

308908



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Escuela de Contaduría con estudios incorporados
a la Universidad Nacional Autónoma de México

18
2w

**"EL CONTROL INTERNO DE LOS SERVICIOS QUE
SE PRESTAN EN EL QUIRÓFANO DE UN HOSPITAL
PRIVADO EN LA CIUDAD DE MÉXICO"**

Trabajo que como resultado del
Seminario de Investigación presenta
VERÓNICA PÉREZ ALDIR
Para optar por el título de
Licenciado en Contaduría

Director de Tesis: Ing. y C.P. David Thierry C.

México, D. F.,

marzo de 1998.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

260005



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A DIOS, por haberme permitido el lograr una de las metas más trascendentales de mi vida.

Para el hombre que siempre me ha brindado su apoyo, confianza y amor ; un ejemplo de tenacidad, perseverancia y firmes convicciones para lograr las metas trazadas. Te quiero mucho PAPÁ.

Para ti MAMÁ, porque eres la mujer que más admiro ; por el amor, la comprensión y, sobretodo, porque de ti he aprendido lo más importante en la vida, ser mujer. Te quiero.

A mis hermanos, JORGE, AURY Y CAMILO por su gran cariño y el haber estado conmigo en todo momento. Gracias.

Para AURY JOSÉ y ANA BELÉN, por haberme dado con su presencia y ternura la alegría que siento por vivir.

Para el hombre de mi vida. Gracias por estar conmigo en todo momento. Te amo Mau.

Con todo mi amor y respeto para mis abuelas :

Sra. Josefina Darriba vda. de Aldir y,
Sra. María del Carmen Barreiro vda. de Pérez.

A la memoria de mis queridos abuelos.

† Sr. José Aldir Hermida.
† Sr. Camilo Pérez Piñeiro.

Para la persona que desde un principio creyó en mí profesionalmente y me brindó todo su apoyo. Gracias Don Olegario Vázquez Raña.

Somos una gran familia. TÍOS, PRIMOS y SOBRINOS, por su apoyo y confianza, estarán siempre muy cerca de mí.

A todos aquellos maestros que fueron de vital importancia tanto en mi desarrollo personal como profesional.

Mis primeros pasos en el entrenamiento práctico fueron dados de la mano de, Amelia, Alicia y Marina Navarrete Díaz. Quiero que sepan que tienen un lugar muy especial dentro de mi corazón.

Gracias al Hospital Ángeles del Pedregal y al equipo humano que lo conforma, por haberme proporcionado las facilidades necesarias para la realización de este trabajo de investigación.

A la UNIVERSIDAD PANAMERICANA : GRACIAS.

A mis compañeros de generación, gracias por su amistad y por los momentos que vivimos juntos.

Al Síndono.

Por último, tengo que hacer una mención muy especial para las dos personas que me ayudaron a dar forma a este trabajo que es el epílogo de mi formación profesional.

Para ustedes, mi cariño, mi respeto y la seguridad de mi agradecimiento perdurable

Lic. Graciela Azuela Báez y,
Ing. y C.P. David Thierry C.

ÍNDICE

Introducción	1
Capítulo I. Antecedentes del Control Interno	3
Capítulo II. Marco Teórico del Control Interno	6
A) Definición de Control Interno.	6
B) Importancia del Control Interno.	8
C) Objetivos del Control Interno.	10
D) Elementos del Control Interno.	12
1. Organización.	
2. Sistema Contable.	
3. Presupuesto.	
Capítulo III. Auditoría Interna, un Medio de Evaluación del Control Interno.	22
A) Definición de Auditoría Interna.	22
B) Ubicación del Departamento de Auditoría Interna Dentro de la Organización.	23
C) Resumen de los Estándares Generales y Específicos para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.	24
Capítulo IV. Los Adelantos Tecnológicos en el Procesamiento de Información como Herramienta de Control.	27
A) Controles Generales	30
B) Controles de Aplicación.	31
Capítulo V. Organización Administrativa y Contable de la Empresa.	34
A) Organización Administrativa.	34
1. Estructura Organizativa.	36
2. Proceso de Organización.	36
3. Autorización y Supervisión.	38

4. Ciclo Administrativo.	41
B) Organización Contable.	42
1. Características de la Información Contable.	42
2. Proceso Contable.	44
3. Elementos de la Organización Contable.	47
3.1 Catálogo de Cuentas.	47
3.2 Documentación.	49
3.3 Libros de Contabilidad.	50
3.4 Informes Financieros.	51
3.5 Instructivos de Organización Contable.	53
 Capítulo VI. Control Interno en el Hospital Ángeles del Pedregal.	 54
A) Historia del Hospital Ángeles del Pedregal.	54
B) Estructura Organizacional del Hospital Ángeles del Pedregal.	57
C) Ingreso del Paciente al Hospital.	61
C.1) Departamento de Admisión.	61
C.2) Departamento de Urgencias.	75
D) Quirófano del Hospital Ángeles del Pedregal.	79
D.1) Dirección Operativa.	84
D.2) Dirección de Enfermería.	87
D.3) Dirección Médica.	102
D.4) Dirección de Finanzas.	107
 Conclusiones.	 116
 Apéndice.	 119
 Bibliografía.	 123

INTRODUCCIÓN

En un país en vías de desarrollo en el que las variables macroeconómicas como la inflación, la paridad cambiaria y las alteraciones drásticas, y muy frecuentes, en las tasas de interés, crean una incertidumbre que afecta directamente el arribo a un crecimiento económico sostenido.

México está inmerso en un proceso de globalización de la economía a nivel mundial y la única fuente sobre técnicas administrativas procede de países altamente desarrollados. Ahí funcionan a la perfección pero, dada la idiosincrasia del pueblo mexicano, necesitan adaptarse para que tengan la misma eficiencia.

Como solución a esta necesidad de incursionar en mercados del primer mundo, todas las entidades productivas en México tienen que encontrar formas económicas y culturales de organización aceptables, que les permitan desarrollar la eficiencia, responsabilidad y disciplina de sus trabajadores, para que se sientan dueños de su trabajo, integrantes de la empresa y comprometidos con ella.

Ahora se hablará de la salud. Como todo el mundo sabe, una de las necesidades primordiales del ser humano es la salud. Contar con instituciones que presten este servicio es de primordial importancia para la sociedad, en consecuencia debe ser de una calidad total, de excelencia.

Para obtener una calidad de excelencia en el servicio es esencial contar con un sistema de control interno, y ahí es donde radica la importancia y razón de ser de este trabajo de investigación, ya que es medular para el éxito de una empresa.

¿Qué resulta de un buen sistema de control interno? La interpretación y confiabilidad entre la estructura de una empresa con sus sistemas de contabilidad, con los sistemas de información, con su eficiencia y con su eficacia operativas, y lo más importante, con un control adecuado para prevenir el riesgo de posibles fraudes.

El grado de complejidad desde el punto de vista de organización y estructura de una empresa para su buen funcionamiento tiene que contar con un sistema de control interno de diseño paralelo. La existencia de más de un dueño, la presentación de estados contables a diversos usuarios, la necesidad de entregar información confiable que muestre a los propietarios con claridad las cuentas, llevan aparejado la necesidad de que los sistemas informativos de la empresa sean tan confiables que permitan una mayor delegación de responsabilidades a funcionarios para que los propietarios actúen casi como receptores de información y se simplifique la toma de decisiones.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se eligió al Hospital Ángeles del Pedregal, porque es una empresa bien cimentada y con una eficiencia a la vista de todo el mundo dado el crecimiento sostenido del que se ha sido testigo durante los últimos diez años. Otra de las razones, no menos importante es que en el Hospital Ángeles se brindó todas las facilidades necesarias para llevar a cabo esta tarea; pero el motivo más importante por el que se escogió este tema y en forma particular sobre un hospital privado en la ciudad de México, fue porque no hay poco o prácticamente nada escrito sobre el mismo, y que, aparte de la importancia que reviste el trabajo por sí mismo, intenta ser una aportación a la Universidad para futuras generaciones.

Capítulo I:Antecedentes del Control Interno

Los seres humanos, al enfrentarse al mundo, encuentran que en la medida en que avanza el tiempo sus necesidades crecen de manera proporcional al aumento de sus conocimientos.

En las primeras empresas que se formaron con el desarrollo de los negocios, en su concepción moderna, el dueño era todo, compraba, vendía, vigilaba, almacenaba, cargaba, entregaba, montaba maquinaria, la operaba y hasta llevaba su propia contabilidad.

La revolución industrial del siglo XIX, vio nacer un sinnúmero de empresas de manera totalmente anacrónica. Esto, de alguna forma fue natural ya que, como algo totalmente nuevo, nadie sabía lo que el futuro les podría deparar. Es decir, la administración de los negocios no evolucionó en forma paralela a la tecnología.

Consecuencia lógica del crecimiento industrial, fue la necesidad de inventar sistemas de control para esas empresas, cuya evolución empezó a tornarse incontrolable.

Las primeras administraciones, ante la total falta de planeación tenían en el horizonte una incertidumbre completa. Casi podría decir que su objetivo único era producir cosas, ya que éstas se vendían.

El manejo tan ineficiente de los negocios trajo resultados terribles. Quebranto de capitales, fraudes y muchas veces la pérdida total de una empresa que había sido levantada con mucho sudor y años de trabajo arduo.

Ante tal problemática, el empresario se vio obligado a encontrar las respuestas administrativas de su negocio y el resultado fue un mayor control de las operaciones, obteniendo seguridad en su permanencia.

En una empresa las utilidades se relacionan en forma directa con el arreglo científico de las partes que la componen:

- a) Hacer de la empresa un conjunto de recursos en equilibrio.
- b) Administración adecuada a las características de la misma.
- c) Eficiencia de operaciones.

Poco a poco, en la medida que el tiempo transcurría, fueron descubriéndose más y más factores que hacían a las empresas más eficientes y productivas. Esto tiene actualidad en nuestros días.

Resultaba poco práctico que el dueño de una empresa y/o su director general estuviesen en contacto estrecho con todas las operaciones que se realizaban en la misma.

Organizar es proyectar la estructura de una empresa para que las partes que la integran queden ordenadas y puedan lograr el fin último para el que se conjuntaron. Es decir, lograr utilidades.

Según los autores Koontz y Wehrich, "la administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando juntas en grupos, alcanzan con eficiencia metas seleccionadas." Las funciones de la administración son las de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar todos los elementos de cualquier empresa, con la finalidad de crear un valor agregado en forma efectiva y eficiente.¹

El director general de una empresa debe saber discernir, analizar y sintetizar para poder interrelacionar todos los engranes de la empresa. Debe tener pensamiento estratégico, el cual se refiere a la visión a futuro que tiene de su empresa, así como los pasos que debe dar y el trecho que debe de caminar para llegar a esa proyección de largo plazo.

El departamento de contabilidad juega un papel de suma importancia dentro de una empresa, ya que realiza funciones de registro, interpreta transacciones realizadas, es base para el cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas de su giro, y es el instrumento de control y de información con el que cuenta la administración para verificar el logro de los objetivos.

Para que el sistema contable de una empresa sea confiable, debe garantizar que procese información verídica, que existe una adecuada distribución de funciones en su personal y que tiene establecidas responsabilidades dentro del departamento. Podría resumir esto en una frase: proporcionar los medios indispensables para el total control del negocio en sus partes vitales.

Tiempo atrás, no se había observado la verdadera necesidad de tener que dedicar tiempo a un tema que resulta de suma importancia dentro del terreno de la contabilidad como lo es el del control interno. Uno de los países precursores del estudio de este tema, fueron los Estados Unidos de América, el cual, denominó dicho tema como "INTERNAL CHECK" o "INTERNAL CONTROL". Pero no es hasta después, cuando países como México, reconocen la verdadera importancia que posee el estudio de la administración científica; incluso los mismos contadores ignoraban la importancia que significa la influencia decisiva del control interno para lograr establecer sistemas de contabilidad que resultaran eficientes. El término "control interno", ha recibido diferentes tipos de conceptualización como son: comprobación interior, comprobación interna, control, etc.

¹ Koontz, H. Wehrich, H. : Elementos de Administración ; Cuarta edición ; Edit. McGraw Hill ; México, 1991 ; p. 4.

No debemos confundir el concepto de Control Interno con el de Auditoría Interna. Auditoría interna se refiere al trabajo material de revisión hecho por un departamento de la misma empresa ; además de que la auditoría interna sustenta sus procesos de revisión en el control interno establecido por la entidad, entendiéndose por este último el conjunto de procedimientos establecidos para lograr el buen funcionamiento del negocio. El control es un proceso necesario en el ámbito de cualquier actividad humana, dentro de una organización, sea ésta una empresa o bien se aplica al devenir cotidiano de una familia.

Capítulo IIMarco Teórico del Control interno

Durante muchos años, se ha reconocido dentro de la literatura profesional la importancia del control interno para la administración. La naturaleza del control se encuentra basada en el proceso administrativo, que nace con la planeación y el establecimiento de objetivos. Es decir, en todos los niveles de la organización el control existe como actividad y es aplicado a todos los individuos que la integran.

El establecer un sistema de control interno apoya el cumplimiento de las metas establecidas. La preocupación de la administración es que el sistema ofrezca confiabilidad en la información que proporciona, que la empresa cumpla con las disposiciones legales de su ámbito de actuación, y lograr la eficiencia y la eficacia en las operaciones .

A) Definiciones de Control Interno:

Algunos autores definen el control interno como:

- George E. Bennett: " la coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado llevando a cabo sus labores delineadas en una forma independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude ".²
- Montgomery: " el control interno implica que los libros y métodos de contabilidad, así como la organización en general de un negocio, están de tal manera establecidos, que ninguna de las cuentas o procedimientos se encuentran bajo el control independiente y absoluto de una sola persona; sino por el contrario, el trabajo de un empleado es complementario del hecho por otro y que se hace una auditoría continua de los detalles del negocio ".³
- Víctor Z. Brink: " el control interno se refiere a los métodos y prácticas de cualquier clase, por medio de los cuales se coordinan y operan los registros y comprobantes de contabilidad y procedimientos que afectan su uso, de manera que la administración de un negocio obtiene de la función contable la utilidad máxima para su objeto de información, protección y control ".⁴

² Gómez, Joaquín; El control interno en los negocios; Tercera edición ; Edit. Fondo de Cultura Económica; México, 1960; p.15

³ Ídem ; p. 16.

⁴ Ídem ; p.16.

- Joaquín Gómez Marfín: " el control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera, que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política administrativa prescrita ".⁵
- Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica: "el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración ".⁶
- Abraham Perdomo Moreno: " es el plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa ".⁷
- José Alberto Schuster: " el sistema de control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas ".⁸

En conclusión, el control interno es un sistema creado por la organización para coordinar las funciones de los empleados, los métodos y procedimientos, y la contabilidad de cualquier tipo de empresa, con la finalidad de que la administración tenga la seguridad de una adecuada salvaguarda de los activos, obtención de información oportuna, veraz y confiable, así como de promover la eficiencia en las operaciones y adherir todos los elementos de la organización a la política administrativa.

El control es un sistema que crea la organización ya que es donde se detalla el desarrollo de actividades, las relaciones de conducta entre las personas y los lugares de trabajo eficientemente.

El que se distribuya en forma adecuada las labores que realizan los empleados es con el objeto de que sean complementarias y que se procure establecer una comprobación automática de estas funciones, y así prever los posibles quebrantos por fraudes o errores.

⁵ Gómez, Joaquín ; El control interno en los negocios ; Tercera edición ; Edit. Fondo de Cultura Económica ; México, 1960 ; p. 17.

⁶ Brink, V. Witt H.; Auditoría Interna Moderna; Cuarta edición; Edit. ECASA; México, 1994; p. 70.

⁷ Perdomo, A.; Fundamentos del Control Interno; Cuarta edición ; Edit. ECASA; México, 1996; p. 3.

⁸ Schuster, J.; Control Interno; Ediciones Macchi; Buenos Aires, 1992; p.p. 2 y 3.

Los métodos y procedimientos sirven para generar una mejor consecución de los objetivos establecidos por la empresa, ya que ayudan a coordinar y armonizar las labores de cada parte dentro de la misma.

Se debe implantar un sistema de contabilidad apropiado a las características de la empresa que permita el registro, la clasificación, el resumen y el informar por escrito todas las transacciones que se lleven a cabo con la finalidad de facilitar a la gerencia su labor de conducción de la entidad eficientemente con el mayor beneficio para sus propietarios.

La coordinación del personal, los métodos y procedimientos, y un adecuado sistema de contabilidad incrementa la eficiencia de las operaciones y facilitan que las reglas, emitidas por la administración, se cumplan fielmente.

Cuando en la definición se hace referencia a que es aplicable a cualquier tipo de empresa, quiere decir que toda organización requiere aplicar un control, ya sea una empresa pública, privada o mixta.

Hay que enfatizar que no existe un sistema de control perfecto, que implica un costo el instalarlo, mantenerlo y asegurarse que proporcione las diversas garantías al implantarlo y conocer los riesgos de pérdidas que pudiera haber sin él. Por lo tanto, la administración debe diseñar un sistema de control que proporcione las herramientas suficientes y analizar el costo que implica su adquisición en relación al beneficio que proporciona.

B) Importancia del Control Interno:

Como se ha venido insistiendo, la evolución empresarial ha sido la pauta para desarrollar sistemas de control con el fin de obtener una administración adecuada. El empresario en cuanto más se aleja físicamente de las operaciones propias del negocio, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno estructurado, si es que se busca el lograr una administración racional y eficiente. Es decir, cuanto más compleja sea la estructura de una empresa mayor será la importancia de establecer un sistema de control interno.

Por ejemplo, en una empresa unipersonal, donde el propietario tenga una participación total, tanto en la toma de decisiones como en la operación propia del negocio, el sistema de control interno es razonablemente sencillo.

En las empresas pequeñas y medianas, donde existen más de un dueño y donde se presentan los Estados Financieros a diversos usuarios, es necesario establecer un sistema de información confiable, que permita a los propietarios tener una menor injerencia en la operación del negocio que en el caso anterior, por lo que se requiere de delegar ciertas funciones, autoridad y responsabilidades. Para lo que es necesario un sistema de control interno más sofisticado y que ofrezca mayor seguridad. Es decir, se utiliza ya un sistema de

procesamiento de datos por computadora que requiere de un control interno especial. Al hacer el registro en forma manual la problemática es más fácil de analizar; sin embargo, al utilizar la computadora se requiere personal especializado, tanto para implantar el sistema como para ponerlo a funcionar.

Y por último, las grandes empresas donde se toman decisiones, se establecen políticas y se vigila el cumplimiento de las mismas a nivel corporativo, es obvio que se requiere de contar con cierta información para poder controlar su operación. En consecuencia, la información será de dos tipos: la que incluye en sus cifras el factor futuro y la que muestra el desempeño presente de la empresa; esto con la finalidad de obtener el control contable y operativo de la misma. En este caso se requiere del establecimiento de un sistema de procesamiento de datos electrónico y, en consecuencia, el control interno deberá responder a su sistema operacional.

Sin embargo, la razón por la cual era importante de establecer un sistema de control interno confiable dentro de una organización, también fue cambiando con el transcurso de los años. En 1947, el American Institute of Certified Public Accountants en su obra titulada "Internal control", mencionó los siguientes puntos:

1. "El alcance y tamaño de la entidad se ha hecho tan complejo y amplio que la administración deberá de confiar en innumerables reportes y análisis para controlar efectivamente las operaciones.
2. La verificación y revisión inherente a un buen sistema de control interno proporciona protección contra las debilidades humanas y reducen la posibilidad de que ocurran errores e irregularidades.
3. Para los auditores resulta impracticable realizar en la mayor parte de las compañías sin rebasar las restricciones de honorarios si no se tiene el apoyo de un sistema de control interno del cliente."⁹

Años más tarde, la National Commission on Fraudulent Financial Reporting ratificó la importancia del control interno de la empresa, su publicación fue en octubre de 1987, y menciona:

1. "Es de suma importancia para poder evitar información financiera fraudulenta 'el tono fijado por la alta gerencia' que incluye el entorno de la compañía dentro del cual ocurre la información financiera.
2. Todas las compañías cuyas acciones se cotizan en bolsa deben mantener controles internos que proporcionen una seguridad razonable de que la información fraudulenta se impida, o que su detección sea oportuna.

⁹ Kell, W. Boynton W. Zeigler R.; Auditoría Moderna; Segunda edición; Cía. Editorial Continental, S.A. de C.V.; México, 1995; p. 134.

3. Las organizaciones que patrocinan la Comisión, incluyendo el Auditing Standard Board, deben cooperar para desarrollar directrices adicionales dentro de sistemas de control interno."¹⁰

Sin embargo, se conserva el pensamiento que la contabilidad es el instrumento de control para la administración, pero los sistemas de contabilidad que no estén respaldados por un control interno eficaz serán inútiles, ya que no se podrá confiar en la información que arrojan los estados financieros. Además, no sólo la dirección general está interesada en la situación financiera de la empresa, actualmente la importancia de contar con información veraz y exacta es cada vez mayor, para que pueda ser consultada por los diversos interesados en la situación financiera de la misma.

Ante la modernización de los sistemas de información que afecta directamente a la empresa, es necesario hacer una revisión amplia de los procedimientos internos haciendo la correspondiente adecuación a las mismas necesidades, y así poder hacer frente al proceso de globalización que estamos viviendo. Los dirigentes dependerán de los métodos contables unidos con un control interno para obtener un control efectivo de las operaciones. Sólo así podremos enfrentarnos a la competencia y ser cada vez mejores.

C) Objetivos del Control Interno:

Un negocio en la actualidad busca obtener un control firme para que la dirección pueda ejercer sus funciones en una forma completa y eficaz en organizaciones que son cada vez más complejas.

El control interno en la empresa persigue diversos objetivos, el autor Abraham Perdomo Moreno considera que son:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir robos y malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos en la empresa.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios innecesarios, tanto en material, tiempo, etc.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación (pruebas) y estimación de las cuentas sujetas a auditoría.¹¹

¹⁰ Kell, W. Boynton W. Zeigler R. ; Auditoría Moderna ; Segunda edición ; Cía. Editorial Continental, S.A. de C.V. ; México, 1995 ; p.134.

¹¹ Perdomo, A. ; Fundamentos del Control Interno ; Cuarta edición ; Edit. ECASA ; México, 1996 ; p.5.

Por otro lado, Walter G. Kell, William C. Boynton y Richard E. Ziegler consideran que los objetivos que se persiguen son:

- Asegurar la confiabilidad de los registros contables: que proporcione una base para informar, tanto en forma interna a los administradores, como externa a los accionistas y demás interesados.
- Salvaguardar los activos: incluye todas las medidas preventivas para evitar la ocurrencia de sucesos desagradables con los recursos de la entidad.¹²

En sí, en las dos concepciones se persigue lo mismo que es el proteger a la empresa, obtener información que sirva de base para una adecuada toma de decisiones y promover la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización. Sin embargo, el punto principal es conocer ampliamente a la empresa, es decir, en la medida en que se conoce a la empresa, en esa misma medida puede adoptar sistemas de control adecuados.

Es muy importante hacer mención que las transacciones que se llevan a cabo dentro de la organización son la fuente de origen de toda la información, por lo que debe tomarse en cuenta ciertas consideraciones:

- Todas las transacciones son eventos que han ocurrido y por lo tanto tienen validez.
- Todas las transacciones válidas se deben registrar.
- Todas las transacciones registradas deben estar soportadas en documentos fuente, deben ser valizadas, clasificadas, registradas y resumidas sobre base oportuna.
- Todos los activos, documentos no utilizados y los registros se conservan en áreas seguras y el acceso sólo debe permitirse con autorización de la administración.
- Por último, se debe tener control subsecuente de las transacciones, registros, documentos y activos.

Para que el control interno logre sus objetivos requiere de:

- Separar las funciones de operación, custodia y registro de las áreas comunes de la empresa.
- Verificar que las transacciones se han elaborado por dos personas diferentes.
- Sólo tendrán acceso a la información contable las personas autorizadas.
- El trabajo de los empleados debe ser complementario y no de revisión.
- La función de registrar sólo la debe hacer contabilidad.

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que la tendencia humana es despegarse de las reglas establecidas que rigen los procedimientos monótonos y de rutina, por lo que se debe vigilar periódicamente la forma en que lo están aplicando para poder obtener la máxima eficiencia en el sistema de control interno, y así evitar que los procedimientos de control no se vuelvan holgados.

¹² Kell, W. Bpynton W. Zeigler R. ; Auditoría Moderna ; Segunda edición ; Cía Editorial Continental, S.A. de C.V. ; México, 1995 ; p.134.

D) Elementos del Control Interno

Para el autor Abraham Perdomo Moreno los elementos del control interno son:

Elementos del Control Interno

1. Organización
2. Contabilidad
3. Presupuestos
4. Personal

1. Organización

La organización brinda a la administración una base firme y sólida para que pueda desenvolverse dentro de los parámetros ya establecidos. Las consecuencias de tener una mala organización son la reducción de utilidades o pérdidas, o la imposibilidad de hacer frente a sus obligaciones.

Uno de los principales problemas de tener una organización ineficiente es la del miedo de los dirigentes de perder el control de las cosas y, por lo mismo, les impide delegar la autoridad y responsabilidad a sus subordinados. Si bien es cierto, para ser exitosos en la época actual se necesita de un esfuerzo coordinado y desarrollar el pensamiento de crear una organización bien cimentada.

La organización se considera como el establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos.

Es indispensable que los mecanismos de control estén coordinados con los principios de organización, y éstos son:

1. Debe precisarse con claridad el objetivo de la empresa.
2. Separar las actividades dentro de la entidad.
3. Cada actividad se debe dividir en subdivisión de funciones.
4. Debe existir delegación de autoridad y la responsabilidad respectiva.
5. Delimitar claramente el campo de acción de cada puesto.
6. Cada puesto debe de contar con un instructivo y reglamento de labores para facilitar el proceso de selección y contratación.

2. Contabilidad

Uno de los objetivos del control interno es el producir información confiable para el uso de los directivos, proteger las transacciones en contra de errores y fraudes, y asegurar el debido control sobre las actividades que se desarrollan en contabilidad por medio de las

cuentas, comprobantes, registros y estados financieros que proporcionan a la administración los cimientos para el control efectivo de todos los aspectos principales de una empresa.

Contabilidad es un conjunto de principios y mecanismos técnicos aplicables para registrar, clasificar, resumir y presentar sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias del patrimonio y de las operaciones que realiza una entidad económica.

El control interno está constituido por coordinación de los registros y comprobantes de contabilidad con los procedimientos y la sistematización de funciones del personal, con la finalidad de proporcionar las garantías necesarias para que la contabilidad represente, de manera fiel, la situación económica y los resultados de operación, para que los directivos puedan tomar decisiones encaminadas a lograr una administración eficaz.

El hombre de negocios requiere de informes concretos para comprender el punto esencial, por lo que los datos que se le muestren deben ser seleccionados por excepción, estar interpretados y exhibir las conclusiones correspondientes. Es decir, las cifras como números no son relevantes, lo importante es el significado que arrojan. Los datos presentados deben ser recientes y de importancia vital para las personas interesadas a las que van dirigidos.

3. Presupuestos

Los presupuestos constituyen el conjunto de estimaciones programadas de las condiciones de operación y resultados que prevalecerán en el futuro dentro de cualquier organización.

Si bien es cierto, en todo tipo de organización es factible introducir un sistema presupuestal que, combinado con el sistema de contabilidad ofrezca a la administración las herramientas necesarias para que realice mejor su función. Sin olvidar que es un medio eficaz del control interno, ya que es una de las medidas para valorar el resultado que deben mostrar las operaciones que han sido presupuestadas.

Al elaborar un presupuesto se requiere proyectar y fijar las bases de los resultados que se esperan obtener en el futuro, basado en los acontecimientos ya pasados. Además se deben hacer tantas estimaciones como variables determinantes existan, que impliquen hacer un cambio en el curso de acción para alcanzar el objetivo. El producto final del presupuesto de cada parte de la organización es la elaboración de los estados financieros proyectados a esas condiciones.

Es necesario que a lo largo del presupuesto se hagan revisiones periódicas para evaluar y controlar las operaciones que se están llevando a cabo para llegar a la meta preestablecida, y si existen situaciones que impliquen un cambio de acción. Al final se compararán los resultados y los presupuestos, se sacarán las diferencias y se investigarán las

causas de éstas, para que se propongan las medidas necesarias para corregir las deficiencias y no cometer los mismos errores en la siguiente proyección.

Los presupuestos deben de cumplir con las siguientes características:

- Establecer el objetivo a cumplir.
- Debe ser objetivo.
- Tener confianza en que se cumplirá en todos los niveles de la organización.
- Existencia de una igualdad entre la autoridad y responsabilidad.
- Participación de todos los integrantes en su elaboración.
- Su elaboración debe estar terminada antes de que inicie la operación.
- Deben ser flexibles, es decir, deben permitir modificaciones ante los cambios.
- Se requiere de una contabilidad con propósitos comunes con el presupuesto.
- Determinar las variaciones y causas que las originaron, para hacer las correcciones.
- Señalar los responsables del área.
- El presupuesto es una norma para la realización de todas las operaciones.

Las ventajas en la elaboración de presupuestos es el fijar una meta a alcanzar, establecer medidas de control para cumplir con lo presupuestado y asegurar la debida coordinación de las operaciones. En cambio, la principal desventaja es la poca exactitud en las condiciones futuras.

4. Personal

La calidad del personal influye determinadamente para que los métodos proyectados se lleven a cabo eficientemente. Es muy importante que al asignar funciones, la autoridad y responsabilidad concuerden entre sí como base del control interno.

El entrenamiento del personal es un elemento de control interno para que todos los empleados tengan la preparación, el conocimiento y la experiencia para alcanzar las metas y objetivos que persigue la empresa. Por lo que es de vital importancia el contar con una adecuada selección y capacitación del personal de la empresa.

Por otro lado, el obtener fianzas, en cualquier tipo de organización, sirve para cubrir a la empresa de posibles fraudes. Esto no quiere decir que es todo el control interno que pudiera existir, sino que debe ser complementario a los dispositivos de control interno apropiados.

Todo lo anterior no sería posible si no se guarda la disciplina establecida por los sistemas, que tienen como fin primordial el orden y el método en cada labor realizada por los individuos que dependen directamente del sistema de información tomando en cuenta, que

cualquier deficiencia que se detecte requiere de una corrección inmediata para la mejora de los procedimientos establecidos.¹³

Kell y Boynton afirman que el primer paso para comprender la estructura de control es conocer el diseño de controles y si, efectivamente, se han puesto en operación. Y define a los elementos del control interno como sigue :

1. El entorno de control

- 1.1. Filosofía de la administración.
- 1.2. Estructura organizativa.
- 1.3. Comité de auditoría.
- 1.4. Métodos para asignar autoridad y responsabilidad.
- 1.5. Métodos de control administrativo.
- 1.6. Presupuestos.
- 1.7. Información interna.
- 1.8. Auditoría interna.
- 1.9. Políticas y prácticas de personal.
- 1.10. Influencia externa.

2. Sistema Contable

3. Procedimientos de control

1. Entorno de control

El entorno de control refleja la actitud de la administración y consejo de directores respecto a la importancia de control en el compañía y consiste en un conjunto de factores que son :

1.1 Filosofía de la administración y estilo operativo que es el enfoque que tiene la administración para asumir y vigilar el riesgo de los negocios, el énfasis que ejerce para cumplir con metas de presupuesto, de utilidades, financieras y operativas, y su actitud y acciones orientadas a la información financiera.

1.2 Estructura Organizativa: determina la forma y naturaleza de las unidades organizativas, incluye la identificación de funciones relacionadas con la administración y los vínculos en la información, y proporciona la base para asignar responsabilidades y delegación de autoridad dentro de cada una de las unidades organizacionales. Se plasma gráficamente por medio de un organigrama.

¹³ Perdomo, A. ; Fundamentos del Control Interno ; Cuarta edición ; Edit. ECASA ; México, 1996 ; p. 8.

1.3 Comité de auditoría es el encargado de vigilar las prácticas de información financiera y contable de una entidad, auxilia al consejo de directores para que cumplan con sus responsabilidades, mantiene líneas de comunicación entre el consejo, los auditores internos y externos de la entidad.

1.4 Métodos para asignar autoridad y responsabilidad se refiere a que la conciencia de control aumenta cuando la autoridad y la responsabilidad están claramente definidas. Se deben plasmar por escrito las descripciones de puestos donde se especifiquen las funciones, las relaciones de dependencias y restricciones. Además de contar con los procedimientos por escrito de la autorización de las transacciones y el modificar los sistemas de cómputo, cabe señalar que es necesario contar con un catálogo de autorizaciones para registrar a las personas con facultad para realizar determinados actos en la empresa.

1.5 Métodos de control administrativo se refieren a los métodos que ayudan a la administración para supervisar las actividades de la compañía con efectividad, y éstos son : los presupuestos, información interna y auditoría interna.

1.6 Los presupuestos sirven para establecer y comunicar planes de la administración en toda la organización, miden la actuación con base en las metas planteadas y hacen las correcciones apropiadas y oportunas sobre a la investigación periódica de las variaciones resultantes.

1.7 Al elaborar y analizar adecuadamente la información interna se puede evaluar la actuación y apreciar cómo se está ejerciendo la responsabilidad delegada.

1.8 La auditoría interna ayuda a la administración como herramienta de evaluación y vigila la eficacia de los controles. Los auditores deberán ser independientes a las unidades que auditan y dependen directamente del consejo de directores o del comité de auditoría.

1.9 Políticas y prácticas de personal: son básicas la calidad y la integridad del personal para un control adecuado, ya que se encargan de conducir las políticas y procedimientos de la entidad. Como también, deberá ser contratado en cantidad suficiente de personas capaces e íntegras para cada unidad organizacional, para esto se requiere de establecer políticas y procedimientos de la compañía relacionados con la contratación, adiestramiento, comprensión, evaluación de actuación y promoción.

1.10 Influencia externa: ésta obliga a la administración a adoptar políticas y procedimientos adicionales y específicos de control interno. Por ejemplo, el gobierno cuando obliga a los contribuyentes a emitir facturas con requisitos fiscales específicos, la administración del ente económico debe establecer los procedimientos necesarios para hacer cumplir dicha obligación.

2. Sistema contable

Sistema contable es el conjunto de métodos y registros establecidos para identificar, agrupar, analizar, clasificar, registrar y dictaminar las transacciones de una entidad y mantener un control sobre los activos y pasivos; es claro que la fuente de información de un sistema contable son las transacciones y para contar con un sistema contable eficaz se debe tomar en cuenta:

1. Identificar y registrar las transacciones válidas.
2. Descubrir con detalle suficiente las transacciones para su adecuada clasificación.
3. Medir el valor de las transacciones.
4. Determinar el período en que las transacciones tuvieron lugar.
5. Presentar de forma adecuada las transacciones y notas dentro de los estados financieros.

3. Procedimientos de control

Procedimientos de control constituyen el tercer elemento de la estructura de control interno, y podrán ser aplicados a un solo tipo de transacciones o podrán tener una aplicación más amplia e integrarse a componentes específicos del entorno de control o del sistema contable. Los procedimientos de control podrán clasificarse en:

1. Procedimientos de autorización.
2. Separación de funciones.
3. Documentos y registros.
4. Controles de acceso.
5. Verificación interna independiente.¹⁴

Los autores Alvin A. Arens y James K. Loebbecke en su obra "Auditoría, Un enfoque Integral", mencionan que los componentes del control interno son:

1. Ambiente de control

- 1.1 Integridad y Valores éticos.
- 1.2 Compromiso con la competencia.
- 1.3 Filosofía de la administración y estilo de operación.
- 1.4 Estructura organizativa.
- 1.5 Consejo directivo.
- 1.6 Asignación de autoridad y responsabilidad.
- 1.7 Políticas y prácticas de recursos humanos.

¹⁴ Walter G. Kell William C. Boyton : Auditoría moderna ; Segunda edición ; Cía. Editorial Continental, S.A. de C.V. ; México, 1995 ; p.p.135 a 141.

2. Evaluación del riesgo.
3. Conocimiento de la información contable y sistema de comunicación.
4. Actividades de control.
5. Monitoreo.

1. Ambiente de control

El ambiente de control es el conjunto de acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes globales de la administración, directores y propietarios sobre el control e importancia de una entidad.

- 1.1 La integridad y valores éticos con el producto de las normas éticas y conductuales de la entidad y la forma en que se comunican y se refuerzan en la práctica.
- 1.2 Compromiso con la competencia se refiere a considerar los niveles de competencia para trabajos específicos y la forma en que estos niveles se traducen en requisito de habilidades y conocimientos.
- 1.3 Filosofía de la administración y estilo de operación se refiere a que la administración a través de sus actividades, proporciona señales a sus empleados sobre la importancia del control.
- 1.4 Estructura organizativa es donde se delimitan las líneas de responsabilidad y autoridad que existen.
- 1.5 Consejo directivo o comité de auditoría es independiente de la administración y están involucrados y analizan cuidadosamente las actividades de la administración, es decir, vigilan el proceso de creación de los informes financieros de la entidad y mantienen una comunicación constante con los auditores internos y externos.
- 1.6 Asignación de autoridad y responsabilidad por medio de memorandos de la alta administración sobre la importancia del control y asuntos relacionados con el control, planes formales organizativos y operativos y descripciones de puestos de los empleados y políticas relacionadas.
- 1.7 Políticas y prácticas de recursos humanos se refiere a la importancia del personal competente y confiable para tener un control eficaz, los métodos mediante los cuales se contrata, evalúa, capacita, promueve y compensa a las personas, son una parte importante de la estructura del control interno.

2. Evaluación del riesgo

La evaluación del riesgo por parte de la administración se refiere a la identificación y análisis de riesgos relevantes que hace la administración para la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

3. Conocimiento de la información contable y sistema de comunicación

El conocimiento de la información contable y sistema de comunicación se refiere a identificar, reunir, clasificar, analizar, registrar e informar sobre las operaciones de la entidad y tener responsabilidad sobre los activos relacionados.

4. Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos además de las incluidas en los otros cuatro componentes que la dirección ha establecido para cumplir sus objetivos para propósitos de informes financieros. Para esto se requiere de separar adecuadamente las responsabilidades, autorizar adecuadamente las operaciones y actividades, el contar con documentos y registros adecuados, el tener un control físico sobre activos y registros y verificar independientemente sobre el desempeño.

5. Monitoreo

El monitoreo se refiere a la evaluación continua de la eficacia del diseño y operación de una estructura de control interno por parte de la administración a fin de determinar qué está funcionando de acuerdo con lo planeado y qué se debe modificar de acuerdo con cambios en las condiciones.¹⁵

En el libro de "Normas y Procedimientos de Auditoría" emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., específicamente en el boletín 3050, consideran que los elementos de la estructura del control interno son :

- a) El ambiente de control.
- b) El sistema contable.
- c) Los procedimientos de control.

¹⁵ Alvin A. Arens James K. Loebbecke : Auditoría, Un enfoque Integral ; Sexta edición ; Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. ; México, 1996 ; p.p. 306 a 314.

a) Ambiente de control.

El ambiente de control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles. Estos factores son :

- Actitud de la administración hacia los controles internos establecidos.
- Estructura de organización de la entidad.
- Funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comités.
- Métodos para asignar autoridad y responsabilidad.
- Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos, incluyendo la función de auditoría interna.
- Políticas y prácticas de personal.
- Influencias externas que afecten las operaciones y prácticas de la entidad.

La calidad del ambiente de control es una clara indicación de la importancia que la administración de la entidad le da a los controles establecidos.

b) Sistema contable.

El sistema contable consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.

Para que un sistema contable sea útil y confiable, debe contar con métodos y registros que :

- Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos por la administración.
- Describan oportunamente todas las transacciones en el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
- Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias.
- Registren las transacciones en el período correspondiente.
- Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.

c) Procedimientos de control.

Los procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable, que establece la administración para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control. El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no necesariamente significa que éstos estén operando efectivamente. El auditor debe determinar la manera

en que la entidad ha aplicado las políticas y procedimientos, su uniformidad de aplicación y qué persona los ha llevado a cabo, para concluir que efectivamente está operando.

Los procedimientos de control persiguen diferentes objetivos y se aplican en distintos niveles de organización y del procesamiento de las transacciones. También pueden estar integrados por componentes específicos del ambiente de control y del sistema contable. Atendiendo a su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o detectivo.

Los procedimientos de carácter preventivo son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones.

Los procedimientos de control de carácter detectivo tienen como finalidad detectar los errores o las desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido identificados por los procedimientos de control preventivos.

Después de haber expuesto los elementos de control interno a criterio de diferentes autores, podemos concluir en que éstos podrían ser:

- Procedimientos administrativos de control.
- Procedimientos contables de control.
- Presupuesto.

En cuanto al primero, puedo decir que la administración requiere establecer claramente el objetivo que persigue para que así pueda crear todo el mecanismo de la empresa que lo cumplirá. Además, debe implantarse el conjunto de controles para evitar las posibles desviaciones. Con esto, se quiere decir que se debe establecer una organización firme, políticas claras, funciones bien delimitadas, una delegación de autoridad y responsabilidad equitativas, etc.; con la finalidad de clasificar el campo de acción de cada elemento dentro de la empresa, hacia dónde debe ir y qué es lo que debe cumplir.

Los procedimientos contables de control consisten en la serie de pasos que se deben cumplir para conseguir información contable confiable, en la que los interesados puedan basarse para tomar decisiones. Por otro lado, el sistema contable auxilia a la empresa en contar con un control de los activos, pasivos e inversión de los accionistas, así también, de evaluar cómo se están llevando a cabo las transacciones de acuerdo a los procedimientos establecidos por la administración.

Y, por último, los presupuestos que es una herramienta muy útil en un sistema de control, ya que sirve como medida para evaluar la actuación de cada elemento de la empresa respecto a su desempeño para contribuir al cumplimiento de las metas previamente establecidas. También sirve para poder hacer correcciones debidas en aquellas áreas donde se observen deficiencias, así como de maximizar aquellas que no muestran debilidades.

Capítulo IIIAuditoría Interna, un Medio de Evaluación del Control Interno

Uno de los métodos de control administrativo dentro de la estructura del control interno de una entidad es la auditoría interna.

Su antecedente se reduce a la verificación independiente en una oficina por una sola persona ; más tarde la auditoría fue evolucionando convirtiéndose en una actividad altamente profesional donde se evalúa la eficiencia y la eficacia de todas las fases de las operaciones de una compañía, ya sea financiera o no financiera. Por consecuencia, se han formado los departamentos de auditoría interna a un nivel gerencial y con responsabilidad de reportar los resultados de su examen al Consejo de Administración o a su Comité de Auditoría, así como la de llevar un trabajo paralelo con el que desarrolla la Auditoría Externa.

A) DEFINICIÓN DE AUDITORÍA INTERNA :

* Auditoría interna es la función independiente de evaluación establecida dentro de una organización para examinar sus actividades como un servicio a la misma.¹⁶

La definición anterior merece un comentario de cada parte que la integran, según los autores Walter G. Kell y William C. Boynton :

- *Interno* : indica que la auditoría es llevada a cabo dentro de una organización por empleados de la misma.
- *Función de evaluación independiente* : implica con claridad que no existen limitaciones o restricciones en el juicio del auditor, ya que éste debe actuar con independencia mental.
- *Establecido* : implica que la entidad ha autorizado específicamente la creación de una función de auditoría interna.
- *Examina y evalúa* : describe la naturaleza de la auditoría interna como la búsqueda de hechos, en primer término ; y en segundo, un proceso subjetivo para evaluar los resultados.
- *Actividades* : implica que todas las actividades de la organización caen dentro del alcance de la auditoría interna.

¹⁶ Fuente : Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna ; The Institute of Internal Auditors, Inc. ; Altamonte Springs, Florida, U.S.A. 1978.

- *Servicio a la organización*: el término *servicio* también sugiere que la auditoría representa una función consultiva más que una actividad de línea dentro de la entidad.¹⁷

Los estándares indican que el objetivo de la auditoría interna es coadyuvar con los miembros de la organización en el desempeño efectivo de sus responsabilidades, proporcionando análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información respecto de las actividades que se han auditado; así como proporcionar un control efectivo en toda la organización.

B) UBICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN:

Por lo anterior, el criterio para ubicar el departamento de auditoría interna dentro de una organización no se ha unificado, es decir, el departamento se puede ubicar en:

- Como una posición de nivel Staff, donde su autoridad no es directa.
- Trabaja bajo la dependencia de diferentes niveles en la organización.
- Se encuentra integrada a los departamentos contables u otras áreas operativas.
- Su campo de acción está enfocado hacia aspectos eminentemente financieros.
- Su orientación puede cambiar a otras áreas operativas y no sólo financieras.
- Su ubicación puede ser en los altos niveles operativos de la organización.
- Se visualiza como una herramienta del consejo de Administración por medio del comité de auditoría del mismo.¹⁸

Es decir, el departamento de auditoría interna forma parte de la organización y funciona bajo las políticas establecidas por la dirección y el Consejo de Administración. El propósito, autoridad y responsabilidad del departamento de auditoría interna debe ser congruente con los Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, así como también, aprobados por la dirección y aceptados por el Consejo de Administración.

¹⁷ Kell G. Walter, Boynton C. William; Auditoría Moderna; Segunda edición; Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.; México, 1995; p.750.

¹⁸ Brink y Witt; Auditoría Interna Moderna, evaluación de operaciones y controles; Cuarta edición; Edit. ECASA; México, 1994; p.p. 3 y 4.

C) RESUMEN DE ESTÁNDARES GENERALES Y ESPECÍFICOS PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA :

100 INDEPENDENCIA : los auditores internos deben ser independientes de las actividades que auditen.

110 **Posición Organizacional** : la posición organizacional del departamento de auditoría interna debe ser lo suficientemente relevante para que le permita el cumplimiento de sus responsabilidades de auditoría.

120 **Objetividad** : los auditores internos deben ser objetivos en el desarrollo de sus auditorías.

200 CAPACIDAD PROFESIONAL : los auditores internos se deben conducir con capacidad y el debido cuidado profesional.

El departamento de auditoría interna :

210 **Personal** : el departamento de auditoría interna debe asegurarse que la capacidad técnica y los antecedentes educacionales de los auditores internos son adecuados para las auditorías que efectúan.

220 **Conocimientos, habilidades y disciplinas** : el departamento de auditoría interna debe poseer, o debe obtener, los conocimientos, habilidades y disciplinas necesarias para hacer frente a sus responsabilidades de auditoría.

230 **Supervisión** : el Gerente de Auditoría Interna debe asegurarse que los auditores internos son adecuadamente supervisados.

El auditor interno :

240 **Cumplimiento con estándares de conducta** : los auditores internos deben cumplir con estándares profesionales de conducta.

250 **Conocimientos, habilidades y disciplinas** : los auditores internos deben poseer los conocimientos, habilidades y disciplinas esenciales para llevar a cabo sus trabajos de auditoría.

260 **Relaciones humanas y comunicación** : los auditores internos deben tener habilidad para tratar a las personas y comunicarse con efectividad. Cuidando de la obligación que tienen de ser discretos.

- 270 **Educación continua**: los auditores internos deben mantener su competencia técnica a través de la educación continua.
- 280 **Debido cuidado profesional**: los auditores internos deben observar el debido cuidado profesional al efectuar sus trabajos de auditoría; así como, de evitar la divulgación de la información a la que tienen acceso.

300 **ALCANCE DEL TRABAJO**: el alcance de auditoría interna debe cubrir el examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno de la organización y la calidad de ejecución en el desempeño de las responsabilidades asignadas.

- 310 **Confiabilidad e integridad de la información**: los auditores internos deben revisar la confiabilidad e integridad de la información financiera y operacional y los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y reportar esa información.
- 320 **Cumplimiento con políticas, planes, leyes y reglamentaciones**: los auditores internos deben revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento con políticas, procedimientos, leyes y reglamentaciones que pueden tener un impacto significativo en la operación y en los reportes, y deben determinar si la organización los está cumpliendo.
- 330 **Salvaguarda de activos**: los auditores internos deben revisar los medios de salvaguarda de activos y verificar la existencia de tales activos.
- 340 **Economía y eficiencia en el uso de recursos**: los auditores internos deben evaluar la economía y eficiencia con que están siendo utilizados los recursos.
- 350 **Cumplimiento de objetivos y metas establecidos para las operaciones programadas**: los auditores internos deben revisar las operaciones o programas para asegurarse que los resultados son consistentes con los objetivos y metas establecidos y que las operaciones o programas están siendo llevados a cabo según lo planeado.

400 **EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORÍA**: el trabajo de auditoría debe incluir la planeación de la auditoría, el examen y evaluación de la información, la comunicación de resultados y el seguimiento.

- 410 **Planeación de la auditoría**: los auditores internos deben planear cada auditoría.
- 420 **Examen y evaluación de la información**: los auditores internos deben recopilar, analizar, interpretar y documentar la información que soporta los resultados de auditoría.

- 430 **Comunicación de resultados** : los auditores internos deben reportar los resultados de su trabajo de auditoría.
- 440 **Seguimiento** : los auditores internos deben llevar un seguimiento para asegurarse que se toman acciones apropiadas sobre los hallazgos reportados en la auditoría.

500 ADMINISTRACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA : el director de auditoría interna debe manejar adecuadamente el departamento de auditoría interna.

- 510 **Propósito, autoridad y responsabilidad** : el director de auditoría interna debe tener establecido el propósito, autoridad y responsabilidad del departamento de auditoría interna.
- 520 **Planeación** : el director de auditoría interna debe establecer planes para llevar a cabo las responsabilidades del departamento de auditoría interna.
- 530 **Políticas y procedimientos** : el director de auditoría interna debe allegarse de políticas y procedimientos, por escrito, que orienten al personal de auditoría.
- 540 **Administración y desarrollo de personal** : el director de auditoría interna debe establecer un programa para seleccionar y desarrollar los recursos humanos del departamento de auditoría interna.
- 550 **Audidores externos** : el director de auditoría interna debe coordinar los esfuerzos de auditoría interna y externa.
- 560 **Control de calidad** : el director de auditoría interna debe establecer y mantener un programa de control de calidad para evaluar las operaciones del departamento de auditoría interna.¹⁹

¹⁹ Normas de Práctica Profesional del IIA. Fuente : Standards for the Professional Practices of Internal Auditing, Altamonte Springs, Fla. 1978, Instituto de Auditores Internos.

Capítulo IV :Los Adelantos Tecnológicos en el Procesamiento de Información como Herramienta de Control

Por la necesidad de información es difícil encontrar algún sector de nuestra sociedad que no se haya visto beneficiado por la existencia de las computadoras.

Cualquier hombre de negocios, en la actualidad, requiere de información precisa y oportuna para manejar sus negocios. La importancia de la información es tal que fortunas enteras se hicieron o se perdieron por la disponibilidad o la falta de información.

Durante la Segunda Guerra Mundial, las fuerzas armadas de los Estados Unidos requerían de tablas de artillería precisas, siendo este país el precursor del desarrollo de las computadoras, abriendo la brecha a la innumerable investigación de avances tecnológicos en los sistemas de computación aplicables a cualquier ámbito de la sociedad.

Son muchas las ventajas al adquirir un sistema de cómputo, como son la velocidad, la precisión y la confiabilidad.

"La velocidad de una computadora se relaciona fuertemente con la cantidad de datos que debe procesar.

La precisión es una consideración de primera importancia al seleccionar computadoras. La probabilidad de que la computadora cometa un error es bastante pequeña y en general puede decirse que su origen se debe a datos erróneos.

La confiabilidad es un factor de suma importancia para aquellas compañías que dependen mucho de sus computadoras. El hombre de negocios que emplee una computadora puede recortar las horas extras, eliminar desperdicio, reducir dependencia de empleados no confiables, efectuar simulaciones, lograr mayor control administrativo, mejorar la seguridad interna y aumentar la eficiencia."²⁰

Como se ha venido insistiendo el control interno constituye el sistema de seguridad de la organización empresarial. Los equipos informáticos permiten procesar datos a gran velocidad, y la posibilidad de error y fraude es menor que en sistemas manuales. Por lo que, la existencia de estos avances tecnológicos en la empresa implican establecer un control interno que detecte y controle los errores derivados del uso de equipo, de los métodos del procesamiento y de la acción del elemento humano.

²⁰ Orilia S. Laurence ; Introducción al procesamiento de datos para los negocios ; Segunda edición ; Edit. McGraw Hill ; México, 1988 ; p.p. 21-23.

Existen diversas clasificaciones del control interno que se debe de guardar cuando se utilizan sistemas de cómputo. Una de las clasificaciones es la que ofrece el American Institute of Certified Public Accountants Guide²¹ :

CONTROLES GENERALES

- 1.- Controles de operación y de organización.
- 2.- Controles de documentación y desarrollo de sistemas.
- 3.- Controles sobre equipo y sistemas software.
- 4.- Controles de acceso.
- 5.- Controles de datos y de procedimientos.

CONTROLES DE APLICACIÓN

- 1.- Controles de entrada o acceso.
- 2.- Controles de procesamiento.
- 3.- Controles de salida.

Otra de ellas fue publicada en la revista Técnica del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España²² , y es :

A) *Controles generales*

- Plan de organización y realización de operaciones.
- Desarrollo y documentación de aplicaciones.
- Controles propios del equipo (hardware) - y de los programas (software).
- Controles de acceso.
- Control de datos y procedimientos.
- Seguridad física.

B) *Controles de aplicación*

- Controles de entrada.
- Controles sobre la información de salida.
- Controles de proceso.
- Controles sobre el Hardware.

²¹ Computer Services Executive Committee, Audit and Accounting Guide. The Auditor's Study and Evaluation of Internal Control in EDP Systems. (New York, American Institute of Certified Public Accountants, 1977), p. 25.

²² Revista Técnica del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España ; número 10 ; Madrid 1985, p. 57.

Para los autores Alvin A. Arens y James K. Loebbecke los controles de un sistema computacional²³ se clasifican en :

Categorías de controles		Ejemplos de controles
1.- <u>Controles generales</u>	1.1 Plan de organización	Separación de tareas entre el programador y los operadores de la computadora
	1.2 Procedimientos para documentar, revisar y aprobar los sistemas y programas	El programa adecuado corre instrucciones para operar la computadora
	1.3 Controles del hardware	La falla del equipo causa mensajes de error en el monitor
	1.4 Controles sobre el acceso al equipo, programas y archivos de datos	Se requiere una clave autorizada para que funcione la terminal de computadora
2.- <u>Controles de aplicación</u>	2.1 Controles de entrada	Autorización previa al procesamiento de las transacciones de venta
	2.2 Controles de procesamiento	Pruebas de razonabilidad del precio unitario de venta en una transacción
	2.3 Controles de salida	Procesamiento posterior de las transacciones de venta por el departamento de ventas

²³ Alvin A. Arens, James K. Loebbecke ; Auditoría, Un enfoque Integral ; Sexta edición ; Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., México, 1996 ; p. 573.

A) Controles Generales :

Los controles generales se refieren a todas las partes del sistema de PED (Procesamiento Electrónico de Datos) y a todas las actividades que desarrolla. A su vez, los controles generales se clasifican y se definen como :

- 1.1 Plan de organización : Es recomendable el separar las funciones principales dentro del departamento PED, principalmente la de los analistas de sistemas, el programador, el operador de computadora, bibliotecario, grupo de control de datos, etc. La separación de funciones dependerá del tamaño de la empresa.
- 1.2 Procedimientos para documentar, revisar y aprobar sistemas y programas : La finalidad es que el usuario controle adecuadamente los programas de computación y la documentación relacionada con este punto, uno de los controles sería el diseño y uso de manuales de sistemas.
- 1.3 Controles del Hardware : El hardware es el equipo físico asociado con el sistema, y consta de²⁴ :
 - Unidad central de Proceso
 - a. Unidad de control : dirige y coordina todo el sistema.
 - b. Unidad de almacenamiento interno : guarda las instrucciones del programa y los datos a procesarse.
 - c. Unidad lógica matemática : realiza los cálculos matemáticos y operaciones lógicas.
 - Aditamentos periféricos de entrada
 - Aditamentos periféricos de salida

Los controles del hardware son diseñados por el fabricante , de tal forma que la misma máquina descubre y reporta las fallas que se encuentran.

- 1.4 Controles sobre el acceso al equipo, programas y archivos de datos : existen tres controles relacionados con la salvaguarda del equipo PED. Uno de ellos es el de las cerraduras en la puertas donde están las computadoras y las terminales ; otro es el tener un espacio adecuado de almacenamiento para los programas y archivos de datos que evite el riesgo de destrucción o de acceso a la información que contienen ; o el de instalar controles de acceso sólo para el personal autorizado que utiliza el equipo y el programa y archivos de datos, como es el de tener acceso con las contraseñas.

²⁴ Walter G. Kell, William C. Boynton ; Auditoría Moderna ; Segunda edición ; Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. ; México 1995 ; p. 198.

B) Controles de Aplicación :

Los controles de aplicación se refieren a los controles que serán utilizados en las entradas, procesamientos y salidas de una aplicación del PED.

- 2.1 Controles de entrada : son los que facilitan la comprobación de que la información procesada por la computadora sea válida, completa y precisa.
- 2.2 Controles de procesamiento : son los encargados de asegurar que la entrada de datos al sistema se procesa correctamente, es decir, que son procesados sólo una vez y de forma correcta. Estos controles son programados, o sea, la computadora está programada para realizar esta verificación.
- 2.3 Controles de salida : son los que comprueban que los datos generados por la computadora son válidos, precisos, completos, y que se distribuyen sólo a la persona autorizada. Este control debe ser realizado por una persona que conozca el cómo debe ser la salida de los datos.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos en las "Normas y Procedimientos de Auditoría", específicamente en el boletín 5080, nos señala los aspectos que la empresa debe revisar, estudiar y evaluar del control interno en el procesador electrónica de datos. Estos aspectos son :

Controles Generales :

1. Pre-instalación. Se refiere al estudio de viabilidad y selección de equipo que debe (o que debió) efectuarse previo a la adquisición de un equipo de cómputo, así como el acondicionamiento físico y medidas de seguridad en el área donde se localiza el equipo y a la capacitación de personal y adquisición o desarrollo de sistemas.
2. Organización del departamento PED. Comprende la correcta estructura organizacional del departamento, principalmente la adecuada segregación de labores, la definición de políticas, funciones y responsabilidades, así como la asignación de personal competente.
3. Control del desarrollo de sistemas. Se debe contar con estudios preliminares que justifiquen las aplicaciones, así como con definición de los estándares para el diseño, programación, prueba y mantenimiento de los sistemas. Estos estudios y los estándares definidos por la empresa deben quedar documentados adecuadamente.

Al desarrollar nuevos sistemas puede ser necesario llevar en paralelo, por el tiempo necesario, el sistema anterior y el nuevo.

Es necesario que la definición de los estándares para el desarrollo de sistemas, se incluyan los procedimientos que aseguren que el sistema a desarrollar ha sido autorizado por un funcionario responsable y, además, que el propio desarrollo exista una intervención activa del que va a ser usuario del sistema y de quien lo va a auditar, esto último con el objeto de establecer desde esta etapa, los controles necesarios y las pistas de auditoría. En la definición de estándares, también deben incluirse los procedimientos de autorización de cambios.

4. Control de la documentación. Necesidad de que todos los programas, la operación y los procedimientos relativos estén adecuadamente documentados y actualizados. Es conveniente que se tenga copia-respaldo actualizada de esta documentación fuera de las instalaciones del centro de cómputo, así como la historia de los cambios efectuados.
5. Control de la operación. Comprende la creación de un medio ambiente que garantice efectividad en la producción de la sección de operaciones y proporcione la seguridad física suficiente sobre los registros que se mantienen en el centro de cómputo, así como el establecimiento de controles adecuados que eviten el acceso de personal no autorizado; esto es especialmente crítico cuando existe teleproceso distribuido (terminales remotas).

Es muy importante también contar con una razonable seguridad contra la destrucción accidental de los registros durante el proceso y asegurar la continuidad de la operación y, en su caso, la recaptura de datos; asimismo, prevenir y detectar la manipulación fraudulenta de datos durante los procesos por el personal del departamento de PED y prevenir el mal uso de la información. Con el fin de no entorpecer los procesos cuando ocurran rupturas importantes en el computador, se deberá contar con equipos de respaldo para ser utilizados en esos casos. Asimismo, llevar a cabo simulacros con dichos equipos para asegurar que no ha habido cambios que imposibiliten la utilización oportuna de dichos equipos de respaldo.

Incluye también controles ambientales contra exceso de humedad y temperatura y el lugar de la instalación del computador debe estar debidamente protegido contra siniestros y no deberá estar expuesto o exhibido a la vista del público.

Controles de Aplicación o Específicos.

1. Controles de entrada. Asegurar que toda la información que vaya a ser procesada por el computador esté completa y correcta y que existan controles adecuados para el manejo de información rechazada (revisión, corrección, previsión y oportuna reentrada en PED).
2. Controles de proceso. Asegurar la exactitud del proceso de la información por el computador.

3. Autorización y controles de salida. Asegurar que toda la información que se procesa está debidamente autorizada y que existen controles sobre el acceso al computador, ya sea para obtener información o para modificarla por alguna transacción, sobre todo cuando es a través de sistemas en línea o de teleproceso distribuido (terminales remotas), puesto que únicamente personal autorizado debe tener acceso a los datos e informes del PED y que los cambios a los archivos sean autorizados únicamente por el personal designado.
4. Establecimiento de huellas o pistas. Asegurar lo adecuado de las huellas o pistas en la transformación de la información.

Capítulo V:Organización Administrativa y Contable de la Empresa.A) ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

Cuando las personas se dieron cuenta que no podían alcanzar sus metas individualmente, comenzaron a formar grupos para lograrlo. El crecimiento y el desarrollo económico fueron los factores que originaron la creación de grandes y complejos organismos sociales. Para ello, la administración ha sido un elemento fundamental para asegurar que los factores coordinados, eficientemente, logren el objetivo para el cual fue creada la empresa.

La administración es " la técnica que busca lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa"²⁵ .

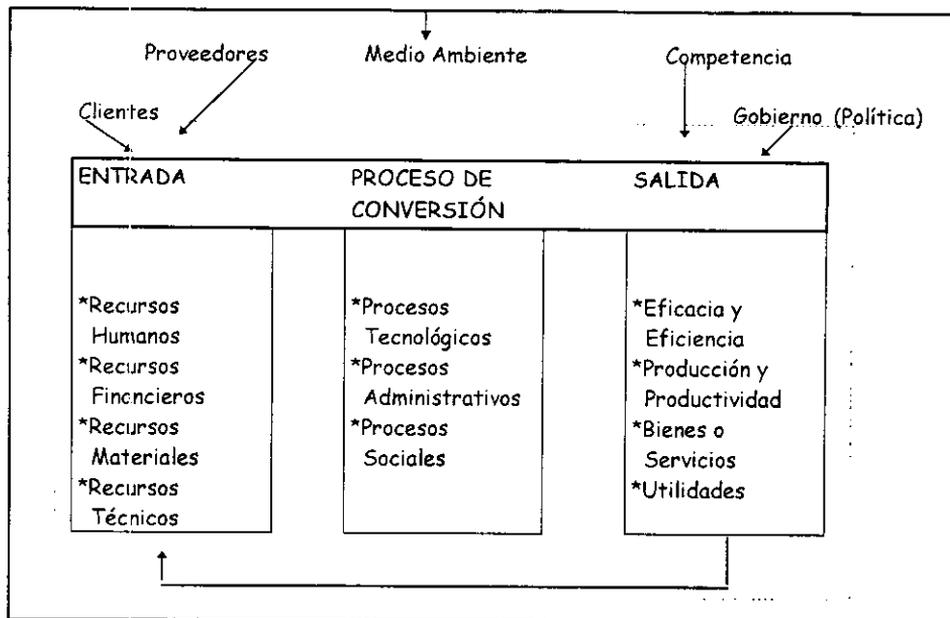
La empresa se puede definir como una unidad económico social en la cual se coordinan recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros en equilibrio que, mediante una administración adecuada, los canaliza hacia la consecución de la misión para la cual fue creada y que, en su momento, alcance la posición en el mercado que se haya propuesto.

Se han efectuado, por algunos autores, analogías de las organizaciones con los sistemas que forman el cuerpo humano. También se ha considerado que la empresa opera en un ambiente general y en uno específico. El ambiente general se refiere a los hechos que afectan a la empresa generados en el país y hasta en el mundo en general. El ambiente específico es el medio donde la empresa opera de acuerdo con su giro, el cual es afectado en forma directa.

Joaquín Rodríguez Valencia en su obra, "Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos", cita el Modelo Sistemático que consiste en considerar a las organizaciones como un sistema integrado por varios elementos (clientes, proveedores, medio ambiente, competencia, gobierno, etc.) que interactúan constantemente para lograr los objetivos concretos previamente establecidos. El esquema se desarrolla de la siguiente manera²⁶ :

²⁵ Reyes Ponce Agustín ; Administración de Empresas, Teoría y Práctica ; Primera edición ; Edit. Limusa ; México, 1985 ; p.27.

²⁶ Rodríguez Valencia Joaquín, Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, Segunda Edición, Edit. ECAFSA, México, 1997.



El mismo autor define a cada elemento de la siguiente manera :

- ◊ Flujo de entrada : se refiere a la introducción de recursos organizacionales que son activos para que un administrador genere productos. Por ejemplo : personal, dinero, materias primas, maquinaria y equipo.
- ◊ Transformación : es el conjunto de pasos necesarios para cambiar los recursos organizacionales en productos. Existen tres tipos de procesos :
 - ⇒ Procesos tecnológicos : el esfuerzo humano, intelectual y manual, se unen en el desempeño de las diversas tareas utilizando la tecnología, de esta manera se producen bienes o servicios terminados.
 - ⇒ Procesos administrativos : son los que permiten encauzar de manera efectiva a la organización hacia el logro de sus planes y objetivos.
 - ⇒ Procesos sociales : es el conjunto de interacciones y humanos que se presentan entre individuos y grupos dentro de la organización y de ésta con su medio ambiente. Por ejemplo : la comunicación, el liderazgo, el análisis y solución de problemas, el manejo de conflictos y la adaptación a los cambios organizacionales.
- ◊ Resultados : son los diversos productos (bienes o servicios terminados) que tienen como finalidad satisfacer necesidades humanas. Podrían ser definidos como el logro de los objetivos previstos en la planeación.

1. Estructura Organizativa :

La estructura se refiere a el cómo se ordenan y se disponen entre sí las partes de un todo. El concepto organizar, es el que dota a la estructura de los medios para que el factor humano desempeñe sus puestos. "La estructura de la organización se crea para realizar las funciones, las actividades y cumplir los deberes y responsabilidades de los componentes sociales de la organización."²⁷ De ahí, que la estructura organizacional sea tan importante, ya que facilita la labor de dirección y control dentro de la empresa.

"La organización empresarial es el conjunto de elementos que han de contribuir a alcanzar los objetivos de seguridad y eficacia en la trayectoria de la empresa".²⁸ Por lo anterior, es considerado como un medio de control interno.

No hay una forma mejor y única de organizar, depende de diversos factores (la clase de trabajo a realizar, la forma en que se debe hacer la tarea, las clases de personas participantes, la tecnología, las personas a quienes se atienden y otras consideraciones internas y externas) en una situación determinada.

La estructura organizativa es creada por la dirección y responde al principio de la división del trabajo. "La división del trabajo es la separación y delimitación de las actividades y responsabilidades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo"²⁹.

2. Proceso de Organización :

La división del trabajo, dentro de la organización, implica que se presente en dos formas diferentes :

- ◊ Vertical. Se refiere a la subdivisión de tareas atendiendo a la importancia y autoridad que implican, originando el flujo de comunicación dentro de la entidad.
- ◊ Horizontal. Se basa en la especialización del trabajo, es decir, ordena los puestos de trabajo según la función que desarrollan.

La división del trabajo, en pocas palabras, desintegra el mismo, donde la cantidad y la calidad de las obligaciones de un puesto determinan el grado de responsabilidad y autoridad

²⁷ Rodríguez Valencia Joaquín ; Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos ; Segunda Edición ; Edit. ECAFSA ; México 1997.

²⁸ Poch Ramón ; Manual de control interno. Los circuitos informativos en la administración empresarial ; Segunda edición ; Edit. EADA GESTIÓN ; Barcelona, España 1992 ; p.61.

²⁹ Poch Ramón ; Manual de Control Interno. Los circuitos informativos en la administración empresarial ; Segunda edición ; Edit. EADA GESTIÓN ; Barcelona, España, 1992 ; p.61

correspondiente. Por lo que, para que exista esta división debe de procesar un volumen relativamente grande y constante de operaciones que permita la especialización del trabajador.

Según los autores Harold Koontz y Heinz Wehrich, el proceso de organización se resume en seis pasos :

1. Establecer los objetivos de la empresa.
2. Formular objetivos, políticas y planes de respaldo.
3. Identificar y clasificar las actividades necesarias para cumplirlos.
4. Agrupar estas actividades de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles, y la mejor forma de usarlos de acuerdo con las circunstancias.
5. Delegar en el jefe de cada grupo la autoridad y responsabilidad necesarias para llevar a cabo las actividades.
6. Vincular los grupos en forma horizontal y vertical, mediante relaciones de autoridad y flujos de información.³⁰

Para el autor Joaquín Rodríguez Valencia los pasos para organizar son :

- ◊ Conocer los objetivos de la empresa.
- ◊ Enumerar las actividades a realizar.
- ◊ Dividir dichas actividades en unidades compatibles.
- ◊ Asignar personal capacitado.
- ◊ Otorgar la actividad que corresponda a cada puesto.
- ◊ Su estructura Organizacional.³¹

Los órganos :

Son las unidades, compuestas por personas, que actúan como elementos de decisión o de ejecución.

Puesto :

Es el conjunto de actividades a realizar por una persona. Las actividades se refieren a la cantidad de trabajo específico que debe realizar una unidad o una persona para que se puedan realizar funciones.

Departamento :

Es la agrupación de varios puestos que desarrollan una actividad homogénea, subordinados a un directivo ante el cual responden. Para que se reconozca un departamento deben de existir, por los menos, dos niveles en el organigrama.

³⁰ Harold Koontz y Heinz Wehrich ; Elementos de administración ; Quinta edición ; Edit. McGraw Hill ; México 1991 ; p.156.

³¹ Rodríguez Valencia Joaquín, Organización Contable y Administrativa de las Empresas ; Segunda edición ; Edit. ECASA ; México, 1996 ; p.24.

Funciones :

Es una actividad o un conjunto de actividades con características similares relacionadas, que deben ser realizadas para que la organización viva y alcance sus objetivos.

Las relaciones :

Son las conexiones o lazos que unen a los diferentes elementos de una organización.

Organigramas :

Es la representación gráfica y esquemática de los distintos niveles de la organización formal.³²

3. Autorización y Supervisión :

La organización se sirve del control interno para lograr los fines de seguridad y eficacia. El modelo organizativo, según Ramón Poch, consta de *procedimientos de autorización* y de *supervisión*. Los primeros se refieren a la forma en que ha sido distribuida la autoridad y el poder de delegación. Los segundos, en cambio, constituyen un sistema cuya finalidad es garantizar el correcto funcionamiento del control interno, es decir, cierran el ciclo de control.

La *autorización* es la facultad para realizar ciertos actos o para delegar tal realización en otras personas subordinadas en la línea jerárquica. Sin embargo, podemos diferenciar dos tipos de autorización o competencia :

	Competencia implica decisión	Competencia operativa
Deciden sobre	qué, cómo y cuánto de transacciones y actos	tareas repetitivas
Se requiere	amplio poder	programación establecida
Margen decisorio	amplio	reducido
Importancia	mayor	menor
Responsabilidad	mayor	menor
Localización	punta de la pirámide	base de la pirámide

Por otro lado, la empresa debe ampararse contra estas concesiones de autorización, estableciendo claramente prohibiciones, limitaciones, obligaciones, medidas de autenticidad y tolerancia admisible en su actuación.

³² Rodríguez Valencia Joaquín, Organización Contable y Administrativa de las Empresas ; Segunda edición ; Edit. ECASA ; México, 1996 ; p.p. 67 a 71.

La prohibición puede estar establecida desde los preceptos legales hasta en las de orden organizativo. Las limitaciones son los límites a la autoridad en función al tipo de actos, circunstancias concurrentes, etc. Las obligaciones empiezan desde lo impuesto por las leyes hasta los casos que requieren de establecer una forma concreta de actuar. Las medidas de autenticidad se refieren a las cautelas que se deben seguir cuando existe la necesidad de autorizar alguna situación que involucran a diversos departamentos o áreas. Y por último, la tolerancia admisible es sobre actos sin que exista una autorización expresamente delimitada.

Por otro lado, existen los procedimientos de *supervisión* que constituyen un sistema cuya finalidad básica es garantizar el correcto funcionamiento de los restantes procedimientos del control interno, es decir, cierran el ciclo de control interno.

El factor humano en la organización constituye el medio de la supervisión, donde el órgano superior controla al inferior desde la base hasta la cúspide del organigrama. Las funciones jerárquicas de supervisión se dan en dos situaciones :

- ◊ Directa : es la que se otorgan en la cadena lineal de autoridad.
- ◊ Staff : son las que se otorgan a órganos especializados, como auditoría interna.

La supervisión abarca desde estructuras muy simples hasta organizaciones complejas, sin embargo, en los dos casos se requiere de una planificación y coordinación de las actividades. El mismo autor, en el libro Manual de Control Interno, hace referencia que el profesor Vces cataloga en cinco grupos las formas en que puede ser adoptada la supervisión interna en una organización :

a) Control efectuado por el propio ejecutor :

El controlador de un trabajo debe ser su propio realizador. Es un control de primer grado e imperfecto, pero es una forma de vincular a todo el personal en los trabajos de supervisión y de realzar su importancia. Es un control esencialmente preventivo.

b) Control mutuo o internal check :

Se presenta en el momento en que el trabajo de una persona sea sistemáticamente revisado por otra. Se fundamenta en el principio de la separación de funciones y de responsabilidad.

c) Control efectuado por los jefes de departamento :

Para un jefe de departamento, el control del grupo sometido a su autoridad debe constituir una más de las tareas que le conciernen. Por lo tanto, debe asegurarse de que todas las actividades de su área están controladas, si el control mutuo no es suficiente, debe utilizar controles suplementarios.

d) Control entre departamentos :

Es el chequeo interno efectuado entre los miembros de distintos departamentos que ostenten un mismo rango.

e) Control ejercido por órganos especializados :

Consiste en la inclusión en la estructura organizativa de órganos específicamente dedicados al control, como es el departamento de Auditoría Interna. Cabe mencionar, que las organizaciones que utilizan este tipo de control son las que cuentan con cierta complejidad.

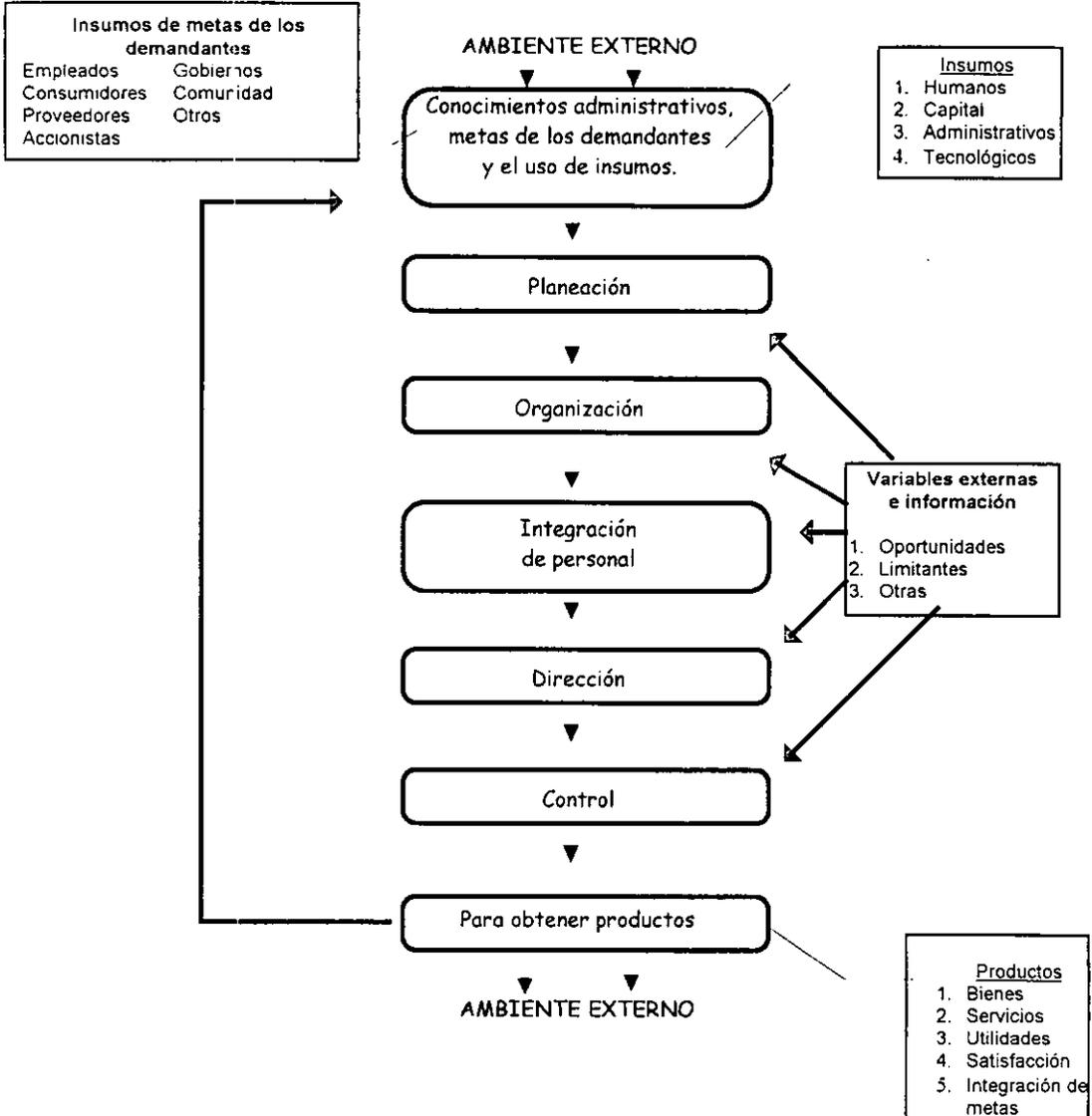
En conclusión, la organización dentro de una empresa es indispensable para su correcto funcionamiento, es decir, conseguir la eficiencia y la eficacia de su operación para lograr el objetivo planteado. Pero no solo es útil para esta función, sino también para el debido control dentro de su operación.

Es decir, todo tipo de trabajo en equipo requiere de un objetivo bien delimitado a alcanzar; establecer claramente las reglas del juego; definir y agrupar las diversas actividades que se requieren para el logro de la meta planteada; identificar a las personas, materiales, tecnología, financiamiento, etc., e integrarlos de la mejor forma para obtener los resultados deseados; otorgar la autoridad y responsabilidad, equitativamente; entre las diversas cabezas que representen a cada grupo funcional, y por último, relacionar a cada grupo de acuerdo a la autoridad y el flujo de información que debe de existir para crear todos los engranes de esta gran máquina llamada empresa.

En el siguiente cuadro se describe, en forma explícita, el ciclo de la administración dentro de la empresa, desde el proceso de planeación hasta el del control de la misma. Cabe mencionar la importancia que representa el incluir el factor externo (el entorno y escenario económico, político y social) dentro de una empresa, ya que en la actualidad, es indispensable que se considere debido a que nos encontramos dentro de un proceso de globalización.

Debido a lo anteriormente mencionado, se requiere de una planeación más efectiva, por lo tanto se requiere de enfoques que le sean flexibles a la organización, como el de una mejor administración de los recursos humanos, de un ambiente favorable a la motivación, y de métodos para el control efectivo y eficiente que usen la nueva tecnología de la información; por lo que considero en forma personal, la adición a todas esas influencias externas a la competencia, tanto nacional como internacional.

4. Ciclo Administrativo :



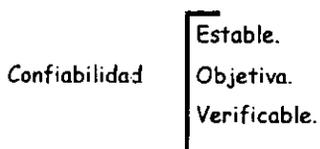
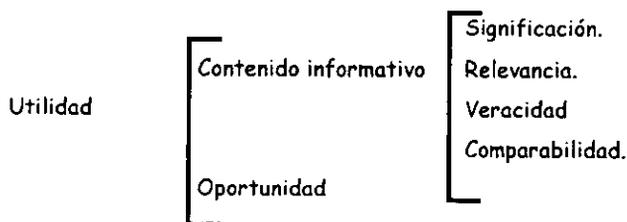
B. ORGANIZACIÓN CONTABLE.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos definen a la contabilidad financiera y a las características de la información contable como sigue :

"La contabilidad financiera es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica."

La definición de contabilidad, como técnica utilizada para producir información cuantitativa que sirva de base para tomar decisiones económicas a los usuarios de la misma, implica que la información y el proceso de cuantificación deben cumplir con una serie de requisitos para que satisfaga adecuadamente las necesidades que mantienen vigente su utilidad.

1. Características de la Información Contable :



Provisionalidad

◊ Utilidad :

Es la cualidad de adecuarse al propósito del usuario. La utilidad de la información está en función de su contenido informativo y de su oportunidad.

⇒ El contenido informativo está basado en :

◆ Significación :

La significación de la información es la capacidad de representar simbólicamente -con palabras y cantidades- la entidad y su evolución, su estado en diferentes puntos en el tiempo y los resultados de su operación.

◆ Relevancia :

La relevancia de la información es la cualidad de seleccionar los elementos de la misma que mejor permitan al usuario captar el mensaje y operar sobre ella para lograr sus fines particulares.

◆ Veracidad :

La veracidad es una cualidad esencial, pues sin ella se desvirtúa la representación contable de la entidad, que abarca la inclusión de eventos realmente sucedidos y de su correcta medición de acuerdo con las reglas aceptadas como válidas por el sistema.

◆ Comparabilidad :

La comparabilidad es la cualidad de la información de ser válidamente comparable en los diferentes puntos de tiempo para una entidad y de ser válidamente comparables dos o más entidades entre sí, permitiendo juzgar la evolución de las entidades económicas.

⇒ La oportunidad de la información contable es el aspecto esencial de que llegue a manos del usuario cuando éste pueda usarla para tomar sus decisiones a tiempo para lograr sus fines, aún cuando las cuantificaciones obtenidas tengan que hacerse cortando convencionalmente la vida de la entidad y se presenten cifras estimadas de eventos cuyos efectos todavía no se conocen totalmente.

◇ Confiabilidad :

La confiabilidad es la característica de la información contable por la que el usuario la acepta y utiliza para tomar decisiones basándose en ella. Ésta no es una cualidad inherente a la información, es adjudicada por el usuario y refleja la relación entre él y la información. Este crédito está fundamentado en el proceso de cuantificación contable :

⇒ La estabilidad : indica que su operación no cambia en el tiempo y que la información que produce ha sido obtenida aplicando las mismas reglas para la captación de los datos, su cuantificación y su presentación.

⇒ La objetividad : implica que las reglas del sistema no han sido deliberadamente distorsionadas y que la información representa la realidad de acuerdo con dichas reglas.

⇒ La verificabilidad : permite que pueda ser duplicado y que se puedan aplicar pruebas para comprobar la información producida, ya que son explícitas sus reglas de operación : captación selectiva de los datos, transformación, arreglo y combinación de los datos y clasificación y presentación de la información.

◇ Provisionalidad :

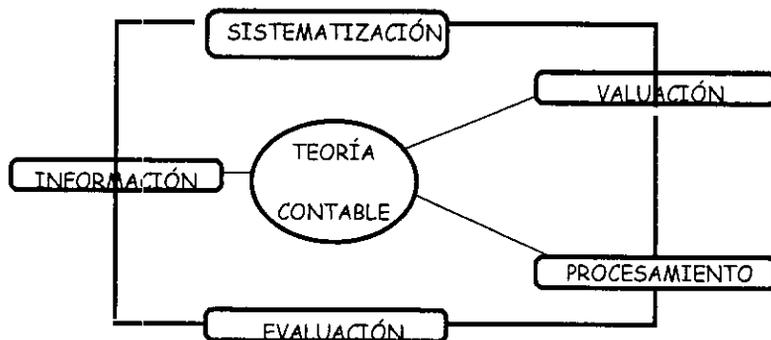
La provisionalidad de la información contable significa que no representa hechos totalmente acabados ni terminados. La necesidad de tomar decisiones obliga a hacer cortes en la vida de

la empresa para presentar los resultados de operación y la situación financiera y sus cambios incluyendo eventos cuyos efectos no terminan a la fecha de los estados financieros.³³

Las características antes mencionadas, fueron el antecedente de la teoría de la contabilidad financiera. Éstas son producidas por el proceso del cuantificación, cuya operación específica es lo que queda establecida en la teoría misma.

2. Proceso Contable :

Para el autor Joaquín Rodríguez Valencia el proceso contable se define como "el conjunto de fases o etapas a través de las cuales la contaduría cumple con sus objetivos."³⁴ Además considera que el proceso contable se compone de :



- ◊ Sistematización es la fase inicial del proceso contable que organiza los elementos que participan en la generación de información financiera.
- ◊ Valuación es la segunda etapa del proceso contable, consiste en cuantificar, en términos monetarios, las transacciones financieras que efectúa un organismo social.
- ◊ Procesamiento consiste en registrar las operaciones realizadas por la empresa, elaborando estados financieros. Aquí se precisa registrar los datos financieros en documentos y libros específicos con la finalidad de clasificarlos, sintetizarlos y presentarlos, de manera accesible para los usuarios.

³³ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. ; Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados ; Décimosegunda edición ; Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. ; México 1997 ; Boletín A-1 ; p.p. 3 a 6.

³⁴ Rodríguez Valencia Joaquín, Organización Contable y Administrativa de las Empresas ; Segunda edición ; Edit. ECASA ; México, 1996 ; p. 40.

- ◊ Evaluación es la etapa que consiste en calificar la información consignada en estados financieros, respecto a transacciones realizadas por la empresa con la finalidad de dar a conocer a las personas responsables de la toma de decisiones, realmente la situación financiera y los resultados de la empresa.
- ◊ Información es la última etapa que consiste en comunicar por medio de un informe los resultados obtenidos en la fase de evaluación la situación financiera del organismo.
- ◊ La Teoría Contable representa un conjunto de postulados, principios, reglas, criterios, etc., que rigen a la contabilidad, como son: Principios Contables, Reglas Particulares, Criterio Prudencial y Código de Ética Profesional.

Estos últimos conceptos el IMCP los define como :

◊ Principios de Contabilidad.

Los Principios de Contabilidad son conceptos básicos que establecen la delimitación e identificación del ente económico, las bases de cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera cuantitativa por medio de los estados financieros. Por ejemplo :

- ⇒ Los que se refieren a la identificación y delimitación del ente económico y aspectos financieros son : la entidad, la realización y el período contable.
- ⇒ Los que establecen la base para cuantificar las operaciones y su presentación : valor histórico original, el negocio en marcha y la dualidad económica.
- ⇒ El que se refiere a la información es el de revelación suficiente.
- ⇒ Y por último, los principios que abarcan las clasificaciones anteriores son los de importancia relativa y consistencia.

◊ Reglas Particulares.

Las Reglas Particulares son la especificación individual y concreta de los conceptos que integran los estados financieros. Se dividen en reglas de valuación y de presentación.

◊ Criterio Prudencial.

El Criterio Prudencial de aplicación de las reglas particulares se refiere a que la medición o cuantificación contable no requiere de la utilización de un criterio general para elegir entre alternativas que se presentan como equivalentes, tomando en consideración los elementos de juicio disponibles.

◊ Código de Ética.

El Código de Ética Profesional no sólo sirve de guía a la acción moral, sino que también mediante él, la profesión declara su intención de cumplir con la sociedad, de servirla con lealtad y diligencia y de respetarse a sí misma.³⁵

La contabilidad es una herramienta de información que apoya al proceso de administración, como en la toma de decisiones internas y externas, por parte de los diversos usuarios.³⁶

Debido a la complejidad de las organizaciones es necesario que la administración realice diversas distribuciones de los datos contables. Por lo anterior, es indispensable que la contabilidad esté organizada eficientemente para que pueda ser un reflejo de la actividad real y del grado de rendimiento de las diferentes funciones de la empresa.

El profesor Vaes en su obra "Plan de cuentas y organización contable", menciona que la contabilidad nunca llega a ser un fin en sí, ya que su función esencial es la de prestar un servicio, informar a la dirección superior y a los responsables de áreas para medir y apreciar la gestión de la empresa.³⁷

El departamento de contabilidad requiere de una adecuada planeación, organización y control, con la finalidad de resolver eficazmente las operaciones de la empresa. Existen diversas concepciones de la organización contable. Quiroga Díaz la define como el "conjunto de procedimientos encaminados hacia la obtención de eficiencia por medio de regular la acción de los componentes humanos y materiales de la entidad."³⁸

Por otro lado Maximino Anzures la concibe como la determinación, coordinación y control de los elementos necesarios para el registro de los hechos y operaciones de las economías privadas, empresas y entidades administradoras, con la finalidad de establecer su método de investigación.³⁹

Para Rodríguez Valencia es la racionalización sistemática del servicio contable de un organismo social, cuyo propósito es asegurar un registro uniforme de las operaciones y hechos contables.⁴⁰

³⁵ IMCP Código de Ética Profesional, Comisión de Ética Profesional, México 1995, p.5

³⁶ Ramírez Padilla D.N. ; Contabilidad Administrativa; Edit. Mc. Graw Hill, México 1980, p.3.

³⁷ Vaes Michel C. ; Plan de cuentas y organización contable; Sagitario S.A. de Ediciones ; Barcelona, 1967 ; p.7.

³⁸ Quiroga Díaz ; Contabilidad; Edit. FCA UANL ; Monterrey, 1982.

³⁹ Anzures Maximino ; Contabilidad General; Edit. Porrúa ; México 1962 ; p. 382.

⁴⁰ Rodríguez Valencia Joaquín, Organización Contable y Administrativa de las Empresas ; Segunda edición ; Edit. ECASA ; México, 1996 ; p.55.

La finalidad de la organización contable es el de establecer los procedimientos que aseguren el registro y control de los hechos financieros y económicos para analizar el pasado, investigar el presente y planear el futuro financiero de una empresa. Para lo anterior, se requiere que la organización contable se apoye en los siguientes principios :

- ◊ Delimitar la división del trabajo : asignar claramente las funciones a desarrollar por el personal.
- ◊ Simplificación del registro de operaciones : definir y clasificar las cuentas, es decir, elaborar el catálogo de cuentas.
- ◊ Normas : su establecimiento implica evaluar la eficiencia y eficacia.
- ◊ Coordinación de las operaciones entre el personal y los recursos materiales de la empresa.
- ◊ Control de operaciones : con la finalidad de detectar las variaciones de lo establecido con los resultados obtenidos.

No podemos olvidar que la base de la organización contable está íntimamente ligada con la organización administrativa. Es decir, la dirección superior establece los objetivos a lograr por el departamento de contabilidad, así como los informes que desea que le sean proporcionados y la forma en que han de ser presentados.

3. Elementos de la Organización Contable :

Los elementos de la organización contable son :

- 3.1 Catálogo de cuentas.
- 3.2 Documentación.
- 3.3 Libros de contabilidad.
- 3.4 Informes financieros.
- 3.5 Instructivos de organización contable.⁴¹

3.1 Catálogo de cuentas :

El autor Furlan lo define como "la lista orgánica y sistemática de las cuentas, clasificadas de forma que haga posible la consecución de objetivos atribuidos a la contabilidad general."⁴²

Por otro lado, Gerardo Guajardo considera que el catálogo de cuentas es el que representa la estructura del sistema contable. Donde se relacionan los números y nombres de

⁴¹ Rodríguez Valencia Joaquín, Organización Contable y Administrativa de las Empresas ; Segunda edición ; Edit. ECASA ; México, 1996 ; p.55.

⁴² Furlan S, Contabilidad General, Ediciones Deusto, Bilbao, 1975, p. 204.

las cuentas, y éstas deben colocarse en el orden de las cinco clasificaciones básicas : activo, pasivo, capital, ingresos y gastos.⁴³

La finalidad de un catálogo de cuentas es⁴⁴ :

- ◊ Establecer una norma de carácter constante que evita errores.
- ◊ Facilita la elaboración de estados financieros.
- ◊ Fijar una guía, ya que su manejo no requiere personal especializado.
- ◊ Estructurar el sistema contable implantado.
- ◊ Agrupar operaciones homogéneas y facilitar su contabilización.
- ◊ Apoyar al auditor en su labor, en caso de auditoría.
- ◊ Producir economía de tiempo y de gasto.

Son diversos los métodos de codificación de las cuentas, algunos son :

- ◊ Numérico : consiste en la asignación de un número progresivo a cada cuenta, por ejemplo :
1. Caja 2. Bancos 3. Clientes
- ◊ Método decimal : agrupan las cuentas utilizando los número dígitos para cada grupo de acuerdo a la estructura de los estados financieros.
- ◊ Método alfabético : crean grupos de cuentas de acuerdo a los estados financieros, y a cada grupo se le asigna las letras del alfabeto, como :
Activo P. Pasivo C. Capital
- ◊ Método nemónico : se utilizan las letras iniciales de los grupos y subgrupos, pero en el caso de que existieran dos grupos o dos conceptos con la misma letra inicial, se empleará además de la primera letra, otra que sirva de distinción y que forme parte del nombre de la cuenta, por ejemplo :
Activo AC. Activo Circulante ACC. Caja
- ◊ Método combinado : cuando se hace una mezcla de dos o más sistemas de los anteriores.

El catálogo de cuentas requiere de un instructivo. El contar con el catálogo de cuentas que no conste de éste implica que las operaciones análogas sean registradas de manera diferente. Es decir, el catálogo de cuentas tiene los siguientes objetivos :

⁴³ Guajardo Gerardo ; Contabilidad Financiera ; Primera edición ; Edit. Mc Graw Hill ; México 1992, p.67.

⁴⁴ Rodríguez Valencia Joaquín, Organización Contable y Administrativa de las Empresas ; Segunda edición ; Edit. ECASA ; México, 1996 ; p.55.

General	Precisar los objetivos de la contabilidad. Indicar los criterios del plan de cuentas. Explicar el método de codificación adoptado.	
Particular	Ilustrar el funcionamiento de las cuentas.	Qué operaciones se registran en el debe y cuáles en el haber. Cuándo se realizan los registros. Por qué valores deben ser hechos. Con qué contrapartidas.

3.2 Documentación

La administración de una empresa tiene el propósito de controlar y coordinar las actividades, esto se lleva a cabo por medio de órdenes traducidas en informes y reportes sobre lo ejecutado. Esas instrucciones deben darse por escrito para evitar la falta de claridad.

La documentación de la empresa puede ser interna, externa y mixta; en los tres casos la documentación es el medio por el cual se llegan a coordinar los hechos y las operaciones financieras.

Por lo anteriormente mencionado, se pueden resumir las funciones de la documentación en :

- ◊ Tener conocimiento y control de las operaciones a través de un documento que contera los pormenores de las mismas.
- ◊ Comprobar las operaciones mediante autorizaciones preestablecidas de las personas responsables.
- ◊ Justificar las operaciones mediante la operación basada en las políticas establecidas.
- ◊ Ser el medio para ordenar e informar el movimiento de valores.
- ◊ Ser el medio para contabilizar y registrar en libros contables.

La documentación sirve como medio de control por lo que se deben establecer ciertas reglas para tal fin. Algunas son las siguientes :

- ◊ La documentación externa sirve para contabilizar evitando crear nuevos documentos.
- ◊ Crear documentos específicamente para el control y registro de las operaciones de carácter rutinario.
- ◊ Los documentos internos deben hacerse con varias copias para efectuar trámites simultáneos en varios departamentos y cooperar con el Control Interno.

- ◊ Las formas deben ir numeradas y llevar un registro de las personas quienes se haya dotado de ellas.
- ◊ La documentación que se utilice debe ser pensada para mejorar la eficiencia y evitar el papeleo. Es decir, debe ser creada con base en la economía de tiempo, esfuerzo, material y espacio.

3.3 Libros de contabilidad :

La capacidad del hombre para retener la información y para observar es limitada. Los libros y registros constituyen la memoria de la dirección, es decir, ayudan a los administradores a planear sus operaciones, a comparar la actuación registrada en los libros y registros con la que se estimó en los planes, supervisan los adelantos logrados en las actividades de la empresa y protegen a la empresa contra dificultades fiscales.

Para lo anterior se requiere de que las cuentas sean sencillas de manejar, fáciles de comprender, rehuir a la acumulación de datos inútiles y no repetir los asientos innecesariamente.

El objeto de los libros de contabilidad es proveer los medios para realizar un agrupamiento analítico y sintético, por el cual, a través de ellos, los hechos aislados que los documentos captan y clasifiquen, queden allí acumulados y también clasificados.

En la obra de "Organización administrativa y contable de las empresas", nos ofrecen la clasificación de los libros de contabilidad :

<p style="text-align: center;">I</p> <p>Límite máximo de análisis y límite máximo de síntesis a que se trata de llegar.</p>	<p>Contabilidad Sintética.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Libro de Balances Generales. * Libro de Exposición de Resultados. * Libro de Balanza de Comprobación. * Libro Mayor General.
	<p>Contabilidad Analítica</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Registros Columnares de Subdivisión. * Mayores Auxiliares.
<p style="text-align: center;">II</p> <p>Necesidad de establecer medios de control que ofrezcan seguridad de que la síntesis de los hechos es consecuencia del análisis de los mismos y que hay coincidencia numérica.</p>		<ul style="list-style-type: none"> * Diario General. * Diarios Auxiliares. * Registro de Pólizas.

Los libros de contabilidad se clasifican en dos grandes grupos :

- ◊ Principales.
- ◊ Auxiliares.

- ◊ Los libros de contabilidad principales son los que llegan a realizar una síntesis de la operación. En éstos se realiza el agrupamiento de los datos ya clasificados y relacionados en los documentos contabilizadores. Por ejemplo, los libros principales de las sociedades son :
 - ⇒ Registro de Acciones Nominativas.
 - ⇒ Actas.
 - ⇒ Régimen de Sociedad.
 - ⇒ Variaciones de Capital.

El libro principal de una empresa que obtuvo ingresos acumulables anuales menores respecto a lo que establecen las Leyes Fiscales es el de Ingresos y Egresos.

Los libros principales de una empresa que obtuvo ingresos acumulables mayores respecto a lo que establecen las Leyes Fiscales son :

- ⇒ Diaric.
- ⇒ Mayor.
- ⇒ Inventario y Balance.

- ◊ Los libros auxiliares son los que permiten efectuar un análisis detallado de cada cuenta afectada por la operación de la empresa. Los datos que proporciona un libro mayor están dados en forma global y no bastan para los fines de la información detallada.

3.4 Informes Financieros :

Son resúmenes con datos sobre operaciones financieras, contables y aún administrativas que sirven como base para establecer las conclusiones, que se desprenden de las operaciones de la empresa, y que sirven para implantar una política de mejoramiento.

La comunicación es el fundamento de la vida organizacional, donde se llevan a cabo las interacciones entre los diversos departamentos de la empresa. La mayoría de las veces, los documentos contabilizadores y los libros de contabilidad no sirven a los niveles superiores de la empresa para formar un juicio acerca de la posición y resultados de la misma. Por lo que se requiere de información condensada, y esto se logra al preparar los estados financieros.

El éxito, según los modernos administradores, es el de contar con información oportuna y exacta. Pero no sólo el contar con los números sumarizados es suficiente, se requiere de acompañarlos de comentarios interpretativos. Y todo esto no se logrará sino se cuenta con un sistema contable eficiente en la empresa.⁴⁵

Los informes pueden clasificarse de diversas formas, pero la clasificación siguiente es basándose en la información que proporcionan :

◊ Informes de la empresa (Ejecutivos) :

Son los que contienen información acumulada sobre la empresa, por lo general van dirigidos hacia los niveles administrativos, tanto altos como intermedios. Éstos son :

- ⇒ Balance General.
- ⇒ Balances Comparativos.
- ⇒ Estado de Resultados.
- ⇒ Estado de Movimientos de Recursos.
- ⇒ Presupuestos, etc.

◊ Informes Periódicos (Control) :

Se les llama periódicos porque abarcan periodos de tiempo como pueden ser diarios, semanales, mensuales o trimestrales. La información, plasmada en éstos, se presenta en forma detallada y se considera pertinente para la operación de un departamento en particular. Por ejemplo :

- ⇒ Informes diarios de las cuentas por cobrar.
- ⇒ Informes mensuales sobre operaciones.
- ⇒ Informe mensual de compras.
- ⇒ Informes sobre administración de personal, etc.

◊ Informes Especiales :

Son los que mencionan aquellas actividades que no son cubiertas por otros informes y que no se publican frecuentemente, como son :

- ⇒ Revisión de seguros de la empresa.
- ⇒ Informe sobre avance de objetivos.
- ⇒ Informe sobre dividendos pendientes de liquidar a accionistas.

⁴⁵ Sic. Revista, Serie la Empresa, Edit. Por la Subsecretaría de Industria, México 1975.

3.5 Instructivos de Organización Contable :

El manual del sistema contable es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre la historia, organización, políticas y/o procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Se elabora como fuente básica de referencia para el órgano responsable de la actividad y como información general para todo el personal interesado en esa actividad. Algunos aspectos que podría contener son :

- ◊ Lugar que ocupa el Departamento de Contabilidad en la organización de la Empresa.
- ◊ Descripción del sistema de contabilidad.
- ◊ Operaciones internas del personal de Contabilidad.
- ◊ Manejo de Registros.
- ◊ Control de la elaboración de Información Financiera.
- ◊ Control de Formas.
- ◊ Manejo de archivos.
- ◊ etc.

Como es evidente, después de haber investigado sobre este tema, el control interno de una empresa se encuentra sustentado en la forma en que está organizado el sistema contable. El sistema contable es indispensable para producir la información necesaria para que los diversos interesados puedan tomar decisiones lo más cercano a la realidad.

A) HISTORIA DEL HOSPITAL ANGELES DEL PEDREGAL :

En el año de 1981 la Corporación Médico-Hospitalaria Humana Incorporated, situada en Louisville Kentucky, inició un proyecto para la construcción de un hospital en la ciudad de México.

Después de mucho tiempo de investigación y del resultado de estudios de mercado y factibilidad financiera se llegó a la conclusión de que sería un éxito y que la ubicación idónea para el proyecto era en el Pedregal, debido al sector de la población que ellos estaban buscando.

En abril de 1984 fue inaugurada, en la ciudad de México, la primer unidad hospitalaria en América Latina bajo el nombre de Hospital Humana del Pedregal.

En el diseño, construcción y equipamiento de esta unidad se emplearon los recursos tecnológicos más modernos, para así iniciar una nueva etapa dentro de la medicina privada de nuestro país.

El Hospital Humana del Pedregal vino a reforzar la oferta de servicios médicos privados y a estimular el desarrollo de las unidades hospitalarias ubicadas en la Ciudad de México.

En su moderno complejo arquitectónico se instalaron oficinas médicas, servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, unidades especiales y áreas de hospitalización, así como los servicios generales necesarios para apoyar la operación de la más compleja infraestructura médica.

Los principales servicios de diagnóstico y tratamiento eran cuarenta consultorios médicos, Banco de Sangre, cuatro salas de radiología, Hemodinamia, Tomografía Computada, Ultrasonografía, Medicina Nuclear, Eco y Electrocardiografía, Terapia Respiratoria, Fisioterapia, Neurofisiología, entre otros.

Das plantas con cerca de cien camas constituían las áreas de hospitalización, diseñadas para proporcionar seguridad y comodidad al paciente y a sus visitantes.

Esta empresa estaba fuertemente apalancada en dólares, lo cual impedía su sano funcionamiento. Además, el diseño de la organización no se ajustaba a los lineamientos establecidos por una corporación que operaba cerca de cien unidades hospitalarias en los Estados Unidos de Norteamérica, mismo que no logró alcanzar condiciones óptimas de operación durante sus dos años de vigencia. Humana Incorporated sufrió un gran descalabro con su empresa ubicada en la ciudad de México, y por algunos cambios en las leyes impositivas de los Estados Unidos de Norteamérica deciden poner en venta el hospital.

Así, el 10 de diciembre de 1986, el hospital fue adquirido por un visionario empresario mexicano, el Sr. Olegario Vázquez Raña, quien tomó bajo su responsabilidad el compromiso de ofrecer servicios de excelencia en materia de salud. A partir de esa fecha, la institución se transformó en una empresa ciento por ciento mexicana, cambiando su nombre al de Hospital Ángeles del Pedregal. Cabe hacer mención que la empresa se sometió a cambios organizacionales, estructurales, financieros y de recursos humanos profundos, bajo una administración mexicana.

Desde el inicio de sus operaciones, el Consejo de Administración asumió la audaz actitud de mantener el liderazgo de la atención médica privada, no sólo en México, sino en toda América Latina, para lo cual se elaboró un Programa de Reorganización y de Expansión a corto y mediano plazos que abarcó, tanto instalaciones como el equipo médico. La reorganización implicó un proceso de simplificación, orientado a incrementar la eficiencia administrativa para alcanzar óptimos resultados en la expansión.

Se contempló un rápido crecimiento del número de camas en operación, que pasó de cien a doscientas, así como una ampliación del área hospitalaria, llevándose a cabo en 1990 una obra de ampliación de seis mil metros cuadrados, que incluyó la construcción de quince habitaciones, quince consultorios médicos, nueve quirófanos, dos salas de expulsión, una nueva área de Urgencias y la Policlínica.

En cuanto a una nueva tecnología, se adquirió el equipo de Litólisis para la destrucción de cálculos renales por ondas de choque. Posteriormente, el equipo de Resonancia Magnética, siendo el de mayor capacidad de resolución instalado en hospitales privados en Latinoamérica; el Centro de Radioterapia para el tratamiento del cáncer, equipado con Acelerador Lineal, Simulador, Computadora de Dosimetría y equipo de terapia superficial; y más tarde el Tomógrafo Tridimensional y la Computadora Metabólica.

Durante los primeros cinco años, el Hospital había tenido un significativo crecimiento, tanto en su capacidad y variedad de oferta de servicios, como en la demanda de los mismos. El porcentaje de ocupación de camas se había elevado del sesenta al setenta por ciento con un promedio de estancia por paciente inferior a cuatro días, lo que permite egresar actualmente más de mil doscientos pacientes por mes.

La actividad quirúrgica representa uno de los rubros más importantes de las tareas hospitalarias; más de quince mil pacientes fueron intervenidos quirúrgicamente en el último año, destacándose la demanda de la cirugía general, cirugía cardiovascular, ortopédica, neurológica, urológica, oncológica, oftalmológica y plástica, que de hecho han transformado el Hospital en un Centro de Excelencia en dichas especialidades.

La alta calificación del personal médico y técnico, y el apoyo de la tecnología disponible, permite llevar a cabo complejos procedimientos quirúrgicos del corazón, del cerebro, de la columna vertebral, así como trasplantes de órganos y nuevas técnicas de cirugía endoscópica, entre otras, situaciones que le han permitido constituirse como un centro de referencia de hospitales de menor complejidad a nivel nacional e internacional. Basta

señalar el convenio celebrado con el Instituto Salvadoreño del Seguro Social para la atención de sus derechohabientes que requieren cirugía cardiovascular.

En alerta continua los trescientos sesenta y cinco días del año, el departamento de urgencias atiende a más de veinte mil pacientes anuales que acuden por diversos problemas, que van desde lesiones leves hasta severos traumas, o bien episodios agudos, como infarto del miocardio, accidente vascular cerebral, coma diabético, etc. Para facilitar el acceso a este importante servicio, se construyó un helipuerto que permite la transportación aérea de pacientes, acortando el tiempo de traslado.

En lo relativo a servicios de atención ambulatoria, la Policlínica del Hospital expandió sus actividades con la inauguración de las Clínicas del Deporte, de Mama, Densitometría ósea, Dermalasser, de la Obesidad y de Diagnóstico.

Para dar respuesta al incremento en la demanda de servicios, así como a las nuevas exigencias de un mercado cada vez más competitivo, el programa de obra se llevó a cabo una nueva etapa de expansión que incluyó la construcción de cinco pisos adicionales en la torre de consultorios, con lo que se dispone de veinticinco oficinas médicas que dan cabida a cerca de setenta y cinco especialistas. Este proyecto se construyó en un tiempo récord de diez meses y fue entregado el diez de diciembre de 1992, mismo que permitió durante 1993 la habilitación de nuevas suites en el sexto piso del Hospital.

En mayo de 1994 se comienza la construcción de la "TORRE ANGELES" inaugurando el 10 de diciembre de 1995, con la finalidad de otorgar cada día un mejor servicio, la cual proporciona cuatrocientos noventa cajones de estacionamientos más, doscientos consultorios, el auditorio "Doña María Raña de Vázquez" con capacidad para cuatrocientos doce personas, una sucursal bancaria y algunos locales comerciales. Así como, el club médico, construido en 2000 metros cuadrados y dedicado exclusivamente al esparcimiento del cuerpo médico del Hospital.

Sin duda alguna, el pilar más importante de la institución está representado por un selecto cuerpo médico, integrado por más de seiscientos especialistas que representan cerca de cuarenta y seis especialidades médicas, todos ellos acreditados por un estricto Comité de Credenciales que certifica su experiencia y capacidad profesional, todos ellos otorgan sus servicios en los consultorios médicos ubicados en las propias instalaciones del Hospital.

Complementos indispensables de la atención hospitalaria han sido la enseñanza y la investigación; en estos rubros el Hospital Ángeles cuenta con Programas de enseñanza Médica de pre y postgrado con aval universitario, que lo distingue como Hospital Escuela. En el campo de la investigación clínica se llevan a cabo estudios sobre acción farmacológica, epidemiológica y fertilidad humana, entre otros.

Este año, el Grupo Ángeles puso en funcionamiento la Clínica Ángeles de Interlomas. Ésta es la primera de aproximadamente doce clínicas de Cirugía de Corta Estancia (ambulatoria).

Para diciembre de 1998 se pondrá en operación la unidad hospitalaria más moderna y avanzada, no sólo de nuestro país sino de América Latina, el Hospital Ángeles de las Lomas, cuyos trabajos de construcción están adelantados y el ritmo de los mismos crece en la medida que la obra avanza.

El reto impuesto por el año 2000 es un motivo aún más para llegar a él cumpliendo todas las expectativas. En este reto, los objetivos van mucho más allá de mantener un paso adelante en tecnología. La nueva meta es la de brindar servicios médicos de excelencia a un mayor número de personas, pero no sólo a través de las instalaciones actuales, sino ampliando el horizonte geográfico y desarrollando nuevos centros hospitalarios.

B) Estructura Organizacional del Hospital Ángeles del Pedregal.

El Hospital Ángeles del Pedregal es una empresa de servicios cien por ciento mexicana. Decimos que es de servicios porque el esfuerzo humano produce un producto cuya naturaleza no es corpórea.

El cuerpo directivo de esta institución visualiza claramente ciertos conceptos de la organización, y los hace del conocimiento de sus subordinados para lograr la calidad en el servicio que proporciona a su mercado. Éstos son :

FILOSOFÍA.

" El trato ángeles " : se refiere a proporcionar un servicio honesto y cortés.

OBJETIVO.

Mantener el liderazgo en la atención hospitalaria privada en México.

MISIÓN.

Excelencia en atención médica.

VISIÓN.

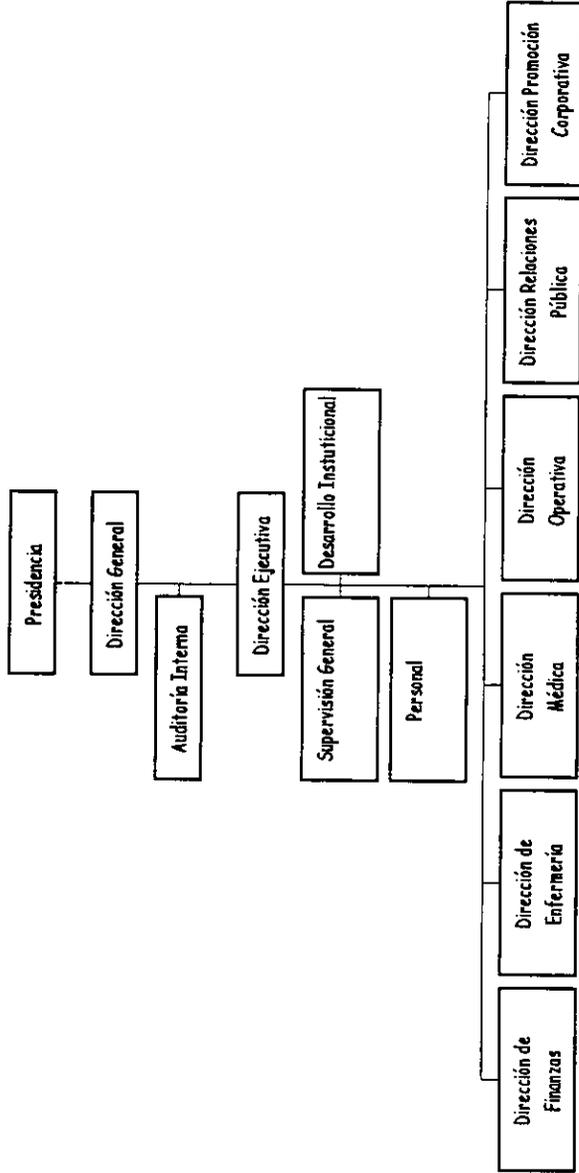
Ser la mejor empresa de atención médica privada en Latinoamérica.

La estructura organizacional del hospital es de tipo funcional, es decir, agrupan las actividades de acuerdo a las funciones de la empresa. Las ventajas que presenta es que existe un método lógico de las funciones, se conserva el poder y el prestigio de las funciones principales, sigue el principio de la especialización ocupacional con la finalidad de facilitar la eficiencia en las labores del personal, simplifica la capacitación, y lo más importante,

proporciona los controles a la alta dirección, que son los que tienen la responsabilidad de obtener resultados finales.

Sin embargo, también existen desventajas como, restar importancia a los objetivos globales de la empresa, especialización en exceso, reduce la coordinación entre funciones, centraliza la responsabilidad de las utilidades en la alta dirección, la adaptación a los cambios es lenta, y un punto de importancia, es que limita el desarrollo de gerentes generales.

El organigrama general del Hospital Ángeles del Pedregal es el siguiente :



Sin embargo decidí centrar mi estudio en el área de quirófano. Las razones son múltiples, una de ellas es que el servicio, por excelencia, que presta un hospital es la cirugía; la intervención de varios órganos directivos la hace compleja e interesante; pero la principal, es por el control interno que debe existir para que la organización cumpla su misión.

Dentro de la estructura orgánica del Hospital Ángeles del Pedregal, (expuesto en la hoja anterior) el departamento de Auditoría Interna se encuentra ubicado como un departamento staff que reporta directamente a la Dirección General de la empresa. Considero que lo ideal en cuanto a la posición que debe ocupar dicho departamento dentro de la organización, es que éste reportara a la Presidencia de la empresa, sin embargo, debido a la falta de disponibilidad de dicho órgano para analizar el trabajo realizado por el departamento de Auditoría Interna se decidió ubicarlo en el sitio que actualmente ocupa.

Dicho departamento se encuentra integrado por el jefe del área de Auditoría Interna, y debido a lo complejo de la organización el trabajo de auditoría abarca la parte operativa y fiscal principalmente; por consiguiente, el personal que integra el departamento depende del trabajo que tienen que abarcar y de las funciones específicas que deben realizar.

El jefe de Auditoría establece el objetivo a conseguir en base al conocimiento que tiene de la operación de la empresa, estableciendo sus prioridades de verificación y desarrolla su proyecto de labores. Sin embargo, debe comentarlo con la Dirección General para su aprobación y así poder comenzar a desarrollarlo. Cabe señalar que la Dirección General otorga la autoridad y responsabilidad suficiente para llevar a cabo sus funciones. Por otro lado, el jefe del departamento establece los planes necesarios para cumplir el objetivo planteado definiendo las políticas y procedimientos que orienten al personal a su cargo. Otra de las funciones que debe cubrir dicho responsable es el establecer un programa de trabajo, seleccionar y desarrollar los recursos humanos que lo llevarán a cabo, en síntesis, él es responsable del control de su departamento, sin olvidar que es parte importante en la coordinación del trabajo de las Auditorías Interna y Externa.

Lo anteriormente expuesto nos indica la importancia que tiene la intervención de dicho departamento dentro del área de Quirófano, ya que debe verificar que los objetivos establecidos en cada una de las Direcciones que laboran dentro del Quirófano se hayan alcanzado conforme a las políticas, procedimientos y planes previamente diseñados. Otro punto que debe ser examinado, es que se estén optimizando el uso de los recursos con los cuales se cuenta dentro de esta área, así como también comprobar la adecuada salvaguarda de los activos.

Otra de las funciones importantes que debe desarrollar el jefe del departamento es proponer soluciones con definición de etapas, acciones, responsables, tiempos de ejecuciones, costos y beneficios dentro de la operación no sólo de esta área en específico, sino en todas aquéllas en las que interviene para poder así propiciar mejoras en el servicio hospitalario.

C) INGRESO DEL PACIENTE

El paciente que ingresa en el Hospital Ángeles del Pedregal dispone de dos áreas o canales para hacerlo, éstos son :

C.1) Departamento de Admisión :

- ◊ Internamiento.
- ◊ Cirugía Externa.

C.2) Departamento de Urgencias.

C.1) DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN.

El departamento de admisión es utilizado para casos en que el paciente requiere ser internado para someterse a cirugía o algún tratamiento. El internamiento consiste en la hospitalización del paciente, es decir, se quedará algunos días en el área hospitalaria. Y la de cirugía externa es la que recibe a los pacientes que serán intervenidos de una cirugía ambulatoria que no requiere de internamiento.

◊ Internamiento.

Objetivo :

El objetivo del departamento de admisión es el de efectuar el registro hospitalario del paciente, requisitando los formatos y documentos requeridos, así como realizar el cobro del depósito de acuerdo a las políticas, convenios y procedimientos autorizados.

Funciones básicas :

- ◆ En relación con el paciente :
 - Proporcionar información que el paciente le solicite, sobre precios, paquetes, habitaciones, etc.
 - Obtención de datos generales del paciente para su captura en sistema.
 - Impresión del formato de identificación del paciente.
 - Llenado manual de formas que procedan según el caso.
 - Recopilación de firmas del paciente y/o representante.
 - Recopilación de cartas de autorización, identificaciones, recetas, etc.
 - En caso de que proceda, cobro de depósito a políticas y expedición del recibo correspondiente.
 - Entrega de documentos comprobatorios de admisión y recibo del pago del depósito al paciente o responsable.
 - Canalizar al paciente a la habitación o área hospitalaria para su atención.

- Reclizar procesos de pre-admisión.
 - Efectuar el cobro y reservación de paquetes de parto.
 - Llevar a cabo la admisión de pacientes con cartas de autorización para estudios clínicos.
- ♦ En relación con otras áreas internas :
- Llevar el control de transferencias de pacientes, actualizando el sistema.
 - Llevar el control de habitaciones disponibles, actualizando el sistema.
 - Elaborar el reporte de conciliación de caja, por cada auxiliar.
 - Reportar a las Compañías de Seguros y/o empresas los ingresos, solicitando su visita para trámite de autorización.
 - Canalizar a cuentas por cobrar los documentos relativos a pacientes con crédito por convenios con empresas o en trámite de seguro.

Políticas :

- ♦ La asignación de habitación para familiares deberá efectuarse :
- Previa disponibilidad de acuerdo al censo.
 - Previa autorización de un director de área, o en su ausencia de supervisora de guardia.
- ♦ Los cobros de depósito deberán efectuarse de acuerdo al monto establecido por la Dirección General.
- ♦ El paciente de admisión temprana debe reunir los siguientes requisitos :
- Cirugía programada.
 - La cirugía debe ser de Lunes a Viernes.
 - La cirugía debe estar programada de 7 a 11 de la mañana.
 - Deben ingresar el día anterior de la cirugía, de 18:00 a 21:00 hrs.
 - Se le asignará una habitación normal del 1º al 5º piso, si desea una Suite deberá pagar la diferencia.
 - El mínimo de estancia será de dos noches, la segunda es gratis.

Procedimientos internos de admisión :

1. Se solicita al paciente su orden médica.
2. Se le pregunta si ha estado internado alguna vez. Si la respuesta es sí ir al punto 4; pero, si por el contrario seguir en el siguiente punto.

3. Se interroga al paciente o responsable para obtención de datos generales, capturando paralelamente en sistema :

Paciente

- Apellido Paterno
- Apellido materno
- Nombre (s)
- Fecha de nacimiento
- Apellido de Casada (mujer)
- Domicilio completo
- Teléfono
- Tipo de paciente*
- Número del médico (consultar catálogo)

Responsable

- Nombre completo
- Domicilio completo
- Teléfono

4. Se introduce la fecha de internamiento.

5. Se introduce el número del médico tratante.

6. Asignar la habitación según especialidad del médico y conforme al censo de habitaciones y capturar en sistema.

7. Anotar el número hospitalario que asigna el sistema en el talón del reglamento interno.

8. Imprimir el contrato/identificación del paciente en el menú de admisión.

9. Llenar manualmente el reglamento interno.

10. Fecha de ingreso

11. Nombre del paciente

-
1. Cirugía externa
 2. Medicina interna
 3. Ginecología y Obstetricia
 4. Pediatría
 5. Cirugía
 6. Unidad de Terapia Intensiva
 7. Cirugía corazón abierto
 8. Otra Cirugía Mayor
 9. Clínica de diagnóstico
 10. Urgencias

12. Llenar manualmente el modelo del Contrato de Adhesión, tomando los datos del formato contrato/identificación generado por el sistema.

- Nombre del paciente
- Nombre del responsable
- Número de licencia sanitaria HAP
- Fecha de nacimiento del paciente
- Dirección completa del paciente
- Teléfono del paciente
- Domicilio completo del responsable
- Teléfono del responsable
- Nombre del médico tratante
- Domicilio del paciente
- Domicilio del responsable
- Fecha

13. ¿Es cirugía o tratamiento médico ? Sí

Llenar carta de autorización para intervención quirúrgica, tratamiento médico y/o anestesia, en forma manual, con los siguientes datos :

- Nombre del paciente
- Nombre del responsable
- Nombre del médico tratante
- Nombre de la operación (sobre programa)
- Fecha
- No se introduce el tipo de anestesia.

14. ¿Los gastos se cubrirán con seguro ? Sí.

Se le solicita al paciente los siguientes datos para llenar, en forma manual, la parte superior del formato de confirmación de procedencia de seguro :

- Póliza número (según credencial)
- Tipo de póliza, es decir, individual o de grupo
- Compañía aseguradora y el tipo de plan
- Titular de la póliza
- Si es de grupo, compañía contratante
- Nombre del paciente
- Edad
- Número hospitalario
- Número de cama
- Fecha de ingreso
- Hora de ingreso
- Diagnóstico

- Médico tratante

15. Solicitar firma al paciente y/o responsable en los siguientes documentos :

- Contrato de identificación
- Contrato de adhesión
- Reglamento interno
- Autorización de cirugía
- Confirmación de Procedencia de Seguro

16. Separar las formas para entregar al paciente, es decir, entregar las copias al paciente o representante por el trámite efectuado :

- Contrato de adhesión
- Contrato de identificación
- Reglamento interno
- Ccnfirmación de procedencia de seguro

17. Elaboración de tarjeta hospitalaria para reingreso, en máquina especial así como el membrete para la habitación. Asimismo, escribir el nombre del paciente y número hospitalario en el brazaletes de identificación del mismo.

18. ¿Procede el depósito? Sí.

Informar al paciente y/o responsable de cuánto debe ser el depósito y preguntar cómo va a efectuar dicho pago.

19. Efectuar el cobro propiamente dicho, de acuerdo a procedimientos :

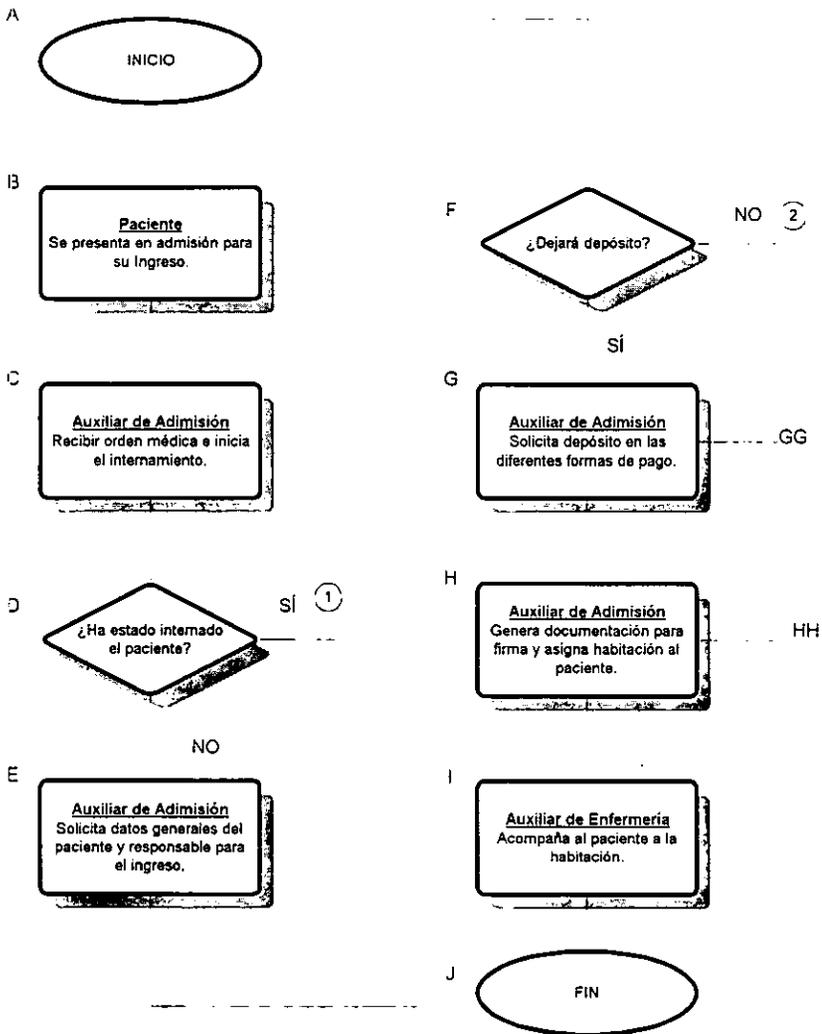
- Efectivo
- Dólares
- Tarjeta de crédito
- Cheque

20. Elaborar el recibo de pago con los siguientes datos, en forma manual :

- Nombre del paciente y/o responsable
- Cantidad con número y letra
- Concepto
- Número hospitalario
- Marcar el tipo de pago (efectivo, tarjeta de crédito o cheque)
- Banco de la tarjeta de crédito o cheque
- Fecha
- Nombre de quien expide el recibo

21. Es importante que el concepto debe indicar "Depósito de hospitalización del paciente (nombre del paciente) y el pago con número de tarjeta o cheque, número de nota y, si es cheque, el número de autorización de Prochemex.
22. Entregar el original del recibo al paciente o responsable, y sellar con leyenda de "Recibí original" en la parte posterior de la copia azul para que el paciente escriba su nombre de puño y letra. (esta copia se le anexará posteriormente el corte).
23. Sellar atrás de la copia del contrato de identificación que se entregará a tesorería con el corte por el comprobante de depósito original recibido e instructivo de cierre de línea telefónica. Y procede a la anotación de :
 - Fecha
 - Cantidad pagada
 - Folio de recibo
 - Firma del paciente y su nombre.

INTERNAMIENTO



K

SI (1)

Auxiliar de Admisión
Solicitar número hospitalario al paciente.

L

¿El paciente conoce el no. hospitalario?

LL

NO

Auxiliar de Admisión
Localizar el número en las listas de pacientes hospitalizados.

M

Auxiliar de Admisión.
Ingresar el número hospitalario al sistema y procesa el ingreso..

N

Continúa en el procedimiento F

NO (2)

O

Auxiliar de Admisión
Preguntar al paciente ¿Cómo cubrirá los gastos?

PP

P

¿Es con seguro de gastos médicos?

NO

Auxiliar de Admisión
Solicita carta responsiva de la empresa con convenio.

Q

SI

Auxiliar de Admisión
Solicita carta responsiva o tarjeta de identificación del seguro.

QQ

Auxiliar de Admisión
Verifica carta con personal de cuentas por cobrar.

R

Continúa procedimiento H

GG

Efectivo
Tarjeta de Crédito (tradicional o transfer)
Cheques (caja, certificado, prochemex)

HH

1. Contrato de identificación
2. Contrato de presentación de servicios
3. Autorización de intervención quirúrgica
4. Brazaletes de identificación
5. Recibo de pago

Canalización del paciente a su habitación :

Después de que el paciente y/o responsable hicieron el proceso de admisión, serán acompañados a la habitación previamente asignada para ellos por el auxiliar de enfermería o por el personal que hizo el trámite de admisión.

- ♦ Abren la habitación con la llave maestra.
- ♦ Se les da una explicación del funcionamiento de las instalaciones de la habitación y su relación con otras áreas.
- ♦ Colocan el brazaletes al paciente o los entregan a la enfermera a cargo cuando el paciente no se encuentran en ese momento.
- ♦ Colocan el membrete en la habitación.
- ♦ Notificar a la central de enfermeras del piso correspondiente a la habitación del paciente y entregan los documentos que se colocarán en el expediente :
 - Copia del contrato de identificación del paciente
 - Copia del contrato de adhesión del paciente
 - El original de autorización de cirugía

Nota : cuando el paciente ingresa por urgencias la documentación se entrega a la central de enfermeras de urgencias, para que suban al piso de la habitación asignada y coloquen el membrete y abrir la habitación.

Control de pacientes registrados en admisiones por turno :

El control de pacientes registrados en el departamento de admisión se hace con base en los documentos de custodia de admisión :

- Talón del reglamento interno (original)
- Contrato de identificación (original)
- Contrato de adhesión (original)

1. Se registran en una carpeta llamada de control de los ingresos de cada turno, con los siguientes datos :

- Número hospitalario
- Nombre del paciente
- Número de habitación o el externo
- Nombre del médico tratante
- Cía. de Seguros o cantidad depositada
- Si llegó con o sin carta
- Persona que hizo la admisión

2. Archivar los documentos, y posteriormente, empastarlo para resguardo de originales. El orden es: por día, hora y número hospitalario.

Notificación de ingresos a compañías aseguradoras :

1. Notificar telefónicamente a la Cía. de Seguros del ingreso del paciente, o proporcionar la información personalmente al empleado que viene de los módulos de seguros. Estos datos se encuentran en la forma "confirmación de procedencia de seguros", que se llenó durante el ingreso del paciente.

2. Anotar los datos otorgados por la Cía. aseguradora en el propio formato de Confirmación de Procedencia de seguros :

- Número de Folio.
- Nombre de quien tomó el reporte.

Entrega de documentación a cuentas por cobrar :

Sólo se entregará la documentación a cuentas por cobrar de :

1. Pacientes con seguro, credencial y sin carta que vengan a internarse por cirugía o algún procedimiento.
2. Pacientes con seguro, y con carta de autorización para cirugía a internarse.
3. Pacientes con seguro, y con carta de autorización para estudio clínico (externos)

4. Pacientes de empresas con convenio, que vengan a internar o pacientes externos.
5. Pacientes de empresas con convenio que tengan carta, ya sea para internarse o externos.

Anotar en cuaderno de control el ingreso de pacientes cuyas cuentas se enviarán a cobranza, inscribiendo los siguientes datos :

Número hospitalario.
Nombre del paciente.
Habitación.
Compañía de seguros o empresa.
Acompañado con carta o sin ella.
Persona que efectuó el ingreso.

Entregar los documentos a cuentas por cobrar, recabando firma de recibido en carpeta del auxiliar de cuentas por cobrar.

Los documentos a entregar a cuentas por cobrar incluyen :

SEGUROS SIN CARTA

- Original de confirmación de procedencia de seguros
- Copia azul del formato de adhesión
- Copia del contrato identificación.

SEGUROS CON CARTA

- Carta original
- Copia azul del contrato de adhesión
- Copia del contrato identificación

EMPRESA (BANCOMEX)

- Receta (Dr. particular o de BANCOMEXT).
- Copia de credencial.
- Copia de la hoja del listado de empleados (con firma del paciente en original) extensiva a familiares que estén en el listado.
- Copia azul del contrato de adhesión.
- Copia del contrato de identificación

Transferencias :

Las transferencias de cuarto a cuarto pueden presentar diversos casos :

TIPOS DE TRANSFERENCIAS

- a) Entre pisos —————

Mismo precio
Diferente precio
- b) Mismo piso —————

Mismo precio
Diferente precio
- c) UCC-UTI a piso
- d) Piso a UCC-UTI
- e) De urgencias a Piso o UTI

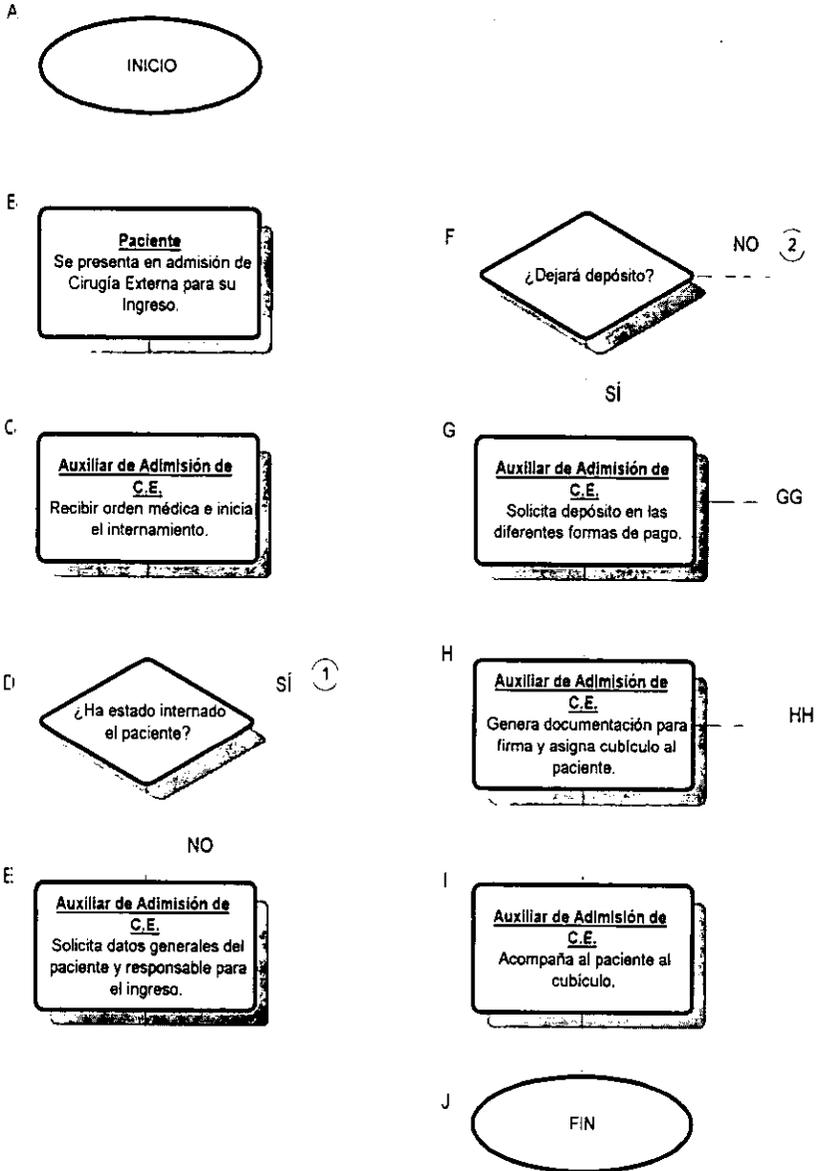
UCC (Unidad de Cuidados Coronarios)

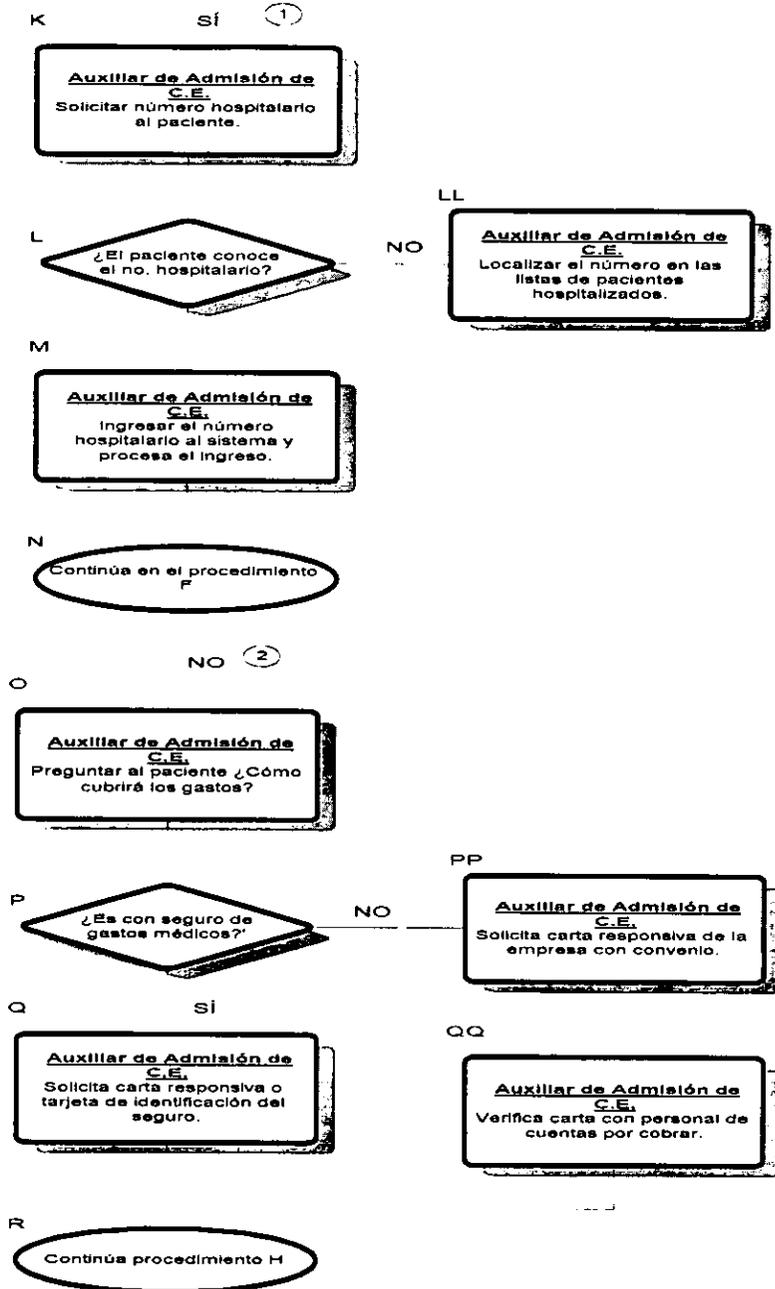
UTI (Unidad de Terapia Intensiva)

◊ Cirugía Externa.

El procedimiento de cirugía externa es el mismo, sólo varía en ciertos puntos como :

CIRUGIA EXTERNA





C.2 DEPARTAMENTO DE URGENCIAS

Objetivo :

Es el realizar la admisión de los pacientes y el cobro de los productos y servicios hospitalarios que se generen en esta área.

Funciones básicas :

- ◊ Llevar el control de honorarios médicos del Staff de urgencias y efectuar el cobro y pago de los mismos.
- ◊ Realizar el cobro de los servicios otorgados en urgencias o solicitados de urgencias a las áreas clínicas durante la estancia del paciente en esta área.
- ◊ Proporcionar información a los pacientes, familiares y público en general que ingresen por esta vía de acceso al hospital.
- ◊ Llevar el control de sellos de cortesía de estacionamiento a las ambulancias, policías y otras autoridades (M. P.) que acudan a esta área.
- ◊ Controlar las existencias del sub-almacén en urgencias de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos.
- ◊ Efectuar los cargos de artículos, medicamentos y servicios otorgados al paciente en esta área, o a solicitud personal de enfermería de urgencias, por instrucciones médicas.

Procedimiento de ingreso a urgencias :

- ◊ El paciente deberá anotar en el folio de urgencias los siguientes datos :
 - * Nombre del paciente.
 - * Dirección completa y teléfono.
 - * Nombre del familiar responsable.
 - * Fecha.
 - * Hora.
 - * Edad.
 - * Sexo.
 - * Estado Civil.
 - * Nombre del médico (en caso que lo atienda un médico del hospital).

- ◊ El cajero informa al paciente y/o responsable que debe dejar un depósito de \$1,500.00 (mil quinientos pesos):
 - * Efectivo (recibo).
 - * Voucher abierto con la firma.
 - * Cheque firmado en blanco.

- ◊ El cajero captura el ingreso del paciente en el sistema :

Paciente	Apellido paterno. Apellido materno. Nombre.
Responsable	Apellido paterno. Apellido materno. Nombre. Dirección. Teléfono.

- ◊ El sistema otorga un número de registro de urgencias.
- ◊ El cajero anota en forma manual los datos en el folio de cargos por urgencias :
 - * Nombre del paciente.
 - * Fecha de ingreso.
 - * Nota de ingreso.
- ◊ El cajero anota en registro manual de pacientes en urgencias :
 - * Número consecutivo de registro.
 - * Nombre del paciente.
 - * Número de registro en urgencias.
- ◊ El cajero entrega el folio a la central de enfermeras, si es paciente programado o entrega el folio a la central de pacientes sin médico tratante.

En caso de internamiento :

- ◊ Se hace la devolución del dinero cancelando el recibo original y la copia azul, que serán anexados al corte.
- ◊ Se hace la devolución del voucher recabando nombre y firma de la persona que lo haya recibido, para evitar posteriores reclamaciones. En la carpeta control para devolución de vouchers, se debe anotar ;

Cajero	Fecha. Nombre del paciente. Habitación (interno). No. de tarjeta y banco. Nombre de quien entrega.
Paciente y/o responsable	Nombre de quien recibe. Firma de quien recibe.

El cajero imprime la factura, sella y anota los datos adicionales, entregando al paciente su original y recaba la firma por tal recepción.

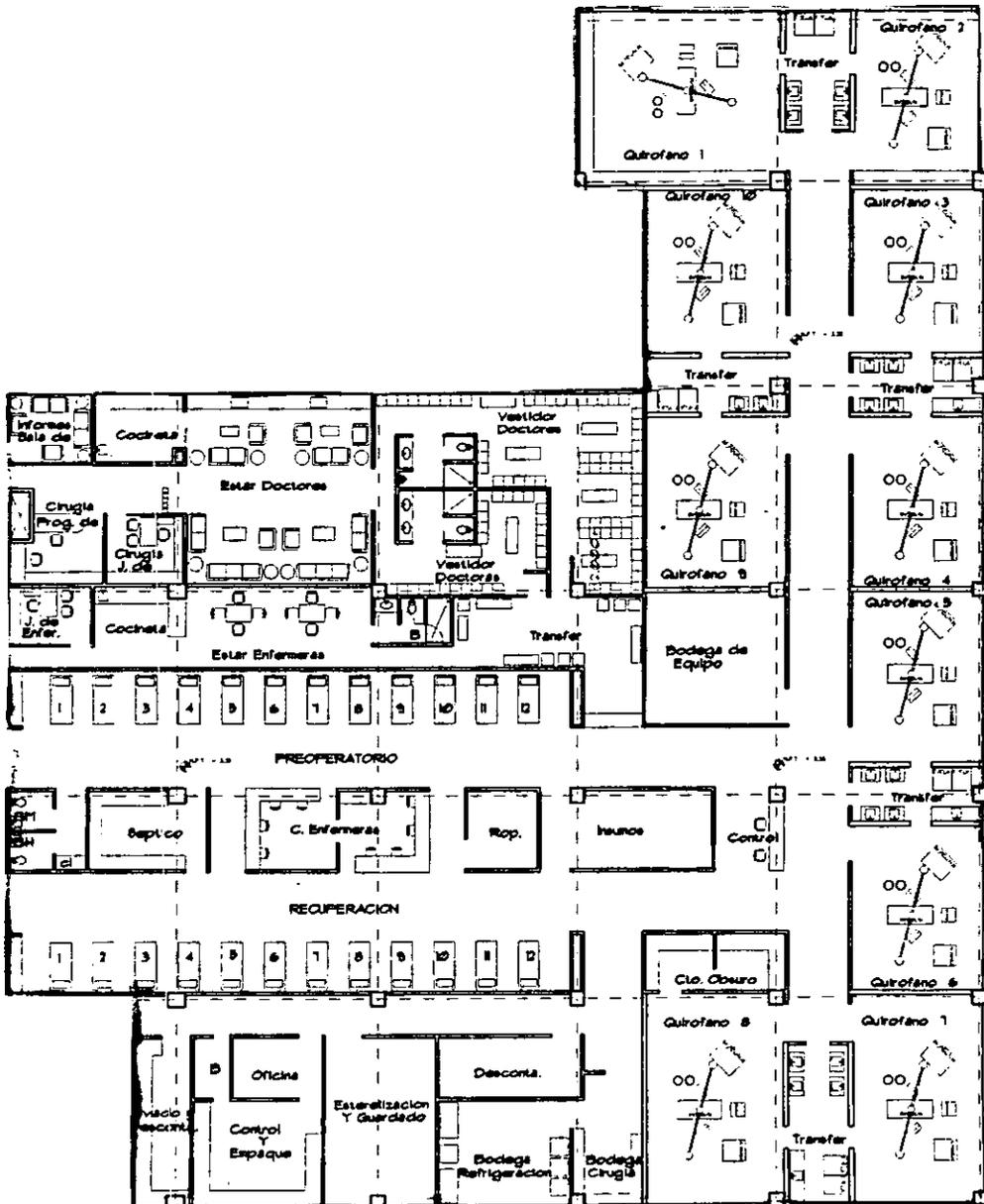
Factura original	→	Sello de pagado Sello de folio Sello de folios y cierre de cuentas
Copia factura contabilidad	→	Sello de recibo original
Copia factura aseguradora	→	Sello de folios y cierre de

◊ CORTES DE CAJA :

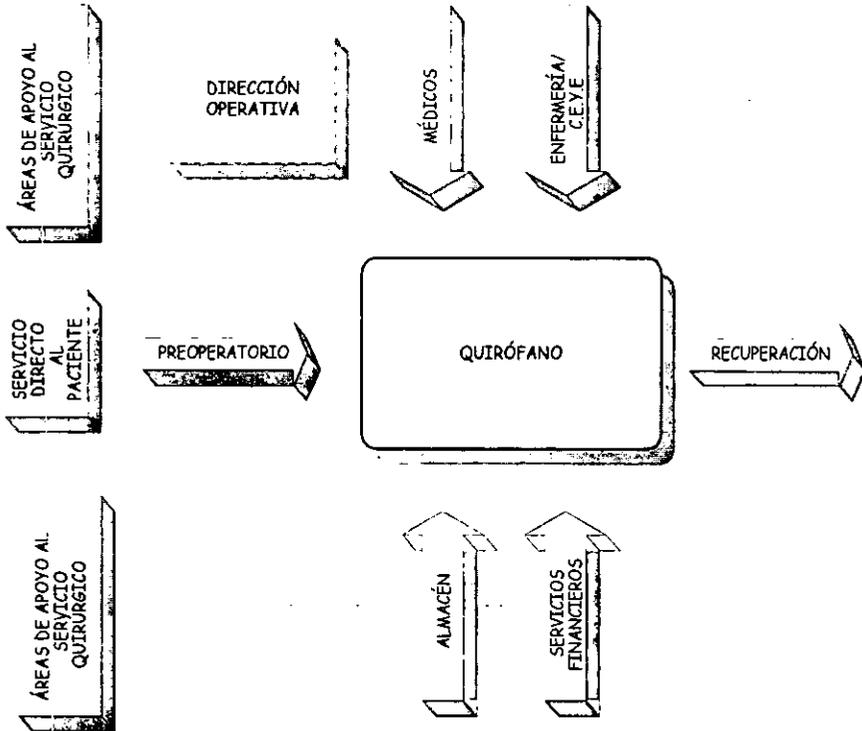
- ◊ El jefe de urgencias procesa listas negras de los transfer de todos los bancos.
- ◊ El cajero, en sistema, en la opción de cortes se captura número de empleado, turno, fecha e impresión. Se imprime en dos formas : paciente/monto, y tipo de pago/monto.
- ◊ El cajero elabora reporte de conciliación de caja, anexo al corte que se imprimió por sistema, copias de facturas, vouchers, efectivo, recibos cancelados, lista de folios consecutivos.
- ◊ El jefe de urgencias revisa ambos reportes de conciliación de caja, considerando la documentación soporte.
- ◊ Anexar las listas negras obtenidas.
- ◊ Entrega los reportes y documentos anexos a la auxiliar de tesorería, para su revisión y concentración en caja general.

D) EL QUIRÓFANO DEL HOSPITAL ÁNGELES DEL PEDREGAL.

Una vez que el paciente, que será intervenido, fue ingresado para su hospitalización por cualquiera de los tres canales de admisión, es trasladado al área de quirófano. Ésta se encuentra localizada en el primer piso y su distribución física es la siguiente :



Como se puede observar en el plano anterior, el quirófano está constituido por varias áreas, donde se conjuntan los esfuerzos de varias personas de diversas Direcciones de la organización. Es decir, en el quirófano se conjuntan las Direcciones Médica, Operativa, de Enfermería, Finanzas y de Relaciones Públicas.



El Quirófano del Hospital Ángeles del Pedregal consta de diez salas de operación, éstas están bajo la custodia de la Dirección de Enfermería, así como los equipos que contienen. Las diez salas están equipadas para poder practicar cirugía general, sin embargo cada una tiene equipo que las convierte en salas de operación especializadas en un área quirúrgica.

SALA 1

Arco de Fluoroscopia

Imágenes radiológicas directas durante el trasoperatorio

Usos:

Cirugía ortopedia

Colocación cateter Hickman.

Mesa Espinal

Mesa especialmente diseñada para dar posiciones en cirugías de columna.

Usos :

Laminectomías

Accesorios desechables :

- ◆ Cojín para cabeza
- ◆ Cojín para torax
- ◆ Protector para pies

Mesa Quirúrgica Eléctrica

Se habilita mediante el uso de corriente eléctrica, para su diseño puede ser empleada en procedimientos que requiera fluoroscopia.

SALA 2

Colchón Térmico

Colchón que se emplea para mantener la temperatura corporal normal mediante una fuente exógena de calor.

Usos :

Generalmente se emplea en pacientes pediátricos.

Espirómetro

Aparato que se adapta en el aparato de anestesia para medir la profundidad de inspiraciones y expiraciones.

Mango de Laringoscopia con 9 hojas para Laringoscopia.

SALA 3

Laparoscopio Aesculap

Aparato electromédico que se emplea para la exploración diagnóstica y terapéutica que permite visualizar directamente estructuras y cavidades.

Uso :

Todo tipo de cirugía laparoscópica.

Hidrodisector Nezat

Sistema de irrigación que mediante el uso de CO₂ y presión. Irriga solución en cavidades.

LASE CO₂

Aparato electromédico que se emplea para evitar una hemorragia cauterizando vasos sanguíneos.

Usos :

Incide sobre tejido pigmentado. Se emplea en cirugías de oído cuerdas vocales, cervix.

Microscopio OMNI 1

Aparato que proporciona iluminación y amplificación

sobre el sitio quirúrgico empleado para una disección delicada de estructuras pequeñas y una técnica delicada de suturas.

Usos :

Cirugías de oído, cuerdas vocales.

SALA 4

Microscopio OMPI 6

Usos :

Neurocirugía, oftalmo.

Lasser Sharplan (CO2)

Aparato electromédico que se emplea para evitar una hemorragia cauterizando vasos sanguíneos, y que cuenta con evacuador de humo el cual deshace todas las partículas vivientes.

Usos :

Cirugías neurología.

SALA 5

Lasser de Neodimium

Ejerce efectos de coagulación y no tiene efectos de corte.

Usos :

Cirugía urológica.

Artroscopio Dyonics

Aparato que se emplea para visualizar directamente las estructuras intracavitarias de la articulación mediante un sistema óptico.

Ocutomo

Aparato que se emplea para cirugías de oftalmo, cámara anterior, posterior y cirugías de retina.

SALA 6

Balón de Contrapulsación

Para dilatar arteria y ayuda a vencer la presión y favorece la circulación. Pacientes con demasiada resistencia en aorta.

Usos : Cirugías de Corazón.

Colchón Térmico

Tiene la misma función que el colchón de la sala dos sólo que éste por el tamaño se emplea para pacientes adultos y para su funcionamiento utiliza mezcla de alcohol y agua tridestilada.

Bomba de Circulación Extracorpórea

Ejerce función del corazón, en bomba de aire se oxigena y regresa.

Aspira-oxigena sangre y retorna.

Carro de Paro
Usos : Cirugías de Corazón.
Mueble que concentra medicamentos, el material y equipo necesarios para la atención del paciente en paro cardíaco-respiratorio.

Microscopio URBAN-STORZ
Usos :
Cirugías oftalmológicas y otorrinología.

SALA 7

Rayos X para el abdomen
Fluoroscopia

Sala 8

Rectosigmoidoscopia
Aparato de diagnóstico que se emplea en exploraciones de recto.

Microscopio URBAN ENTRI
Usos :
Cirugía de otorrino.

SALA 9

Microscopio MD
Usos :
Cirugía de Neurología

Colchón Térmico
Mismas funciones que el de la sala 2.

Facoemulsificador
Equipo de microcirugía de oftalmología que cuenta con dos equipos de trabajo :
Anterior : irrigación, aspiración, emulsificación.
Posterior : sólo irrigación pero se puede realizar fragmentación.

SALA 10

Artroscopio Dyonics
Aparato que se emplea para visualizar directamente las estructuras intracavitarias de la articulación mediante un sistema óptico.

Lasser Holmio-Neodimio
Rayo : Funciona a través de fluidos (agua) tiene efectos de corte y coagulación.
Usos :
Cirugía : artroscópica

Mesa Quirúrgica Eléctrica	Se habilita mediante el uso de corriente eléctrica.
Mesa Mayfield	La utiliza la instrumentista en procedimientos de neurocirugía y cardiovasculares.
Carro de Pero	

Estos aparatos son custodiados y no pueden salir de la sala asignada salvo en dos excepciones :

- ◊ A otra sala dentro del quirófano : esto se da cuando hay exceso en la carga de trabajo y se requiere de operar cierta especialidad y la sala está ocupada. Mediante un vale de transferencia se presta el equipo y es transferido a la sala donde será ocupado. Este vale se recupera cuando la cirugía haya finalizado y se devuelve el equipo a la sala de origen.
- ◊ A otro piso dentro del Hospital : esto se da muy rara vez, cuando la carga de trabajo es tal, que no se dan abasto con el equipo que se tiene. Para esto, se solicita al departamento de Biomédica que revise el equipo, se llena la forma X donde se hacen responsables los dos departamentos y Biomédica es quien lo transporta de un piso a otro, recabando las firmas de recibido bajo condiciones descritas por el mismo departamento.

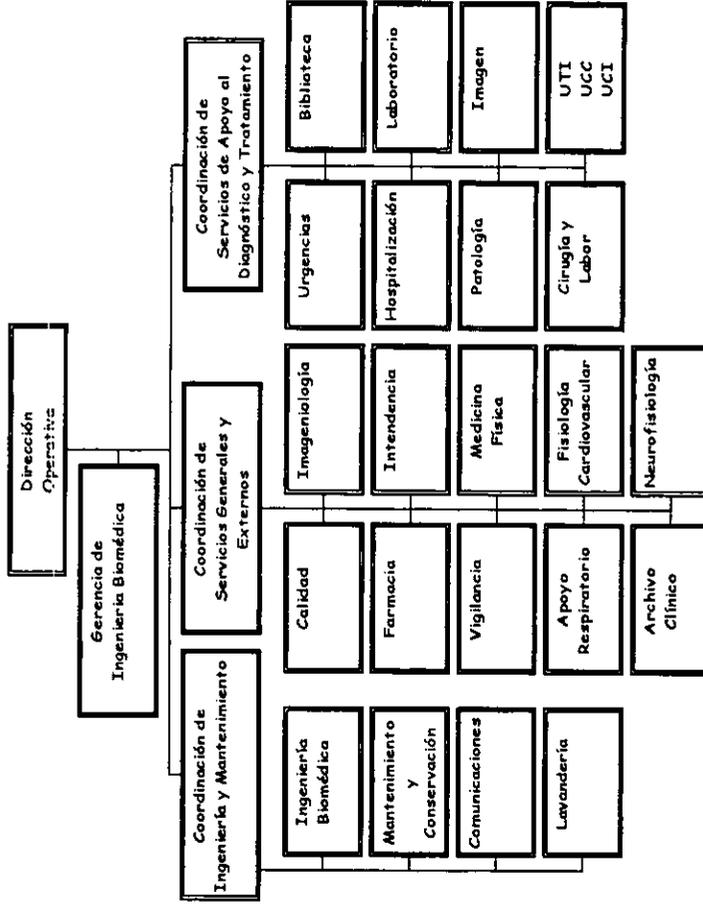
Cada una de las salas anteriores están asignadas a dos enfermeras (circulante e instrumentista) en tres turnos (matutino, vespertino y nocturno), quienes son las responsables del equipo, es decir, saber dónde está, cómo funciona o reportar algún desperfecto para ser arreglado.

La enfermera circulante es la encargada de salir y entrar a la sala con material adicional al menú de origen que, sea solicitado por el médico durante el transcurso de la cirugía. La enfermera instrumentista es la que apoya al médico durante la cirugía en otorgar los equipos quirúrgicos o en el manejo de los aparatos antes mencionados.

Durante el tiempo que dura la cirugía, las enfermeras deben proveer a la sala de operaciones del material, medicamentos, equipos, ropa, etc., para lo que requieren de seguir determinados procedimientos. Aquí es donde se conjugan los esfuerzos de las diferentes áreas.

D.1) DIRECCIÓN OPERATIVA

Dentro del quirófano existe la presencia de la Dirección Operativa por medio de la Coordinación de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento. El jefe de quirófano tiene como objetivo principal vigilar que las operaciones, dentro del área quirúrgica, se desarrollen bajo los procedimientos previamente establecidos. La estructura organizacional es :



Las funciones específicas del jefe de quirófano son :

- ◊ Ser el enlace entre los médicos y la Dirección General.
- ◊ Controlar las cirugías programadas.
- ◊ Proporcionar información a los médicos y pacientes.
- ◊ Vigilar que las cirugías se estén llevando a cabo correctamente y no existan irregularidades.
- ◊ Verificar que los médicos que realizan las cirugías estén autorizados para esto.
- ◊ Proporcionar equipos que no existan en las salas para las cirugías en el hospital, es decir, solicitar a los proveedores del equipo una demostración de la cirugía específica.
- ◊ Supervisar el funcionamiento de las salas de programación de cirugía, de operación, informes a familiares y/o responsable del paciente, descanso de médicos y enfermeras.
- ◊ Sin ser línea directa, también ejercen cierto control en las áreas en que intervienen otras direcciones, como son la de enfermería y finanzas.

PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA.

El área de programación de cirugía cuenta con dos personas que cubren los turnos matutino y vespertino. La función principal es programar las cirugías y coordinarlas de tal forma que se optimice la utilización de los recursos existentes.

Las funciones específicas son :

- ◊ Atender, por teléfono o personalmente, las reservaciones de las salas para cirugía de acuerdo a los equipos existentes en las salas y su disponibilidad. En la carpeta se anotan los siguientes datos :
 - ⇒ Hora en que se llevará a cabo la cirugía.
 - ⇒ Tiempo estimado de duración.
 - ⇒ Nombre del cirujano.
 - ⇒ Anestesiólogo.
 - ⇒ Tipo de cirugía.
 - ⇒ Número hospitalario del paciente.
 - ⇒ Número de cama.
 - ⇒ Paciente : nombre, edad y sexo.
 - ⇒ Nombre de quien solicita la reservación.
 - ⇒ Observaciones : este punto sirve para anotar algún requerimiento específico del médico.
 - ⇒ Cancelación : fecha y nombre de quien notifica.
 - ⇒ Fecha de programación.
- ◊ Coordinar las intervenciones quirúrgicas eficientemente.
- ◊ Proporcionar información a los médicos, como qué salas hay disponibles y equipos existentes.

- ◊ Vaciar los datos, proporcionados por quien hizo la reservación, en la carátula del formato foliado de cirugía.
- ◊ Emitir un informe, en orden cronológico, de la programación quirúrgica del día. Los datos que incluye son :
 - ⇒ Nombre del paciente.
 - ⇒ Edad.
 - ⇒ Médico.
 - ⇒ Anestesiólogo.
 - ⇒ Tipo de cirugía.
 - ⇒ Aparatos específicos necesita.
- ◊ Verificar que los datos están correctos, tanto los del formato como del informe.
- ◊ Transcribir las cirugías programadas en el pizarrón de esta área.
- ◊ Capturar la programación en el sistema.
- ◊ Entregar los formatos foliados a enfermería (Jefe o Encargada del servicio) una vez que el Jefe de Quirófano los revisó.
- ◊ Recabar las firmas de quien recibe los formatos (del número al número).
- ◊ Proporcionar información a los familiares o responsable del paciente.
- ◊ Controlar los formatos foliados.
- ◊ Una vez finalizada la cirugía, capturar la información del formato de la cirugía.

D.2) DIRECCIÓN DE ENFERMERÍA

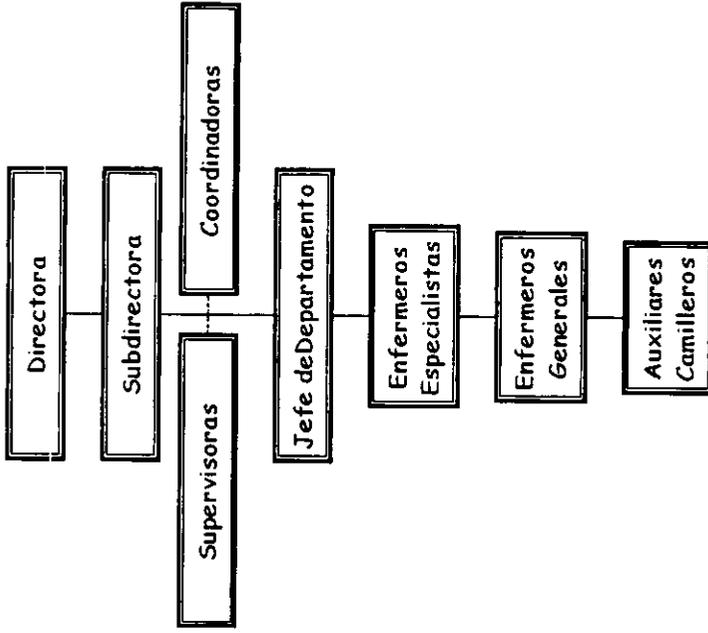
El objetivo general de la Jefatura de Enfermería de Quirófano es el lograr, mediante la integración de recursos humanos físicos y tecnológicos, el óptimo funcionamiento del Servicio de Quirófano.

La importancia del Servicio dentro de esta Unidad Hospitalaria es cumplir con la filosofía de proporcionar atención integral y personalizada estableciendo una relación profesional basada en la confianza y el respeto. Existen objetivos específicos para lograr el objetivo anteriormente mencionado, y éstos son :

- ◊ Lograr el desarrollo de habilidades del personal de enfermería en el manejo y cuidado de equipos biomédicos.
- ◊ Capacitar al personal de enfermería en el llenado de requisiciones del Servicio de Sub-almacén y Central de Equipos, según el procedimiento quirúrgico.
- ◊ Integrar el manual de técnicas quirúrgicas que faciliten las acciones de enfermería.

- ◊ Solicitar becas para cursos de actualización y capacitación para el personal de enfermería.
- ◊ Concluir el tarjetero de preferencias médicas para facilitar la preparación y desarrollo de cirugías evitando contratiempos.
- ◊ Contemplar la hoja de valoración clínica conjuntamente con el desarrollo estándar del área quirúrgica.

La dirección de enfermería interviene en las áreas de pre-operatorio, salas de operación y recuperación. Organizacionalmente, pre-operatorio, recuperación y el área de cubículos asignados para cirugía externa son un departamento: quirófano (salas quirúrgicas) otro. Esto quiere decir, que cada área cuenta con un jefe, encargado y enfermeras de servicio. La estructura organizacional es:



El personal de enfermería debe realizar ciertas funciones de carácter administrativo para tener un control sobre las áreas que manejan, tanto en el área de pre-operatorio, recuperación y cirugía externa como en el área quirúrgica. Éstas son :

ELABORACIÓN DE SOLICITUD A SUB-ALMACÉN DE QUIRÓFANO

Es el proceso mediante el cuál el personal de enfermería solicita y provee el material que será empleado en determinada cirugía.

Los objetivos es el disponer del material necesario para el evento quirúrgico, y anticipar las necesidades del equipo quirúrgico y satisfacerlos oportunamente. El procedimiento a seguir es el siguiente :

- ◊ Programación de Cirugía ⇒ Entregar, con un día de anticipación, los formatos foliados de cirugías programadas a la Jefe de Quirófano.
- ◊ Jefe de Quirófano ⇒ Revisa y entrega los formatos a la encargada.
- ◊ Encargada del servicio en salas de operación ⇒ Registra en una libreta los folios recibidos y los distribuye entre las enfermeras de servicio.
- ◊ Enfermeras de servicio ⇒ Solicitar en cada uno de los folios el material necesario, de acuerdo al tipo de cirugía y tomando en cuenta las tarjetas de preferencias del cirujano.
- ◊ Encargada ⇒ Recopila nuevamente todos los folios.
⇒ Entrega los folios al encargado del sub-almacén, recabando las firmas en la libreta de control. Firma que le son entregados del folio tal al tal.
- ◊ Sub-almacén (turno vespertino y nocturno) ⇒ Prepara los menús o charolas con el material solicitado y los coloca en el anaquel.

AL DÍA SIGUIENTE :

- ◊ Enfermeras de servicio
 - ◆ Pre-operatorio
 - ⇒ Antes de que el paciente entre a la sala de operación debe ser preparado, por lo que se solicitará todos los elementos necesarios en el sub-almacén general.
 - ◆ Recuperación
 - ⇒ Después de la cirugía, el paciente puede necesitar consumibles que abastece el sub-almacén general, por lo que hay que solicitarlos mediante la forma previamente establecida.
 - ◆ Salas quirúrgicas
 - ⇒ Solicitar el material para las diferentes cirugías quince minutos de anticipación, con base en los folios previamente entregados.
- ◊ Sub-almacén
 - ⇒ Entregar el material solicitado.
- ◊ Enfermeras de servicio (pre-operatorio, recuperación y salas quirúrgicas)
 - ⇒ Verificar que el material esté completo y firmado de recibido.
- ◊ Sub-almacén
 - ⇒ Mantener el control del folio por cirugía durante la misma, en el cual se registrará el material solicitado durante el transoperatorio.
- ◊ Enfermera de servicio
 - ⇒ Al término de la cirugía, devuelve el material no utilizado al sub-almacén.
 - ⇒ Verificar que se anote en el rubro de devolución.
 - ⇒ Firmar el folio.
- ◊ Cirujano
 - ⇒ Firma de conformidad con los cargos realizados.

Nota : En caso de ser una cirugía no programada, la solicitud se realiza en el mismo día siguiendo los pasos anteriores.

SOLICITUD DE MEDICAMENTOS A FARMACIA.

Es el procedimiento por medio del cual, el personal de enfermería solicita medicamentos que no se encuentran en el stock de almacén.

El objetivo es satisfacer peticiones de medicamentos al personal médico. Cumplir con un requisito administrativo. El procedimiento a seguir es :

- ◊ Enfermera en servicio ⇒ Al no contar con algún medicamento en sub-almacén, llamar al servicio de farmacia y solicitarlo.
- ◊ Farmacia ⇒ Entregar medicamento en el servicio de programación de cirugía indicando el número de sala o al área que solicitó el producto.
- ◊ Programación ⇒ Informa por el interfón que ya cuenta con el medicamento.
- ◊ Enfermera en servicio ⇒ Recibe el medicamento con requisición anexa, la cual llena con datos del paciente. Se envía al auxiliar financiero para que procese el cargo y anota el número del mismo.
- ◊ Encargada ⇒ Recoge la solicitud y la entrega a programación, donde el personal de farmacia pasa a recogerla.

NOTA : En el turno vespertino y nocturno el personal de farmacia no sube los medicamentos, por lo que la enfermera circulante realiza solicitud y cargo del medicamento, lo entrega a encargada del servicio y ésta asigna a un auxiliar de área quirúrgica que se encarga de ir al servicio de farmacia, canjear solicitud por medicamento y llevarlo a quirófano.

SOLICITUD A BANCO DE SANGRE.

Es el requisito indispensable para la adquisición de sangre y hemoderivados.

El objetivo es cubrir los requerimientos para obtener los servicios de este departamento, es decir, cumplir con los requisitos administrativos para evitar problemas legales y cumplir con normas de seguridad en el manejo de sangre y hemoderivados. Para esto se requiere de seguir el procedimiento :

- ◊ Médico Anestesiólogo ⇒ Solicita sangre.
 - ◊ Enfermera de servicio
 - a) Verificar en el expediente que se realizaron la pruebas cruzadas y si hay sangre disponible.
Llamar al banco de sangre.
Hacer la solicitud.
 - b) De no haber sangre disponible, llenar el formato de solicitud de pruebas cruzadas y preparar todo lo necesario para la toma de la muestra.
Enviar la muestra al laboratorio con la solicitud correspondiente para tipificar el grupo y Rh.
 - ◊ Banco de Sangre
 - ⇒ Pone a disposición los productos que se solicitan.
 - ⇒ Traslada el paquete solicitado a quirófano, anexando la solicitud y los entrega a la enfermera circulante.
 - ◊ Enfermera Circulante
 - ⇒ Verifica los datos del paciente en el paquete y la leyenda "SANGRE SEGURA".
 - ⇒ Entregar al médico anestesiólogo.
 - ◊ Médico Anestesiólogo
 - ⇒ Corroborar nuevamente los datos antes de hacer la transfusión.
 - ◊ Enfermera de servicio
 - ⇒ Registrar en la hoja de enfermería el número y tipo de paquetes que se administran.
 - ⇒ Mantener en refrigeración los paquetes no utilizados hasta que el banco de sangre envíe para recuperarlos.
- Si no hay el tipo de sangre necesario :
- ◊ Banco de Sangre ⇒ Dar aviso a la supervisora.

◊ Otra Institución

⇒ La sangre obtenida debe pasar por el banco de sangre antes de ser recibida por el quirófano.

Si es de urgencia :

◊ Médico anestesiólogo

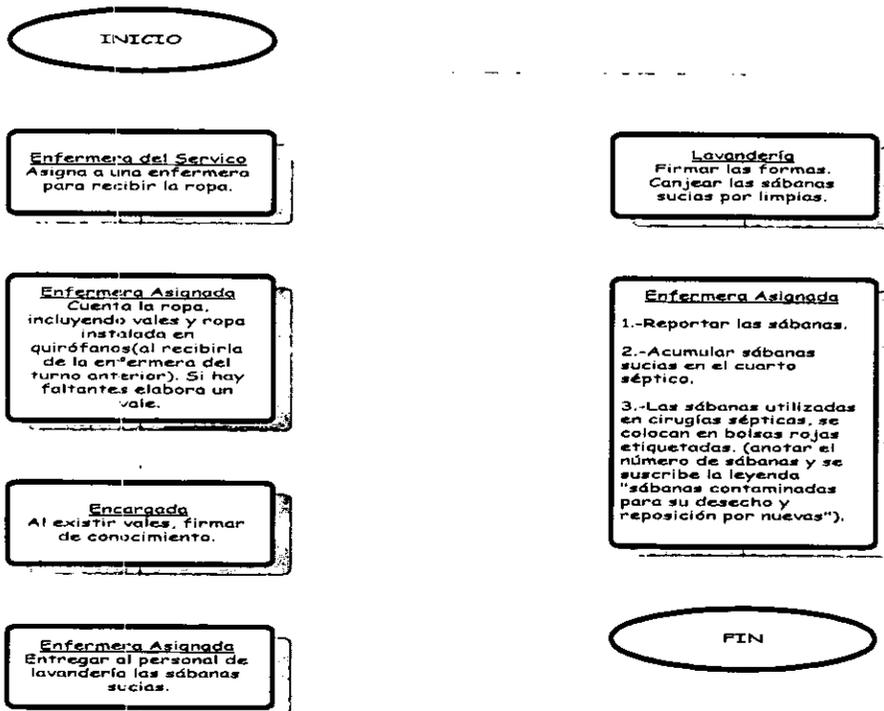
⇒ Dar aviso a la supervisora.

◊ Supervisora de enfermería

⇒ Verifica que la orden esté debidamente escrita en el expediente.

CONTROL DE STOCK DE ROPA.

Es el procedimiento que consiste en verificar que el stock de ropa esté completo. El objetivo es mantener un stock adecuado a las necesidades del servicio, evitar pérdidas y molestias de cirujanos y pacientes. El procedimiento es el siguiente :



RECEPCIÓN Y ENTREGA DE TURNO.

Es el proceso mediante el cual se continúan los procedimientos quirúrgicos y se da un seguimiento a las actividades a realizar, así como también se establece un control en cuanto a mantener equipadas y en condiciones óptimas las salas quirúrgicas.

El objetivo es terminar los procedimientos quirúrgicos que inician en el turno anterior enlazando las actividades de enfermería entre los distintos turnos y controlando el equipo y mobiliario específico en cada sala quirúrgica, de acuerdo al inventario de cada una de ellas. El procedimiento a seguir es :

◊ Enfermeras de cada turno ⇒ Al inicio de cada turno, se encargan de recibir y entregar cada una de las salas.
⇒ Se recibe material y equipo de la sala de acuerdo al inventario.

◊ Recibe ⇒ Si hay faltantes, avisar a la enfermera que entrega.

◊ Entrega ⇒ Localizar el faltante o elaborar un vale.
⇒ Informa a la enfermera que recibe de los incidentes que ocurrieron y el seguimiento que les dio.

Si la sala se encuentra trabajando : ⇒ Se asume, según la programación, las actividades de enfermera circulante o instrumentista.

◊ Enfermera instrumentista ⇒ Recibe al paciente, abre sus guantes, bata, realiza lavado quirúrgico y reemplaza a la enfermera instrumentista que cumplió con la jornada.

◊ Enfermera Circulante ⇒ Entrega al paciente, papelería correspondiente y explica verbalmente el procedimiento que se está realizando así como los aspectos relevantes durante el mismo, como : hora de inicio de anestesia y cirugía, tipo de anestesia, soluciones que han pasado, medicamentos que se proporcionaron a médico anesthesiologo, suturas o material que en especial solicitó cirujano, etc.

Inventario del material textil :

◊ Enfermeras en servicio ⇒ Cuentan el material textil de la sala y se anota la hora en que se verifica el total de material que se recibe.

- ◊ Enfermera en servicio ⇒ Registra en la hoja de enfermería el nombre de la enfermera instrumentista y circulante que relevan, así como la hora.

Específicamente cada área debe realizar funciones específicas, como son :

Pre-operatorio y Recuperación

RECEPCIÓN - ENTREGA DE TURNO

- ◊ Personal operativo de enfermería ⇒ Deben presentarse en su servicio treinta minutos antes de que termine el turno anterior.
- ◊ Jefe de servicio y personal operativo ⇒ Deben recibir/entregar :
 - ◆ Control de Carro de Paro
 - ◆ Control de Ropa y equipos varios
 - ◆ Control de Stock de medicamentos y soluciones
 - ◆ Recepción y entrega de pacientes

RECEPCIÓN/ENTREGA DE PACIENTES

- ◊ Enfermera que entrega/recibe ⇒ Identificar al paciente, corroborando el nombre del mismo en el expediente, en el kardex y en el tablero de la habitación.
- ◊ Enfermera que entrega ⇒ Informa con el kardex, el diagnóstico, el tratamiento y la evolución del paciente durante su turno, así como las indicaciones que quedan pendientes y el motivo por el que no se realizaron.
- ◊ Enfermera que recibe ⇒ Revisa el expediente que las indicaciones médicas hayan sido cumplidas en su totalidad y registradas correctamente en la hoja de enfermería.
 - ⇒ Verifica que las indicaciones generadas en el turno anterior estén actualizadas en el kardex del paciente.
 - ⇒ Utiliza el formato de "Cambio de turno",

para hacer las anotaciones sobre soluciones, cuidados especiales, la dieta, exámenes de laboratorio y de gabinete.

- ⇒ Verifica que las hojas del expediente estén debidamente membretadas.
- ⇒ Verifica el buen funcionamiento de catéteres o drenajes que tenga instalados el paciente,
- ⇒ Verifica que la ropa de cama esté seca y limpia.

Salas de operación :

ELABORACIÓN DE SOLICITUD A C.E.Y.E. (Central de equipos y esterilización)

Es el proceso mediante el cual el personal de enfermería solicita y provee, con anterioridad, el instrumental y equipo que será empleado en determinada cirugía.

Los objetivos son anticiparse a las necesidades del equipo quirúrgico y que el personal de C.E.Y.E., prevea las necesidades de preparar equipos e instrumental. El procedimiento a seguir es :

- ◇ Enfermeras en servicio
 - ⇒ Un día antes de la cirugía, elaboran una hoja de requisición de instrumental y equipo para cirugías programadas. Debe traer los datos: nombre de la cirugía, fecha, nombre del cirujano, hora de cirugía y enfermera que elabora, el material que requiere marcado con una flecha.
- ◇ Encargada
 - ⇒ Entrega los formatos al encargado de C.E.Y.E., recabando en la libreta de control la firma de recibido.

AL DÍA SIGUIENTE

- ◇ Enfermeras en servicio
 - ⇒ Recoger el instrumental en C.E.Y.E., anexando su firma y anotando el número de sala a la que entrarán, así como la enfermera circulante.

- ◊ Personal de C.E.Y.E. ⇒ Controla la hoja anotando el instrumental solicitado durante el transoperatorio.
- ◊ Enfermera instrumentista ⇒ Al finalizar la cirugía, hace la devolución del instrumental anotado en la hoja de solicitud la hora de entrega y si hubo problemas con el material eléctrico o neumático e instrumental.

Si la cirugía no termina al cambio de turno, se hace entrega del instrumental a las enfermeras del siguiente turno.

Si a enfermera que instrumenta la cirugía es particular, la enfermera circulante se encarga de recibir instrumental, y hace devolución del mismo.

NOTA : Si durante la cirugía se emplea material de ortopedia con cargo para el paciente, se solicita una requisición a C.E.Y.E., anotando en ésta y en la libreta de ortopedia datos esenciales como son : fecha, número hospitalario, nombre del médico, diagnóstico, enfermera instrumentista y circulante.

La requisición es enviada al sub-almacén para que se anote número de cargo, posteriormente se recoge por encargada de servicio, se anota número de cargo en la libreta y se anexa a ésta.

MANEJO DE PIEZAS PARA ESTUDIO HISTOPATOLÓGICO.

Es el control y registro que lleva a cabo el personal de enfermería con cada una de las piezas que serán enviadas a estudio histopatológico.

El objetivo es registrar, adecuadamente, cada una de las piezas para evitar pérdidas y preparar cada una de las piezas para ser enviadas al servicio de patología. El procedimiento es el siguiente :

- ◊ Enfermera instrumentista ⇒ Una vez extraída la pieza, colocarla en un recipiente estéril.
- ◊ Enfermera circulante ⇒ Elaborar membrete : nombre del paciente, registro, edad, nombre del médico, diagnóstico, fecha y nombre de la pieza que envía.

- ⇒ Al finalizar la operación, solicitar a la enfermera instrumentista que lo coloque en un frasco de formol, previamente rotulado.
 - ⇒ Solicitar al médico responsable que llene y firme la hoja de solicitud de estudio anátomo-patológico.
 - ⇒ Colocar la pieza en canastilla metálica ubicada en transfer 5-6.
- ◊ Jefa o encargada del servicio
 - ⇒ Registrar los datos de la pieza en la libreta de control.
 - ⇒ Solicitar al auxiliar financiero el número de cargo del estudio para anotarlo en la hoja correspondiente.
 - ⇒ Entregar las piezas.
 - ◊ Personal de Patología
 - ⇒ Recoger las piezas a las 9:00 y 14:00 horas, mismo que firma de recibido en libreta de control.

NOTA : En caso de que durante la cirugía se requiera de estudio transoperatorio, la enfermera circulante llena la hoja de solicitud, vía telefónica se solicita el estudio y el resultado se recibe en la misma sala mediante interfón que comunica ambos servicios (Patología-quirófano).

MANEJO DE CUERPOS EXTRAÑOS Y PROYECTILES DE ARMA DE FUEGO.

Es el procedimiento por medio del cual la enfermera envía cuerpos extraños y/o proyectiles que serán revisadas por el ministerio público.

El colaborar en la continuación de trámites administración y legales que permitan la aclaración de aquellos casos que así lo requieran. El procedimiento es el siguiente :

- ◊ Enfermera instrumentista
 - ⇒ Durante la cirugía recopila cuerpos extraños y/o proyectiles extraídos del paciente.
- ◊ Enfermera circulante
 - ⇒ Solicita a la instrumentista que coloque los objetos en un frasco previamente membretado con los datos del paciente y el sitio de donde se hizo la extracción de los mismos.

- ◊ Jefe o encargada del servicio ⇒ Registrar en la libreta de control.
- ⇒ Dar aviso y entregar a la supervisora de enfermería el cuerpo extraño y/o proyectil recabando firma de recibido.

TRANSFER

Los transfer son las áreas que sirven de unión entre una sala de operación y otra. En cada transfer hay cuatro lavamanos con ojo electrónico colocados dos en cada lado de las salas. Además cuentan con "flashadores", que son máquinas esterilizadoras express, es decir, esterilizan rápidamente algún tipo de instrumento.

Específicamente en el transfer 5-6, es donde la encargada del servicio salvaguarda los medicamentos controlados en una gaveta con llave, que sólo tiene la encargada del turno. También tiene un refrigerador donde se almacenan los relajantes musculares, éstos son guardados bajo llave. Además de guardar los formatos de quirófano y libretas de control.

CUARTO DE ASCEPCIA

Es el área donde se almacenan los artículos para hacer la limpieza del área de quirófano y los artículos contaminados.

C.E.Y.E.

Central de equipos y esterilización otorga un servicio que debe estar cubierto las 24hrs. Del día. El objetivo principal es mantener materiales, instrumental, equipos y prótesis libres de cualquier bacteria, infección o inclusive del medio ambiente que pudiera llegar a contaminarlos.

El área de C.E.Y.E. está comprendida por tres zonas, que son :

- ◊ Descontaminación.
- ◊ Zona de trabajo, donde se encuentran las mesas de trabajo y las autoclaves.
- ◊ Almacén.

El inventario del almacén de C.E.Y.E. contiene :

- ◊ Menús : son charolas que contienen el instrumental necesario por cada especialidad quirúrgica, ya esterilizados.

- ◊ Instrumental por pieza : son las mismas piezas que están contenidas en cada menú pero individualmente esterilizadas.
- ◊ Material a consignación : prótesis, tornillería, placas, etc.
- ◊ Gasas y sondas esterilizadas.

Los equipos con los que cuenta son :

- ◊ 3 Autoclaves (vapor y gas), son las máquinas esterilizadoras.
- ◊ Mesas de trabajo.
- ◊ Sellador.

Insumos del departamento :

- ◊ Bolsas para alto vacío.
- ◊ Mantas azules.
- ◊ Masquintape, tanto para los esterilizadores de vapor como gas.
- ◊ Candados desechables para los menús.

Otros insumos :

- ◊ Gasas y sondas sin esterilizar.

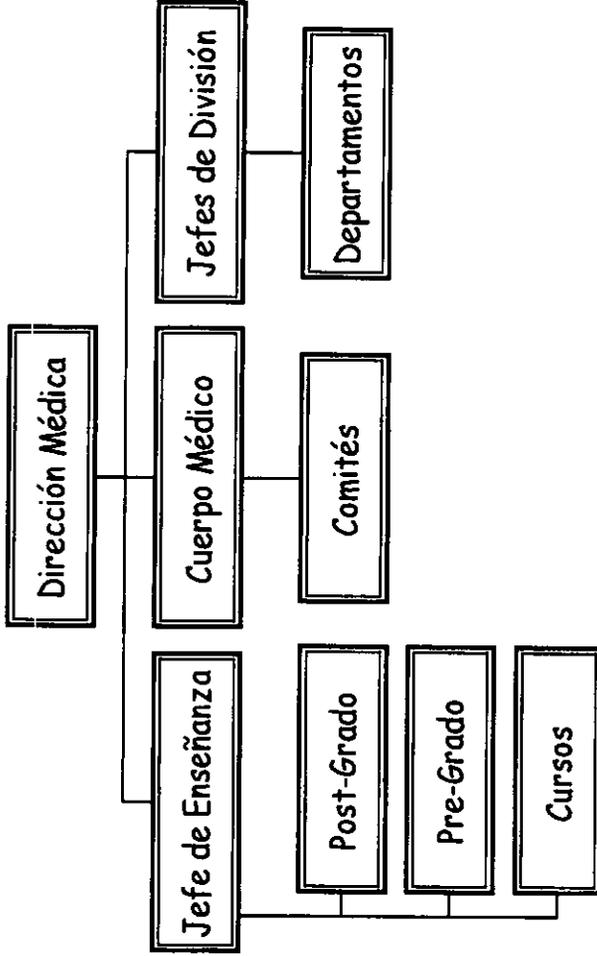
Las funciones específicas son :

- ◊ Enfermera Circulante ⇒ Entregar el equipo utilizado en cirugía al personal de C.E.Y.E. en la sala de descontaminación. El instrumental debe estar limpio, completo y en buenas condiciones.
⇒ Firmar de entregado.
- ◊ Personal de C.E.Y.E. (descontaminación) ⇒ Verificar que el equipo sea entregado completo, limpio y en buenas condiciones.
⇒ Firmar de conformidad.
⇒ Entregar el equipo completamente limpio al área de trabajo.
- ◊ Personal de C.E.Y.E. (trabajo) ⇒ Recibe el equipo.
⇒ Verifica que esté limpio, completo y en buenas condiciones.
⇒ Acomodar en las charolas para formar los menús o colocar las piezas individuales en bolsas al alto vacío.

- ⇒ Cerrar con un candado los menús, anotar en libreta de control el número de menú y el candado puesto en él.
 - ⇒ Envolver los menús en sábanas azules y sellarlas con masquintape.
 - ⇒ En cada menú se le incorpora una relación de todo lo que contiene la charola, tanto adentro como afuera del mismo.
 - ⇒ Introducir los equipos que estén listos a esterilizar en las autoclaves, bajo las condiciones y el tiempo que requieran.
 - ⇒ Colocar en la puerta de la autoclave las relaciones que se introdujeron en los esterilizadores.
 - ⇒ Al finalizar el proceso de esterilización, enviar todos los equipos al almacén de C.E.Y.E.
 - ⇒ Colocar los menús por especialidad y las piezas individuales en lugar previamente señalado. Se quitan de las puertas de las autoclaves el instrumental ya almacenado.
- ◊ Enfermera Circulante ⇒ Solicita instrumental a C.E.Y.E. para la cirugía en el formato de C.E.Y.E. y durante la cirugía.
⇒ Firmar de recibido.
- ◊ Personal de C.E.Y.E. ⇒ Entregar los menús, piezas individuales, prótesis, placas y/o tornillos para la cirugía solicitada.
⇒ Firmar de entregado.

D.3) DIRECCIÓN MÉDICA :

La estructura organizacional de la Dirección Médica es la siguiente :



La Sociedad Médica del Hospital Ángeles del Pedregal, A.C. está constituida según la escritura No. 13761 del 9 de septiembre de 1996. La conforman médicos cirujanos y odontólogos dedicados al ejercicio de su profesión que básicamente realicen sus actividades en el Hospital Ángeles del Pedregal.

Los objetivos son el agrupar los médicos que forman el cuerpo médico, fomentar el interés personal del médico hacia la superación profesional, proporcionar al personal médico un medio para dar a conocer su labor científica, estimular la investigación científica, mantener el intercambio científico, cultural y social con agrupaciones similares del país y el extranjero, fomentar las actividades culturales y sociales, representar como organismo académico, científico y cultural a los médicos ante terceros, funcionar como órgano de consulta en los problemas académicos, científicos y culturales del hospital a solicitud del cuerpo médico o de la Dirección General del Hospital, velar por los intereses de sus miembros y participación del Presidente de la Sociedad médica en turno en el comité de credenciales.

Los miembros de la Sociedad son :

- ◊ Socios Activos : son los médicos cirujanos acreditados que desarrollan la mayor parte de su ejercicio profesional en el Hospital Ángeles del Pedregal. Además, debieron ser miembros asociados durante un periodo mínimo de doce meses, presentar solicitud por escrito ante la Mesa Directiva, haber sido aceptado por el Comité de Credenciales y haber participado en los eventos académicos y científicos que organiza la Sociedad.
- ◊ Socios Asociados : son los médicos cirujanos acreditados que se integran por iniciativa personal, que presentaron su solicitud por escrito a la Mesa Directiva y que fueron aceptados por el Comité de Credenciales.
- ◊ Socios Honorarios : son los que han prestado grandes servicios a la Sociedad o las personas de indiscutible reputación científica, nacionales o extranjeros, aún cuando no pertenezcan a la Sociedad Médica del Hospital.
- ◊ Transitorios : son los médicos residentes que estén en fase de entrenamiento en los diferentes programas que ofrece el Hospital Ángeles del Pedregal y que presenten su solicitud de membresía a la directiva. No pagan cuota ni participan en asambleas.

Los derechos de los miembros son :

- ◊ Recibir el diploma que los acredite como socios con la categoría que les corresponda.
- ◊ Gozar de las actividades científicas, culturales y sociales que organice la Sociedad.
- ◊ Hacer uso de las instalaciones y servicios del Hospital Ángeles del Pedregal.
- ◊ Poder gozar de los beneficios que contrate la Mesa Directiva.
- ◊ Los miembros Asociados pueden participar en asambleas con derecho a voz únicamente.

Los derechos de los miembros activos son :

- ◊ Tener voz y voto en las asambleas de la Sociedad.
- ◊ Ocupar puestos en la Mesa Directiva de la Sociedad.
- ◊ Participar en los diversos Comités designados por la Mesa Directiva.
- ◊ Ser tomado en cuenta para poder participar en los listados designados para urgencias, clínicas e interconsultas del Hospital.
- ◊ Tener prioridad para ocupar posiciones en el desarrollo de nuevos programas médicos del Hospital.

Las obligaciones de todos los socios son :

- ◊ Conocer y acatar los Estatutos de esta Sociedad.
- ◊ Cubrir las cuotas reglamentarias y extraordinarias fijadas.
- ◊ Asistir con puntualidad a las asambleas y sesiones que organice la Mesa Directiva.
- ◊ Desempeñar comisiones que se les asignen.
- ◊ Colaborar para lograr los fines de la Sociedad.

Cabe hacer la mención, que los médicos no socios podrán tener uso de las instalaciones y servicios del Hospital para la atención médica de sus pacientes internados, para lo que deberán solicitar por escrito privilegios de cortesía de la Dirección Médica del Hospital con copia a la Sociedad Médica.

La Sociedad Médica se rige por una Mesa Directiva, que es el representante legal la Sociedad, que dirige los asuntos de la Sociedad y velan por el progreso continuo de la misma. Está constituida por :

- ◊Presidente
- ◊Vicepresidente
- ◊Secretario
- ◊Tesorero
- ◊Vocal de Medicina Interna
- ◊Vocal de Cirugía
- ◊Vocal de Pediatría
- ◊Vocal de Gineco-Obstetricia
- ◊Vocales (de uno a cinco)

Los Comités son nombrados por la Mesa Directiva, quien tendrá la libertad de modificar el número de Comités de acuerdo a las necesidades del programa. Los Comités vigentes para el año de 1998 son :

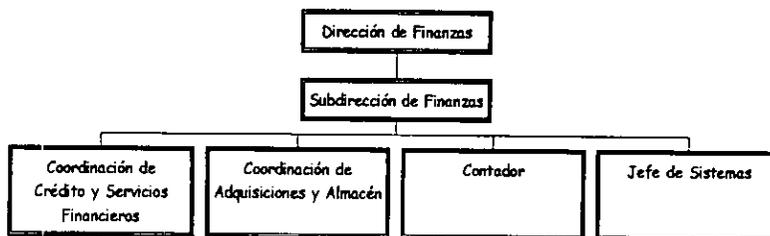
- ◊Ética
- ◊Credenciales
- ◊Cuidados Especiales
- ◊Cirugía
- ◊Archivo Clínico
- ◊Farmacia
- ◊Medicina
- ◊Pediatria
- ◊Gineco-Obstetricia
- ◊Transplantes
- ◊Enseñanza.

Los Jefes de División son los encargados de hacer la conexión con la Dirección del Hospital, con los que cuenta, actualmente, son el de Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Gineco-Obstetricia.

Los departamentos son :

- ◊Cirugía
- ◊Pediatria
- ◊Ginecología
- ◊Oftalmología
- ◊Urología
- ◊Endocrinología
- ◊Internista
- ◊Cardiología

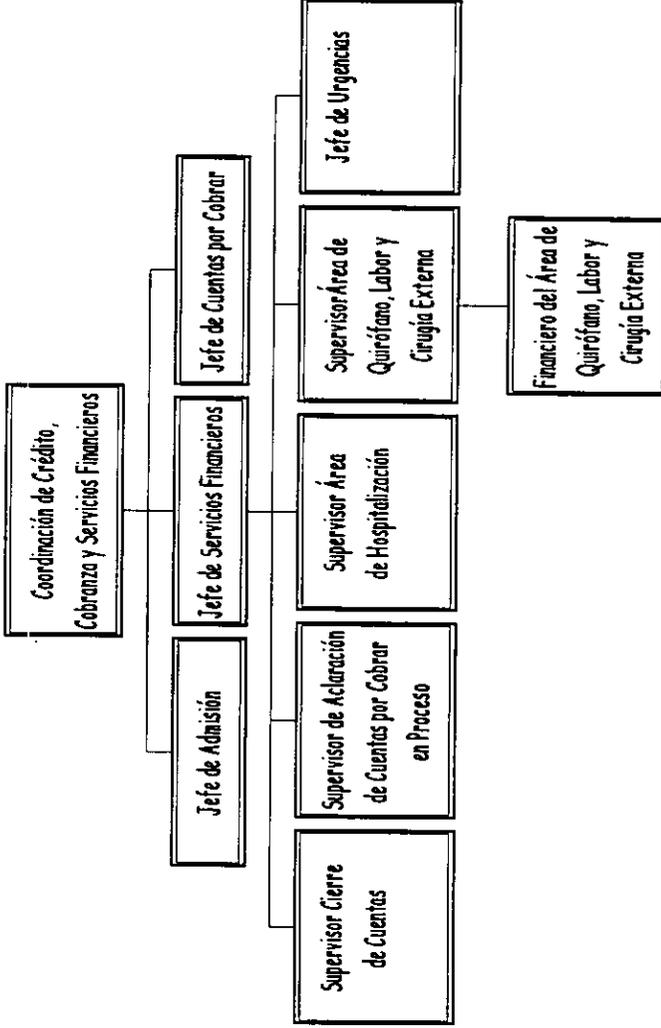
D.4) DIRECCIÓN DE FINANZAS :



La Dirección de Finanzas interviene en el área de quirófano en dos aspectos, uno de ellos es en la elaboración de los cargos a los pacientes, cuya responsabilidad recae en el departamento de Coordinación de Crédito y Servicios Financieros; y otra, en el abastecimiento de los materiales suministrados por el sub-almacén de quirófano (Coordinación de adquisiciones y Almacén).

◊ Coordinación de Crédito y Servicios Financieros.

Ya una vez ingresado el paciente a su habitación, del departamento de admisión se reciben los documentos para el expediente de enfermería y se le avisa al auxiliar financiero de la presencia del paciente en el piso para el censo de habitaciones. Desde este momento, el control de todos los cargos respectivos a los servicios hospitalarios queda en las manos del departamento de Servicios Financieros. El organigrama de la Jefatura de Servicios Financieros es :



♦ JEFE DE SERVICIOS FINANCIEROS

La función general de la jefatura de servicios financieros es la de controlar los registros de cargos. Las funciones específicas del puesto son :

1. Supervisar y controlar el departamento de servicios financieros.
2. Gestiór de cobro de los saldos de pacientes hospitalizados con problemas de liquidez.
3. Supervisar, revisar y controlar el registro de cargos a pacientes hospitalizados.
4. Supervisar y controlar el trámite, pago y cierre de altas.
5. Supervisión y seguimiento de aclaración de cuentas.
6. Atención al público para información de servicios que proporciona el Hospital.
7. Reporte y control de bonificaciones y descuentos especiales de los departamentos clínicos.
8. Revisión y control de ajustes y descuentos especiales.
9. Control y seguimiento de notas de crédito.
10. Control de requisiciones del almacén general por ingresos en guardias nocturnas.
11. Control, revisión y seguimiento de cargos tardíos.
12. Contratación y capacitación de personal de nuevo ingreso.
13. Actualización de catálogos de precios.
14. Verificar y controlar la realización de funciones de supervisores financieros y auxiliares financieros.
15. Revisión y control de la estructura orgánica del departamento.
16. Actualización de manuales de procedimientos.
17. Controlar que todas las aclaraciones de cuentas hospitalarias se atiendan satisfactoriamente, obteniendo firma de conformidad del paciente.
18. Control y actualización de los procedimientos por convenios entre empresas, aseguradoras, bancos y HAP (Hospital Ángeles del Pedregal).
19. Revisión y reporte para actualización de precios en paquetes.
20. Supervisión y control de Sub - almacenes del 1º al 6º pisos, incluyendo urgencias.
21. Supervisión y control del suministro de medicamentos.
22. Supervisión y control de paquetes de clínica de diagnóstico.
23. Reportes de casos especiales a la Dirección de Finanzas.
24. Elaboración de reportes de ingresos por cargos de Quirófano, Labor y Cirugía externa.
25. Elaboración de gráficas por ingresos de cargos de Quirófano, Labor y Cirugía externa.
26. Elaboración del reporte de Excepciones quincenales del personal de Servicios Financieros.
27. Atención personalizada a pacientes VIP, médicos HAP y Activos.
28. Supervisión nocturna.

- * Supervisor Financiero de Quirófano, Labor y Cirugía Externa
 1. Revisar cargos del formato de Control de cargos por pre-operatorio, cirugía y recuperación.
 2. Realizar el seguimiento de cargos omitidos.
 3. Procesar bonificaciones por cargos erróneos.
 4. Revisar cargos del formato de Unidad de Gineco - Obstetricia.
 5. Revisar cargos de recuperación de Quirófano y Labor.
 6. Verificar cargos de requisiciones de material en consignación.
 7. Control estadístico de cirugías de quirófano, labor y cirugía externa.
 8. Entrega de folios al almacén general de cirugías revisadas.

- * Supervisor Financiero de Aclaración de Cuentas
 1. Atención de quejas sobre cargos en las cuentas de pacientes.
 2. Revisión de documentación fuente para efectuar aclaraciones :
 - Cargos diarios a pacientes
 - Folios de cirugías
 - Expediente clínico
 3. Llenar formato de Aclaración de Cuentas hospitalarias.
 4. Tramitar bonificaciones en los diferentes servicios clínicos.
 5. Realizar y procesar devoluciones en las cuentas hospitalarias.
 6. Realizar nota de crédito por bonificaciones o facturas.

⇒ Financiero de Quirófano

La función general es procesar los cargos a la cuenta hospitalaria del paciente. Todo debe ir escrito por la enfermera de cada área en los formatos previamente establecidos. Las funciones específicas son :

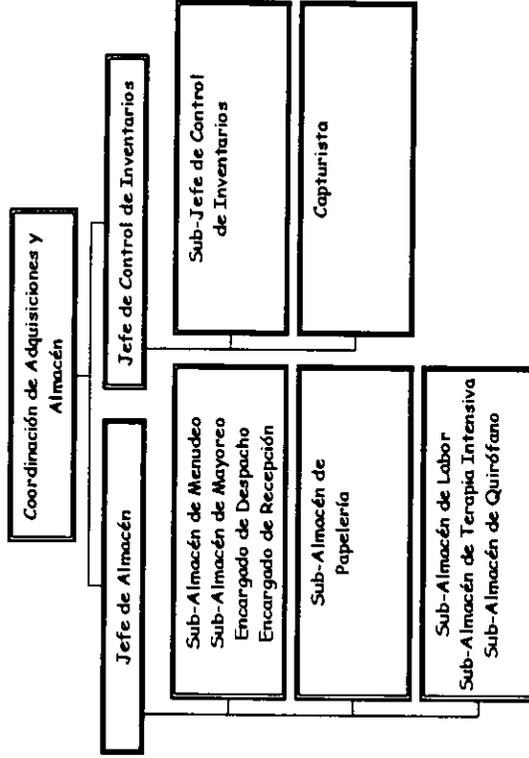
1. Una vez que se han finalizado los procesos de las áreas de pre-operatorio, salas de operación y recuperación, el financiero debe procesar los cargos originados de :
 - Material cargable
 - Medicamentos y soluciones
 - Servicios clínicos
 - Equipo biomédico
 - Prótesis
 - Equipos abastecidos por C.E.Y.E.

El que haya finalizado el proceso implica que las enfermeras del área hicieron las devoluciones del material no utilizado y firmaron de entregado al almacén. El auxiliar financiero al recibir el formato totaliza las unidades de material, medicamentos y soluciones utilizadas y procesa los cargos. Toma como fuente el formato establecido para los servicios de quirófano, que llenó la enfermera circulante antes, durante y después de la cirugía, donde el auxiliar financiero deberá totalizar los elementos utilizados y encerrarlos en un círculo con tinta roja. Es decir, desde el pre-operatorio, dentro de las salas de operación y recuperación, al entregar el material no utilizado con el paciente.

2. Anotar el número de nota, generado por el sistema, en los formatos anotando a qué cargos corresponden.
3. Anotar el nombre, turno, fecha, hora y firma del financiero que generó los cargos.

◊ Coordinación de adquisiciones y almacén.

El objetivo del departamento es el realizar las compras, controlar los inventarios y abastecer a las diversas áreas del hospital de los materiales necesarios, bajo los procedimientos previamente establecidos por la Dirección. La organización de este departamento es :



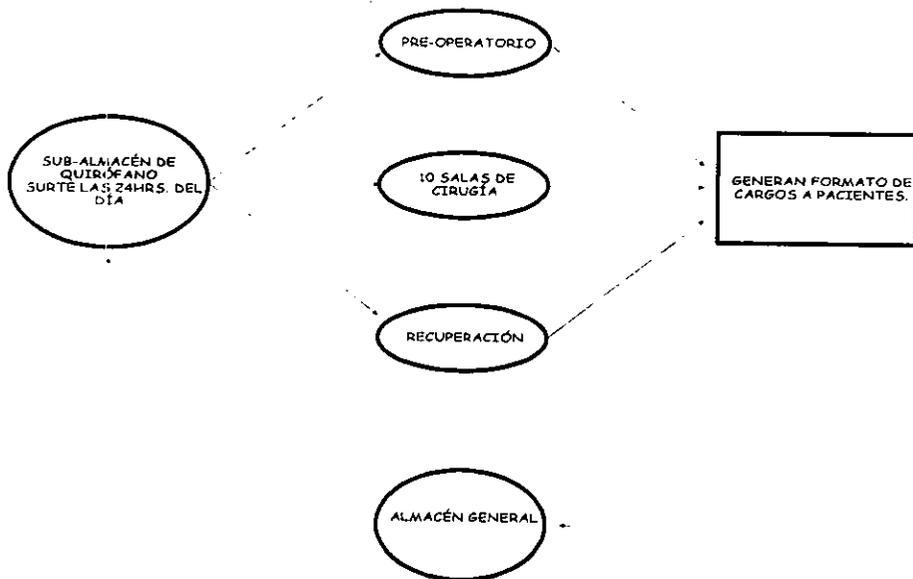
♦ Sub-Almacén de Quirófano

El sub-almacén de quirófano es el encargado de proporcionar el material cargable, soluciones, algunas medicinas y aparatos al área de pre-operatorio, salas quirúrgicas y recuperación. Además de llevar el control del stock que se tiene en existencia y solicitar el abastecimiento del mismo.

Las características específicas del sub-almacén de quirófano son :

- ◊ Surtimiento las veinticuatro horas del día :
 - ⇒ Turno matutino : cuatro personas ---- la carga del trabajo por cirugía abarca el sesenta por ciento.
 - ⇒ Turno vespertino : tres personas ---- la carga de trabajo por cirugía abarca el cuarenta por ciento.
 - ⇒ Turno nocturno : dos personas ---- la carga de trabajo por cirugía abarca el diez por ciento.
- ◊ Su localización física está en el primer piso.
- ◊ El contenido de la existencia física de materiales es :
 - ⇒ Agujas.
 - ⇒ Artículos de anestesia.
 - ⇒ Angiografía y hemodinamia.
 - ⇒ Campos quirúrgicos.
 - ⇒ Cirugía del corazón abierto.
 - ⇒ Desechables.
 - ⇒ Artículos para diálisis.
 - ⇒ Artículos para esterilización.
 - ⇒ Guantes.
 - ⇒ Hojas de bisturí.
 - ⇒ Jeringas.
 - ⇒ Laboratorio.
 - ⇒ Material de curación.
 - ⇒ Material para diagnóstico.
 - ⇒ Medias.
 - ⇒ Artículos para ortopedia.
 - ⇒ Aditamentos para ostomía.
 - ⇒ Películas varias y de rayos X.
 - ⇒ Soluciones.
 - ⇒ Sondas, catéteres y tubos.
 - ⇒ Suturas.
 - ⇒ Telas y cintas adhesivas.
 - ⇒ Terapia respiratoria.
 - ⇒ Vendas, gasas y apósitos.

- ⇒ Varios.
- ⇒ Otras especialidades.



El sub-almacén cuenta con una inversión de más de cuatro millones de pesos en materiales, aparatos y algunos medicamentos que requieren de cierto control en el movimiento del mismo.

Las funciones del auxiliar del sub-almacén son las siguientes :

1. Control de Inventarios: para este control, el sub-almacén está dividido en veintiséis grupos, los cuales se dividen entre los auxiliares de sub-almacén.
2. Llenar el formato de resurtimiento de materiales cargables.
3. Vaciar en el formato de resurtimiento todos los materiales, soluciones, material en consignación y medicamentos utilizados en la cirugía.
4. En cada cambio de turno, contar el material responsabilidad de cada auxiliar.
5. Preparar los menús de cada cirugía, es decir, que al recibir los formatos de cargos por cirugía que fueron llenados por la jefe de enfermería, de acuerdo con la programación de cirugías del día siguiente, colocar en una caja el material que le soliciten para la realización de la cirugía.
6. Recibir las devoluciones del material que no se ocupó durante la cirugía del paciente y registrar en el formato de control de cargos por cirugías.
7. Control del material en consignación.
8. Entregar el formato de cargos, una vez que se registraron las devoluciones, al auxiliar financiero para el proceso de cargos.

9. Recibir el reabastecimiento del material solicitado en el concentrado, verificar que el material que entregan es el solicitado, acomodar el material y firmar de conformidad. La forma en que el material, las soluciones, los medicamentos, etc. son acomodados, es colocando el material reciente hasta atrás y el material existente hasta delante, con la finalidad de que se agoten los antiguos y no los nuevos (PEPS).
10. Verificar la caducidad de los materiales, medicamentos y soluciones de la dotación fija.
Requerir al Almacén general los artículos que no estén en el stock del sub-almacén de quirófano. Es decir, en caso de que en el turno nocturno se requiriera un material que no se tiene en el sub-almacén de quirófano pero en el almacén general sí, el encargado del turno y la supervisora de enfermería podrán ir al almacén general y sacar el material requerido, dejando la requisición firmada por los dos responsables.

El material a consignación se refiere a artículos que son poco usuales y son caros, por lo que se hizo un convenio con los proveedores de los mismos, que consiste en que serán recuperados y pagados los que se hayan utilizado. Éstos son resguardados bajo llave, ya que el control del inventario lo tiene el proveedor.

Antiguamente, al terminar el proceso quirúrgico los materiales utilizados eran vaciados en una sábana, es decir, en una hoja grande blanca para llevar el control de los consumibles. Sin embargo, con los adelantos de la tecnología en el hospital hay dos formas de sustituir esto :

- ⇒ Paquetes : los paquetes se forman por especialidades, es decir, crearon paquetes que contenían los materiales que usualmente utilizaban en la cirugía. Así, al término de ésta, en el sistema se teclea el paquete utilizado y lo descarga automáticamente del sub-almacén.
- ⇒ Materiales cargables : son los materiales que utilizaron en la cirugía y que no estaban contemplados en el paquete, entonces el financiero al elaborar los cargos, descarga el sub-almacén.

Cabe hacer mención, que todas las formas son firmadas por todas las personas que tienen implícita una responsabilidad con el manejo de las mismas.

CONCLUSIONES

1. Todo tipo de organización, en cualquier tiempo y lugar, ha necesitado como factor fundamental para funcionar de una manera eficiente, una administración en la cual el ambiente de trabajo en grupos permita la planeación, organización, integración, dirección y el control de las partes que la componen.

2. La contabilidad es parte indispensable dentro de la empresa, ya que es una técnica que produce sistemática y estructuradamente información cuantitativa de las operaciones y eventos económicos, identificados y cuantificables, que realiza una empresa para facilitar a los interesados la toma de decisiones.

3. El control interno es un sistema creado por la organización para coordinar las funciones del factor humano, los métodos y procedimientos, y la contabilidad de cualquier empresa, con la finalidad de que la administración tenga la seguridad de una adecuada salvaguarda de los activos, obtención de información oportuna, veraz y confiable, así como de promover la eficiencia en las operaciones y adherir todos los elementos de la organización a la política administrativa. Derivado de esto, el control interno está constituido por procedimientos administrativos y contables, así como de los presupuestos.

4. La administración y la contabilidad no están operando en terrenos separados. Mientras la contabilidad proporciona la información de la operación del negocio representada en estados financieros a la administración; por su parte, la administración analiza los datos concentrados en dichos informes para la toma de decisiones eficientemente, y así lograr objetivos previamente establecidos. Por lo tanto, no se debe separar en forma tajante el término contabilidad con el de administración, ya que aunque estos dos son diferentes se interrelacionan en el ámbito conocido como empresa para su adecuado desarrollo.

5. Un medio adecuado de control interno es el de Auditoría Interna, que es la función independiente de evaluación de las actividades que se desarrollan en una empresa para proporcionar el análisis, las recomendaciones y la información sobre las operaciones auditadas. La ubicación del departamento de Auditoría Interna dentro de la organización no está estrictamente definida, pero es recomendable que forme parte de la misma y que funcione bajo las políticas establecidas por la Dirección y el Consejo de Administración.

6. La Auditoría Interna y el Control Interno desempeñan labores diferentes, la primera evalúa la correcta aplicación del segundo, en cuanto a los elementos que integran a la organización.

7. Un elemento necesario dentro de la empresa en la actualidad es un sistema integral computacional que procese el sinnúmero de transacciones que lleva a cabo con la finalidad de hacer eficaz la operación del negocio ahorrando dinero, tiempo y esfuerzo en labores rutinarias. Es por esto la importancia de controlar, no sólo el elemento humano dentro de la

organización al operar el sistema de información, sino también la inversión realizada en los equipos y en la información que procesa, almacena y proporciona.

8. La estructura organizativa es considerada como un medio de control interno, fundamentado en el principio de la división del trabajo, ya que es el conjunto de elementos humanos, materiales y tecnológicos que coadyuvan a la empresa a cumplir los objetivos eficientemente y aseguran su correcto funcionamiento.

9. El trabajo en equipo requiere de un objetivo delimitado a alcanzar, establecer claramente las reglas del juego, definir y agrupar las diversas actividades a realizar, integrar los elementos humanos, materiales y tecnológicos, otorgar la autoridad y responsabilidad equitativamente en los diversos puestos y, por último, relacionar a cada grupo de la organización de acuerdo a la autoridad y el flujo de información que debe existir para crear todos los engranes de esta gran máquina llamada empresa. Cabe hacer mención de la importancia de incluir el factor externo dentro de la empresa, es decir, considerar el proceso de globalización.

10. El departamento de contabilidad es un área de la empresa en la cual se aplica el ciclo administrativo con la finalidad de establecer procedimientos que garanticen el registro y el control de las operaciones de la entidad para analizar el pasado, revisar el presente y proyectar su actividad en el futuro. Es decir, la organización contable está íntimamente ligada con la organización administrativa.

11. El proceso contable es el conjunto de etapas que producen información adecuada para la toma de decisiones de la empresa. Es decir, organiza los elementos de la información, los cuantifica en términos monetarios, los registra para formular los estados financieros de tal manera que la información sea accesible a los usuarios, califica la información comprobando su veracidad y, finalmente, comunica por medio de un informe los resultados de esa evaluación.

12. La contabilidad de una organización es eficiente, siempre y cuando, esté definido el control interno y se lleve a cabo.

13. Dentro del Hospital Ángeles del Pedregal existe control interno, ya que dicha empresa cuenta con un objetivo bien definido y conocido por toda la organización. Los recursos han sido seleccionados para que con su desempeño se cumpla la misión planteada, así como la administración ha tenido la certeza de definir en forma clara las políticas a cumplir y los procedimientos que se deberán seguir dentro de la organización. Por otro lado, la estructura orgánica consta por escrito y esclarece el proceso de delegación de la autoridad y la responsabilidad necesarias para que cada puesto pueda realizar las funciones que le corresponden. Un ingrediente indispensable para el buen funcionamiento del área de quirófano es la integración de cada Dirección que interviene en ella; y que en los puntos claves como por ejemplo lo es el subalmacén de quirófano o C.E.Y.E. existan controles tan específicos que fueron desarrollados dentro del capítulo correspondiente.

14.El importante papel que desempeña la Auditoría Interna es evaluar qué tan cerca se encuentran los elementos de la organización de estar cumpliendo con lo establecido por la Dirección a la cual pertenece.

15.For el estudio e investigación en el Hospital Ángeles del Pedregal, he comprobado que el sistema de control interno ha contribuido en forma importante al continuo desarrollo de la empresa pudiendo hacer posible la existencia de nuevas unidades médicas con servicio de alta calidad.

16.Finalmente la realización de este importante trabajo me proporcionó la satisfacción de darme cuenta de que la profesión que he elegido es útil a cualquier sector de la sociedad como es el de la salud.

PROYECTO DE PRE-ADMISIONES

El objetivo es reducir tiempos de atención al ingreso del paciente y así evitar retrasos en la secuencia programada de las cirugías. Además de proporcionar información al paciente y/o responsable sobre el depósito de ingreso/carta responsiva de su seguro de gastos médicos mayores.

Los datos que se requieren para procesar la pre-admisión son :

Paciente	Nombre completo	Calle	
	Dirección		Número
			Colonia
	Número telefónico		Delegación

Responsable	Nombre completo	Calle	
	Dirección particular/trabajo		Número
			Colonia
	Número telefónico		Delegación

Médico Tratante
Diagnóstico o cirugía

REQUERIMIENTOS

A) Departamento de Sistemas :

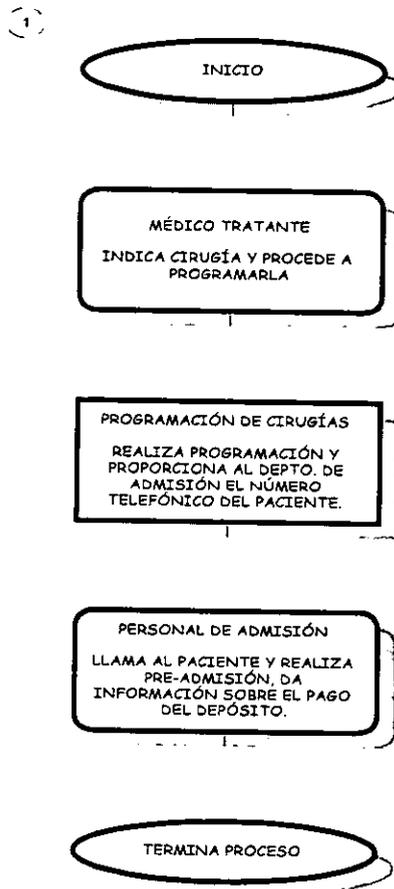
Un programa para reporte de registro de pre-admisiones diario, para verificar que los contratos y la autorización de cirugías estén disponibles y debidamente requisitadas. El reporte debe contener los siguientes datos :

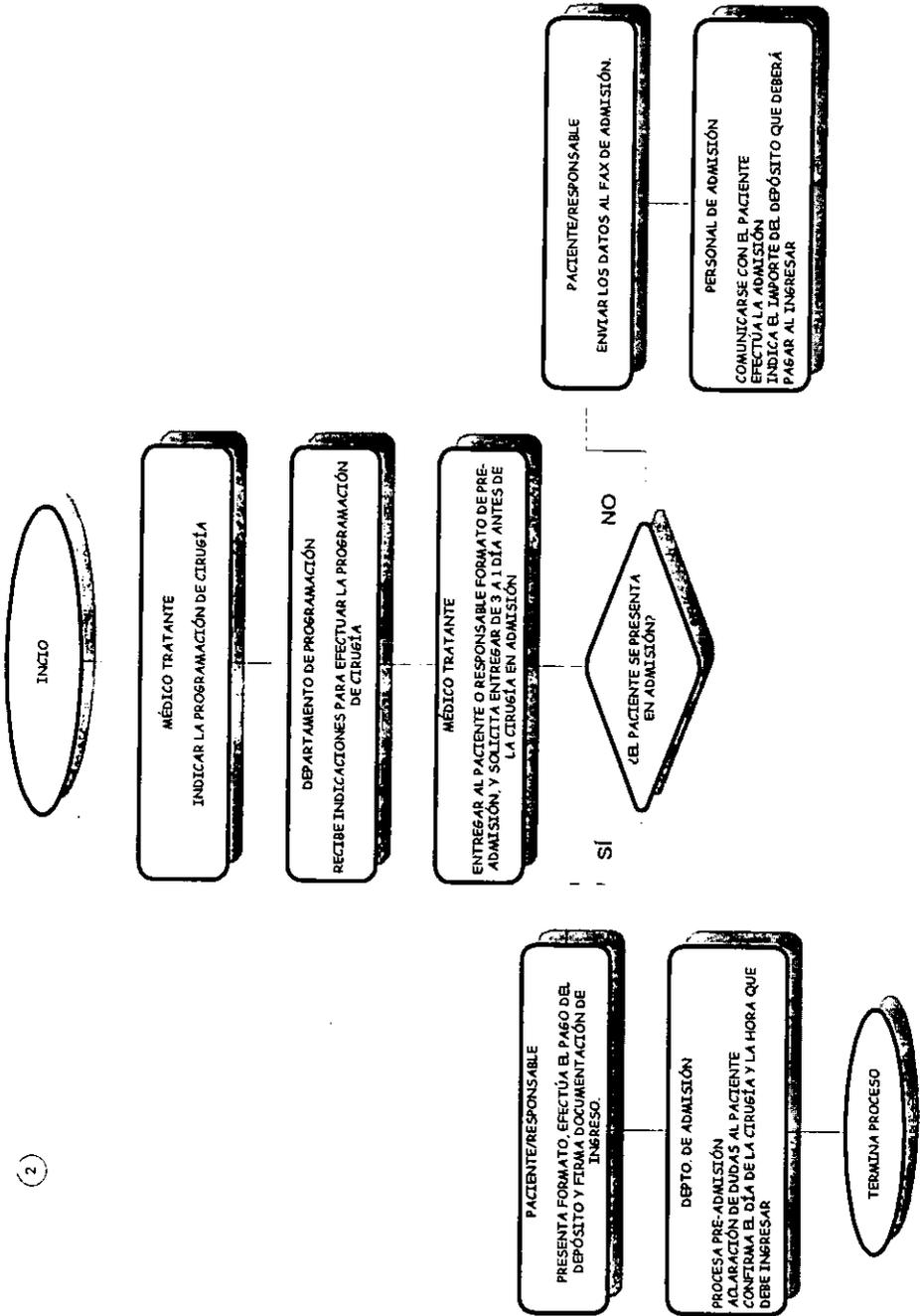
- o Número Hospitalario

- ◊ Nombre del paciente
- ◊ Importe del depósito
- ◊ Fecha de cirugía
- ◊ Espacio para asignar número de habitación

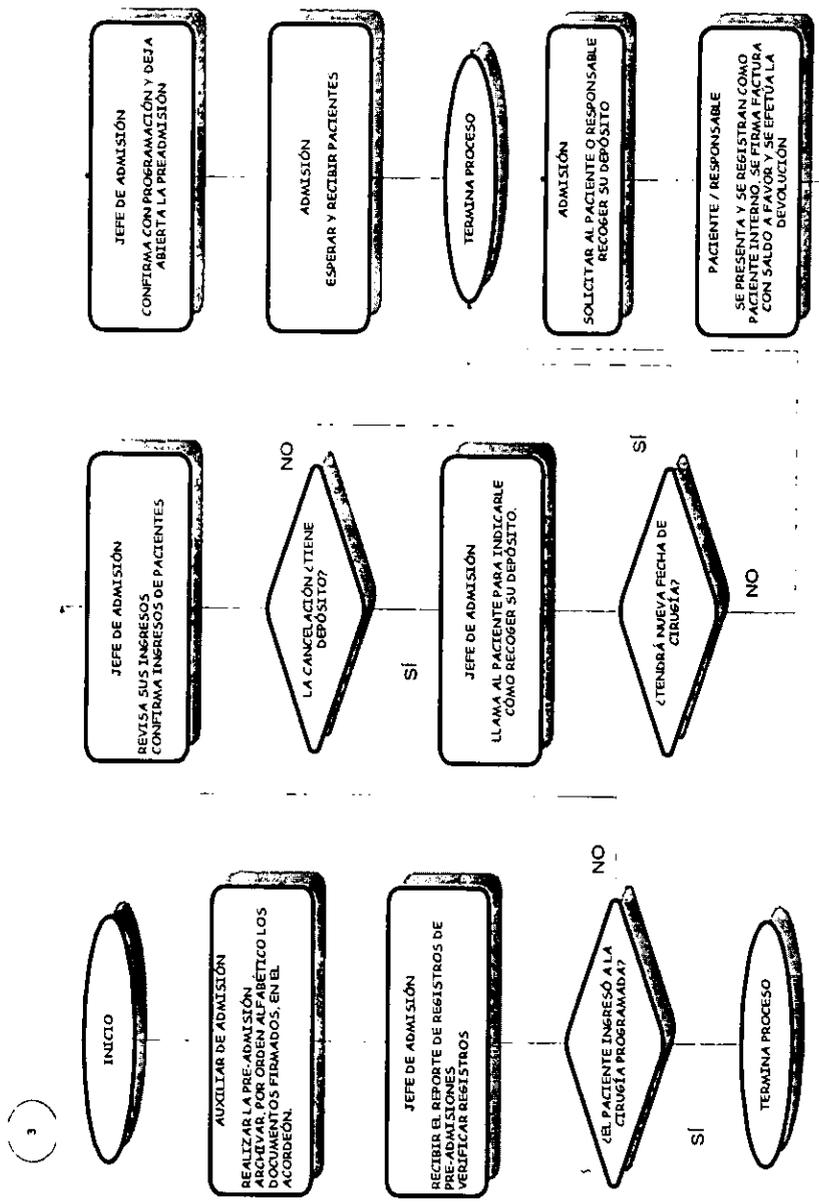
B) Personal de Admisión y Supervisores de Servicios Financieros

Revisar diariamente la programación y verificar el importe del depósito, según cirugía. Esto con la finalidad de evitar que las cuentas hospitalarias de pacientes no estén protegidas desde su ingreso.





CONTROL DE PREADMISIÓN A PACIENTES CON CIRUGÍA PROGRAMADA



BIBLIOGRAFÍA

1. Anzures, M.: *Contabilidad General*; Edit. Porrúa; México, 1962.
2. Arens, A. Loebbecke, J.: *Auditoría, Un enfoque integral*; Sexta edición; Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.; México, 1996.
3. Brink, V. Witt, H.: *Auditoría Interna Moderna*; Cuarta edición; Edit. ECASA; México, 1994.
4. Computer Services Executive Committee, *Audit and Accounting Guide. The Auditor's Study and Evaluation of Internal Central in EDP Systems.* (New York, American Institute of Certified Public Accountants, 1977).
5. *Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna*; The Institute of Internal Auditors, Inc.; Altamonte Springs, Florida, U.S.A.
6. Furlan, S.: *Contabilidad General*; Edit. Deusto; Bilbao, 1975.
7. Gómez, J.: *El control interno en los negocios*; Tercera edición; Edit. Fondo de Cultura Económica; México, 1960.
8. Guajardo, G.: *Contabilidad Financiera*; Primera edición; Edit. McGraw Hill; México, 1992.
9. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.: *Código de Ética Profesional*, Comisión de Ética Profesional; México, 1995.
10. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.: *Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados*; Décimosegunda edición; Instituto Mexicano de Contadores Públicos; A.C.; México, 1997.
11. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Y Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría; *Normas y Procedimientos de Auditoría*; Décimséptima edición; Instituto Mexicano de Contadores Públicos; A.C.; México, 1997.
12. Kell, W. Boynton, W. Zeigler, R.: *Auditoría Moderna*; Segunda edición; Edit. Continental; México, 1995.

13. Koontz, H. Wehrich, H.: *Elementos de Administración*; Cuarta edición; Edit. McGraw Hill; México, 1991.
14. Orilia, S.: *Introducción al procesamiento de datos para los negocios*; Segunda edición; Edit. McGraw Hill; México, 1988.
15. Perdomo, A.: *Fundamentos del Control Interno*; Cuarta edición; Edit. ECASA; México, 1996.
16. Poch, R.: *Manual de control interno, Los circuitos informativos en la administración empresarial*; Segunda edición; edit. EADA GESTIÓN; España, 1992.
17. Quiroga, P.: *Contabilidad*; Edit. FCA UANL; Monterrey, 1982.
18. Ramírez, D.N.: *Contabilidad Administrativa*; Edit. McGraw Hill; México, 1980.
19. *Revista Técnica del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España*; número 10; Madrid, 1985.
20. Reyes, A.: *Administración de Empresas, Teoría y Práctica*; Primera edición; Edit. Limusa; México, 1985.
21. Rodríguez, J.: *Organización Contable y Administrativa de las Empresas*; Segunda edición; Edit. ECASA; México, 1996.
22. Rodríguez, J.: *Cómo elaborar y Usar los Manuales Administrativos*; Segunda edición; Edit. ECAFSA; México, 1997.
23. Schuster, J. *Control Interno*; Edit. Macchi; Buenos Aires, 1992.
24. *Sic. Revista, Serie la Empresa*; Edit. Por la Subsecretaría de Industria; México, 1975.
25. Vaes, M.: *Plan de cuentas y organización contable*; Edit. Sagitario, S.A.; Barcelona, 1967.