

Análisis de riesgos y control interno en entornos de trabajo en Clínica Vallecaucana.

Eliana Ramirez Osma
Dayana Granobles Perez
Nadia Zuley Sinisterra Ramos
María Alejandra Rivas Barahona

Corporación Universitaria Remington.
Tutor: Diana Ximena Gallego Marín.
Facultad de Ciencias Contables
Contaduría Pública.
Seminario de Grado
2025

Análisis de riesgos y control interno en entornos de trabajo en Clínica Vallecaucana.

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables
Contaduría Pública.

Eliana Ramirez Osma
Dayana Granobles Perez
Nadia Zuley Sinisterra Ramos
María Alejandra Rivas Barahona

Tutor: Diana Ximena Gallego Marín.

Seminario de Grado

Dedicatoria

Este trabajo esta dedicado primeramente a Dios, gracias a la inteligencia con la que nos creo, podemos agregarle conocimiento al estudiar y a ese conocimiento le añadimos experiencia, lo cual debería conducirnos a cierto nivel de sabiduría, la cual pedimos mediante nuestras oraciones de fe, al pedir guía y fortaleza espiritual. A nuestros padres, quienes nos hacen apreciar, esos pequeños detalles de la vida cotidiana, que quizás antes no habíamos considerado, pero que ahora son incluso más valiosos y reales, son esas personas que esperan que nos convirtamos en profesionales estrella. A nuestros profesores, aquellos que realmente se interesaron en que prendiéramos, que nos explicaron las cosas las veces que fuesen para entenderlas, ellos quienes saben mantener la atención de la clase, ese ser que supo escucharnos tanto como instruir, esas personas que nos demostraron día a día que su trabajo lo realizan con entusiasmo y transmitiendo sus conocimientos de forma amena, que nos motivaban a sacar lo mejor de nosotras.

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar a Dios, teniendo en cuenta lo que dice en *proverbios 16:3 "Encomienda a Jehová tus obras, y tus pensamientos se afirmarán."* Reina Valera 1960.

Esto nos enseñó que si confiamos en Dios y le entregamos todas nuestras metas y proyectos, incluyendo este trabajo, reconocemos su dirección, y le agradecemos por su guía constante en nuestro camino, hacia la culminación de este proceso, el siempre nos acompañará, y así ha sido todo este tiempo, nos dio guía y sabiduría para terminar con éxito este trabajo, a nuestros padres por ser esa fuente de inspiración, personas que nos demuestran que no hay imposibles y que día a día nos dan esa fuerza que nuestro ser necesita.

Tabla de Contenido.

Tabla de contenido

Resumen	6
Introducción.	7
Problema	8
Objetivo	8
Marcos de Control Interno:	8
Resultados esperados:	9
Impacto:	9
Palabras Claves	9
¿Cómo se puede asegurar la integridad, eficiencia y seguridad en todos los procesos de la clínica, garantizando el cumplimiento normativo y la protección de la información?	10
Entrevistas con parte del Personal:	11
Investigación Externa:	12
Identificación de Riesgos y posibles Controles.	12
Metodología de analisis:	12
Gestión del Riesgo:	13
Actividades de Control	13
Segregación de funciones:	14
Acuerdos de confidencialidad	14
Limitaciones de acceso físico	14
Revisiones de alto nivel	14
Información y Comunicación	15
Actividades de supervisión	16
Análisis de Riesgos	16
Riesgos en el proceso financieros	18
Área de tesorería	18
Área de facturación.	19
Área de cartera.	20
Riesgos en el proceso de clientes y mercados.	21
Atención al cliente.	22
Sistema de calidad.	22
Riesgos ambientales.	23
Riesgos proceso de talento humano	24
Contratación de personal	25
Carga laboral.	25
Reputación médica.	26
Riesgos en el proceso de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC.	28
Difamación de información.	28
Solicitud de citas.	29
Aseguramiento de equipo medico.	30
Riesgos de la Tecnología de la Información TI	31
Riesgo TI cumplimiento	32
Riesgos TI pérdida o robo de datos	32
Riesgo TI acceso no autorizado	33
Descripción del Riesgo.	33
Riesgo TI fallas en la gestión de la tecnológica	34
Descripción del Riesgo.	34
Conclusiones.	36
Referencias.	38
y la auditoría interna. Primera edición.	38

Tabla de Figuras

Imagen 1 Mapa de Calor	17
Imagen 2 Mapa de Calor riesgos proceso financiero	18
Imagen 3 Mapa de Calor riesgos proceso de Clientes y Mercados	21
Imagen 4 Mapa de Calor riesgos proceso de Talento Humano	24
Imagen 5 Mapa de Calor riesgos proceso de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC.	28
Imagen 6 Mapa de Calor riesgos proceso de Talento Humano	31

Resumen

El control interno es un conjunto de técnicas y procedimientos, los cuales proveerán todas las medidas administrativas y contables, en este caso que la clínica necesita para el logro de sus objetivos, todo esto con el fin de salvaguardar los recursos con los que cuenta, a su vez verificar la exactitud y veracidad de la información, y así promover la efectividad en las operaciones y agilizar la aplicación de políticas, para el logro de metas y objetivos programados.

Con lo anterior procurar que la efectividad del control interno, dependa en gran medida de la integridad y los valores éticos del personal que la diseña, administra, vigila y controla la Clínica .

Introducción.

El presente trabajo explica la importancia de establecer, diseñar y evaluar el control interno en esta ocasión se trabajará enfocado en una clínica del Valle del Cauca, y se trará acorde a las normas y procedimientos que el control interno debe tener, su estructura básica dentro de la entidad, tener un ambiente de control, en donde combinara los factores que afectan las políticas y procedimientos, de tal manera que se evaluarán los riesgos, identificándolos, analizándolos y administrándolos para que no se incumpla con los objetivos, con la utilización de herramientas que apoyen una cuantificación de la información, estableciendo procedimientos, todo ello con el fin de proporcionar una seguridad razonable, de que los objetivos se van a lograr de forma eficiente y eficaz, teniendo en cuenta la responsabilidad y el papel importante que juega la administración, y que esta a su vez se encargue de establecer y mantener los controles internos, esto mediante una vigilancia que le permita observar si estos están generando como resultado los objetivos establecidos.

Se reconoce al control interno en las empresas, como un elemento vital para la optimización y el crecimiento en este caso de la clínica, tanto en lo administrativo como en la operación, y este a su vez beneficiando desde los accionistas hasta el propio cliente, generando un alto grado de confianza, la cual prevalecerá con el tiempo generando excelentes utilidades y un crecimiento interno.

Problema

¿Cómo se puede asegurar la integridad, eficiencia y seguridad en todos los procesos de la clínica, garantizando el cumplimiento normativo y la protección de la información?

El control interno de una clínica es crucial para garantizar la eficiencia, la seguridad del paciente y la integridad financiera.

Objetivo

Establecer y apoyar, un sistema de control interno efectivo y eficaz, que garantice la integridad de la información, proteja los activos, lleve a cabo el cumplimiento de las normativas y optimice los procesos, con el fin de suministrar una atención de calidad, excelente y segura a los pacientes. Herramientas y Metodologías

Marcos de Control Interno:

Este tiene el alcance en cada una de las áreas de la Clínica, las cuales son el entorno de control, la evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control, y la supresión del sistema de control.

Para afrontar la problemática del control interno en la clínica dentro de un marco de control, es fundamental comprender cómo los problemas se relacionan con los componentes de dicho marco.

Resultados esperados:

- ✓ Establecer políticas y procedimientos exactos para cada una de las áreas de la clínica.
- ✓ Inspeccionar el acceso a los sistemas y zonas restringidas dentro de la clínica y a nivel cibernético.
- ✓ Utilizar un sistema de información que garantice la confidencialidad e infalibilidad de los usuarios y sus respectivos datos.
- ✓ Efectuar las respectivas auditorías internas, las cuales deben ser periódicas para determinar la eficacia del control interno.

Impacto:

Respaldar la eficiencia operacional, al reconocer problemas y realizar las correcciones requeridas, antes de que sean detectadas durante una posible auditoria externa, y con esto conllevar a la reducción de riesgos, la mejora del uso de recursos, entre otras cosas.

Palabras Claves**Control Interno:**

Proceso diseñado e implementado para la dirección y otros empleados, a fin de proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con la veracidad de la información, la efectividad y eficacia de cada una las operaciones y así mismo el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Riesgo:

Es la posibilidad de que un evento suceda y este a su vez afecte negativamente el logro de objetivos de una empresa.

Ambiente de Control:

Es un conjunto de normas, procesos y de estructuras que proporcionan una base con la cual se lleva a cabo el control interno en una empresa.

Cumplimiento:

Es asegurar que la empresa opera de acuerdo a las leyes, regulaciones y políticas aplicables a ella.

Documentación:

Es la Creación y adición de registros que respaldan cada uno de los procesos y controles internos de una empresa.

¿Cómo se puede asegurar la integridad, eficiencia y seguridad en todos los procesos de la clínica, garantizando el cumplimiento normativo y la protección de la información?

El sistema de control interno de la Clínica, busca proveer la seguridad oportuna para lograr sus objetivos estratégicos y operacionales, para el reporte de la información, velar a su vez por el cumplimiento normativo, mediante la gestión de sus riesgos y la efectividad de los controles.

La Clínica está comprometida con determinar y mantener un sistema de control interno, basado en la cultura del autocontrol, la autogestión y la autorregulación, que

juegue en línea estratégica a los procesos, y en el cual todos los empleados sean responsables de asegurar la gestión de los riesgos.

La eficiencia de estos controles, se verá reflejado en el reporte de los incidentes y cada una de las deficiencias encontradas, así como procurar el mejoramiento continuo de sus procesos.

La Clínica ha establecido una nueva estructura organizacional, teniendo en cuenta, que, está pueda soportar el nuevo sistema de control interno, asignando responsabilidades específicas, para su cumplimiento, implementación, monitoreo y mejora, siendo así los máximos responsables la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, Área de riesgos Corporativos y el Gerente General. Este Sistema de Control Interno, está principalmente integrado por principios, políticas, normas, procedimientos, lo cuales están encaminados a suministrar transparencia y seguridad a los diferentes grupos de interés de la clínica.

Durante este proyecto se logro trabajar de una manera donde se abarcará todo aquello que tiene que ver con el ambiente de control lo cual se pudo llevar a cabo a través de una estrategia que procuraba rodear las áreas posibles se realizo de la siguiente manera:

Entrevistas con parte del Personal:

Se realiza entrevistas con una persona de contabilidad, y otros empleados clave para comprender sus funciones, responsabilidades y conocimientos sobre los controles internos.

Investigación Externa:

Se investigan las normativas y regulaciones, aplicables al sector salud en Colombia, a su vez se consultan las guías y recomendaciones de organismos reguladores, también se indaga sobre las mejores prácticas en control interno para clínicas y hospitales, se hace utilización de herramientas tecnológicas disponibles para evaluar el control interno en clínicas, y así obtener una conclusión acerca de la incógnita inicial.

Identificación de Riesgos y posibles Controles.

- ✓ Se identifican los riesgos más potenciales que pueden afectar el control interno de la clínica.
- ✓ Se evalúa la eficacia de los controles internos ya existentes y así verificar si logran mitigar los riesgos identificados.
- ✓ Se revisan las políticas internas relacionadas con la gestión en el área contable, la seguridad de la información, recursos humanos y cumplimiento normativo y el departamento de las Tic.

Se observan en diferentes áreas de la clínica, los procesos operativos, para identificar posibles debilidades en los controles internos.

Metodología de analisis:

Para el cumplimiento de los y objetivos indicados anteriormente, se debe consolidar una estructura de control interno, por medio de analizar el ambiente de

control, el cual está dado por los diferentes elementos de la cultura organizacional, los cuales fomentan en todos los integrantes de la clínica principios, valores y conductas orientadas hacia la toma de conciencia de la importancia del control Interno.

Lo anterior está soportado con las siguientes bases:

Los valores institucionales, la propuesta de valor, el Código de Ética Profesional, El Buen Gobierno Corporativo y la Capacitación a los colaboradores.

Gestión del Riesgo:

La Clínica debe preservar la eficacia y la efectividad de su gestión y a su vez su capacidad operativa, para ello debe salvaguardar los recursos que administra, por lo anterior, se analizará el sistema de administración de riesgos, y se verificará si este de verdad permite minimizar los costos y daños causados por la no detección de riesgos, y en base a este análisis estratégico, determinar los métodos para el tratamiento y monitoreo de dichos riesgos, con el propósito de prevenir o evitar la materialización de estos eventos, o por otra parte, mitigar su impacto de tal manera que no afecte, el normal funcionamiento de sus procesos, y el cumplimiento de sus objetivos.

Actividades de Control

Se evaluarán las políticas y procedimientos que deben seguirse para lograr que las instrucciones con relación a los riesgos y controles se estén cumpliendo, las cuales debe ser distribuidas a lo largo y a lo ancho de la Clínica.

Segregación de funciones:

Esta actividad esta destinada a prevenir o reducir el riesgo de errores o irregularidades, en especial el fraude interno en la clínica y su principal función es la de asegurar que una persona no pueda llevar a cabo todas las fases de una operación y/o transacción, desde su autorización, pasando por la vigilancia de activos y el mantenimiento de los registros necesarios.

Acuerdos de confidencialidad

Es un acuerdo de la voluntad de las partes, la cual se encarga de producir la "obligación" de guardar y no revelar a terceros, la información que una de las partes desea proteger.

Limitaciones de acceso físico

Esta se basa en tener en cuenta tanto la seguridad de los colaboradores, de los pacientes de la Clínica como de sus bienes, de los activos de terceros que administra y de su información.

Revisiones de alto nivel

Esta consiste en el análisis de informes y presentaciones que solicitan los miembros de junta directiva de la clínica para efectos de analizar y monitorear el progreso hacia el logro de objetivos, a su vez detectar problemas, tales como deficiencia en el área de

control, errores en los informes financieros o actividades fraudulentas, y así poder adoptar los correctivos necesarios.

Información y Comunicación

El sistema de información y comunicación, es la base que sirve para identificar, enlazar e intercambiar información dentro de la clínica, en un tiempo determinado, y que esto a su vez permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades, y que los usuarios externos puedan oportunamente gestionar, dar seguimiento y elegir sus servicios.

La Clínica debe contar con un sistema que le garantice que la información suministrada por sus usuarios cumpla con los siguientes criterios:

- ✓ Confidencialidad
- ✓ Integridad
- ✓ Disponibilidad

Calidad de la información

La información debe ser relevante, pertinente y su entrega debe ser oportuna, correcta y consistente, con efectividad; el proceso y el suministro de la información debe hacerse utilizando, en la mejor manera posible todos los recursos necesarios para alcanzar la eficiencia, la información debe ser la apropiada para la administración de la clínica y el cumplimiento de sus obligaciones y para ello debe ser confiable.

Actividades de supervisión

- ❖ Aplicar el marco legal y los más rigurosos principios éticos, alineados a los propósitos y un buen gobierno corporativo.
- ❖ Asegurar una excelente cultura de gestión y el mejoramiento continuo de los procesos.
- ❖ Promover la instauración de los mecanismos de control internos, que respondan a la continuidad de la prestación de los servicios y los procesos clínicos y/o administrativos, asegurando la calidad y la seguridad de la atención prestada a los pacientes, teniendo en cuenta un enfoque sistémico y una efectiva gestión de los riesgos.
- ❖ Fortalecer el talento humano, mediante la capacitaciones y el desarrollo de las habilidades técnicas, alimentando el crecimiento emocional y espiritual, fomentar el compromiso, la creatividad y la participación de los empleados en el mejoramiento continuo y la excelencia.

Identificar evaluar y gestionar los efectos medioambientales derivados de la prestación del servicio en la clínica, mediante la acogida de mejores prácticas ambientales, como la segregación y/o clasificación de los desechos clínicos.

Análisis de Riesgos

Durante este trabajo se estará analizando los siguientes casos:

- ❑ Riesgos en el proceso financieros.
- ❑ Riesgos en el proceso de clientes y mercados.
- ❑ Riesgos en el proceso de talento humano.
- ❑ Riesgos en el proceso de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC.

Todo esto se analizará, a través, de una herramienta llamada mapa de calor, el cual es una herramienta visual, que ayuda a evaluar y gestionar eficazmente su riesgo. Al trazar los riesgos a lo largo de ejes de impacto y probabilidad, este ofrece una visión de las amenazas potenciales que pueden causar que no se cumplan con los objetivos propuestos, tiene varios beneficios, proporciona una visión intuitiva lo que permite tomar decisiones asertivas e identificar y priorizar rápidamente los riesgos, la diferencia de colores y las variaciones de tamaño ayudan a distinguir los diferentes niveles de impacto y probabilidad, lo que permite una asignación eficiente de recursos.

Imagen 1 Mapa de Calor

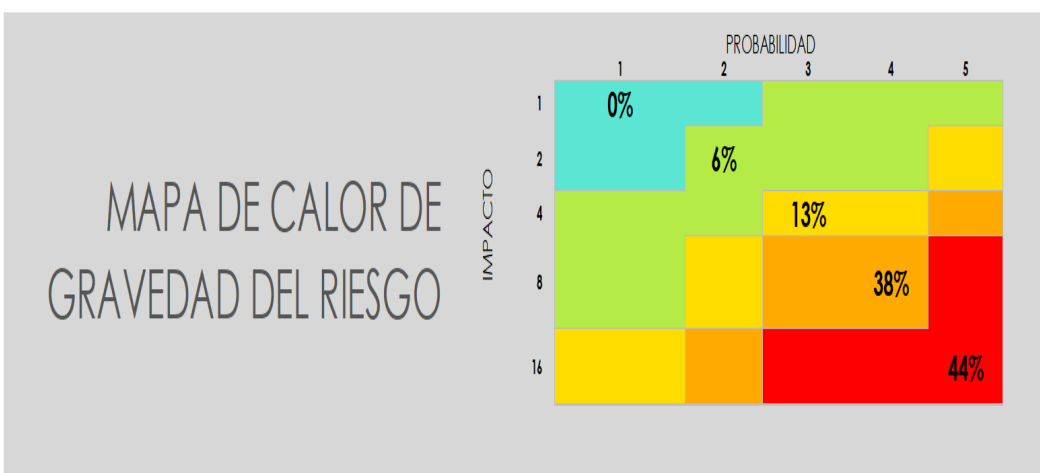


Imagen 2 Mapa de Calor riesgos proceso financiero

ID DE REF.	PROBABILIDAD 1-5	IMPACTO 1-16	PUNTAJE DE GRAVEDAD DE RIESGO Probabilidad x
RIESGOS PROCESO FINANCIEROS			
ÁREA DE TESORERIA	2	14	28

Nota: Creación propia

Área de tesorería

Descripción del riesgo.

Modificar u omitir información contable entregada por las diferentes áreas para beneficios propios o de un tercero.

Sistema de monitoreo.

Monitorear y realizar el debido seguimiento del comportamiento del área de Tesorería.

Evaluación del Riesgo.

Es de conocimiento abierto, que el área de tesorería es una de las más fundamentales, para la estabilidad económica de la clínica a mediano y largo plazo, pero al no efectuar bien sus funciones puede conllevar a grandes pérdidas.

Implementación de controles.

Para controlar de manera efectiva el área de tesorería, es de suma importancia contar con un buen equipo, que este especializado, y a su vez, con recursos técnicos adecuados para automatizar el proceso.

Área de facturación.***Descripción del riesgo.***

Omitir la facturación en servicios de salud a terceros propios o particulares, durante el recaudo realizado en caja, ya sea para un beneficio propio o de un tercero.

Sistema de monitoreo.

Proveer a petición de la alta gerencia y/o entes de control interno la información, por otra parte esta información debe ser confiable, para que sirva de apoyo en la toma de decisiones, y las debidas acciones de respuesta.

Evaluación del Riesgo.

Los errores contables en esta área pueden ocurrir debido a la falta de controles adecuados, y a su vez los fraudes pueden ser perpetrados por empleados deshonestos.

Este tipo de riesgo puede llevar a la distorsión de la información financiera, y a la desestabilidad económica.

Implementación de controles.

Los controles en esta área permiten, administrar todos los ingresos y gastos, y cumplir con objetivos claros, algunos son, tener el conocimientos de las obligaciones fiscales, revisar, conciliar y clasificar las facturas con regularidad, realizar el debido seguimiento de facturas sin pagar, el uso de las plataformas digitales, precisar la periodicidad de facturación, tener claros los términos de pago.

Área de cartera.***Descripción del riesgo.***

Existe la posibilidad de efectuar la cobranza de una factura a un afiliado que no posee deuda, o la posibilidad de efectuar la cobranza de una factura a un afiliado que si posee deuda.

Sistema de monitoreo.

Solicitar al personal encargado elaborar reportes con información fidedigna con la periodicidad requerida.

Evaluación del Riesgo.

Estas variaciones económicas pueden afectar el avalúo de activos, de los pasivos y la rentabilidad de la clínica, por ello este riesgo debe ser gestionado para evitar pérdidas inesperadas.

Implementación de controles.

Adquirir un seguro de responsabilidad profesional.

Riesgos en el proceso de clientes y mercados.

Imagen 3 Mapa de Calor riesgos proceso de Clientes y Mercados

ID DE REF.	PROBABILIDAD 1-5	IMPACTO 1-16	PUNTAJE DE GRAVEDAD DE RIESGO Probabilidad x
RIESGOS PROCESO CLIENTES Y MERCADOS			
ATENCIÓN AL CLIENTE	1	7	7
SISTEMA DE CALIDAD	2	10	20
RIESGOS AMBIENTALES	3	15	45

Nota: Creación propia

Atención al cliente.**Descripción del riesgo.**

El uso de poder de un empleado de la clínica, puede ser utilizado para dar beneficio en atención a un paciente, cuando sus condiciones clínicas no sean de carácter prioritario, a cambio de un beneficio en personal.

Sistema de monitoreo.

Realizar la segmentación precisa y la medición constante de la eficiencia, adicionar el uso de tecnología avanzada, teniendo en cuenta el balance adecuado entre recursos y cobertura, pues estos son el fundamento de un sistema efectivo.

Evaluación del Riesgo.

La segmentación de clientes es un riesgo alto, pues al no identificar y clasificar de una manera adecuada a los clientes según su probabilidad, la clínica se puede ver involucrada en actividades de lavado de activos o incluso en financiación del terrorismo.

Implementación de controles.

Es necesario realizar un diagnóstico e identificar a los clientes insatisfechos, una vez realizado este proceso establecer acciones, definir una política de atención al cliente efectiva e implementar un sistema de ampliación de los canales de soporte y atención al cliente.

Sistema de calidad.***Descripción del riesgo.***

Ocultar y/o Modificar la información de los indicadores institucionales y las normativas, para un beneficio propio o de un tercero.

Sistema de monitoreo.

Este proceso debe garantizar la calidad de los servicios clínicos, mediante la identificación, evaluación, seguimiento y mitigación de los riesgos que podrían afectar la calidad o la seguridad de la Clínica.

Evaluación del Riesgo.

Realizar trámites con datos errados del paciente, procedimientos o servicios médico equivocados, la falta de protocolos, desconocimiento de las políticas, no realizar la documentación para la gestión, trabajar con información incompleta de un paciente.

Implementación de controles.

Capacitar al personal en la interpretación y aplicación de la evidencia en la toma de decisiones médicas, establecer normas y procedimientos para garantizar que los servicios y tratamientos cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Riesgos ambientales.***Descripción del riesgo.***

Algunos de los riesgos ambientales más comunes dentro de una clínica son químicos como gases, vapores, polvos, fibras, físicos como el ruido, frío, calor, presión, radiaciones y los biológicos tales como virus, bacterias, hongos, entre otros.

Sistema de monitoreo.

Este consistente en separar manual o mecánicamente los residuos hospitalarios y similares en el momento de su generación, teniendo en cuenta la colorimetría adecuada para su segregación y separación.

Evaluación del Riesgo.

En relación con los pacientes se pueden presentarse eventos adversos, situaciones desfavorables, que pueden estar relacionados entre otros factores, con el ambiente y el uso de dispositivos médicos.

Implementación de controles.

Vigilar que se este cumpliendo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares, PGIRH.

Riesgos proceso de talento humano*Imagen 4 Mapa de Calor riesgos proceso de Talento Humano*

ID DE REF.	PROBABILIDAD 1-5	IMPACTO 1-16	PUNTAJE DE GRAVEDAD DE RIESGO Probabilidad x
RIESGOS PROCESO DE TALENTO HUMANO			
CONTRATACIÓN DE PERSONAL	2	15	30
CARGA LABORAL	4	15	60
REPUTACIÓN MEDICA	3	16	48

*Nota: Creación propia
Contratación de personal*

Descripción del Riesgo.

Existe la posibilidad de que los empleados, hayan sido víctimas de un sistema que no garantiza el pago de sus salarios en los tiempos pactados y además vulnera los tipos de vinculación y los principios de la OIT.

Sistema de monitoreo

El departamento de recursos humanos, es el principal ente que puede vigilar el reclutamiento, la selección, la contratación, la capacitación y desarrollo del personal, este monitoreo del personal, puede ayudar a observar el comportamiento de los individuos, y así llevarlos al cumplimiento de metas y generar mejores resultados.

Evaluación del Riesgo

Realizar un mal reclutamiento de personal en la clínica puede generar consecuencias tales como un mal ambiente laboral, baja productividad y rotación de personal.

Implementación de controles.

Establecer normas y directrices para seleccionar y contratar personal, también así garantizar que el proceso de contratación sea ético y eficiente.

Carga laboral.***Descripción del Riesgo.***

En el área de la salud la carga mental y psicológica se da gracias al tiempo de trabajo, las jornadas y horarios extensos, se puede afectar a su vez por mala comunicación, violencia, hasta casos extremos como acoso sexual.

Sistema de monitoreo.

Realizar exámenes que puedan medir el nivel del trabajo realizado, en un período determinado, como un día, una semana, un mes y considerar la complejidad de cada tarea, ajustar las cargas de trabajo individuales y el uso del equipo, tener un Software que

pueda asegurar el cumplimiento de la jornada laboral, identificar horas extras, jornadas incompletas y posibles incumplimientos.

Evaluación del Riesgo.

El riesgo de carga laboral, se debe a que un trabajador puede sufrir daños derivados de un exceso de tareas, o de una mala distribución de estas, y del exceso de horas laboradas.

Implementación de controles.

El control de asistencia laboral, este proceso administrativo, tiene como objetivo registrar el debido cumplimiento de los turnos asignados, esta gestión puede realizarse en un formato físico impreso o digital, o en un caso más seguro utilizar un software especializado.

Reputación médica.

Descripción del Riesgo

La posibilidad de pérdida o disminución en la reputación de la clínica, depende de la percepción que el entorno social tiene sobre la misma.

Sistema de monitoreo

La gestión de la reputación tipo online, es uno de los pilares del éxito en el sector médico, esta gestión de la reputación no es una tarea rápida ni fácil, pues requiere de una monitorización total de la red que implica una potente inversión horaria.

Evaluación del Riesgo.

Este riesgo puede causar pérdida de clientes, disminución de ingresos, procesos judiciales, afectación en las diferentes áreas de funcionamiento.

Implementación de controles.

Supervisar cada uno de los procesos de atención al cliente, también velar por una atención humanizada, medir y evaluar indicadores de atención, realizar seguimiento y análisis de quejas y reclamos.

Riesgos en el proceso de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC.*Imagen 5 Mapa de Calor riesgos proceso de Tecnologías de la Información y la*

ID DE REF.	PROBABILIDAD 1-5	IMPACTO 1-16	PUNTAJE DE GRAVEDAD DE RIESGO Probabilidad x
RIESGOS PROCESO TIC			
DIFAMACIÓN DE INFORMACIÓN	2	16	32
SOLICITUD DE CITAS	4	10	40
ASEGURAMIENTO DE EQUIPO MEDICO	4	15	60

Nota: Creación propia

Difamación de información.

Descripción del Riesgo.

Distribuir, distorsionar o compartir la información de una historia clínica de un paciente, bien sea a terceros ajenos a esa persona o incluso a los medios de comunicación para obtener beneficios propios o para un tercero.

Sistema de monitoreo.

Que la información obtenida a través de la consulta medico-paciente, se pueda resguardar con la confidencialidad de las investigaciones y de todos los antecedentes, que se recopilen en el curso del análisis, en un software sin que otras personas ajenas al médico tengan acceso.

Evaluación del Riesgo.

La difamación de esta información, puede dañar la reputación de una persona, puede incitar al odio o la violencia, provocar la pérdida de vidas y otras consecuencias perjudiciales para la seguridad y la dignidad de los pacientes.

Implementación de controles.

La información es un recurso que, como el resto de los activos, tiene valor para la clínica y por consiguiente debe ser debidamente protegida, para ello el Software

adquirido, debe garantizar la toma de medidas en cuanto a la seguridad en los accesos que se tiene a la información la cual es propia de la clínica.

Solicitud de citas.

Descripción del Riesgo.

Que se asignen las consultas medicas especializadas a personas que no solicitaron la consulta a través de los canales institucionales establecidos de acuerdo al procedimiento, para un beneficio en particular.

Sistema de monitoreo.

Que el sistema de agendamiento de citas, permita automatizar la gestión y la disponibilidad, que permita orientarse mejor en el horario de atención. Además, el sistema identifique y advierta sobre posibles conflictos de programación y no permita programar citas en segmentos ocupados

Evaluación del Riesgo.

La Clínica debe regular en el reglamento de trabajo, este debe precisar si los médicos pueden recibir a pacientes externos, que no hayan solicitado citas médicas por los canales asignados.

Implementación de controles.

Vigilar que el sistema de agendamiento de citas, permita que el paciente pueda registrarse con sus datos, también generar un usuario con contraseña para ingresar a la plataforma, que el usuario pueda llamar para agendar cita, y los teléfonos se encuentren

disponibles, priorizar las citas, enviar recordatorios y no permitir el acceso de personas a citas no asignadas.

Aseguramiento de equipo medico.

Descripción del Riesgo.

El Daño equipo biomédico de la Clínica.

Sistema de monitoreo.

Los fabricantes e importadores de estos dispositivos médicos deben cumplir con requisitos técnico-legales y sanitarios.

Evaluación del Riesgo.

Se espera que los fabricantes identifiquen los posibles riesgos asociados al diseño, tanto en condiciones normales como en condiciones de fallo.

Implementación de controles.

Se espera que el personal médico tenga el conocimiento de cómo funciona el dispositivo, entienda y responda adecuadamente a las alarmas del mismo, que la clínica tenga un plan de respaldo y suministros en caso de una emergencia.

Riesgos de la Tecnología de la Información TI

Imagen 6 Mapa de Calor riesgos proceso de Talento Humano

ID DE REF.	PROBABILIDAD 1-5	IMPACTO 1-16	PUNTAJE DE GRAVEDAD DE RIESGO Probabilidad x
RIESGOS PROCESO FINANCIEROS			
RIESGO TI CUMPLIMIENTO	2	16	32
RIESGOS PROCESO CLIENTES Y MERCADOS			

Nota: Creación propia

Riesgo TI cumplimiento

Descripción del Riesgo.

Perdida de información en los sistemas contables, mala digitación de terceros, mala digitación de documentos contables.

Sistema de monitoreo.

Consolidar y procesar los datos provenientes de las diferentes redes de monitoreo.

Evaluación del Riesgo.

Al no tener un comité que supervise los riesgos contables y desarrolle estrategias de mitigación hay debilidades en el departamento de contabilidad y la auditoría interna.

Implementación de controles.

Es necesario implementar controles internos sólidos, considerando la configuración del sistema, estableciendo procesos que deban seguir los empleados, monitorear a su vez periódicamente la efectividad de las medidas tomadas e implementadas.

Riesgos TI pérdida o robo de datos***Descripción del Riesgo.***

Falta de confianza por parte de usuarios y pacientes y tener una mala imagen y reputación gracias a ello, con ello puede colocar en riesgo el bienestar de un paciente y en casos extremos hasta su vida.

Sistema de monitoreo.

Integrar el Sistema DLP o Data Loss Prevention, en español, el cual trabaja con la prevención de pérdida de datos, garantiza que los usuarios no envíen información delicada o crítica fuera de la red corporativa.

Evaluación del Riesgo.

La pérdida de datos ha ocurrido cuando la información, la cual es muy valiosa y confidencial se ve comprometida debido a robo de equipos móviles, errores humanos, por virus, o por cortes de energía.

Implementación de controles.

Instaurar y reforzar el Sistema DLP de la clínica, y no permitir el acceso al mismo por parte del personal en dispositivos móviles personales.

Riego TI acceso no autorizado***Descripción del Riesgo.***

Fugas de datos que exponen a los pacientes a riesgos de privacidad.

Sistema de monitoreo.

Los sistemas de monitoreo de acceso no autorizado en la clínica, incluye , cerraduras electrónicas, un software de control de acceso biométrico y a su vez sistemas de detección de intrusiones.

Evaluación del Riesgo

Los ciberdelincuentes aprovechan la vulnerabilidad de un software mediante ataques sofisticados de phishing y brechas de seguridad, lo que implica una problemática y alerta a la clínica a que adopte medidas de seguridad más robustas.

Implementación de controles.

Regular el control de acceso, con tres formas claves de control una es la de acceso basado en roles, la otra es el control de acceso obligatorio y por ultimo el control de acceso discrecional.

Riesgo TI fallas en la gestión de la tecnológica***Descripción del Riesgo.***

Las fallas que se detectan en hardware y software, los errores humanos, spam, virus y ataques maliciosos en los correos corporativos.

Sistema de monitoreo.

Consiste en supervisar de manera continua todos los dispositivos y sistemas con sus aplicaciones, que conforman la infraestructura tecnológica de la clínica.

Evaluación del Riesgo.

Las acciones involuntarias como dar clic a enlaces de phishing y luego de ellos ser víctima de tácticas de ingeniería social, también tiene mucho que ver el utilizar contraseñas débiles o muy sencillas, y descuidar las prácticas de seguridad.

Implementación de controles.

Capacitar a los empleados en la importancia de la ciberseguridad de la nube, el acceso al Internet, instruirles en seguir instrucciones de seguridad, y comunicarles cualquier ataque o situación de inseguridad

Conclusiones.

Para la adopción de un excelente Sistema de Control Interno, conlleva a la necesidad de que todos los involucrados en la clínica, comprendan la trascendencia de y la importancia del mismo, sobre los resultados de la gestión, y se tomaría una postura considerándole como ese conjunto de actividades aliadas a los procesos operativos, pero respondiendo al interrogante inicial ¿Cómo se puede asegurar la integridad, eficiencia y seguridad en todos los procesos de la clínica, garantizando el cumplimiento normativo y la protección de la información?, y luego de haber realizado el análisis se tiene como

respuesta que mejorar la efectividad y eficiencia de las diferentes operaciones, que estas surjan el efecto esperado, que consiste en alcanzar metas y resultados propuestos; y el poder producir el máximo de resultados con un mínimo de recursos, energía y tiempo, hay que mitigar y prevenir la ocurrencia de fraudes, a nivel interno como externo, aumentar la oportunidad y la confiabilidad en la información generada por la clínica, brindar un adecuado cumplimiento de la normativa y seguir las debidas regulaciones aplicables a la clínica.

Adicional a lo anterior al aplicar métodos, que lleven al cumplimiento de políticas, normas, y procedimientos que permitan el desarrollo, y así lograr que todos los colaboradores puedan ,coordinar, ejecutar, evaluar e interpretar de manera efectiva, la importancia del Control interno en el alcance de las metas propuestas, y los resultados sean ayudar a identificar esos riesgos propios de su actividad, verificar y reducir esa causa que los origina y mitigar las consecuencias de los mismos, y una vez el poder ejecutar controles que se encuentran dentro de las políticas, y demás normativas ya sean de carácter interno o externo de la clínica.

Para concluir la clínica vallecaucana puede implementar controles y mejorar los existentes, y de allí, pueda informar a la Junta Directiva y a los entes de control interno si se asume el riesgo o se evita, puesto que ningún Gerente, Jefe, Director o Coordinador puede asumir un riesgo sin entender sus consecuencias y lo perjudicial que puede ser para la entidad.

Referencias.

COSO.ORG. (2005). COSO ORG. Obtenido de <https://www.coso.org/Documents/COSO-ERMExecutive-Summary-SpanishColumbia.pdf>

Mapa de Riesgos 2025.
<https://es.smartsheet.com/content/risk-heat-map-templates>
Todos los derechos reservados. Smartsheet In

Circular Externa 003 de 2018 Superintendencia Nacional de Salud
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=117222>
Propiedad de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

SANTILLANA

Sistemas de Control interno, tercera edición.

Pearson 2015.

MANTILLA, S. A. (2008). AITORIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA PARA PYMEZ. En S. A. B.,

AITORIA DE INFORMACIÓN FINANCIERA PARA PYMEZ (pág. Pág. 43). Bogotá – Colombia:

ECOE Ediciones.

ESTUPIÑAN G. RODRIGO (2006). Administración o gestión de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Primera edición.

Ecoe ediciones. Colombia.

Actualícese. (23 de 07 de 2021). Actualícese. Obtenido

<https://actualicese.com/archivo/definicion-de-control-interno/>