

RESUMEN EJECUTIVO

El 7 de abril de 1978 se fundó en Quito la empresa Ecuasanitas S.A. primera compañía de medicina prepagada, siendo la precursora de las empresas Sanitas Internacional en América Latina con 30 años de experiencia en el mercado.

El continuo desarrollo de la Compañía determina la necesidad de cambios que permitan realizar mejoramiento de procesos y por ende al logro de objetivos con óptimos resultados. Sin embargo entre los aspectos que se han convertido en puntos críticos y de mayor incidencia de quejas de los usuarios, son los reembolsos, y autorizaciones médicas pues su actual complejidad no permite una fluidez adecuada.

La serie de trámites engorrosos, revisiones, autorizaciones y cálculos mal realizados se constituyen en un cuello de botella para el resto de procesos que intervienen en el servicio de Ecuasanitas. S.A., lo que desde hace algunos meses ha venido afectando la satisfacción de los clientes y por ende pone en cuestionamiento el caduco e insostenible sistema operativo.

Por esta razón es necesario realizar un análisis que permita descubrir cada una de las debilidades en su verdadera dimensión, para diseñar y proponer los correctivos necesarios para optimizar los recursos disponibles.

En el primer capítulo se hace una descripción detallada del giro del negocio, así

de la empresa como tal, sus productos y servicios, infraestructura, objetivos organizacionales, y estructura orgánica de la empresa.

En el segundo capítulo se presentan: la misión, visión, las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, esta información y la determinación de los valores corporativos, objetivos y políticas permitieron realizar la matriz de planificación estratégica.

En el tercer capítulo se realiza un análisis situacional minucioso de los factores internos y externos que afectan directa e indirectamente a la prestación de servicios a los clientes, se realiza el análisis de las cinco fuerzas de Porter, los procesos principales de la empresa, así como también los factores externos entre los cuales están los factores: políticos, económicos, legal, tecnológico y social.

En el cuarto capítulo se presenta la propuesta de un sistema de control interno para los procesos de autorización de servicios médicos y reembolso que incluye: el diagnóstico de la situación actual, la propuesta de un sistema de control para los procesos mencionados, detalle del control interno, componentes y principios rectores del control interno según el informe COSO. Adicionalmente se presenta los métodos utilizados para evaluar el sistema de control interno, entre los cuales está el método narrativo, diagramas de flujo y cuestionario.

En el quinto capítulo se realiza la Aplicación del Sistema de Control Interno en los procesos de Autorización de Servicios Médicos y Reembolsos en

Ecuasanitas S.A., estableciendo los controles para los reembolsos por distintas causas, así como del procedimiento para la Administración de Servicios Médicos, y se emiten las respectivas recomendaciones para cada proceso.

En el sexto capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones, las principales conclusiones son:

En estos últimos años de crecimiento considerable en su número de usuarios hace necesario una reestructuración orgánica.

Una de las debilidades detectadas en la elaboración del FODA fue que el crecimiento de usuarios hace imprescindible y urgente el cambio de la plataforma informática.

Existen procedimientos relacionados con el plan abierto que no están bien definidos, como son los procedimientos de control interno de reembolsos y autorizaciones.

Se realizó un análisis de los procesos de la organización para validar la eficacia del control interno en los sistemas de Reembolsos y Autorizaciones Médicas y se verificó ausencia de controles en los mismos.

Se realizó un análisis de cada uno de los procesos de Reembolsos y Autorizaciones Médicas y se determinó que la debilidad fundamental es la falta de capacitación al personal nuevo.

La falta de un sistema informático actualizado no permite que los procesos

sean oportunos y confiables, afectando al costo médico de la empresa.

Las principales recomendaciones son:

Es recomendable que previo al lanzamiento de un nuevo producto, la Compañía establezca los procedimientos y realice las pruebas pertinentes para evitar deficiencias fundamentalmente de control interno.

Se recomienda incorporar a los sistemas de control interno existentes la parte de esta investigación rediseñada con el único propósito de fortalecer y mejorar el servicio al cliente evitando pérdidas a la compañía e incorporar a los sistemas de control interno existentes la parte de esta investigación rediseñada con el único propósito de fortalecer y mejorar el servicio al cliente evitando pérdidas a la compañía.

Se recomienda que la Compañía prepare un plan de capacitación y desarrollo para todo el personal ubicado en los distintos puestos y funciones de responsabilidad.

Se recomienda el desarrollo de un sistema informático para el área de Servicios médicos y que se fortalezca el control interno y se defina las funciones de cada uno de los empleados que prestan sus servicios en estas áreas. Ecuasanitas requiere la reestructuración urgente del área médica.

