

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA PRIVADA  
QUE PRESTA SERVICIOS DE TOMOGRAFÍA Y RESONANCIA  
MAGNÉTICA EN HOSPITALES NACIONALES DE LA REPÚBLICA  
DE GUATEMALA”**

**TESIS**

Presentada a la Junta Directiva de la  
Facultad de Ciencias Económicas

Por

**EDDY OSWALDO QUIÑÓNEZ AZURDIA**

Previo a Conferírsele el Título de:

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

En el grado académico de

**LICENCIADO**

Guatemala, marzo de 2015

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Luís Antonio Suárez Roldán
Vocal Segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES  
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

AUDITORÍA	Lic. M. Sc. Salvador Giovanni Garrido Valdez
CONTABILIDAD	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. José Luís Reyes Donis

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

PRESIDENTE	Lic. M. Sc. Erick Orlando Hernández Ruiz
SECRETARIO	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
EXAMINADOR	Lic. Erik Roberto Flores López

Guatemala, 28 de abril de 2,014

Licenciado  
José Rolando Secaida Morales  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad Universitaria

Señor Decano:

En atención a la designación contenida en el DIC. AUD. CAM.ASE- 10-1012 que se sirvieran hacerme por medio del decanato de la facultad de Ciencias Económicas, he asesorado el trabajo de tesis titulado: "DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA PRIVADA QUE PRESTA SERVICIOS DE TOMOGRAFÍA Y RESONANCIA MAGNÉTICA EN HOSPITALES NACIONALES DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA". Preparado por el estudiante de Contaduría Pública y Auditoría, señor Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia.

Durante el desarrollo del trabajo se presentaron puntos de vista, criterios propios aplicados al tema, hice las observaciones que se consideraron pertinentes y que en gran parte fueron admitidas e incorporadas al texto por parte del estudiante.

El estudio del tema recoge las experiencias personales del autor y a mi juicio reúne los requisitos académicos indispensables. Por consiguiente opino en forma favorable para que el trabajo del señor Quiñónez Azurdia, sea aceptado y pueda someterse al examen oral de tesis, para optar el título de Contador Público y Auditor.

Atentamente

  
Licenciada Esperanza Roldán de Morales  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 4115

*Esperanza Roldán de Morales*  
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA  
Colegiada 4115



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS**

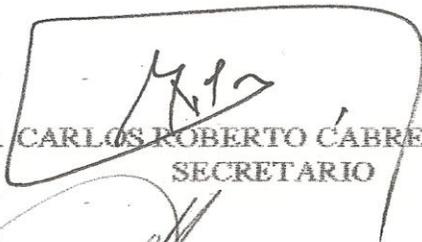
Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
DIEZ DE NOVIEMBRE DE DOS MIL CATORCE.**

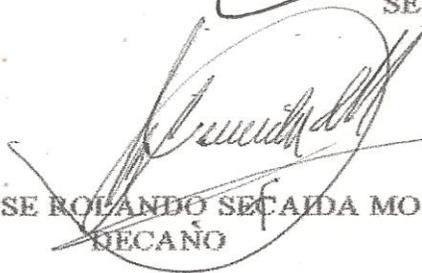
Con base en el Punto cuarto, inciso 4.1, subinciso 4.1.1 del Acta 19-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 4 de noviembre de 2014, se conoció el Acta AUDITORÍA 280-2014 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 28 de agosto de 2014 y el trabajo de Tesis denominado: "DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA PRIVADA QUE PRESTA SERVICIOS DE TOMOGRAFÍA Y RESONANCIA MAGNÉTICA EN HOSPITALES NACIONALES DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA", que para su graduación profesional presentó el estudiante **EDDY OSWALDO QUINONEZ AZURDIA**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*

  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



  
LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO



Smp.

## **DEDICATORIA**

- A DIOS Y JESÚS** Fuente de toda la sabiduría y por brindarme la voluntad y perseverancia para culminar mis estudios universitarios.
- A MIS PADRES** Raquel Azurdia Porras.  
Por su apoyo incondicional, le dedico este triunfo.  
Jaime Quiñónez Ramírez.  
Con respeto.
- A MI HERMANO** Luis Flores Azurdia  
Con cariño por brindarme su apoyo.
- A MIS ABUELOS** Celso Azurdia (+), Amalia Porras (+), Salome Quiñónez (+), y Margarita Ramírez
- A MI FAMILIA EN** En especial a mis sobrinitas, Fátima Flores, Amanda Flores, y con un afecto y cariño a Hugo Flores, Ercilia Cortez y María del Rosario Cortez.
- A MIS TÍOS** Con gran cariño y respeto, en especial a Transito Azurdia quien por su apoyo incondicional forma parte de este triunfo.
- A MIS PRIMOS** Con gratitud y admiración
- A MIS AMIGOS** Por su amistad y por motivarme y darme ánimo en el momento oportuno quiero expresar mi agradecimiento a los miembros del grupo de lectores de la “Parroquia San Juan de la Cruz” y al equipo de trabajo ETAEP del Banco de Guatemala.

## **AGRADECIMIENTO ESPECIAL**

- A MI ASESORA DE TESIS** Licenciada Esperanza Roldán de Morales, a quien le expreso mi más profundo agradecimiento por compartir sus conocimientos.
- A LA UNIVERSIDAD** De San Carlos de Guatemala, resguardo de la sabiduría.

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, los hospitales han venido contribuyendo al bienestar de la salud de todas las sociedades a nivel mundial. A la fecha existe una gran diversidad de hospitales, con diferentes ramas y con diferentes especialidades que contribuyen a prestar un servicio digno que vaya enfocado a la rehabilitación oportuna de la salud de los pacientes.

Con los avances de la tecnología y la medicina moderna, los hospitales públicos en Guatemala, podrían lograr restablecer la salud de muchos de los pacientes, así mismo disminuir en gran porcentaje la tasa de mortandad que gracias a un diagnóstico oportuno y preciso son unas de las tantas ventajas que ofrece la tecnología médica de hoy en día.

En nuestro medio, la mayoría de hospitales que existen, son instituciones creadas por el estado, de los cuales la mayoría por no decir todos no tienen los medios adecuados que permitan prestar en forma eficiente un mejor servicio a los guatemaltecos.

Derivado de esta situación han venido surgiendo una serie de empresas y hospitales de capital privado los cuales están debidamente mejor equipados que los hospitales públicos, para este caso en particular han surgido empresas de servicios de tomografías y resonancia magnética que consisten en unos aparatos de primer orden es decir, por la efectividad que representa en el diagnóstico de enfermedades en forma oportuna.

Derivado de esta situación y por la importancia que representa, para la población guatemalteca, contar con un servicio de esta magnitud, el Estado de Guatemala, ha tenido la necesidad de recurrir a estas empresas privadas, algunas de ellas, tienen instalados los equipos dentro de los mismos hospitales, cuentan con personal propio encargados de preparar a los pacientes para la realización de un estudio utilizando para este caso unos aparatos denominados Tomógrafos y Resonancias Magnéticas.

El presente trabajo de investigación denominado: "DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA PRIVADA QUE PRESTA SERVICIOS DE TOMOGRAFÍA Y RESONANCIA MAGNÉTICA EN HOSPITALES NACIONALES DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA", tiene como objetivo aportar los medios necesarios que le sirvan de guía

a estas empresas con el fin de poder diseñar e implementar un control que le permita salvaguardar sus activos y de esta forma mitigar potenciales problemas tanto financieros como administrativos que pueden repercutir en el alcance de sus objetivos. Para su presentación, el presente trabajo se desarrolla en cuatro capítulos:

En el capítulo I, se hace énfasis en los aspectos generales de los hospitales, su historia, el surgimiento de estas instituciones en Guatemala, sus categorías y funciones; quienes hacen uso de los mismos, su financiamiento y su administración.

Luego en el capítulo II, se desarrolla el tema de control interno, sus principales características, clasificación, principios, funciones y de la importancia que juegan dentro de las entidades los cuales, mediante su aplicación, permiten a las empresas mantener una seguridad razonable sobre sus recursos financieros y materiales.

Sigue el capítulo III, donde se da una explicación de la tomografía y resonancia magnética, la importancia que vienen representando en el diagnóstico oportuno de muchas enfermedades. Se hace referencia a las empresas privadas de tomografía y resonancia magnética que prestan sus servicios dentro de los hospitales, las condiciones y requisitos que deben cumplir de conformidad a las leyes y reglamentos aplicables en Guatemala.

El capítulo IV, se aborda el caso práctico, en el cual se describe el diseño del control interno mediante la aplicación de los principios de COSO III/ERM, aplicable a la empresa de tomografía y resonancia magnética que presta sus servicios en los hospitales nacionales de la república de Guatemala..

Por último, se dan las conclusiones derivado de la elaboración del presente trabajo, se proponen las recomendaciones que se consideraron necesarias y que contribuyan a salvaguardar los recursos de la empresa, además de las referencias bibliográficas consultadas.

## ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i

### CAPÍTULO I

#### HOSPITALES NACIONALES DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

1.1	Aspectos generales	1
1.1.1	Concepto de hospital	1
1.1.2	Definición de hospital	1
1.1.3	Historia de los hospitales	1
1.2	Tipos de hospitales	2
1.3	Función de los hospitales	3
1.4	Estructura de los hospitales	3
1.5	Organización hospitalaria	3
1.5.1	Sistema asistencial	3
1.5.2	Sistema administrativo	3
1.5.3	Sistema gerencial	4
1.5.4	Sistema de información	4
1.5.5	Sistema técnico	4
1.5.6	Docencia e investigación	4
1.5.7	Organización económica	4
1.6	Clasificación de los hospitales	5
1.6.1	De primer nivel	5
1.6.2	De segundo nivel	5
1.6.3	De tercer nivel	5
1.7	Usuarios de los hospitales	5
1.8	Surgimiento de los hospitales en Guatemala	6
1.8.1	La salud y asistencia social en Guatemala	6

1.8.2	Recursos financieros de los hospitales nacionales de Guatemala	7
1.9	Red de establecimientos del sistema integral de atención en salud en Guatemala	7
1.9.1	Centros comunitarios de salud	7
1.9.2	Puestos de salud	8
1.9.3	Centros de salud	8
1.10	Hospital general	8
1.11	Hospital regional	9
1.12	Hospital nacional de referencia	9
1.13	Aspectos legales que rigen al sistema de salud de Guatemala	9
1.13.1	Constitución Política de la República de Guatemala	9
1.13.2	Ley del Organismo Ejecutivo. Decreto 114-97 del Congreso de la República de Guatemala	10
1.13.3	Código de Salud. Decreto 90-97 del Congreso de la República de Guatemala	10
1.13.4	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Acuerdo Gubernativo 115-99	10

## **CAPÍTULO II**

### **CONTROL INTERNO**

2.1	El control	11
2.1.1	Definición de control	11
2.1.2	Importancia del control	11
2.1.3	Tipos de control	12
2.2	Procesos del control	13
2.3	Planificación y control	14
2.4	El control en las organizaciones	14
2.4.1	Niveles de decisión	15
2.5	Control interno	15
2.5.1	Antecedentes y origen del control interno	15

2.5.2	Evolución de control interno	16
2.5.3	Definición de control interno	16
2.6	Alcance del control interno	17
2.7	Objetivos del control interno	17
2.8	Principios del control interno	18
2.9	Clasificación del control interno	19
2.9.1	Control interno administrativo	19
2.9.2	Control interno contable	20
2.10	Ventajas y Desventajas del control interno	20
2.10.1	Ventajas	20
2.10.2	Desventajas	21
2.11	Métodos para evaluar el control interno	21
2.12	Riesgos del control interno	22
2.13	Responsabilidades del control interno	22
2.13.1	Responsabilidades internas	22
2.13.2	Responsabilidades externas	23
2.14	El control interno como sistema	24
2.15	Diseño de un sistema de control interno	25
2.16	Sistema de control interno (Manuales de normas y procedimientos)	25
2.17	Evaluación del control interno de las pequeñas y medianas empresas	26
2.18	Control Interno de la Información Financiera Guía para Pequeñas Empresas Cotizadas (COSO III/ERM)	26
2.19	Componentes y principios del control interno con Base a Coso III/ERM	27
2.19.1	Ambiente de control	27
2.19.2	Evaluación de riesgo	31
2.19.3	Actividades de control	33
2.19.4	Información y comunicación	35
2.19.5	Supervisión	37

## CAPÍTULO III

### EMPRESA DE SERVICIOS DE TOMOGRAFÍA Y RESONANCIA MAGNÉTICA

3.1	Aspectos generales	39
3.1.1	Historia de la tomografía y resonancia magnética	39
3.2	Definiciones	40
3.2.1	Tomógrafo	40
3.2.2	Tomografía axial computarizada (TAC)	40
3.2.3	Resonancia magnética (RM)	40
3.2.4	Personal técnico radiólogo	41
3.2.5	Insumos médicos	41
3.3	Empresa	42
3.3.1	Definición	42
3.4	Clasificación de las empresas	42
3.4.1	Por su forma jurídica	42
3.4.2	Por su actividad económica	43
3.4.3	Por el tipo de inversión	43
3.4.4	Por su magnitud	44
3.5	Elementos que integran la empresa	46
3.5.1	Recursos materiales	46
3.5.2	Financieros	47
3.5.3	Elemento humano	47
3.5.4	Tecnológico	47
3.5.5	Información	47
3.6	El sector servicios y las empresas de servicios	47
3.7	Empresas de servicios de tomografía y resonancia magnética	48
3.7.1	Importancia de la empresa que presta el servicio de tomografía y resonancia magnética, desde el punto de vista social guatemalteco	48
3.7.2	Características de la empresa que presta el servicio de tomografía y resonancia magnética	49

3.8	Marco legal mínimo aplicable a una empresa que presta el servicio de tomografía y resonancia magnética	49
3.8.1	Constitución Política de la República de Guatemala	49
3.8.2	Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 y sus reformas	49
3.8.3	Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas	50
3.8.4	Código de Trabajo, Decreto 1441	50
3.8.5	Reglamento de Inscripción de Patronos en el Régimen de Seguridad Social. Acuerdo Gubernativo 1123	51
3.8.6	Código de Salud. Decreto 90-97	52
3.8.7	Ley de Actualización Tributaria. Decreto 10-2012 y sus reformas	52
3.8.8	Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Decreto 26-92 y sus Reformas	54
3.8.9	Ley de Impuesto de Solidaridad. Decreto 73-2008	55
3.8.10	Ley para el Control, Uso y Aplicación de Radiosopos y Radiaciones Ionizantes. Decreto 11-86	55

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA PRIVADA QUE PRESTA SERVICIOS DE TOMOGRAFÍA Y RESONANCIA MAGNÉTICA EN HOSPITALES NACIONALES DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes de la empresa	57
4.2	Carta de propuesta de servicios profesionales y aceptación	59
4.3	Índice de papeles de trabajo	62
4.4	Índice de marcas de auditoría	63
4.5	Planificación del diseño del control interno	64
4.6	Programa de auditoría	67
4.7	Narrativa de la organización de la empresa	68
4.8	Diagnóstico de la situación actual de la empresa	71

4.9	Resultado del diagnóstico	89
4.10	Informe de la efectividad del control interno. Deficiencias y recomendaciones	100
4.11	Informe del diseño de control interno	125
	CONCLUSIONES	148
	RECOMENDACIONES	149
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	150
	ANEXOS	153

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1.	Criterios para la clasificación de las pequeñas y medianas empresas en Guatemala	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1.	Circuito de retroalimentación del control	13
2.	Procesos del ciclo del control	13
3.	Coso III/ERM	27
4.	Elementos de la empresa	46

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1.	Propuesta para elaborar un manual del empleado	154
2.	Propuesta de integrantes del consejo de administración de la empresa, Servicios Médicos, S.A.	155
3.	Propuesta de la estructura organizacional de la empresa Servicios Médicos, S.A.	156
4.	Guía del directorio de la empresa, Servicios Médicos, S.A.	157
5.	Guía del manual del funciones para la empresa Servicios Médicos, S.A.	158
6.	Guía del reglamento interno de selección y contratación de personal para la empresa Servicios Médicos, S.A.	160
7.	Modelo de solicitud de empleo	161
8.	Modelo de un contrato individual de trabajo	163
9.	Ejemplo de una matriz de riesgos	166
10.	Modelo de una nómina de sueldos y salarios	167
11.	Ejemplo de un Kardex para el control de inventarios	168

# CAPÍTULO I

## HOSPITALES NACIONALES DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

### 1.1 Aspectos generales

#### 1.1.1 Concepto de hospital

“El concepto de hospital encierra un universo que abarca los más variados recursos, elementos y dispositivos que articulados y sometidos a una acción coordinada pueden conducir a la salud integral, es decir al fomento, a la prevención, a la recuperación y a la rehabilitación.” (21:11)

#### 1.1.2 Definición de hospital

Son instituciones destinadas a actividades de servicios de salud, su finalidad es el diagnóstico y tratamiento de enfermedades que permitan al paciente restablecer la salud por medio de los profesionales capacitados en las distintas ramas de la medicina.

#### 1.1.3 Historia de los hospitales

Surgieron como albergues para personas necesitadas, entre ellos los enfermos que no podían cuidarse en el seno de una familia, para los peregrinos de escasos recursos para pagar un alojamiento y para muchas más personas que recurrían a ellos. Los hospitales en el mundo occidental cristiano fueron dependencias de grandes iglesias o conventos importantes.

Los primeros hospitales aparecieron “En el año 4000 a.C. los templos de los antiguos dioses fueron utilizados como casa de refugio para enfermos e inválidos y como escuelas de aprendizaje y practica para los médicos que se iniciaban en esta profesión. Posteriormente en la antigua Grecia, los templos de [Esculapio \(Asclepio\)](#), el dios griego de la medicina fueron utilizados con el mismo propósito.

Los documentos históricos demuestran que en la India en el siglo III a.C. bajo el dominio budista ya existían hospitales y su número fue creciendo en los primeros siglos de la era cristiana. En el siglo IV d.C. se fundaron hospitales en Cesárea y en Roma.”

Más adelante, “Bajo la dirección de la iglesia Católica Romana se fundaron hospitales, como el Hotel Dieu en París, que se inició bajo la dirección de St Landry, obispo de París desde el año 650 hasta alrededor del 656. Durante las cruzadas, la misión principal de las órdenes religiosas era cuidar de los enfermos y estas órdenes construyeron un gran número de hospitales, especialmente en la zona del mediterráneo. La más famosa fue la orden de los Caballeros de San Juan de Jerusalén. Durante toda la edad media, el renacimiento, e incluso después, los hospitales fueron dirigidos casi en su totalidad por comunidades religiosas que fueron las predominantes en el surgimiento de los hospitales”. (30)

Conforme las civilizaciones se venían desarrollando, empezaron a surgir los hospitales con carácter privado, los cuales eran administrados por los religiosos de la época y por médicos particulares. A medida que las poblaciones iban creciendo, también fueron aumentando sus necesidades especialmente en lo que al tratamiento de enfermedades se refería. Es así que los países desarrollados vieron la necesidad de crear instituciones que pudieran atender a la población particularmente, aquellas que carecían de recursos económicos y que requerían de una atención médica para solventar sus problemas de salud.

## **1.2 Tipos de hospitales**

Existe una diversidad de hospitales que se clasifican conforme al tipo de enfermedad que atienden, entre los cuales se mencionan algunos:

- ✓ Hospitales Psiquiátricos
- ✓ Hospital de Cancerología
- ✓ Hospital Oftalmológico

Dentro de cada tipo de hospitales también existen diferentes ramas de la medicina como lo son: los oftalmólogos, neurólogos e internistas, entre otras especialidades.

### **1.3 Función de los hospitales**

A la fecha, la función de los hospitales se puede resumir en tres categorías esenciales:

- ✓ Atención médica. Promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud y rehabilitación del paciente.
- ✓ Educación del su propio personal, de la comunidad en general y de la universitaria.
- ✓ La investigación médica y científica.

### **1.4 Estructura de los hospitales**

La estructura de los hospitales está especialmente diseñada para cumplir las funciones de prevención y tratamiento de enfermedades. En éste sentido, un hospital debe cumplir todas las alternativas (ubicación estratégica, fácil acceso, salas de emergencia bien ubicadas, entre otros), que ayuden a desempeñar en forma eficiente su función.

### **1.5 Organización hospitalaria**

#### **1.5.1 Sistema asistencial**

Cubre a todas las áreas que tienen una función asistencial; es decir, atención directa del paciente por parte de un conglomerado de profesionales en la salud.

#### **1.5.2 Sistema administrativo**

El sistema administrativo tiene relación con todas aquellas áreas que componen un hospital para su funcionamiento (ingreso y egresos de pacientes, programación de turnos del personal, departamento de recursos humanos, oficinas de auditoría, farmacias, entre otros).

### **1.5.3 Sistema gerencial**

El sistema gerencial de un hospital, es el encargado de organizar y dirigir el funcionamiento global de los mismos; desarrolla las políticas que ayuden a la prevención, diagnóstico y el tratamiento de enfermedades, así como el presupuesto de las distintas operaciones que se realizan.

### **1.5.4 Sistemas de información**

Para el registro de todas sus operaciones y actividades que dentro de las funciones le compete a los hospitales, el sistema de información ocupa un lugar importante dentro de las instituciones, los cuales son diseñados con el propósito de mantener el buen funcionamiento de todas las áreas que componen el hospital.

### **1.5.5 Sistema técnico**

Lo conforman todas las dependencias encargadas de proveer el adecuado soporte y mantenimiento técnico, que garanticen el buen funcionamiento del mismo.

### **1.5.6 Docencia e investigación**

La capacitación, formación e investigación constante es una de las políticas que toda institución debe tener dentro de sus objetivos. La docencia es un punto clave en la formación de nuevos profesionales.

### **1.5.7 Organización económica**

El área administrativa y financiera del hospital tiene como función específica apoyar el desempeño del cuerpo médico y paramédico en la atención de los pacientes. “Un buen desempeño administrativo, parte de establecer directrices para programar, presupuestar, adquirir, almacenar, suministrar y pagar los bienes y servicios que consume, todo ello durante un tiempo oportuno de manera eficiente y costos razonables.” (20:26)

## **1.6 Clasificación de los hospitales**

De acuerdo a la capacidad para atender a sus pacientes, los hospitales se dividen en tres niveles:

### **1.6.1 De primer nivel**

Es el más simple de los establecimientos oficiales. Se ubica en cabeceras municipales de tercera y/o cuarta categoría, en aldeas o caseríos importantes.

### **1.6.2 Segundo nivel**

Se caracterizan porque en los mismos pueden realizarse intervenciones quirúrgicas y dar albergue por un tiempo determinado al paciente para su posterior atención. Puede atender solamente algunas especialidades y, en algunos casos, canalizar al paciente para su atención hacia otra institución de salud que tenga la especialidad adecuada y el equipo necesario. Generalmente se ubican las cabeceras municipales y ciudades de importancia y brindan a la población de su área de influencia los servicios ampliados de salud definidos según sus normas.

### **1.6.3 De tercer nivel**

Puede dar atención integral a casi cualquier padecimiento que tengan los pacientes, ya que cuenta con todas áreas especializadas. Regularmente funcionan algunas veces como escuelas y centros de investigación.

## **1.7 Usuarios de los hospitales**

En el pasado, los usuarios eran indigentes, desvalidos, niños abandonados y militares, mientras que a ahora, el hospital está al servicio de toda la comunidad sin discriminación alguna. Sus servicios no son totalmente gratuitos, pero siempre existen sistemas de atención para los pacientes de escasos recursos. No han sido mucho los

cambios que se han dado. A la fecha, los usuarios siguen siendo personas que en su mayoría son de escasos recursos y la atención médica no es la adecuada.

## **1.8 Surgimiento de los hospitales en Guatemala**

El 22 de noviembre de 1527, a pocos años de la conquista del territorio de Guatemala, Don Jorge de Alvarado, hermano del conquistador español Don Pedro de Alvarado, fundó el primer hospital que se denominó “Hospital de la Misericordia”, pero no fue sino hasta que en 1537 Fray Francisco de Marroquín le dio auge a la hazaña ya iniciada por Don Jorge de Alvarado.

Fray Matías de Paz, en el año de 1541, funda un hospital que era exclusivo para los esclavos indígenas. El 24 de octubre de 1778, en la nueva Guatemala de la Asunción, se instituye el hospital San Juan de Dios. Años más adelante, en el siglo XIX, empezaron a funcionar los hospitales de Occidente en la ciudad de Quetzaltenango fundado en 1843; y, en 1879, se funda el Hospital Militar.

En el siglo XX, en 1955, se inaugura el hospital Roosevelt, funcionando con su primera sección de maternidad. A la fecha, éste nosocomio cuenta con tres mil cien trabajadores distribuidos entre personal médico, enfermería, auxiliares técnicos y personal administrativo.

### **1.8.1 La salud y asistencia social en Guatemala**

Para lograr una medicina integral, el Estado de Guatemala, debe proveer la infraestructura, recurso humano y tecnológico adecuado que garantice a la población una forma digna y accesible de poder solventar los problemas de salud de la sociedad guatemalteca.

A la fecha, Guatemala cuenta con 44 hospitales en la red del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, los cuales están distribuidos en todo el territorio nacional y están clasificados en los diferentes niveles de acuerdo a la jerarquía que les corresponde.

## **1.8.2 Recursos financieros de los hospitales nacionales de Guatemala**

En Guatemala, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, recibió para el periodo del año 2013, un presupuesto de Q 5,111.6 millones los cuales fueron distribuidos en todos los hospitales de la república de Guatemala.

Aunque se establece la obligatoriedad del Estado en la prevención, curación y recuperación de la salud de los ciudadanos, por sí solo no tiene la capacidad económica de brindar a cada uno igual atención médica.

## **1.9 Red de establecimientos del sistema integral de atención en salud Guatemala**

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia, determina una clasificación del sistema integral de salud que existe en Guatemala, para lo cual se refiere de la siguiente manera: “La red de establecimientos de salud es el conjunto de establecimientos, institucionales y comunitarios prestadores de servicios de salud articulados funcionalmente entre sí y con perfiles y responsabilidades de acuerdo a su capacidad de resolución” (2:31)

Los tipos de establecimientos institucionales y comunitarios de salud que existen en Guatemala se clasifican en:

- ✓ Centros comunitarios de salud
- ✓ Puestos de salud
- ✓ Centros de salud
- ✓ Hospitales

### **1.9.1 Centros comunitarios de salud**

Son los establecimientos de menor complejidad de la red de servicios que existen en Guatemala. A la fecha, tiene bajo su responsabilidad una determinada área de población menor a mil quinientos hospitales. “En el mayor de los casos su

administración y operación participan miembros de las propias comunidades y personal de Ministerio de Salud y Asistencia Social. Las funciones del personal que participan en estos centros están determinadas por normas previamente establecidas por autoridades de la salud.” (2:32)

### **1.9.2 Puestos de salud**

Son los establecimientos de salud públicos que pertenecen al primer nivel de la clasificación, las instalaciones se ubican en las aldeas, cantones, caseríos y barrios municipales que cubre a un promedio de dos mil habitantes y sirve de enlace entre la red institucional y el nivel comunitario para atender las diversas emergencias que no puedan ser atendidas en el sector. Brinda un conjunto de servicios de salud definidos según normas y el recurso humano básico son auxiliares de enfermería.

### **1.9.3 Centros de salud**

Pertenece a la clasificación del segundo nivel, se ubican en el ámbito municipal y generalmente, en las cabeceras municipales y ciudades de importancia. Brinda a la población de su jurisdicción correspondiente, servicios ampliados de salud definidos conforme a normas. Coordina apoyo a los centros de salud ubicados dentro de su área.

Los centros de salud también son clasificados de la siguiente manera:

- ✓ Centros de salud tipo A
- ✓ Centros de salud tipo B
- ✓ Clínicas periféricas
- ✓ Centros de atención materno-infantil

### **1.10 Hospital general**

“Es el centro de salud con mayor complejidad, se encuentra dentro de la clasificación del segundo nivel. Además de las acciones de atención y recuperación a los pacientes, desarrolla acciones de promoción, prevenciones y rehabilitación de la salud y presta

atención médica hospitalaria a poblaciones que residen a nivel departamental. Cuenta con un gran número de especialidades en las diferentes ramas de la medicina.”(2:33)

### **1.11 Hospital regional**

“Es el centro de tercer nivel que desarrolla las acciones de recuperación y rehabilitación, brinda apoyo a la población referida por establecimientos menores y en especial de los hospitales generales que pertenecen a su área.” (2:33)

El área de influencia de cada hospital regional está determinada por criterios de accesibilidad y población. Dentro de los recursos médicos básicos con que cuentan estos hospitales se encuentran: médicos generales y médicos especializados en medicina interna, enfermeras profesionales, auxiliares de enfermería y otros profesionales y técnicos en salud, según normas establecidas.

### **1.12 Hospital nacional de referencia**

Es el centro de atención de mayor complejidad dentro de la clasificación del tercer nivel. Desarrolla acciones de promoción, prevención y rehabilitación de la salud y brinda atención médica especializada a la población referida por establecimientos de la red de servicios que requieren dicha atención. Para prestar este servicio, los hospitales regionales deben contar con alta tecnología, recursos humanos especializados y materiales y equipos. “En Guatemala, los centros hospitalarios clasificados en este nivel de hospitales regionales se encuentran: Hospital Roosevelt y San Juan de Dios.” (2:34)

## **1.13 Aspectos legales que rigen al sistema de salud de Guatemala**

### **1.13.1 Constitución Política de la República Guatemala**

Todo guatemalteco tiene derecho a la salud sin discriminación alguna. El artículo 94 de dicha constitución, establece que es obligación del Estado velar por la salud y asistencia social de los habitantes del territorio de Guatemala por medio de las instituciones creadas para la prevención, recuperación, rehabilitación y todas las

medidas pertinentes, a fin de procurar la salud, tanto física como mental de los guatemaltecos.

#### **1.13.2 Ley del Organismo Ejecutivo. Decreto 114-97 del Congreso de la República de Guatemala**

Esta ley establece que corresponde “al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico que se relaciona con la salud preventiva y curativa y las acciones de protección, promoción de la salud física y mental de los guatemaltecos.” (12:22)

#### **1.13.3 Código de Salud. Decreto 90-97 del Congreso de la República de Guatemala**

Contiene las normas de observancia general en lo que a la salud se refiere. Determina la responsabilidad del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social como institución que coordina, evalúa y supervisa todos los programas de desarrollo de salud; así mismo, formula las políticas que conforme a las leyes específicas y sus reglamentos le competen en el ejercicio de sus funciones.

#### **1.13.4 Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Acuerdo Gubernativo 115-99**

Corresponde al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, “desarrollar las funciones que conforme a la Constitución Política de Guatemala son competencia del Estado en lo referente a la salud, las que le asigna en forma específica el Código de Salud y la Ley del Organismo Ejecutivo.” (2:3)

## CAPÍTULO II

### CONTROL INTERNO

#### 2.1 El control

##### 2.1.1 Definición de control

“El control se define como aquella situación en que se dispone de conocimientos ciertos y reales de lo que está pasando en la empresa tanto internamente como en su entorno, y pueden planificar en cierta manera lo que pasará en el futuro. Así la empresa como organización estructurada debe tener un sistema que controle la situación interna y externa.”(24:27-28)

##### 2.1.2 Importancia del control

Una de las razones por las cuales es importante el control, es porque hasta el mejor plan establecido puede desviarse. Su importancia radica porque:

- a) “Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente y se aplica a todo, a las cosas, a las personas y a los actos.
- b) Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- c) Localiza a los responsables, para tomar medidas correctivas.
- d) Proporciona información acerca de la situación y de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planificación.
- e) Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.” (22:60)

Los controles deben ser conforme a las necesidades de las organizaciones. Estos tienen que ser enfocados a llevar una buena relación entre la empresa y sus

subordinados, clientes, proveedores. De la efectividad del control, depende que la administración alcance sus objetivos, los cuales deben ser evaluados permanentemente.

### **2.1.3 Tipos de control**

Para que toda actividad cumpla con los objetivos establecidos, se debe procurar mantener tres tipos de control:

#### **2.1.3.1 Control preliminar**

Se centra en la eliminación de los problemas previstos en el futuro. Se ejerce previamente a la acción para asegurar que se preparen los recursos y el personal necesario y se tengan listos para iniciar las actividades de corrección.

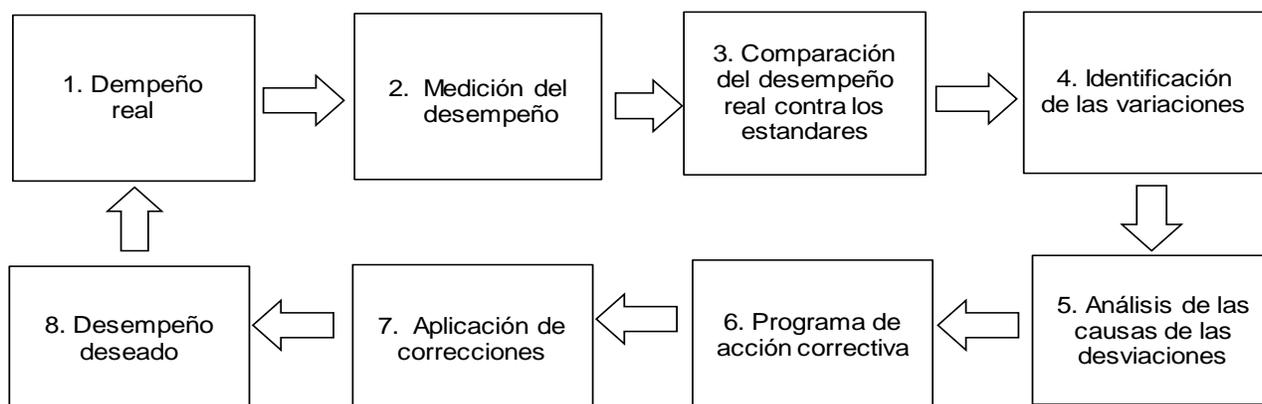
#### **2.1.3.2 Control concurrente**

Se establece sobre el trabajo en marcha, se hacen las observaciones personales y se harán los informes que especifiquen si el mismo se lleva a cabo según los estándares establecidos previamente.

#### **2.1.3.3 Control por retroalimentación**

Consiste en hacer los ajustes y correcciones necesarios a los controles establecidos, es decir se analizan las causas que llevaron a que un objetivo haya sido desviado y se replanteará nuevamente la estrategia a seguir. Una desventaja de éste tipo de control, es que se realiza en hechos pasados y no en el momento oportuno; en cierto modo, su desventaja principal sería actuar cuando el daño ya está hecho.

La retroalimentación es esencial en cualquier proceso de control, ofreciendo información para la toma de decisiones que son necesarios para reajustar el sistema ya implementado. Éste sistema debe ser evaluado en forma constante, conforme se vayan detectando deficiencias; la administración deberá, de nuevo, definir cuáles fueron las causas de su deficiencia y aplicar los controles correctivos que sean necesarios y que permitan en cierta medida que dichos controles sean eficientes.

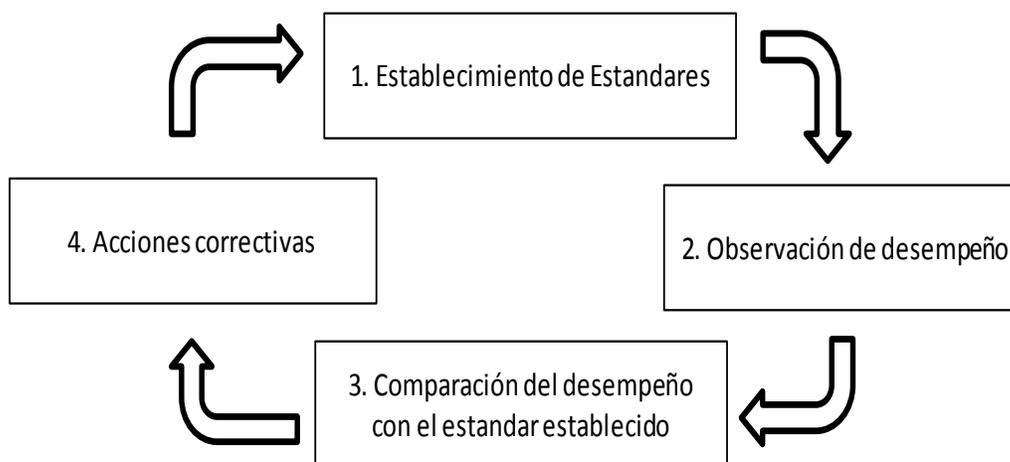


**Figura 1** Circuito de retroalimentación del control

Fuente: Página Web. [www.elprima.com/apuntes/administración-de-empresas](http://www.elprima.com/apuntes/administración-de-empresas)

## 2.2 Procesos del control

El proceso de control contiene un conjunto de etapas cíclicas, por medio de las cuales se establece el mecanismo para la puesta en práctica del control.



**Figura 2** Procesos del ciclo del control

Fuente: Adalberto Chiavenato. Introducción a la teoría de la administración

Cada elemento tiene un propósito bien definido:

- ✓ “Los estándares es el estado de ejecución deseado, de hecho, no son más que los objetivos definidos por la organización.” (22:60)
- ✓ En el proceso de observación se podrán hacer las verificaciones dependiendo de la calidad de información que se obtenga, ya que de esta dependerá si habrá necesidad de ajustes al sistema planificado.
- ✓ En el proceso de comparación del desempeño, se podrán ver los resultados y comparar las variaciones, determinar errores, para que estos puedan ser trasladados a los responsables.
- ✓ La acción correctiva, es donde se aplicarán las medidas que ajustarán las desviaciones y garantizarán que se ejecuten los planes dispuestos para alcanzar los objetivos.

### **2.3 Planificación y control**

“La planificación, es el proceso a través del cual una empresa analiza el ambiente externo e interno, elabora objetivos de acuerdo a dichos análisis y diseña estrategias y cursos de acción destinados a alcanzarlos. Sea cual fuese el tamaño de la empresa, la importancia de la planificación es fundamental para el éxito de la misma.” (29)

La planificación es el instrumento fundamental de la dirección empresarial al abordar y responder a cuestiones como: el objetivo a conseguir, las políticas internas de la entidad, desarrollo de estrategias y cuantas cuestiones sean relevantes para la empresa. Es un canal de comunicación dentro de la empresa, porque permite fijar las bases para medir los resultados de cada una de las unidades administrativas.

### **2.4 El control en las organizaciones**

La organización, para conseguir sus objetivos, debe procurar dos cosas:

- a) Cuidar que sus planes y objetivos se cumplan.

- b) Distribuir, económicamente, la utilización de los recursos organizacionales de la empresa.

En las empresas deben establecerse controles en los puntos críticos o puestos de mayor responsabilidad, en donde se puedan dar oportunidades a fraudes e irregularidades.

### **2.4.1 Niveles de decisión**

Así como hay diferentes clases de toma de decisiones, así también existen diversos niveles de toma de decisiones dentro de una empresa, estos niveles se clasifican así:

- a) Directivos
- b) Gerenciales
- c) Operativos

En el nivel directivo será donde se fijen los objetivos y se plasmarán las políticas, en cierto modo, será responsable que las normas o procedimientos sean bien definidos, para que estos puedan ser entendidos y ejecutados por los otros niveles.

A nivel de decisión gerencial, su responsabilidad recaerá en la planificación de conformidad con los objetivos que el nivel directivo se haya propuesto, elaborando los programas y los planes de acción que sean necesarios para alcanzarlos.

“El nivel operativo emite órdenes y vigila acciones específicas. El organismo social queda perfilado en tres niveles, cada uno de los cuales exige decisiones de ciertas características condicionadas por el nivel precedente.” (27:31)

## **2.5 Control interno**

### **2.5.1 Antecedentes y origen del control interno**

La palabra “Control es de origen francés, su uso se ha generalizado en el mundo de los negocios y se emplea para significar, entre otros conceptos el mando, dominio, vigilancia, organización. Cuando va unido a la palabra interno se sugiere la idea de que

las operaciones realizadas dentro de la organización de una empresa, se mantienen bajo el dominio de las personas responsables de vigilarlas.” (26:27)

Con el desarrollo de las sociedades, especialmente, las industrializadas, así se fue haciéndose más necesario implementar controles en las organizaciones.

### **2.5.2 Evolución del control interno**

“El control interno ha existido siempre, pero nunca estuvo tan elaborado y razonado como hoy en día. Esto tiene una explicación sencilla, actualmente hacer negocios es más complejo, existe mayor dispersión geográfica de los centros productivos, clientes, proveedores, más variedad de productos, mercados de capitales más complejos y demandantes, esto tradicionalmente empuja a crear mayores controles.” (17:337)

El volumen de las operaciones, la complejidad de los procesos, la necesidad de la información financiera que proporcionará datos de la situación real de la entidad, fueron factores claves que incidieron que el control interno se convirtiera en alternativa primordial para las organizaciones.

### **2.5.3 Definición del control interno**

“El control interno es un control sistematizado y automático. Intenta prevenir errores y fraudes. Requiere de una organización administrativa y contable previa.”(17:338)

La Norma Internacional de Auditoría 315 da la siguiente definición: “Es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales reglamentarias aplicables.”(20:264-265)

Para conocer cómo se realizan los procesos de determinadas actividades, se debe tener un conocimiento de la entidad y su entorno, que incluye su control interno. Al obtener conocimiento de los controles relevantes, se evaluará el diseño de los controles

ya establecidos, de ésta forma, se determinará si los mismos cumplen su función mediante la indagación realizada al personal involucrado en la realización de determinados procedimientos de auditoría.

## **2.6 Alcance del control interno**

El control interno no tiene limitaciones, ya que su alcance se puede aplicar a:

- ✓ Todas las empresas
- ✓ Todas las actividades
- ✓ Todos los procesos
- ✓ A la información administrativa y financiera

El administrador debe comprender que el control interno es el medio diseñado, con el objeto de proporcionar una seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad.

## **2.7 Objetivos del control interno**

El control interno tiene tres objetivos fundamentales, si se logran identificar estos objetivos, se puede decir que se conoce el control interno. Toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que se fije a cumplir los objetivos de la misma, se puede decir que la empresa cuenta con una fortaleza de control interno, de igual manera todo plan, o medida que no tenga en cuenta estos objetivos puede llamarse una debilidad de control interno.

Los objetivos del control interno son los siguientes:

- ✓ **La suficiencia y confiabilidad de la información financiera:** para obtener la información financiera, se obtienen las transacciones que la empresa realiza, se procesa esta información y ésta deberá ser presentada para su análisis en forma oportuna a los usuarios (Administradores o gobierno corporativo), quienes tomarán las decisiones y medidas que consideren

pertinentes. Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera, se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa.

- ✓ **Efectividad y eficiencia de las operaciones:** se debe tener la seguridad que las actividades se cumplan con un mínimo de esfuerzos y utilidad de recursos y un máximo de utilidad, de conformidad con las autorizaciones especificadas por la administración.
- ✓ **Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables:** la administración, en la medida posible, debe tomar acciones que estén enmarcadas dentro de las disposiciones legales del país y estar anuente a toda normativa que le sea aplicable. Existen numerosas disposiciones legales relacionadas, principalmente, con los aspectos operativos de la entidad, el incumplimiento de éstas disposiciones, puede llevar a conductas que orienten a ocultar tales irregularidades que, en su momento, afectarán a la empresa.

## 2.8 Principios del control interno

- ✓ “Un principio es una verdad fundamental, o lo que puede ser considerado como una verdad en una época dada, que pretende explicar las relaciones entre dos o más conjuntos de variables.”(18:54)
- ✓ “Debe fijarse la responsabilidad. Si no existe una delimitación exacta de ésta, el control será ineficiente.
- ✓ El registro y las operaciones deben estar separados.
- ✓ Deben utilizarse pruebas para comprobar la exactitud, con el fin de asegurarse de que las operaciones se realizan en forma exacta.
- ✓ Ninguna persona individualmente debe tener totalmente a su cargo una transacción comercial.
- ✓ Se debe seleccionar y proporcionar capacitación al personal; una capacitación bien detectada ofrece como resultado un mejor rendimiento.

- ✓ Si es posible debe haber rotación entre los empleados asignados a cada puesto.
- ✓ Las descripciones de funciones y procedimientos para cada puesto deben asignarse por escrito. Los manuales administrativos (de organización, procedimientos, políticas) promueven la eficiencia y evitan errores.
- ✓ Los empleados que manejan valores deben afianzarse.
- ✓ No hay que exagerar las ventajas de un método de contabilidad, ya que este no sustituye al control interno.
- ✓ Debe hacerse uso del equipo electrónico, siempre que este sea factible, pues facilita las operaciones, fomenta la división del trabajo y puede reforzar el control interno.” (27:54-55)

## **2.9 Clasificación del control interno**

En un sentido amplio, el control interno incluye controles que pueden ser catalogados como administrativos y contables.

### **2.9.1 Control interno administrativo**

“Incluye, aunque no limitado a este, el plan de empresa y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones por parte de la dirección. Toda autorización representa una función de dirección directamente asociada con la responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.”(27:278)

Los directivos de una organización tienen la obligación de controlar, evaluar los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las deficiencias. De tal manera, el control administrativo es un elemento clave en la consecución de los objetivos de una entidad.

## **2.9.2 Control interno contable**

“Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento el control interno contable.” (15:70)

El control contable influye, directamente e indirectamente, en la confiabilidad de los registros financieros y la veracidad que éstos puedan proporcionar a la administración, para la toma de decisiones.

La administración debe estar atenta de la correcta operación de los registros contables y que éstos presenten la realidad financiera de la empresa en una fecha determinada. Esto, en gran medida, ayudará a los administradores a tomar decisiones concretas, teniendo la confianza de que tales decisiones están siendo tomadas con base a una información confiable y oportuna.

Los objetivos del control contable son los siguientes:

- ✓ “Qué transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización general o específica de la dirección.
- ✓ Qué transacciones se registran, según sea necesario: Para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo a criterios aplicados a tales estados financieros para mantener el control sobre los activos.
- ✓ Que el acceso a los activos este permitido únicamente con la autorización de la dirección.” (15:7)

## **2.10 Ventajas y Desventajas del control interno**

### **2.10.1 Ventajas**

- ✓ Conseguir los objetivos de la empresa, su rentabilidad y rendimiento.
- ✓ Prevenir la pérdida de recursos, tanto financieros como materiales.
- ✓ Cumplir con las obligaciones gubernamentales.

- ✓ Mantener un alto grado de confianza en la organización.

### 2.10.2 Desventajas

- ✓ No puede garantizar el éxito de una empresa.
- ✓ No puede cambiar una administración ineficiente por una buena.
- ✓ Pueden pasar inadvertidos por personal clave de la empresa.
- ✓ No puede asegurar el éxito ni la supervivencia de la entidad.

### 2.11 Métodos para evaluar el control interno

La evaluación del control interno, puede establecerse mediante los siguientes métodos:

- a) Cuestionarios.** Consiste en la formulación de una serie de preguntas que deben ser contestadas por funcionarios o empleados de la empresa. Con este método, se pretende medir las fortalezas y debilidades del sistema de control interno; además, se debe tener el conocimiento pleno de los puntos donde se puedan tener deficiencias para así formular las preguntas pertinentes buscando, de la mejor forma, que se centralicen en las áreas que se establezcan tienen deficiencias de control interno.
- b) Flujogramas.** Este método, que expone por medios gráficos, utiliza símbolos estándar para describir un proceso en la ejecución de una actividad de la empresa.
- c) Narrativo.** Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y de las características del control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentales, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en un sistema.
- d) Combinación de métodos.** En ciertas actividades o procesos, es conveniente utilizar la combinación de varios métodos que permita una evaluación del control interno. Es decir que en la combinación de métodos su

puede evaluar, de una manera más eficiente, como está estructurado el control interno en una entidad.

## **2.12 Riesgos del control interno**

Un riesgo es aquel que existe en todo momento, por lo que existe toda posibilidad que puedan ser sobrepasados. Los tipos de riesgos que existen son:

- ✓ **Riesgo inherente:** representa el riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la situación donde existe. Es propio del trabajo a realizar.
- ✓ **Riesgo de control:** son aquellos controles que han sido implementados, pero que están sujetos a que los mismos puedan ser sobrepasados por personal clave de la empresa, ya sea por colusión entre los mismos funcionarios de la entidad encargados de vigilar el control interno u otro motivo.
- ✓ **Riesgo de detección:** es el riesgo que está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría, por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado.
- ✓ **Riesgo residual:** son aquellos remanentes que existen después de que se hayan tomado las medidas de seguridad pertinentes.

## **2.13 Responsabilidades del control interno**

### **2.13.1 Responsabilidades internas**

Para dar una seguridad sobre el correcto seguimiento del control interno, el mismo puede evaluarse de distintas formas:

- ✓ **Consejo de administración:** es el responsable de establecer la misión y las expectativas de la organización, la integridad y los valores éticos de la misma.

- ✓ **Gerencia:** es la responsable de garantizar, que dentro de la organización, exista un ambiente adecuado y propicio para el control.
- ✓ **Ejecutivos financieros:** su función es apoyar en la prevención y detección de reportes financieros fraudulentos.
- ✓ **Comité de auditoría:** tiene la facultad de cuestionar a la gerencia, en relación al cumplimiento de sus responsabilidades. También tiene la responsabilidad de velar que la organización tome las medidas correctivas necesarias, cuando se detecten errores e irregularidades que se deriven de las deficiencias del control establecido.
- ✓ **Comité de finanzas:** su función es asegurar el control interno, al evaluar la consistencia de los presupuestos y que se lleven según los objetivos establecidos.
- ✓ **Auditoría interna:** la auditoría interna en una empresa deber ser independiente, cuya función es revisar e informar sobre procesos administrativos y financieros de la entidad y proporcionar una seguridad razonable de la situación real de la empresa.
- ✓ **Área jurídica:** juega un papel importante dentro de las organizaciones, su responsabilidad es la revisión de los controles e instrumentos legales, con el fin de salvaguardar los bienes de la empresa.

### 2.13.2 Responsabilidades externas

- ✓ **Auditoría externa o firma independiente:** su objetivo es averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de la información producida por los sistemas de la organización. La auditoría externa es realizada por una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocida.
- ✓ **Área jurídica externa:** es importante que las empresas cuenten con un servicio que le ayude a resolver todos aquellos procesos y gestiones legales

de índole jurídica que, en un determinado momento, puedan afectar el desarrollo de la entidad.

- ✓ **Personal de la organización:** el personal interno de la organización toma parte activa de los componentes, mediante la ejecución de las actividades que tienen cotidianamente asignadas y tomando las acciones necesarias para su control,
- ✓ **La revisión fiscal:** la revisión fiscal es la realizada por entidades gubernamentales, cuya labor o función es la de cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones legales establecidas por un gobierno.

#### **2.14 El control interno como sistema**

“La creciente complejidad que está adquiriendo la gestión empresarial afecta a muchos de sus aspectos, siendo sin duda una de los más destacados el que afecta al propio control de la eficacia y la calidad de dicha gestión. Y, la evolución de los sistemas de control, nos permitirán diferenciar hoy en día con los siguientes objetivos de control:

- ✓ **El control de las operaciones:** cada empresa tiene sus propios objetivos muy diferenciados a otras empresas, ya que los mismos están muy relacionados con las prioridades, el juicio y el estilo de gestión de la gerencia.
- ✓ **El control de los procesos informativos y contables:** estos objetivos se relacionan con los procesos informativos que debe desarrollar y mantener la empresa en todas sus funciones y actividades basados fundamentalmente hoy en día en equipos y aplicaciones informáticas en los que tienen que garantizarse su eficacia y factibilidad.
- ✓ **El control de los resultados:** estos objetivos se relacionan con los de la obligación que tiene la empresa de conseguir unos determinados resultados preferentemente económicos y financieros que incrementan la rentabilidad de sus actividades y crear valor para los accionistas.

- ✓ **El control de las estrategias:** son los relacionados con la misión y la visión empresarial, establecidos por la alta dirección y con el fin último de mantener y optimizar las ventajas competitivas de la empresa que garanticen su supervivencia a largo plazo.
- ✓ **El control de responsabilidades sociales:** tanto legales y normativos como de responsabilidad social, pues toda empresa debe desarrollar su actividad en el marco de las normas legales y reglamentarias.

Todos estos objetivos aunque estén interrelacionados, presentan a su vez características propias y diferencias, que permiten sistematizar convenientemente su control bajo sistemas específicos y también con requerimientos concretos.” (14:13-15)

### **2.15 Diseño de un sistema de control interno**

Para diseñar el sistema de control interno en una entidad, el administrador, debe hacer una planificación para identificar cuáles son controles que deberá implementar y le ayuden a alcanzar sus objetivos.

“Diseñar un sistema de control supone pues definir, que se va a controlar, determinar las desviaciones que van a ser aceptables, la respuesta a las desviaciones y tener en cuenta que el control afecta a las personas.” (17:346)

### **2.16 Sistema de control interno (Manuales de normas y procedimientos)**

Los manuales de control interno, son piezas básicas dentro del sistema. Su elaboración debe ser una de las actividades centrales de la administración y debe estar contemplado dentro del plan de organización como función de control interno.

Uno de los requisitos indispensables que debe cumplir un manual, es que debe ser dinámico y estar sujeto a los cambios que vayan surgiendo en el transcurso de la actividad normal de la empresa. Los manuales de control interno constituyen el elemento primordial del proceso de capacitación de los miembros de una organización.

## **2.17 Evaluación del control interno de las pequeñas y medianas empresas**

Las pequeñas y medianas empresas, tienen las mismas necesidades de las grandes empresas, de implementar un efectivo control interno, como consecuencia de que las mismas tienen que cumplir con objetivos, disposiciones legales y administrativas.

En ocasiones no tienen un sistema de información detallada para establecer controles internos. En estas empresas, el riesgo de fraude, desperdicios, irregularidades e ineficiencias, puede resultar para la empresa un gran problema financiero en el caso de no resguardar los recursos financieros que la puedan llegar a ser rentables.

## **2.18 Control Interno de la Información Financiera. Guía para Pequeñas Empresas Cotizadas (COSO III/ERM)**

A mediados del año 2006, el “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” (COSO), lanza un nuevo modelo más simplificado denominado: Control Interno de la Información Financiera-Guía para empresas “pequeñas” públicas cotizadas (Coso III). Éste es una versión más reducida del marco original de COSO I y Coso II. Éste documento hace referencia de que un control interno eficaz, aporta un valor más significativo a las empresas.

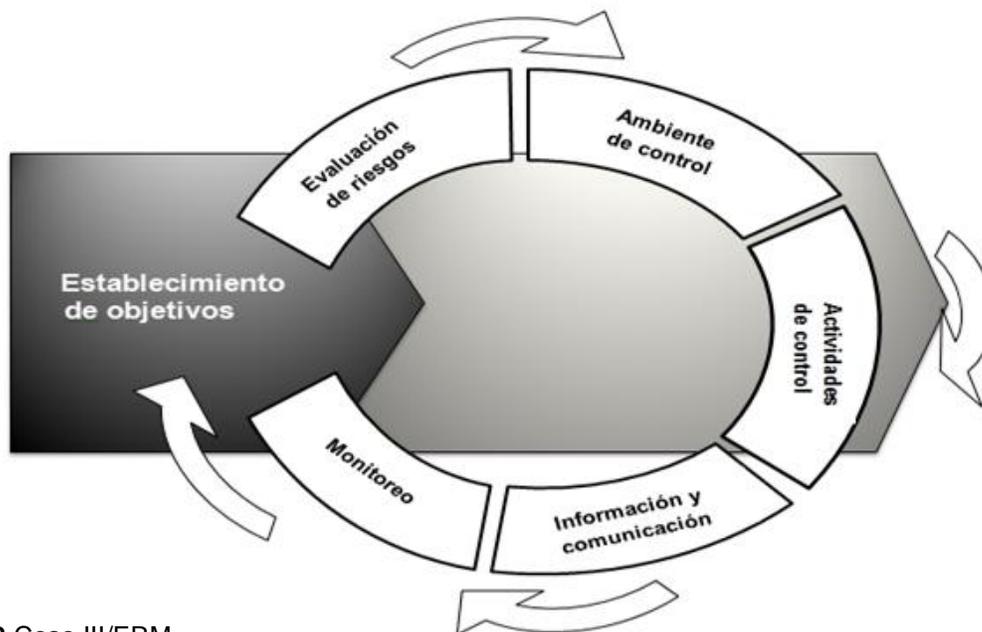
“Esta guía traducida al español por el Instituto de Auditores Internos de España, ofrece una serie de principios básicos con “atributos, métodos y ejemplos relacionados sobre como las empresas más pequeñas pueden aplicar estos principios de manera eficiente.”(19:9)

El documento final de marco de Control Interno Coso III, incluye 20 principios y 76 atributos. Este marco no sustituye a ninguno de los modelos formulados anteriormente, (Coso I y Coso II), más bien está enfocado a cumplir el objetivo de asegurar la confiabilidad de la información que se procesa en la organización.

Este modelo puede ser aplicado por empresas o cualquier entidad no importando la magnitud de las mismas.

## 2.19 Componentes y principios del control interno con Base a Coso III/ERM

El control interno está integrado por componentes y con principios que trabajan en conjunto para prevenir, detectar y/o corregir errores materiales. Cada uno de los cinco componentes es importante para cumplir el objetivo de obtener una información confiable. Un diagrama de los componentes de Marco, trabajando en conjunto desde una perspectiva del proceso, se ilustra de la siguiente manera:



**Figura 3** Coso III/ERM

Fuente: Coso III (PYMES) / Información financiera.

### 2.19.1 Ambiente de control

“Marca el tono de la organización, influye en la conciencia de control de su gente, es el fundamento para un control efectivo, brinda disciplina y estructura.”(20:45)

El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; asimismo, los valores éticos son un elemento esencial que puede afectar a los otros componentes. Entre los factores se incluyen la filosofía de la administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de

administración, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad, asigna responsabilidad y organiza a su personal.

#### **2.19.1.1 Principio 1 -Integridad y valores éticos-**

“La integridad y valores éticos sólidos, especialmente de la alta dirección se desarrollan, se comprenden y se fijan los estándares de conducta.” (19:48)

El alto sentido de las obligaciones, los valores, la confiabilidad y la equidad, deben ser puntos claves que los administradores deben infundir en su organización. Para alcanzar este objetivo, el administrador o consejo de administración, deberá tener un compromiso constante hacia la integridad haciendo evaluaciones periódicas a manera de verificar el cumplimiento de los estatutos establecidos que le permitan evaluar, corregir y sancionar, en forma oportuna, los procesos que se hayan alterados.

#### **2.19.1.2 Principio 2 -Consejo de administración-**

“El consejo de Administración entiende y ejerce la responsabilidad de supervisión relacionada con la información financiera y el control interno asociado.” (19:51)

Un consejo de administración activo y efectivo, puede ser un elemento de control importante que debe evaluar, en forma periódica, a los responsables de administrar y controlar los procesos, que dentro de las actividades de la empresa, se estén realizando.

No es correcto otorgar el control absoluto de la empresa a un solo individuo, porque se daría la posibilidad y libertad de eludir los sistemas de control, es decir no hay segregación de funciones.

Por ello, el consejo de administración, juega un papel importante en asegurar un control interno efectivo, monitoreando en forma constante y supervisando la eficacia, basados en métodos que ayuden a mitigar que dichos controles no sean sobrepasados.

### **2.19.1.3 Principio 3 -La filosofía y estilo de operación de la dirección-**

“La filosofía y la forma de operar de la dirección ayuda a logra el control interno eficaz de la información financiera.”(19:58)

La dirección es responsable de gestionar los procedimientos que ayuden a minimizar los riesgos operativos, estableciendo normas de operación y a la vez, mantener una supervisión constante y periódica sobre el registro de la información financiera, tales como:

- ✓ Que las operaciones o transacciones realizadas, especialmente aquellas que tienen relación con la información financiera, sean debidamente documentadas y autorizadas por personal experto en determinadas áreas. En éste sentido debe haber una inspección por un departamento responsables (Auditoría), quien deberá realizar una comprobación de las transacciones realizadas en determinados procesos.
- ✓ Que los objetivos, a corto y mediano plazo trazados por la entidad, sean conseguidos de una manera tal que no sobrepasen las normas de ética establecidas por la empresa.
- ✓ Mantenerse abierta a las sugerencias de parte de personal interno, que ayude a que los procesos de administración y operación de la empresa ayude a alcanzar los objetivos.

### **2.19.1.4 Principio 4 -La estructura organizativa-**

“La estructura de la organización de la empresa ayuda a lograr el control interno eficaz del reporte de la información financiera.” (19:60)

El personal debe comprender cuáles son sus responsabilidades de control y poseer la experiencia y los niveles de conocimientos requeridos en función de sus cargos. La alta dirección, debe mantener una política de comunicación abierta con su personal, que

ayude a canalizar los conocimientos y procedimientos de operación de cada uno de los departamentos de la empresa.

#### **2.19.1.5 Principio 5 -Competencia sobre la información financiera-**

“La empresa retiene individuos competentes en información financiera y puestos de supervisión relacionados.” (19:62)

Algunos métodos que se pueden llevar a cabo son los siguientes:

- ✓ “Revisión y evaluación de competencias: la dirección periódicamente revisa y evalúa a sus empleados respecto a las funciones asignadas para determinar si sus cualificaciones son apropiadas para sus actuales responsabilidades laborales.” (22:62)
- ✓ Valorar al personal clave en información financiera: la dirección debe tomar en cuenta las competencias, la formación y el desempeño de los miembros que son clave en la elaboración de información, especialmente el de carácter financiero, y con base a esta información, se pueden tomar decisiones de reasignar o hacer cambios que se consideren pertinentes.
- ✓ “La dirección periódicamente revisa y estudia a sus empleados respecto a sus funciones asignadas para determinar si sus cualificaciones son apropiadas para sus actuales responsabilidades laborales.” (19:62)

#### **2.19.1.6 Principio 6 -Autoridad y responsabilidad-**

“Se asignan niveles de autoridad y responsabilidad a la dirección y empleados, para facilitar el control interno eficaz de la información financiera.” (19:64)

La asignación de responsabilidad y limitaciones; la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas; ofrecen una base para el seguimiento de las actividades y el sistema de control; y, que establecen los papeles respectivos de las personas dentro del sistema.

### **2.19.1.7 Principio 7 -Recursos humanos-**

“Se diseñan e implementan políticas y prácticas de recursos humanos para facilitar el control interno eficaz de la información financiera.” (19:67)

Las políticas de recursos humanos son esenciales para el reclutamiento y el mantenimiento de personas competentes, que permitan llevar a cabo los planes de la entidad y así lograr la consecución de los objetivos.

### **2.19.2 Evaluación del riesgo**

“La evaluación de riesgos en relación con el objetivo de elaborar información financiera fiable implica la identificación y el análisis de riesgos de errores materiales.” (19:71).

Es la identificación y análisis de los riesgos, que se relacionan con el logro de los objetivos, la administración debe evaluar y cuantificar su magnitud, proyectar las probabilidades de éxito y sus posibles consecuencias si no se llegarán a conseguir. Para la evaluación de riesgos, se debe tomar en cuenta los cambios en los ambientes operativos, los nuevos avances tecnológicos y el crecimiento de la competencia.

#### **2.19.2.1 Principio 8 -Objetivos de la información financiera-**

“La dirección especifica los objetivos de información financiera fiable con suficiente claridad y criterio para facilitar la identificación de riesgos para obtener una información financiera fiable.” (19:72)

Para que la entidad tenga un control eficaz sobre la información financiera, debe implementar métodos que le ayuden a garantizar que la información financiera sea fiable tales como:

- ✓ “Considerar el rango de actividades de evaluación: la dirección, con la supervisión del comité de auditoría, tiene en cuenta el rango de actividades de la organización para evaluar si están todas reflejadas apropiadamente en los estados financieros y tiene en cuenta si los estados financieros

comunican a los lectores apropiadamente la realidad económica de forma útil”. (19:73)

- ✓ “Comparar políticas contables: la dirección compara los principios contables adoptados por la organización con los usados por las empresas de similar tamaño y sector. La dirección también compara el contenido y el nivel de detalle en los estados financieros de la organización con los informes de esas organizaciones. La dirección tiene en cuenta las variaciones significativas y las resume para la revisión del consejo de administración.” (19:73)

En ambos casos, la dirección debe tener establecido un compromiso, que los estados financieros deben ser formulados por personal competente y que éstos estén apegados a la realidad financiera de la entidad, manteniendo una estricta vigilancia en el cumplimiento de políticas contables, que se ajusten a las necesidades propias de la empresa; así como de aquellos registros y operaciones que puedan afectar, de tal manera, la integridad de la empresa.

#### **2.19.2.2 Principio 9 -Riesgos de la información financiera-**

“La empresa identifica y analiza riesgos asociados al logro de los objetivos de la información financiera, como base para determinar cómo se debería gestionar los riesgos”. (19:75)

El proceso de evaluación de los riesgos de una entidad, debe identificar y analizar las implicaciones de los riesgos relevantes, tanto para la entidad como para cada una de las actividades. Dicho proceso ha de tener en cuenta los factores externos e internos que pudiesen influir en la consecución de los objetivos, debe efectuar un análisis de los riesgos y proporcionar una base para la gestión de los mismos.

### **2.19.2.3 Principio 10 -Riesgos de fraude-**

“La probabilidad de un error material debido a fraude se considera explícitamente cuando se evalúan los riesgos para lograr los objetivos de la información financiera.” (19:81)

Es responsabilidad de la administración imponer un control estricto para la prevención de fraudes que pueda reducir las oportunidades de que se cometan los mismos. Para el cumplimiento de las reglas establecidas, la dirección debe mantener una postura rígida y estricta en cuanto a las sanciones aplicables a los fraudes potenciales, dejar establecido y del conocimiento de cada uno de los integrantes de la empresa, lo que no puede tolerarse, manteniendo un canal de denuncias en forma abierta y anónima.

### **2.19.3 Actividades de control**

“Las actividades de control se realizan en varios niveles de una organización para reducir riesgos para el logro de los objetivos de información financiera.” (18:85)

Las actividades de control deben ocurrir a lo largo de la organización en todos los niveles y en todas las funciones, incluyendo los procesos de aprobación, autorización, iniciativas y comparaciones. Éstos controles pueden ser preventivos, detectivos, correctivos, controles especificados en manuales de usuarios Y los controles de informática.

#### **2.19.3.1 Principio 11 -Integración con la evaluación de riesgos-**

“Se toman acciones para abordar los riesgos al logro de los objetivos del reporte de la información financiera.” (19:86)

Para tener una certeza de la eficiencia de los controles establecidos y su buen desempeño, la administración puede recurrir a los servicios de una firma de auditoria o un contador público independiente, que haga una evaluación e informe si el diseño del control interno establecido cumple sus objetivos.

El auditor evaluará el sistema de control interno, informará a la administración de las fortalezas y debilidades y propondrá las recomendaciones que le ayuden a la entidad a conseguir los objetivos.

#### **2.19.3.2 Principio 12 -Selección y desarrollo de actividades de control-**

“Se seleccionan y desarrollan actividades del control teniendo en cuenta su costo y su potencial eficacia de mitigar los riesgos para lograr los objetivos de reporte de la información financiera.” (19:89)

Cuando se tiene un problema de insuficiencia de recursos de personal que se dedique al control, la administración y el consejo de administración, puede tomar el papel de controladores (control compensatorio), de cumplimiento de las actividades de información, como pueden ser la revisión periódica de informes, nóminas, ventas y servicios, lo que contribuiría a la detección de errores y/o fraudes.

#### **2.19.3.3 Principio 13 -Políticas y procedimientos-**

“Se establecen y comunican en toda la organización las políticas relacionadas con la información financiera fiable y sus procedimientos relacionados, que den como resultado que las directrices marcadas para la dirección se lleven a cabo.” (19:93)

La dirección puede aplicar un método de desarrollo y documentación de políticas y procedimientos para todas las actividades relacionadas con información financiera significativa usando varios formatos, tales como: descriptivos, diagramas de flujo y matrices de control. Estructurar manuales de normas y procedimientos puede ser una gran alternativa, ya que permite establecer políticas que la administración determina para los diferentes procesos y de esta manera, alcanzar los objetivos.

#### **2.19.3.4 Principio 14 -Tecnología de la información-**

“Tiene en cuenta las operaciones informáticas generales: las operaciones informáticas generales son amplias e incluyen los controles de acceso, gestión de incidencias y cambios, sistemas de desarrollo y despliegue del sistema, operaciones informáticas,

copia de seguridad y recuperación de datos, gestión de venta a terceros y seguridad lógica y física crítica para la integridad del proceso de información financiera.” (19:97)

La información contable, que contienen los sistemas computarizados, debe asegurarse que el acceso a la misma sea autorizado apropiadamente y los datos que se usan se mantienen y resguardan en forma adecuada.

#### **2.19.4 Información y comunicación**

“Los sistemas de información se identifican, recogen, procesan y distribuyen la información que apoya el logro de los objetivos de la información financiera.” (19:107)

Toda la información que se procesa y que se ejecuta proporciona información esencial para la toma de decisiones, la que es relevante para un buen control en la organización. La información adquiere un carácter relevante, por lo que un sistema de control interno eficaz debe proporcionar información de calidad y en forma oportuna que sea útil para el logro de los objetivos y toma de decisiones.

##### **2.19.4.1 Principio 15 -Información de reporte financiero-**

“Se identifica, captura y se utiliza información pertinente en todos los niveles de la empresa y se distribuye en un formato y marco de tiempo que ayuda a lograr los objetivos de reporte de la información financiera.” (19:108)

La administración, conjuntamente con el personal responsable de las diferentes áreas importantes de la empresa, debe mantener una comunicación continua, (Mensual, trimestral, semestral), para realizar una revisión detallada de la información utilizada en la estructuración de los estados financieros, lo que contribuirá a establecer y detectar, oportunamente, si ha habido desviación, errores e irregularidades de control interno.

Se puede obtener información de otras fuentes externas (Proveedores, clientes, profesionales), que ayude a identificar algunas circunstancias, que puedan afectar, en cierta medida, los procesos y la información financiera de la entidad.

#### **2.19.4.2 Principio 16 -Información de control interno-**

“Se identifica y captura información utilizada para poner en marcha otros componentes de control y se distribuye en un formato y marco de tiempo que permite al personal llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.” (19:110)

Este procedimiento puede contribuir a mantener un control continuo sobre nuevos riesgos e implementar nuevos controles.

El administrador puede mantener una relación de comunicación con todos sus subordinados, que lo mantengan al tanto de las operaciones que se relacionan con la información financiera de la empresa, tal como lo establece el siguiente principio.

#### **2.19.4.3 Principio 17 -Comunicación interna-**

“La comunicación permite y ayuda a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales de control interno en todos los niveles de la empresa.” (19:113)

La comunicación interna, entre el personal administrativo y el personal operativo, es de vital importancia, puede llevarse a cabo haciendo uso de las vías (boletines, entrevistas, la comunicación abierta), que se consideren sean necesarios y que ayuden, en mejor forma, a mantener el control sobre las actividades.

#### **2.19.4.4 Principio 18 -Comunicación externa-**

“Se comunica a partes externas los asuntos que afectan la consecución de los objetivos de reporte de la información financiera.” (19:117)

Unas de las actividades de control interno que puede implantar el consejo de administración o la gerencia administrativa, es hacer uso de la información externa o con terceros, (clientes, proveedores, entidades reguladoras, auditoría externa), que le ayuden a mantenerse informado sobre el comportamiento y la integridad por parte de la entidad.

Si se mantiene un canal abierto a sugerencias y denuncias sobre aspectos que pueden afectar la integridad de la entidad, la administración podrá tomar las medidas pertinentes y correctivas que den solución a las deficiencias de control interno, siempre y cuando se realice una evaluación de estas sugerencias previo a tomar las medidas correctivas.

### **2.19.5 Supervisión**

“Los sistemas de control interno se supervisan para evaluar la calidad del rendimiento del sistema a lo largo del tiempo, a través de actividades de supervisión continua, evaluaciones puntuales o, una combinación de ambos.” (19:119)

La supervisión puede tomar la forma de actividades de supervisión, mediante evaluaciones continuas, que comprenden los controles de forma regular que pueden ser realizados por la administración, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones.

#### **2.19.5.1 Principio 19 -Evaluaciones continuas e independientes-**

“Evaluaciones continuas y/o independientes, permiten que la dirección determine si el control interno de reporte de la información financiera existe y funciona.” (19:120)

La supervisión continua debe ser incorporada a las actividades de control por parte de la administración, el comité de auditoría o el consejo de administración, con el propósito de garantizar que los controles se están llevando a cabo y que están siendo eficaces

Identificar los rubros o los procesos operativos, ayuda a mantener el control permanente donde puede haber posibles errores e irregularidades y mitigar, al personal involucrado, de abstenerse de cometer actos contrarios a la integridad y ética establecidos por la empresa, mediante el seguimiento de la información que se reporta, comparándola con lo establecido previamente (comparación de información real con lo presupuestado, revisión de la veracidad de documentos de compras y cotizaciones, entre otros).

### **2.19.5.2 Principio 20 -Deficiencias de reporte-**

“Se identifica y comunica las deficiencias de control interno de forma puntual a las partes responsables de tomar acción correctiva, a la dirección y la junta según sea apropiado.” (19:124)

La administración o consejo de administración, puede mantener un canal de comunicación abierto a las personas que están involucradas en los diversos procesos. Éste procedimiento ayuda a atender las observaciones y reportes sobre deficiencias de control interno y formular las medidas correctivas en forma oportuna. En la medida posible, se puede mantener esta comunicación abierta, formando un equipo de trabajo entre los diferentes niveles o procesos, teniendo la responsabilidad, ante la administración o consejo de administración, de informar sobre las deficiencias que vayan surgiendo en las distintas actividades, de esta manera, se pueden ir implementando los controles correctivos de forma continua y oportuna.

## **CAPÍTULO III**

### **EMPRESA DE SERVICIOS DE TOMOGRAFÍA Y RESONANCIA MAGNÉTICA**

#### **3.1 Aspectos generales**

##### **3.1.1 Historia de la tomografía y resonancia magnética**

“El inicio de la década de los 70 cambió el curso de la imagenología mundial, cuando el primer dispositivo de tomografía axial computarizada (TAC) fue puesto en operación clínica por el científico británico G.N. Hounsfield. Hasta entonces, los exámenes de la cabeza con rayos X mostraban los huesos del cráneo, pero el cerebro permanecía como una bruma gris indiferenciada.

La nueva invención permitía observar el tejido blando del cerebro sin necesidad de cirugía y era tan específico el detalle de una tomografía que se acercaba a lo que puede observarse del cerebro en una autopsia. Ya en 1973, se había instalado el primer escáner cerebral en la prestigiosa Clínica Mayo de los Estados Unidos de Norte América. Aunque no tenía una educación universitaria formal, a Hounsfield le fue otorgado el doctorado honoris causa en medicina por la Universidad de Londres. Recibió el premio nobel de fisiología en 1979 y el comité de los nobel, lo describió como «la figura central en la tomografía asistida por computadoras», un método radiológico revolucionario, particularmente en la investigación de las enfermedades del sistema nervioso.

En el caso de la Resonancia Magnética, es un fenómeno que se relaciona con campos magnéticos y ondas electromagnéticas de radiofrecuencia (RF). Fue descubierto en 1,946 en forma independiente por Bloch (Stanford) y por Purcell (Harvard); hecho que les valió también el premio nobel de física en 1952, recién a partir de los años '80 se empezó a desarrollar su uso en humanos aplicado a la medicina. Es decir que se trata de un fenómeno muy reciente y que ha evolucionado y continúa haciéndolo en forma espectacular.”(16:13)

## **3.2 Definiciones**

### **3.2.1 Tomógrafo**

Es una herramienta médica utilizada en el tratamiento y diagnóstico de enfermedades, permitiendo la obtención de imágenes internas del cuerpo humano las cuales son utilizadas en la interpretación de lesiones y enfermedades detectadas en los pacientes. La técnica implica la adquisición continua de datos de proyecciones a través de un volumen tridimensional de tejidos de rotación continua.

### **3.2.2 Tomografía axial computarizada (TAC)**

“Es el procesado de imágenes por secciones. Un aparato usado en tomografía es llamado tomógrafo, mientras que la imagen producida es un tomo-grama. Este método es usado en medicina, arqueología, biología, geofísica, oceanografía y otras ciencias. En la mayoría de los casos se basa en un procedimiento matemático llamado reconstrucción topográfica. Hay muchos tipos diferentes de tomografía, (la palabra griega tomos conlleva el significado de un corte o una sección.” (31)

Las ventajas de utilizar éste recurso, es la capacidad de obtener imágenes de los huesos, tejidos blancos y vasos sanguíneos al mismo tiempo. A diferencia de los rayos X convencionales, la exploración por TAC brinda imágenes muy detalladas de los huesos, pulmones y en caso de emergencias pueden visualizar lesiones internas como hemorragias en forma instantánea lo que coadyuva a los médicos internos a realizar intervenciones quirúrgicas en el momento oportuno.

### **3.2.3 Resonancia magnética (RM)**

“La resonancia magnética es el más reciente avance tecnológico de la medicina para el diagnóstico preciso de múltiples enfermedades aún en etapas iniciales.

Está constituido por un complejo conjunto de aparatos emisores de electromagnetismo, antenas receptoras de radio frecuencias y computadoras que analizan datos para

producir imágenes detalladas de dos o tres dimensiones con un nivel de precisión nunca antes obtenido que permite detectar o descartar alteraciones en los órganos y los tejidos del cuerpo humano, evitando procedimientos molestos y agresivos como melografía (punción lumbar), artrografía (introducción de medios de contraste en articulaciones) y otros que involucran una agresión o molestia para el paciente”. (28)

“Las ventajas que ofrece, son una mejor visualización intervertebral y los ligamentos, lo que permite diferenciar específicamente algunas enfermedades con mayor precisión.” (4:30)

### **3.2.4 Personal técnico radiólogo**

El personal técnico superior en imagen para el diagnóstico, es el profesional encargado de la obtención de imágenes del cuerpo humano por medio de radiaciones ionizantes quien desarrolla su función bajo la supervisión del médico radiólogo. El técnico se ocupa, principalmente, del manejo del equipo e informar al paciente su adecuado posicionamiento para la obtención de la imagen diagnóstica de buena calidad. Sus funciones principales son: contribuir a utilizar y aplicar las técnicas de diagnóstico que garanticen la máxima fiabilidad y calidad de los estudios que realiza, calibración, limpieza, conservación y mantenimiento preventivo del equipo.

### **3.2.5 Insumos médicos**

Son los utilizados en la realización de un estudio de tomografía. Para cada estudio, es necesaria la aplicación de varios medicamentos, como son:

- ✓ Medio de contraste.
- ✓ Medio de contraste yodado.
- ✓ Medio de contraste oral.
- ✓ Contraste intratecal.
- ✓ Medio de contraste gastro-intestinal.

### **3.3 Empresa**

#### **3.3.1 Definición**

El Código de Comercio de Guatemala describe a la empresa con la siguiente definición: “Se entiende por empresa mercantil, al conjunto de trabajo de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público con propósitos de lucro de manera sistemática, bienes y servicios.” (6:655)

Otra definición importante es la siguiente: “Solo se consideran empresas, aquellas unidades económicas que dan un superávit a los empresarios privados, quedando excluidas las empresas públicas, cooperativos y otros” (17:29)

En conclusión, se puede definir a la empresa como la organización que coordina esfuerzos económicos y humanos cuyo fin es la obtención de beneficios y estos a su vez contribuyen a mantener su crecimiento y desarrollo de conformidad a las diversas operaciones que realiza como pueden ser: de bienes, servicios y de producción.

Los fines que se persiguen en la constitución de una empresa se ve reflejada en la recompensa suficiente que da a cada uno de sus miembros para mantener su participación. El dinero y el mercado son los principales proveedores de procesos que inician y reinician el ciclo de recursos entre ella y su entorno.

### **3.4 Clasificación de las empresas**

Las empresas se pueden clasificar en muy diversas formas tanto jurídica, económica y por su tamaño. Las comparaciones que se realizan en muchos países, no se diferencian en mucho a las que se utilizan en nuestro país. A continuación se presenta la clasificación siguiente:

#### **3.4.1 Por su forma jurídica**

- ✓ **Individuales:** se caracteriza por ser el propietario de la empresa quien asume todos los riesgos y se encarga de la gestión de la misma.

- ✓ **Sociedades:** se caracteriza por la participación de varias personas y la decisión de formar una sociedad.

### **3.4.2 Por su actividad económica**

#### **3.4.2.1 Industriales**

La actividad primordial de estas empresas es la producción de bienes mediante la extracción y/o transformación de materias primas. Estas empresas a su vez, se clasifican en: extractivas, manufacturas y agropecuarias que regularmente, se catalogan en el sector económico como primario.

#### **3.4.2.2 Comerciales**

Su característica es ser intermediaria entre el productor y el consumidor. Su función primordial es la compra y venta de productos terminados. Se catalogan en el sector económico como secundarias.

#### **3.4.2.3 Servicios**

En éste sector se encuentran todas las empresas que su función principal es brindar un servicio a todas las personas o empresas para la satisfacción de sus necesidades. Estas empresas pueden ser: de consultoría, recreación, salud, transporte y comunicaciones, entre otras.

### **3.4.3 Por el tipo de inversión**

Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y a donde se dirijan sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

#### **3.4.3.1 Privadas**

Son las empresas cuyo capital es aportado por una o varias personas y su finalidad es el lucro.

### **3.4.3.2 Públicas**

Pertenecen al Estado ya que el aporte viene directamente de las contribuciones que se generan de los impuestos. Usualmente su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social como son hospitales públicos, escuelas públicas entre otros.

### **3.4.3.3 Mixtas**

En éste tipo de empresas existe la participación del Estado y particulares para producir bienes y prestar servicios.

### **3.4.4 Por su magnitud**

Para determinar el tamaño de una empresa, el criterio de clasificación más común utilizado en países desarrollados y en desarrollo es el número de trabajadores que emplean las empresas.

#### **3.4.4.1 Pequeña empresa o Microempresa**

Su organización es familiar y el dueño es quien administra de forma empírica las operaciones y es quien proporciona el capital. El mercado donde desarrolla sus actividades de comercio es interno y en la mayoría están clasificados por entidades gubernamentales como pequeños contribuyentes.

Su importancia radica en la cantidad de establecimientos que existen en la actualidad que fomentan el desarrollo regional y local de los ciudadanos, incentiva la inversión en pequeña escala.

#### **3.4.4.2 Mediana empresa**

Es toda unidad de producción que realiza actividades de transformación, servicios o comerciales con la participación directa del propietario y un máximo de sesenta trabajadores.

Su capital es proporcionado por dos o más personas (socios), su actividad de comercio es más amplia, cuentan con mayor personal capacitado en las diferentes actividades que realiza. Están en un proceso de crecimiento y muchas veces aspirantes a grandes empresas.

### 3.4.4.3 Grandes empresas

Son aquellas que se caracterizan por manejar grandes capitales, por lo general, cuentan con instalaciones propias, con un sistema de administración avanzado y un número considerable de empleados a su disposición. Dominan el mercado en plenitud, cuentan con fácil acceso al financiamiento.

La Cámara de Industria de Guatemala, utiliza dos tipos de definiciones: una para la clasificación de beneficiarios de programas de apoyo que sigue un criterio de cantidad de empleados y la otra para clasificar las empresas industriales basado en los activos totales, cantidad de empleados y ventas anuales.

**TABLA 1**

**CRITERIOS PARA LA CLASIFICACION DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN GUATEMALA**

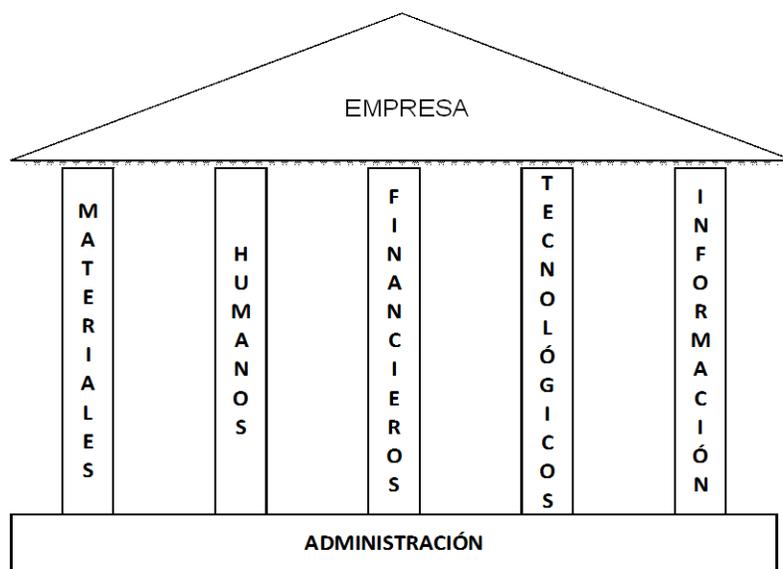
<b>Criterios para la definición de las pequeñas y medianas empresas en Guatemala</b>		
<b>Entidad</b>	<b>Pequeña empresa</b>	<b>Mediana empresa</b>
	No. de empleados	No. de empleados
MINECO	11 a 25	26 a 60
CIG	6 a 50	51 a 100
BCIE	11 a 40	41 a 60
Activos		
AGROEXPORT	Menos de Q 500,000.00	Hasta Q 1,200,000.00

Fuente: Elaboración propia, con base a datos del Centro de Investigaciones Económicas Nacionales. Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Guatemala. Lineamientos de políticas Económicas, Social y de Seguridad 2012-2020.

### 3.5 Elementos que integran la empresa

“Las empresas se asemejan a una estructura con varios pilares en donde cada pilar representa un componente que requieren de una base que mantenga su integración, esta base es la administración de la entidad.” (25:36)

La descripción anterior se puede ilustrar en la siguiente figura donde se visualiza que la base en la que se sustentan los elementos es en la administración de la empresa.



**Figura 4** Elementos de la empresa

Fuente: Elaboración propia, con base a investigación realizada.

#### 3.5.1 Recursos materiales

Su participación en la actividad económica de una empresa es importante ya que son los medios necesarios que la empresa necesita para conseguir el desarrollo óptimo de sus actividades como son: materia prima, mercaderías para la reventa, insumos para prestar un servicio.

### **3.5.2 Financieros**

Recursos que constituyen el instrumento indispensable que da soporte económico a toda organización ya que éste elemento le permite a la empresa adquirir los otros elementos necesarios para su desarrollo empresarial y el uso adecuado fortalece al capital.

### **3.5.3 Elemento humano**

Es aquel que por medio del esfuerzo tanto físico como mental, colaboran con la obtención de las metas y objetivos de una organización.

### **3.5.4 Tecnológico**

La constante innovación de la tecnología requiere que las empresas se mantengan actualizadas conforme el avance de nuevos medios de producción y/o servicios.

### **3.5.5 Información**

Representa el vínculo de comunicación que proporciona toda la información sobre los procesos en los cuales se desarrollan las actividades de la empresa.

## **3.6 El sector servicios y las empresas de servicios**

“El concepto de servicios hace referencia a la acción y efecto de servir. También a la organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Actualmente, las empresas de servicios puede decirse dominan la actividad económica, con importantes contribuciones al empleo y la generación de riqueza en términos de Producto Interno Bruto”. (23:17)

En Guatemala ha surgido diversidad de empresas de servicio con el propósito de cubrir las necesidades de un mercado que exige su existencia. Las empresas de servicios deben someterse a las mismas consideraciones que las empresas grandes y elegir un diseño que responda a las necesidades de la sociedad y convertirse en un proveedor de servicios de forma eficiente.

### **3.7 Empresas de servicios de tomografía y resonancia magnética**

Es una organización de capital privado con fines de lucro, su actividad económica y principal es prestar servicios de tomografía y resonancia magnética a personas particular y las remitidas por las instituciones de salud del Estado, como lo son los hospitales públicos, por medio de equipos de escaneo denominado Tomografía Axial Computarizada (TAC) y Resonancia Magnética (RM); técnica que consiste en un sistema de imagen ampliamente utilizado en diagnosis médica, que permite obtener imágenes muy precisas del interior del organismo humano sin necesidad de recurrir a la cirugía previa para determinar un diagnóstico.

#### **3.7.1 Importancia de la empresa que presta servicio de tomografía y resonancia magnética, desde el punto de vista social guatemalteco**

Contribuye al bienestar de la comunidad mediante la satisfacción de las necesidades de los usuarios (pacientes), con servicios de calidad que cubre por medio de organismos públicos o privados.

Por la importancia que representa para el diagnóstico preciso de enfermedades sin necesidad de intervención quirúrgica a los pacientes, las entidades hospitalarias tanto privadas como de salud pública, requieren de los servicios de éstas empresas de manera recurrente.

Mediante el uso de éste equipo especializado y el conocimiento adquirido por los médicos, facilita la interpretación y el diagnóstico de enfermedades cardiovasculares, enfermedades infecciosas así como trastornos musculares y de la estructura ósea. En la actualidad los hospitales nacionales de Guatemala que cuentan con servicios de tomografía son: San Juan de Dios, Roosevelt, Amatitlán, Alta Verapaz, Quetzaltenango, Escuintla y con servicio de Resonancia Magnética están: Hospital San Juan de Dios y Hospital Roosevelt.

### **3.7.2 Características de la empresa que presta el servicio de tomografía y resonancia magnética**

- ✓ Conseguir el máximo beneficio.
- ✓ Prestar sus servicios en forma eficiente y económica.
- ✓ Satisfacer los elementos humanos en su actividad.
- ✓ Generar puestos de trabajo que satisfagan las necesidades del individuo.

### **3.8 Marco legal mínimo aplicable a una empresa que presta el servicio de tomografía y resonancia magnética**

Es responsabilidad de la dirección, bajo la supervisión de los responsables del gobierno de la entidad asegurar que las actividades de la entidad se realizan de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias incluido el cumplimiento de las que determinen las cantidades de información a revelar en los estados financieros.

En su actividad comercial, las empresas deben observar todas aquellas disposiciones legales y reglamentarias a los cuales está sujeta y que en un determinado momento puedan afectar esa actividad derivado del incumplimiento de normas establecidas por el Estado. Para efectos de éste trabajo, se mencionan aquellas leyes que se relacionan con la actividad normal de la empresa objeto de estudio.

#### **3.8.1 Constitución Política de la República de Guatemala**

La ley fundamental del Estado de Guatemala, “reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.” (3:13)

#### **3.8.2 Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 y sus reformas**

Regula la relación entre la empresa y el Estado “El administrador es responsable ilimitadamente por los daños y perjuicios que ocasione a la sociedad por dolo o culpa. Si fueren varios los administradores y procedieren conjuntamente, su responsabilidad será solidaria.” (6:11)

Asimismo estipula que las empresas deben quedar inscritas en el registro mercantil, conservar los documentos de soporte que estén directamente relacionado con la información del giro normal del negocio, registrar y autorizar los siguientes libros:

- ✓ Inventarios.
- ✓ Diario.
- ✓ Mayor.
- ✓ Balance.

### **3.8.3 Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas**

El código tributario regula la determinación de la obligación tributaria derivada de los distintos tributos impuestos por el Estado de Guatemala, establece el hecho generador, la base impositiva, el tipo impositivo y los sujetos activos y pasivos.

“Los contribuyentes responsables, están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este código o por normas legales especiales; así mismo al pago de intereses y sanciones pecuniarias en su caso.” (5:15)

### **3.8.4 Código de Trabajo, Decreto 1441**

Es el documento jurídico laboral que regula los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores. Crea instituciones para solventar los conflictos que puedan surgir durante la relación laboral entre ambas partes.

Entre algunas de las obligaciones que estipula el código de trabajo para el patrono con el trabajador, son:

- ✓ La existencia de un contrato individual de trabajo, que es el vínculo económico y jurídico mediante el que una persona queda obligada a prestar a otra, sus servicios personales a cambio de una retribución de cualquier clase o forma que se hayan establecido entre ambas partes.

- ✓ “Todo patrón que ocupe en su empresa permanentemente diez o más trabajadores, queda obligado a elaborar y poner en vigor su respectivo reglamento interior de trabajo.” (8:6)

El reglamento de trabajo debe ser previamente autorizado por la Inspección General de Trabajo quien determinará si el reglamento no contiene normas que vayan en contra de la integridad del trabajador, deberá estar a la vista en el lugar de trabajo o suministrarse, en forma impresa en un folleto, a todos los trabajadores de la empresa.

### **3.8.5 Reglamento de Inscripción de Patronos en el Régimen de Seguridad Social. Acuerdo Gubernativo 1123.**

Dentro de las obligaciones que todo patrono tiene con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), están las siguientes: la inscripción en el régimen de Seguridad Social cuando el “patrono ocupe a tres o más trabajadores está obligado a inscribirse en el régimen de seguridad social.” (1:2), pagar una cuota patronal y descontar a todos sus trabajadores una cuota laboral sobre los salarios pagados durante un periodo determinado. Estos pagos deberá determinarlos conforme los porcentajes establecidos para cada cuota de la manera siguiente:

- ✓ **Cuota patronal:** 12.67%, integrado de la siguiente forma: 10.67% para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), 1% para el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) y 1% para el Instituto de Recreación de los Trabajadores del Sector Privado (IRTRA), excepto de las entidades no lucrativas, las cuales no efectúan el pago del 1% al Instituto de Recreación de los Trabajadores del Sector Privado (IRTRA), por lo que la cuota se reduce a un 11.67%.
- ✓ **Cuota laboral:** al empleado se le descuenta de su salario 4.83% para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), sin incluir la Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado (Decreto 78-89).

Los descuentos anteriores se deberán calcular a partir del valor del salario mínimo autorizado por el Gobierno de Guatemala, el cual es modificado cada año para ajustarlo

al nivel de precios que prevalezca en el país, y deberán ser enterados a la institución del seguro social, dentro de los días calendario del mes siguiente al que se realizó el descuento.

### **3.8.6 Código de Salud. Decreto 90-97**

Todas las empresas que se dediquen a la instalación de establecimientos cuyo objetivo es la prestación de servicios públicos o privados, deben contar con la autorización sanitaria del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de la siguiente manera:

- ✓ Se establece en el artículo 121, que todas las empresas que se dediquen a la atención y servicios al público, deben tener autorización del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para prestar servicios de establecimientos públicos o privados.
- ✓ **Artículo 194.** “Del registro y ejercicio de los grados técnicos, intermedios y auxiliares. Se reconocerán y serán registrados para ejercer los grados técnicos, intermedios y auxiliares, quienes acrediten su formación en instituciones autorizadas o creadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Ministerio de Educación Pública, las Universidades del país e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.” (7:48)

### **3.8.7 Ley de Actualización Tributaria. Decreto 10-2012 y sus reformas**

Esta ley, en su libro I, título I y capítulo único, denominado: Ley del Impuesto Sobre la Renta, establece un Impuesto a toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera. Este impuesto se liquidará anualmente en forma definitiva, a excepción de las retenciones y el régimen especial, se determinará y se pagara en cuotas trimestrales vencidas sin perjuicio de la liquidación definitiva.

A raíz de las reformas tributarias, se establecieron varios tipos de regímenes:

- a) Régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas.
- b) Régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas.

- c) Régimen de pequeño contribuyente.
- d) Régimen de rentas de trabajo.
- e) Régimen de rentas de capital y ganancia de capital.

Para la empresa objeto de estudio, se mencionan algunas de las obligaciones de conformidad al régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas:

- ✓ Realizar pagos trimestrales del Impuesto sobre la Renta.
- ✓ Cancelar Impuesto de Solidaridad, siempre y cuando se realicen actividades mercantiles y agropecuarias.
- ✓ Presentar informes de inventario en el mes de enero y junio de cada año.
- ✓ Presentar formulario del pago de Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- ✓ Ser agente retenedor en caso de llevar contabilidad completa.

Para determinar el impuesto a pagar en éste régimen, debe hacerse una integración de todos los gastos que según la ley son los necesarios e indispensables para producir o conservar la fuente productora de rentas gravadas, los cuales deben deducirse de los ingresos obtenidos sin tomar las rentas exentas y sumar los gastos no deducibles.

Otra de las reformas importantes que se realizaron, están las nuevas tasas del Impuesto Sobre la Renta las cuales quedaron de la siguiente manera:

- ✓ “Para el período de liquidación del uno (01) de enero al treinta y uno (31) de diciembre de dos mil trece (2013), el tipo impositivo será del treinta y uno por ciento (31%).
- ✓ Para el período de liquidación del uno (01) de enero al treinta y uno (31) de diciembre de dos mil catorce (2014), el tipo impositivo será del veintiocho por ciento (28%).

- ✓ Para el período de liquidación del uno (01) de enero al treinta y uno (31) de diciembre de dos mil quince (2015) en adelante, el tipo impositivo será el contenido en la sección III, del capítulo IV, del título II, del libro I, de esta Ley”. (9:83)

Para éste último caso, el tipo impositivo que quedará a partir del uno de enero de 2015, será del 25%, porcentaje contenido en el artículo 36 de dicha ley. Los pagos se deberán realizar trimestralmente, efectuando cierres parciales o liquidación preliminar de sus actividades al vencimiento de cada trimestre, para determinar la renta imponible.

### **3.8.8 Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Decreto 26-92 y sus reformas**

Es el gravamen indirecto que se origina entre otras cosas en la venta o permuta de bienes y/o servicios, importaciones, arrendamientos, adjudicaciones, retiros de bienes de la empresa. Por servicios se entenderá, según la ley del Impuesto al Valor Agregado, “La acción o prestación que una persona hace a otra por la cual percibe un honorario, interés, prima, comisión, o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que no sea en relación de dependencia”. (10:2)

Establece una tarifa del doce por ciento de Impuesto al Valor Agregado, la cual debe estar vigente en todas las operaciones que se realicen en la prestación y adquisición de bienes y/o servicios. Así mismo, esta ley obliga al contribuyente a emitir y entregar documentación legalmente establecidos en dicha ley (Facturas, notas de crédito, notas de débito).

A principios del año 2012, entró en vigencia la ley “Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y el Contrabando”, Decreto 04-2012, del Congreso de la República la cual reformó varios artículos, dentro del que se encuentra el contenido en el artículo 17, tercer párrafo, que indica que no se genera de crédito fiscal para compensación o devolución del impuesto, en aquellos gastos o servicios que provengan de contribuyentes que se encuentran en el régimen de pequeño contribuyente.

### **3.8.9 Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto 73-2008**

“Están afectos a esta ley toda personal individual o jurídica que realice actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y que obtenga un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.” (11:2)

El periodo de imposición del impuesto es trimestral y debe enterarse, ante la administración tributaria, dentro del mes calendario siguiente de la finalización de cada trimestre respectivo.

### **3.8.10 Ley para el Control, Uso y Aplicación de Radiosopos y Radiaciones Ionizantes. Decreto 11-86**

Ley que contempla las normas que regulan el uso y la aplicación de radiosopos y de las radiaciones ionizantes que conllevan un riesgo inherente y potencial para la salud de las personas, los bienes y el medio ambiente de los habitantes de la república de Guatemala.

Esta aplica a las personas individuales o jurídicas nacionales o extranjeras, así como las instituciones estatales y entidades descentralizadas, autónomas y semiautónomas, que realicen cualquiera de las actividades siguientes:

- ✓ “Instalar y/u operar equipos generadores de radiaciones ionizantes,
- ✓ Irradiar alimentos u otros productos,
- ✓ Producir, manipular, aplicar, transportar, comercializar, importar, exportar o tratar sustancias radiactivas u otras actividades relacionadas con las mismas”  
(13:4)

Todas las empresas que se dediquen a cualquiera de las actividades, anteriormente descritas, deben obtener la licencia respectiva que lo faculta para realizar las actividades que en la misma se indiquen, cumplir con las disposiciones de seguridad en el manejo de medicamentos, desechos tóxicos y otros que se consideren necesarios para prestar el servicio.

El incumplimiento de algunas de las disposiciones establecidas en esta ley, las empresas serán sancionadas con la imposición de multas o la cancelación de la licencia, así como la determinación de responsabilidades penales y civiles que fuera objeto el titular de la licencia.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA PRIVADA QUE PRESTA SERVICIOS DE TOMOGRAFÍA Y RESONANCIA MAGNÉTICA EN HOSPITALES NACIONALES DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA (CASO PRÁCTICO)**

Con la información que se presenta en el presente trabajo, se deja claro la importancia de realizar una evaluación de riesgos, con el objetivo que la empresa cuente con un adecuado control interno y que sirva de herramienta para mitigar los riesgos que se asocian a la empresa que presta servicio de tomografía y resonancia magnética.

#### **4.1 Antecedentes de la empresa**

La empresa Servicios Médicos, S. A, (nombre ficticio), es la unidad de análisis del presente caso práctico. Fue constituida el 31 de mayo de 2005 y se celebró contrato de constitución de la empresa el 12 de junio de 2005 como sociedad. El 4 de agosto de 2005, se inscribió la patente de comercio en categoría de nombre comercial: Servicios Médicos, S.A y se tipifica como sociedad mercantil.

La empresa se dedica a prestar sus servicios de tomografía y resonancia magnética a los pacientes remitidos por los hospitales nacionales de la república de Guatemala. A la fecha, la empresa tiene instalados los equipos dentro de los hospitales: Roosevelt, San Juan de Dios, Amatitlán, Cuilapa, Quetzaltenango, El Quiché, Alta Verapaz y Escuintla, que consiste en grandes equipos denominados tomógrafo y resonancia magnética, mismos que son operados por personal técnico contratado por la empresa.

Para realizar éste servicio, la empresa lleva a cabo una serie de procesos, desde preparar al paciente hasta administración de medicamentos, los cuales son necesarios para que el estudio refleje un diagnóstico más preciso. Cada centro cuenta con un administrador que se encarga de gestionar los procesos administrativos del centro que tiene a su cargo

La empresa cuenta con 90 trabajadores, quienes están divididos en personal administrativo, contable y operativo de los centros hospitalarios.

Para la realización de la actividad de servicios que la empresa lleva en los centros hospitalarios, son necesarios varios procesos administrativos, operativos como contables los cuales, a criterio de la Junta de Accionistas y por razón de una serie de irregularidades y dificultades que ellos mismos han observado dentro de la empresa, concluyeron que dichos procesos no son adecuados, pues consideran que no existe un adecuado control interno dentro de la entidad; por tal motivo, solicita los servicios de un Profesional en Contaduría Pública y Auditoría para que realice un diagnóstico de la situación y se diseñe el control interno que se adecue a los requerimientos y necesidades de la empresa.

Para llevar a cabo el trabajo, se hicieron los contactos con el personal clave de la empresa, el uso de las técnicas de observación, entrevistas, inspección y de cuestionarios, para tener un conocimiento previo de los procesos que se llevan a cabo para que con base a ello, formulen los procesos que coadyuven al fortalecimiento del control interno y lograr la adhesión del personal al mismo.

## 4.2 Carta propuesta de servicios profesionales y aceptación

Guatemala, 06 de agosto de 2014

Lic.

Héctor Hugo Argueta

Gerente General

Servicios Médicos, S. A.

Ciudad.

Estimado Licenciado Argueta:

En atención a su solicitud, me permito presentarles mi propuesta de servicios profesionales correspondiente al diseño de control Interno para su empresa SERVICIOS MÉDICOS, S. A.

El estudio y evaluación comienza desde el más alto nivel a niveles más específicos, con el propósito de conocer, a la fecha, el ambiente interno de la empresa y de los procedimientos utilizados en actividades administrativas y contables.

El objetivo principal es detectar los riesgos más importantes y significativos de los controles que necesiten ser fortalecidos, de esta manera, hacer la propuesta del diseño de control interno que necesite ser implementado o mejorado. En resumen, el plan de trabajo de auditoría dará énfasis a los siguientes puntos:

- Conocimiento del ambiente de control interno de la empresa.
- Procedimientos para evaluar las actividades operacionales llevadas a cabo en las diversas actividades administrativas, contables y de servicios, así como medir el grado de confianza en determinados procesos.
- Diseño o propuesta de formatos a utilizar en determinados procesos administrativos, contables y de servicios.

- Determinar qué actividades de control son necesarias establecer en diversos procesos administrativos para prestar el servicio.
- Establecer procedimientos de supervisión que garanticen que los controles internos propuestos, no se desvíen de los objetivos propuestos por la administración.

El proceso comienza con la planificación del trabajo a realizarse, para la propuesta del diseño del control interno mediante el entendimiento completo de las necesidades de la empresa.

Para entender el trabajo a realizar, se evaluará el control interno, así como determinar las deficiencias en cada una de las áreas de la empresa, para determinar si los controles asociados son eficaces, si deben mejorarse o implementarse, en el caso de que no existan.

#### **Fechas claves**

✓ Entrega de la propuesta	06-08-2014
✓ Aceptación de la propuesta	08-08-2014
✓ Inicio de trabajo	12-08-2014
✓ Entrega del informe	17-09-2014
✓ Entrega del diseño de control interno	24-09-2014

El alcance del trabajo está centrado en la información financiera de la empresa, Servicios Médicos, S.A.; sin embargo, su contenido trasciende en varios aspectos de control interno en todos los procesos de la organización.

El cliente es el responsable de proporcionar todo el apoyo la información que se requiera en un tiempo oportuno; las limitaciones en el alcance del trabajo, será responsabilidad de la administración, así como la veracidad, autenticidad e integridad de la información solicitada.

Toda la información y documentación que sea proporcionada para la realización del presente trabajo, será completamente confidencial, determinándose el compromiso de

no ser usada para otros fines, más que los que se requieran para la realización del trabajo a desempeñar.

Los honorarios se estiman, tomando en cuenta el volumen del tiempo y trabajo que representa el diseño de un control interno y la estimación de recursos. En ese sentido, el costo asciende a Q 25,000.00 que incluye el IVA, cuya forma de pago sería la cancelación del 60% al inicio del trabajo y 40% restante, al presentar el informe final a satisfacción de Ustedes.

Atentamente,

(f) \_\_\_\_\_

Lic. Eddy Oswaldo Quiñonez Azurdía

Contador Público y Auditor

Colegiado XXXX

40 Calle "B", 31-82, zona 7, Villa Linda, Guatemala

Teléfono 2431-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

Si la presente propuesta cumple sus expectativas, le agradeceré confirmar por escrito y enviarla de vuelta, con lo cual se procederá a planificar el tiempo y el trabajo con la debida anticipación.

**De acuerdo con el contenido, aceptado por: Servicios Médicos, S. A.**

---

Héctor Hugo Argueta  
Gerente General  
Servicios Médicos, S. A.



#### 4.3 Índice de papeles de trabajo

PT	A	Fecha
Hecho por	EQA	12-08-2014
Revisado	EdeM	13-08-2014

### Empresa Servicios Médicos, S. A.

Descripción	P.T	No. Pág.
Planificación del diseño de control interno	<b>A1</b>	64
Programa de auditoría	<b>A2</b>	67
Narrativa de la organización administrativa	<b>A3</b>	68
Aspectos administrativos	<b>B1</b>	71
Aspectos de recursos humanos	<b>B2</b>	74
Aspectos contables	<b>B3</b>	77
Aspectos operacionales	<b>B4</b>	84
Resultados del diagnóstico	<b>C1</b>	89
Informe de la efectividad del control interno. Deficiencias y recomendaciones	-	100
Informe de diseño de control interno	<b>D1</b>	124

#### 4.4 Índice de marcas de auditoría

PT	A1 1/4	Fecha
Hecho por	EQA	12-08-2014
Revisado	EdeM	13-08-2014

#### EMPRESA: SERVICIOS MÉDICOS, S. A.

No.	Marca	Descripción
1.	X	Evaluado y comprobado
2.	✓	Cotejado con documentos
3.	≠	Proceso deficiente
4.	®	Observación directa
5.	∅	No hay procedimiento adecuado

#### 4.5 Planificación del diseño de control interno

Empresa Servicios Medicos, S. A.  
Planificación del diseño de control interno  
Al 31 de julio de 2014

PT	A1 2/4	Fecha
Hecho por	EQA	12-08-2014
Revisado	EdeM	13-08-2014

##### 1. Antecedentes

El 31 de mayo de 2005, se celebró el contrato de constitución de la empresa Servicios Médicos, Sociedad Anónima, inscribiéndose definitivamente el 12 de junio 2005 como Sociedad. El 4 de agosto de 2005, se inscribió la patente de comercio en categoría de nombre comercial: Servicios Médicos, S. A. y se tipifica como sociedad mercantil.

##### 2. Objetivo del diseño

Determinar las fortalezas y deficiencias de control en toda la empresa, con el propósito de emitir un informe con las debilidades encontradas y presentar las recomendaciones adecuadas, que le permitan alcanzar la eficiencia en los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de la misma.

Por medio del uso de los componentes y principios de Coso III/ERM, establecer un diseño de control interno, como también los procedimientos adecuados, desde el punto de vista contable y administrativo de la empresa Servicios Médicos, Sociedad Anónima que permitan controlar las actividades, documentos y la información que se genera en los diferentes procesos y de ésta forma, salvaguardar los recursos de la empresa.

##### 3. Personal clave de la empresa

Gerente Administrativo: Licenciado Héctor Hugo Argueta.  
Asistente Administrativo: Regina Gonzales.  
Contador General: Ana Lucrecia Valenzuela.

Empresa Servicios Médicos, S. A.  
Planificación del diseño de control interno  
Al 31 de julio de 2014

PT	A1 3/4	Fecha
Hecho por	EQA	12-08-2014
Revisado	EdeM	13-08-2014

#### 4. Trabajo a realizar

**Fase I (Inicial):** esta fase consta del diagnóstico que se realizará a la empresa, ya que se considera necesario conocer cuáles son las condiciones en las que se realiza los procesos de operación de la empresa y de esta manera, establecer las fortalezas y debilidades que presenta la entidad.

**Fase II:** presentación del análisis de las fortalezas y deficiencias encontradas.

**Fase III:** aplicación de componentes y atributos correspondientes al control interno, se basa en Coso III/ERM, conformado por: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y contribución de los mismos a la gestión de la empresa.

#### 5. Información

Las técnicas que se utilizarán para la recopilación de la información son:

- ✓ Observación.
- ✓ Inspección.
- ✓ Cuestionarios.

#### 6. Fechas claves

- ✓ Entrega de la propuesta. 06-08- 2014
- ✓ Aceptación de la propuesta. 08-08- 2014
- ✓ Inicio de trabajo. 12-08- 2014
- ✓ Entrega del Informe. 17 09- 2014
- ✓ Entrega del diseño de control interno. 24-09- 2014

Empresa Servicios Médicos, S. A.  
Planificación del diseño de control interno  
Al 31 de julio de 2014

PT	A1 4/4	Fecha
Hecho por	EQA	12-08-2014
Revisado	EdeM	13-08-2014

## 7. Período a evaluar

El período comprenderá del 01 de enero al 31 de julio de 2014.

## 8. Proceso de la auditoría

**Este proceso considera los siguientes pasos:**

- ✓ Propuesta aprobada de servicios profesionales.
- ✓ Narrativa de organización administrativa.
- ✓ Evaluación del control interno existente.
- ✓ Informe de deficiencias y recomendaciones.
- ✓ Diseño del control interno.
- ✓ Organigrama Propuesto.

*Lic. Eddy Quiñónez Azurdia*

Contador Público y Auditor  
Colegiado XXXX

#### 4.6 Programa de auditoría

Empresa Servicios Médicos, S. A.  
Planificación del diseño de control interno  
Al 31 de julio de 2014

PT	A2 - 1	Fecha
Hecho por	EQA	12-08-2014
Revisado	EdeM	13-08-2014

#### PROGRAMA DE AUDITORÍA

No.	Descripción	Responsable	Fecha	H.H Plan	H.H Real
1.	Elaboración de la cédula narrativa	EQA	15-08-2014	15	18
2.	Elaboración de cuestionarios	EQA	20-08-2014	20	12
3.	Elaboración de cuadros de deficiencias y recomendaciones	EQA	25-08-2014	15	16
4.	Informe sobre efectividad de control interno. Deficiencias y recomendaciones	EQA	17-09-2014	16	16
5.	Informe sobre diseño de un control interno	EQA	24-09-2014	40	40

#### 4.7 Narrativa de la organización de la empresa

Servicios Médicos, S. A.  
Narrativa de la organización de la empresa  
Al 31 de julio de 2014

PT	A3 1/3	Fecha
Hecho por	EQA	15-08-2014
Revisado	EdeM	16-08-2014

Inicialmente se expuso el propósito del trabajo a realizar al Gerente General, Luis Colindres; contadora general, Irma Pérez; y, administrador de centros de servicios, Dr. Juan Burgos, luego se procedió a la entrevista, que en constancia de lo anterior, firman la presente cédula de trabajo.

#### Aspectos generales

1. La empresa Servicios Médicos, S. A., fue constituida el 31 de mayo de 2005, se celebró contrato de constitución de la empresa el 12 de junio de 2005 como sociedad. El 4 de agosto 2005, se inscribió la patente de comercio en categoría de nombre comercial Servicios Médicos, S. A. y se tipifica como sociedad mercantil.
2. No existe un organigrama que represente la estructura organizativa de la empresa, así como las líneas de responsabilidad y jerarquía de cada uno de los departamentos y centros de servicios hospitalarios que existe; asimismo, señala que no tienen manuales que indiquen, en forma escrita, los procedimientos que se deben realizar en aspectos tanto administrativos, contables y operativos.
3. No realizan presupuestos, puesto que consideran que no son necesarios para llevar el control de los gastos e ingresos.
4. Se pudo establecer que uno de los accionistas principales, tiene influencia negativa sobre la administración. Éste aspecto contribuye que se tomen decisiones que, a un corto plazo, puedan perjudicar a la empresa. Esto no es del conocimiento de los demás miembros de la junta de accionistas de la empresa.
5. Se encuentran pendientes de presentar varias declaraciones de impuestos, así como pagos atrasados al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Servicios Médicos, S. A.  
Narrativa de la organización de la empresa  
Al 31 de julio de 2014

PT	A3 2/3	Fecha
Hecho por	EQA	15-08-2014
Revisado	EdeM	16-08-2014

6. La empresa no cuenta con los servicios de un auditor interno, así como tampoco la asesoría de una auditoría externa, derivado de esto, se desconocen de los problemas contables, administrativos y operativos que afectan a la empresa.
7. No cuenta con un reglamento interno, derivado de lo cual los empleados se conducen de una manera inapropiada, especialmente, el personal que se encuentra en los centros hospitalarios de los departamentos.
8. En cuanto a la selección y contratación de personal, no existe un procedimiento adecuado, según señala el gerente, muchos de los colaboradores que se encuentran dentro de la empresa, se contrata por instrucciones de uno de los accionistas. Esto contribuye que, a la fecha, la empresa mantenga personal sin el nivel académico, experiencia y aptitudes que se necesitan para cada puesto.
9. Los empleados no cuentan con el debido contrato de trabajo ni expediente personal, lo que según el administrador, es porque no existe una persona que se quiera hacer cargo de dicha actividad como tampoco se considera necesario.
10. No se tiene un adecuado control de entradas y salidas de personal, ya que el que se lleva a la fecha, consiste en registrar la entrada y salida en un cuaderno simple el cual está a cargo del administrador de centro.
11. El departamento de contabilidad no cumple con estructurar la información financiera de la empresa en forma mensual. Se pudo constatar que el personal no está actualizado, siendo abril de 2014 el último mes que se presentó a la administración para su análisis.
12. Se solicitó al contador general las facturas por servicios hospitalarios y se estableció que varias de ellas contienen una serie de errores.

Servicios Médicos, S.A.  
Narrativa de la organización de la empresa  
Al 31 de julio de 2014

PT	A3 3/3	Fecha
Hecho por	EQA	15-08-2014
Revisado	EdeM	16-08-2014

13. La nómina de sueldos y salarios contienen una serie de irregularidades, pues se determinó, en observación y verificación, que la misma contiene personal, que a la fecha, ya no labora para la entidad.
14. No existen integraciones de las cuentas que conforman los estados financieros, pues el contador informó que no le da tiempo de elaborarlos.
15. Se pudo observar que existen cheques emitidos al portador sin la documentación de soporte, como también se evidenció la existencia de cheques firmados en blanco por la administración. La justificación que proporcionó el contador, es que el administrador suele viajar, por tal razón y en casos de emergencia, se realiza éste proceso.
16. En el proceso de servicios de tomografía y resonancia magnética, existe personal sin la experiencia necesaria, pues muchos de ellos carecen de la capacitación adecuada que se requiere para dicho proceso.
17. Se evidenciaron llamadas de atención al personal de los hospitales de Cobán y Cuilapa lo que los administradores no han reportado al administrador general.
18. Ningún centro de servicios cuenta con las medidas de seguridad que se requieren para prestar el servicio en los hospitales, tales como extintores, anuncios de advertencia y otros que se consideren necesarios, según lo estipulan normas reglamentarias.
19. La empresa no observa los estatutos emitidos en el contrato de servicios con los hospitales, debido a que hay evidencia que se prestan servicios a pacientes que no se ha autorizado realizar el estudio, lo cual puede venir a repercutir en la cancelación del contrato de servicios por medio del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

#### 4.8 Diagnóstico de la situación actual de la empresa

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B1 1/3	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos administrativos</b>				
1.-	¿Tiene la empresa organigrama empresarial de consulta, que les sirva a los usuarios obtener una imagen formal y de conocimiento general de la organización?		X		Se solicitó organigrama para verificar como está estructurada la empresa, pero no se proporcionó porque no cuentan con uno.
2.-	¿Cuenta la administración con un plan de trabajo a mediano o largo plazo?		X		
3.-	¿En cada centro de servicio, existe un responsable de coordinar los procesos administrativos y operativos de la empresa?	X			Se verificó que existe un administrador auxiliar en cada centro hospitalario.
4.-	¿Si existe un encargado por centro de servicio, tiene bien definidos las funciones y atribuciones que le competen, en el cargo que desempeña?		X		No existe una segregación de atribuciones y funciones.
5.-	¿Tiene comunicación la administración general con cada uno de los administradores de centros sobre los asuntos que competen entre el hospital y la empresa?		X		
6.-	¿Se mantiene una supervisión y seguimiento del trabajo realizado por los administradores de centros de servicio?		X		
7.-	¿Existe un manual de normas y procedimientos administrativos y médicos, hay evidencia de su publicación y distribución entre los departamentos y centros de servicio de la empresa?		X		No existen manuales, ni lo consideran necesario hasta el momento.

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B1 2/3	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos administrativos</b>				
8.-	¿Cuántos centros de tomografía y resonancia magnética prestan el servicio en los hospitales nacionales de Guatemala?				6
9.-	¿Tiene limitaciones la administración en la toma de decisiones por parte de algunos directivos o socios principales de la empresa?	X			Se verificó que uno de los socios influye en la administración en la toma de decisiones inadecuadas.
10.-	¿La administración de la empresa tiene comunicación directa con los funcionarios de los hospitales, para mantener una adecuada relación de trabajo?		X		La administración no se involucra en los asuntos operacionales de la empresa.
11.-	¿Considera que el control interno es importante para la empresa y estaría dispuesto a colaborar en su diseño?	X			Según el administrador, sí, ya que contribuiría grandemente en el logro de los objetivos de la empresa.
12.-	¿Considera que el costo es el motivo principal por lo que no cuentan con manuales administrativos o controles internos?		X		
13.-	¿Existe personal interno dentro de la entidad que tenga influencia sobre altos funcionarios que sean causantes de toma de decisiones inadecuadas, en perjuicio de la empresa?		X		
14.-	¿Los documentos importantes tales como: Escrituras constitutivas, contratos de servicios, convenios, actas, préstamos bancarios, están debidamente resguardados?		X		
15.-	¿Elaboran un presupuesto para mantener el control de los costos y gastos y que no sobrepasen lo estipulado para alcanzar los objetivos de la empresa?		X		No existe patrocinado la implementación de un presupuesto.

Servicios Médicos, S.A.  
 Cuestionario de control interno.  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B1 3/3	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos administrativos</b>		X		
16.-	¿Las operaciones financieras de la empresa las realizan con base al presupuesto definido al inicio del período?		X		La administración no considera necesario realizar presupuestos.
17.-	¿Los estados financieros generados por el departamento de contabilidad, muestran la realidad económica de la empresa?		X		
18.-	¿Sirven los estados financieros como instrumento en la toma de decisiones de la empresa?		X		
19.-	¿La administración le da seguimiento y da solución a los problemas que surgen dentro del giro normal de la empresa		X		
20.-	¿Cuenta la empresa con la supervisión de un departamento de auditoría interna?		X		
21.-	¿Están en sus aspiraciones administrativas contar con equipo nuevo que los ayude a prestar un mejor servicio?		X		

---

Lic. Héctor Hugo Argueta  
 Servicios Médicos, S. A.  
 Entrevistado

---

Lic. Eddy Quiñónez Azurdia  
 Auditor

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B2 1/3	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos de Recursos humanos</b>				
1.-	¿Tiene la empresa un reglamento interno de trabajo?		X		No hay reglamento emitido a la fecha.
2.-	¿Existe un departamento de Recursos humanos que se encargue de la selección y contratación de personal administrativo y técnico calificado para la empresa?		X		Los realiza la secretaria y el administrado.
3.-	¿Hay una persona encargada y con experiencia en la selección y contratación de personal administrativo y técnico en tomografía y resonancia magnética?		X		
4.-	¿Cuántas personas participan en el proceso de selección y contratación de personal, tanto administrativo como operativo?				Esta función la realiza la secretaria administrativa y el gerente administrativo.
5.-	¿Tiene la empresa un manual que de los lineamientos en la selección y contratación de personal técnico en tomografía y resonancia magnética?		X		
6.-	¿Existe un formulario (Solicitud de empleo) pre impreso para documentar la contratación?		X		
7.-	¿Se selecciona al personal con el perfil y la experiencia adecuada en cada puesto?		X		
8.-	¿Se le solicita al personal carencia de antecedentes penales y policíacos, cartas de recomendación, cartas de anteriores trabajos, constancias de estudios realizados?		X		
9.-	¿Se realizan las pruebas de aptitud y específicas que vayan de conformidad al puesto que se solicita?		X		

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B2 2/3	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos de Recursos humanos</b>				
10.-	¿Existe un manual de descripción de puestos?		X		
11.-	¿Se investiga al candidato previo a contratarse?		X		
12.-	¿Se realizan los exámenes médicos a los candidatos que ocuparán plazas de técnicos radiólogos?		X		
13.-	¿La empresa elabora un contrato de trabajo para todos los empleados?		X		Se verificó que, a la fecha, no hay contratos emitidos a ningún empleado.
14.-	¿Se lleva un expediente de historial laboral por cada empleado de la empresa?		X		
15.-	¿Considera que el sistema de entradas y salidas del personal es confiable?		X		Se verificó que el control consiste en un cuaderno corriente.
16.-	¿Si no es confiable, han pensado cambiar de sistema?		X		
17.-	¿Aparte de administrador de centro, hay un encargado de supervisar las asistencias de personal en cada centro de servicio?		X		Ninguno. No se tiene control al respecto.
18.-	¿Tiene el personal administrativo y técnico el reglamento, políticas o nomas internas laborales de la empresa?		X		
19.-	¿Las ausencias del personal, a su puesto de trabajo, se reportan al departamento de contabilidad para su respectivo descuento en la nómina de sueldos?		X		

Servicios Médicos, S.A.  
 Cuestionario de control interno.  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B2 3/3	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos de Recursos humanos</b>				
20.-	¿Se descuentan las faltas injustificadas y queda registrado en las planillas de sueldos y salarios correspondientes?		X		
21.-	¿La nómina de sueldos y salarios se realiza conforme a reportes de asistencia?		X		
22.-	¿Se practican los descuentos a los que los empleados están sujetos, esto de conformidad a leyes y reglamentos?		X		A ningún empleado se le realiza retención sobre sueldos.
23.-	¿Tiene la empresa programas de capacitación para el personal, especialmente para los técnicos radiólogos?		X		

---

Lic. Héctor Hugo Argueta  
 Servicios Médicos, S. A.  
 Entrevistado

---

Lic. Eddy Quiñónez Azurdia  
 Auditor

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B3 1/7	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos contables</b>				
1.-	¿El departamento de contabilidad cuenta con un catálogo de cuentas?		X		No lo consideran necesario.
2.-	¿Se emiten estados financieros en forma mensual?		X		
3.-	¿Los estados financieros reflejan la posición real de la empresa?		X		El último emitido es al 30 de junio 2014.
4.-	¿Hay archivo organizado y custodia de los documentos contables de la empresa?		X		Archivo desordenado.
5.-	¿Hay control estricto de los registros contables que se reflejan en los estados financieros?		X		No hay supervisión adecuada.
6.-	¿Están debidamente aprobados los registros de diario por un responsable calificado?		X		El contador general es quien supervisa los registros.
7.-	¿El gerente, realiza reuniones periódicas con el personal de contabilidad para tratar asuntos de aspectos financieros y relevantes para la empresa?		X		
8.-	¿Todas las cuentas bancarias están a nombre de la empresa?	X			Se verificaron todos los estados de cuentas emitidos por el banco.
9.-	¿La apertura de cuentas bancarias están debidamente autorizadas por la junta directiva?	X			Existe una carta donde la junta directiva autoriza la apertura de cuentas bancarias por el contador.
10.-	¿Todas las cuentas bancarias están registradas contablemente?	X			Se verificó el balance general y todas las cuentas están debidamente registradas.

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B3 2/7	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos contables</b>				
11.-	¿Hay custodia adecuada de los talonarios de cheques en blanco?		X		
12.-	¿Las transferencias de efectivo entre cuentas bancarias están debidamente documentadas y autorizadas por el administrador de la empresa?		X		
13.-	¿Se realizan conciliaciones bancarias en forma mensual?		X		
14.-	¿Se emiten cheques al portador?	X			Se verificó que existen cheques al portador emitidos a proveedores y empleados nuevos.
15.-	¿Se firman cheques en blanco antes de su emisión?	X			Se verificó que un talonario tenía 8 cheques en blanco firmados por el administrador.
16.-	¿Se custodian cheques no cobrados en forma adecuada?		X		Los mismos están engavetados en el escritorio del contador general.
17.-	¿Se registran contablemente los ajustes que surgen de las conciliaciones bancarias?		X		A la fecha, no han realizado ninguna conciliación bancaria.
	<b>Cuentas por cobrar y servicios</b>				
1.-	¿Existe un departamento encargado darle seguimiento a los servicios prestados a los hospitales?		X		
2.-	¿Se envía la factura de servicios en forma oportuna a los hospitales para que éstos generen la orden de pago?		X		
3.-	¿Se lleva una integración de los servicios por cobrar por cada centro hospitalario donde se presta el servicio?		X		Se desconoce el monto que los hospitales adeudan a la empresa.

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B3 3/7	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos contables</b>				
4.-	¿Llevan un control de los cobros realizados y saldos por cobrar a los hospitales?		X		
5.-	¿Se provisionan cuentas incobrables en forma mensual?	X			El saldo, a la fecha, sobrepasa el porcentaje permitido por la ley.
6.-	¿Se realizan conciliaciones de cuentas por cobrar y cuentas por pagar entre la empresa y los hospitales?		X		
7.-	¿Existe personal que realiza cobros en efectivo?	X			Personal de limpieza, cuando realizan trabajos extraordinarios.
8.-	¿Existen servicios a otras entidades privadas aparte de los hospitales?	X			A clínicas privadas, lo cual no está autorizado por los directivos de los hospitales.
	<b>Inventarios</b>				
1.-	¿Se registran oportunamente las entradas y salidas de insumos médicos y papelería y útiles de oficina, por algún método?		X		
2.-	¿Se realizan inventarios periódicamente?		X		
3.-	¿Tienen el sistema Kardex para el control de inventarios?		X		
	<b>Propiedades, planta y equipo</b>		X		
1.-	¿Las adquisiciones de equipo son debidamente autorizadas por la administración de la empresa?		X		

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B3 4/7	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos contables</b>				
2.-	¿Los activos de la empresa están registrados contablemente?		X		Existen, a la fecha, activos no contabilizados
3.-	¿Se tiene integración y documentación de soporte de los activos fijos de la empresa?		X		
4.-	¿Los activos son depreciados conforme porcentajes de ley?		X		
5.-	¿Los pagos a las aseguradoras están actualizados?			X	La administración, a la fecha, no tiene asegurado los activos.
6.-	¿Las construcciones que se realizan en los hospitales son debidamente registrados en la contabilidad de la empresa?		X		
	<b>Compras, proveedores, gastos</b>				
1.-	¿Las compras se realizan conforme solicitud, requisición y cotización y están autorizados por la gerencia administrativa?		X		
2.-	¿Las compras se verifican previo a ingresarlas al almacén por personal de la empresa?	X			Se participó en el conteo y verificación de los insumos en conjunto con el personal de la empresa.
3.-	¿Se verifica los registros de la factura de compra conforme los insumos realmente adquiridos?	X			Si, en conjunto con los proveedores antes de retirarse.
4.-	¿Se verifica que el producto sea el solicitado de acuerdo a requerimientos por el departamento solicitante de la empresa?	X			Se realiza el conteo y la verificación del producto antes de emitir constancia de recibo de factura.

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B3 5/7	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos contables</b>				
5.-	¿En los insumos médicos se revisa la fecha de vencimiento?	X			Se observó que sí, es en el momento de recibir los medicamentos por parte del auxiliar contable.
6.-	¿Se han realizado compras de equipo que no cuente con la cotización respectiva?		X		
7.-	¿Las compras relativamente importantes son debidamente autorizadas?		X		Se han comprado equipo de computadoras que no son necesarias en el procedo de servicios de la empresa.
8.-	¿Los gastos están debidamente registrados contablemente?		X		
9.-	¿Hay cheques por anticipos de compras y/o servicios que no estén liquidados?		X		
10.-	¿Los pagos por alquiler de oficinas y otros activos son debidamente facturados?		X		
11.-	¿La cuenta de proveedores está debidamente integrada?		X		
12.-	¿Los servicios están debidamente documentados con la factura correspondiente?		X		
13.-	¿Los pagos de proveedores salen a nombre de la empresa que realizó el servicio o vendió el bien?		X		
14.-	¿Hay gastos relativamente altos que no estén soportados administrativa y legalmente?	X			Se verificó, físicamente, que existen cheques que no cuentan con el soporte o factura de compra.
15.-	¿Las facturas ya canceladas se les pone el sello de "PAGADO" con fecha y No. de cheque?		X		No se lleva este control actualmente.

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B3 6/7	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos contables</b>				
16.-	¿Los cheques emitidos a los proveedores no cobrados a la fecha, están debidamente custodiados y con sello " NO NEGOCIABLE"?		X		Les falta el sello de "NO NEGOCIABLE".
	<b>Nómina de sueldos y salarios</b>				
1.-	¿Se revisa y autoriza, por la administración, la nómina de sueldos y salarios, previo a su pago?		X		
2.-	¿Se hacen las proyecciones respectivas a los empleados al inicio de cada período para determinar el monto a descontar en lo que respecta al impuesto sobre la renta?		X		
3.-	¿Se realizan todos los descuentos que de conformidad a la ley del ISR están afectos los empleados?		X		
4.-	¿Se emiten cheque a favor de empleados o al portador?	X			Físicamente hay cheques emitidos al portador por pagos al personal que está a prueba y pago de proveedores varios.
5.-	¿Se realizan, en forma oportuna, los pagos de las retenciones de impuestos a los empleados?		X		
6.-	¿Los cheques emitidos a empleados de la empresa llevan sello "NO NEGOCIABLE"?		X		Se observó que ningún cheque lo lleva.
7.-	¿Se firma la boleta de pago por parte de los empleados?		X		La evidencia de pago es la transferencia bancaria que se le realiza al empleado.

PT	B3 7/7	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos contables</b>				
	<b>Préstamos bancarios</b>				
1.-	¿La empresa tiene préstamos bancarios?	X			Se verificó la documentación emitida por el banco y el convenio de pago.
2.-	¿La copia de la escritura de préstamos está debidamente custodiada?		X		Se encuentra archivada en cajas de plástico.
3.-	¿Hay integración de préstamos bancarios?		X		Se desconoce cuánto es el saldo pendiente de pago al banco.
4.-	¿Los pagos del capital e intereses, de préstamos, están debidamente registrados en la contabilidad de la empresa?		X		No están registrados en los estados financieros de la empresa.
	<b>Impuestos</b>				
1.-	¿Se realizan los pagos de impuestos por concepto de retenciones en forma oportuna?		X		Pendientes de pagar los meses de junio y julio 2014.
2.-	¿La cuenta del impuesto al valor agregado (IVA), se regulariza mensualmente, se encuentran los libros de compras y ventas al día?		X		No se llevan los libros respectivos.
3.-	¿Se efectúan los descuentos de ISR, donde proceda, a proveedores o prestadores de servicios a la empresa?		X		A la fecha, a ningún empleado se le retiene impuestos sobre la renta en relación de dependencia.

\_\_\_\_\_  
 Ana Hernández Valenzuela  
 Contador General  
 Entrevistada

\_\_\_\_\_  
 Lic. Eddy Quiñónez Azurdia  
 Auditor

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B4 1/5	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos operacionales</b>				
1.-	¿Existe un contrato con los hospitales para prestar el servicio de tomografía y resonancia magnética?	X			Se tuvo a la vista el contrato emitido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
2.-	¿En el contrato que se tienen con los hospitales, está estipulado o autorizado que la empresa no preste el servicio a pacientes remitidos por otros médicos?	X			El contrato establece que sólo se prestará el servicio a personal remitido por médicos internos del hospital.
3.-	¿Tienen autorización de parte de las autoridades de los hospitales, para realizar estudios dentro de las instalaciones a pacientes ajenos a la consulta interna de la institución?		X		
4.-	¿Tendrían alguna sanción por prestar el servicio a pacientes que no sean remitidos por el personal médico del hospital?	X			El contrato establece la cancelación del mismo, si no se cumplen lo establecido.
5.-	¿El equipo de tomografía y resonancia magnética, cuenta un seguro que cubra daños o siniestros por hechos fortuitos?		X		No hay seguro vigente, lo consideran un gasto considerable.
6.-	¿Si tienen seguros, las pólizas se encuentran al día?			X	
7.-	¿Cuándo se requiere, prestan el servicio a entidades no remitidas por personal medio del hospital, aunque esto represente una sanción a la empresa?	X			Se observó que se está atendiendo pacientes no autorizados por médicos residentes del hospital.
8.-	¿Se cobran estos servicios?	X			Si se cobran, según información de uno de los administradores.
9.-	¿Se registra, contablemente, el efectivo que se da por éste servicio?		X		

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B4 2/5	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos operacionales</b>				
10.-	¿Si no se registra contablemente éste servicio, es del conocimiento de la junta de accionistas?		X		Desconocen totalmente que se cobren servicios fuera de lo establecido en el contrato.
11.-	¿Se reportan a la administración y al departamento de contabilidad de la empresa los servicios prestados en un mes específico, para su control y cobro?		X		Ninguna información, ni registro, se lleva de estos servicios.
12.-	¿Existen un manual médico o trifoliar, que informe al paciente que requiere de una tomografía o resonancia magnética de los procesos para llevar a cabo el examen?		X		
13.-	¿Las instalaciones donde se presta el servicio de tomografía y resonancia magnética cumplen con los estándares para prestar el servicio dentro de los hospitales?		X		Según se observó, no hay extintores, anuncios de prevención.
14.-	¿El personal de los centros está debidamente identificado con gafete?		X		Si, según observación directa.
15.-	¿El personal técnico está calificado, de acuerdo a requerimientos o estándares de salubridad, para prestar el servicio?		X		Algunos no tienen la experiencia ni calificación requerida para el puesto.
16.-	¿El personal utiliza vestidura adecuada, (Guantes, mascarillas y otros que son necesarios para la realización de los servicios?		X		Se observó que no utilizan uniforme.
17.-	¿En ausencia de un técnico a su puesto de trabajo por cualquier circunstancia, se tiene contemplado personal de emergencia que lo cubra inmediatamente?	X			Hay dos empleados que están para este propósito.

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B4 3/5	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos operacionales</b>				
18.-	¿Han dejado de prestar el servicio por falta de personal técnico que preste el servicio?	X			Si, según informes de negligencias emitidos por el director del centro de Cuilapa y Alta Verapaz.
19.-	¿Han tenido llamadas de atención, de parte de las autoridades de los hospitales, por alguna mala atención, falta de servicios o negligencia de personal de la empresa?	X			Se verificó en la correspondencia de la Gerencia de la empresa que si existen inconformidades.
20.-	¿Se lleva un registro de cada servicio de tomografía y resonancia magnética?		X		
21.-	¿Se verifica que cada servicio de tomografía y resonancia sea autorizado por autoridades competentes del hospital?		X		No se lleva ningún registro.
22.-	¿El hospital paga los servicios que no estén documentados y autorizados?		X		Solo los que reportan y están autorizados.
23.-	¿Tienen un resguardo adecuado de la documentación, placas y registros médicos de cada examen realizado?		X		Están en cajas de plástico según se observó directamente.
24.-	¿Sólo el personal técnico de la empresa y personal interno de los hospitales tiene acceso a los expedientes médicos?		X		Los expedientes los pueden consultar otras personal no autorizado.
25.-	¿Se mantienen suficiencia de insumos médicos necesarios para realizar los estudios dentro de los hospitales que garanticen el servicio?		X		Los hospitales de Quetzaltenango y Alta Verapaz tienen problemas de provisión de insumos.
26.-	¿No han prestado servicios por la falta de insumos?	X			Los hospitales de Quetzaltenango y Alta Verapaz.
27.-	¿Los insumos médicos son almacenados en lugares fuera del alcance de particulares?		X		Se verificó que se resguardan en cajas de cartón sin sellar.

PT	B4 4/5	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos operacionales</b>				
28.-	¿Los insumos médicos son de calidad original y no genérica, para garantizar un resultado confiable?		X		Se adquieren de calidad genérica en muchas ocasiones.
29.-	¿Hay un personal responsable de llevar el control de existencia de insumos médicos en los centros hospitalarios donde se presta el servicio?		X		
30.-	¿Los desechos tóxicos se almacenan en lugar fuera del alcance del personal ajeno del hospital y del personal de la empresa?		X		Se verificó que se almacenan en bolsas plásticas y lugar inadecuado.
31.-	¿Para garantizar el servicio, se le da el mantenimiento adecuado y oportuno al equipo médico de tomografía y resonancia magnética?		X		
32.-	¿Se evalúa al personal nuevo que presta los servicios de tomografía y resonancia con respecto a normas y procedimientos estipulados o reglamentos legales de salubridad?		X		Existe personal, no certificado, que manipulan el equipo de tomografía en el centro de hospital Roosevelt.
33.-	¿Cuenta la empresa con personal permanente y calificado que preste el servicio de mantenimiento al equipo médico?		X		Este servicio lo presta una empresa en forma esporádica.
34.-	¿Tienen existencia de repuestos y accesorios que garanticen el servicio continuo de la tomografía y resonancia magnética?		X		Según información de los administradores, no los tienen por el alto costo que representa para la empresa.
35.-	¿Se le da un mantenimiento adecuado a las instalaciones donde se presta el servicio, tales como: Limpieza, servicios sanitarios y otros que garanticen el buen servicio de tomografía y resonancia magnética?		X		Se verificó que los centros de Amatitlán y Quetzaltenango carecen de servicios de limpieza.

Servicios Médicos, S. A.  
 Cuestionario de control interno  
 Al 31 de julio de 2014

PT	B4 5/5	Fecha
Hecho por	EQA	20-08-2014
Revisado	EdeM	21-08-2014

No	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		SI	NO	NA	
	<b>Aspectos operacionales</b>				
36.-	¿Tiene el personal de la empresa equipo contra la radiación Ionizante?		X		
37.-	¿Se lleva un control estricto sobre los niveles de temperatura a los que regulan los manuales de los equipos de tomografía y resonancia magnética?	X			Esta labor la lleva a cabo cada administrador de cada centro hospitalario.
38.-	¿Se tiene a la vista las patentes de comercio y de salud de conformidad a regulaciones de autoridades gubernamentales?	X			Se observó que cada centro tiene su patente vigente y su autorización del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para prestar el servicio
39.-	¿Tienen un control adecuado para el uso de los sistemas de comunicación (teléfono, internet), dentro de los centros de servicios?		X		

---

Ana Hernández Valenzuela  
 Contador General  
 Entrevistada

---

Lic. Eddy Quiñónez Azurdia  
 Auditor

Se hace la aclaración de que, a todos los cuestionarios que se presentan, se les aplicaron pruebas sustantivas, de cumplimiento y de doble propósito, para validar la veracidad de los mismos. Por cuestiones de volumen de la tesis, solo se presentan algunos aspectos de evaluación de riesgos los cuales se presentan a continuación:

#### 4.9 Resultado del diagnóstico

Empresa: Servicios Médicos, S. A.

#### Cuadro de deficiencias identificadas de control interno

Al 31 de julio de 2014

PT	<b>C1 1/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
	<b>Administrativos</b>			
1.	La administración no cuenta con un organigrama empresarial.	Riesgo de control	No se pueden determinar las diferentes posiciones y niveles jerárquicos designados por experiencia, responsabilidad, autoridad y capacidad en la empresa.	B1-1/3 R1  ®
2.	No se contempla la necesidad de implementar manuales de normas y procedimientos.	Riesgo de control	Que el personal interno, en todos los niveles jerárquicos de la empresa, no conozca los procedimientos para el desarrollo de sus actividades rutinarias.	B1-1/3 R7  ≠
3.	El administrador no tiene independencia en la toma de decisiones.	Riesgo inherente	Se pueden tomar decisiones incorrectas que pongan en riesgo la continuidad del negocio en marcha de la Empresa.	B1-2/3 R10
4.	Custodia inadecuada de los documentos importantes. (Escrituras, contratos, convenios).	Riesgo de control	Sustracción o pérdida de los mismos que pueden afectar a la entidad.	B1-2/3 R13  ®

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**

**Cuadro de deficiencias identificadas de control interno**

**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>C1 2/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
	<b>Administrativos</b>			
5.	No existen presupuestos establecidos.	Riesgo de control	No se pueden establecer prioridades ni evaluar la consecución de los objetivos.	B1-2/3 R15 ≠
6.	Los estados financieros de la empresa no son la base para la toma de decisiones.	Riesgo de control	No tener conocimiento de la situación financiera de la empresa.	B1-3/3 R10,16 ≠
7.	No se tiene un seguimiento del trabajo realizado por los administradores de cada centro.	Riesgo de control	No tener un conocimiento del desempeño de sus funciones.	B1-3/3 R19 ∅
8.	La empresa no cuenta con un departamento de auditoría interna como tampoco de los servicios de una auditoría externa.	Riesgo de detección	No se identifiquen las deficiencias, errores e irregularidades, que pueden afectar la integridad de la información, así como la adecuada custodia de los activos de la empresa.	B1-3/3 R20 ®
9.	Resistencia al cambio.	Riesgo del negocio	No se tiene una visión del futuro en cuanto a las nuevas innovaciones tecnológicas.	B1-3/3 R21 ≠

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**

**Cuadro de deficiencias identificadas de control interno**

**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>C1 3/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
<b>Recursos humanos</b>				
1.	No existen un departamento de Recursos humanos para el proceso de selección y contratación de personal.	Riesgo de control	No identificar a los empleados según su potencial para asumir los puestos gerenciales y administrativos.	B2-1/3 R2 ®
2.	No hay proceso adecuado en la selección y contratación de personal nuevo para la empresa.	Riesgo de control	Mantener personal laborando para la empresa que carece de capacidad y experiencia para determinados puestos.	B2-1/3, 2/3 R 5-12 Ø
3.	No se tiene un proceso de inducción ni capacitación para empleados nuevos.	Riesgo de control	Que el empleado no conozca los procesos que se llevan a cabo para la realización de determinadas actividades.	
4.	En todas las áreas de la empresa, existe personal, especialmente en puestos claves, que carecen de la capacitación y experiencia que requieren determinados procesos.	Riesgo de control	Que los procesos, tanto administrativos, contables y operativos, no se realicen en forma eficiente y mantengan un alto grado de error en sus operaciones.	
5.	La empresa no elabora contratos de trabajo.	Riesgo de control y legal	Sanciones por el incumplimiento de normas legales que regulan la relación entre el patrono y el trabajador.	B2-2/3, 3/3 R13 Ø

**Servicios Médicos, S. A.**

**Cuadro de Deficiencias identificadas de control interno**

**Al 31 de julio 2014**

PT	<b>C1 4/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
	<b>Recursos humanos</b>			
6.	No se lleva un expediente personal por cada empleado de la empresa.	Riesgo de control	No llevar registro del historial laboral del empleado como tampoco su relación del mismo con la empresa durante su tiempo activo dentro de la misma.	B2-2/3 R14 Ø
7.	El sistema de entradas y salidas es inadecuado. (Cuaderno simple de entradas y salidas).	Riesgo de control	Incumplimiento en la puntualidad y asistencia del personal.	B2-2/3 R15 Ø
8.	No se tiene un reglamento interno de trabajo.	Riesgo de control /legal	Que el trabajador no tenga conocimiento de las normas que regulan su relación laboral con la empresa.	B2-2/3 R18 Ø
9.	No existe control adecuado en horarios de entradas y salidas de trabajo del personal.	Riesgo de control	Inasistencia recurrente y ausencia en horarios de trabajo por parte del personal.	B2-2/3, 3/3 R19,
10.	Registro inadecuado de asistencia de personal y descuentos legales.	Riesgo de control	Pago de sueldos no devengados efectivamente por el personal.	20,21,22, 23 ®

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**

**Cuadro de deficiencias de control interno**

**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>C1 5/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
<b>Aspectos Contables</b>				
1.	El departamento de contabilidad no cuenta con una nomenclatura de cuentas.	Riesgo de control	No exista uniformidad en el registro de las cuentas, lo que genera diversidad de criterios en el registro contable.	B3-1/7 R1 ®
2.	No se realizan cierres contables ni se emiten estados financieros en forma mensual.	Riesgo de control	No tener registros e información de la situación de la empresa oportunamente para la toma de decisiones.	B3-1/7 R2 Ø
3.	No existe un archivo organizado de la documentación de soporte que respalda la información financiera.	Riesgo de control	Que los registros e información contable de la empresa, no cuenten con el soporte legal en el momento oportuno.	B3-1/7 R4 ® ✓
4.	No hay una adecuada supervisión en los procesos de registro contable.	Riesgo de detección	Algunos registros contables que reflejan los estados financieros, no tienen congruencia con la actividad económica de la empresa.	B3-1/7 R5-7 ®
5.	No se lleva un registro, ni control adecuado, de las cuentas bancarias (Cheques pagados al portador y firma de cheques en blanco por parte de la gerencia).	Riesgo de control	Anomalías y posibles fraudes e irregularidades en el manejo de las cuentas bancarias.	B3-1/7,2/7 R8-17 ✓

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**

**Cuadro de deficiencias identificadas de control interno**

**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>C1 6/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
	<b>Aspectos Contables</b>			
6.	No se lleva control de servicios cobrados e integración de cuentas por cobrar de cada uno de los centros.	Riesgo de control	No realizar cobros por servicios prestados o duplicidad de facturación de servicios, ya pagados por los hospitales.	
7.	Existen servicios ya efectuados con bastante tiempo de antelación, los cuales no han sido facturas por la empresa.	Riesgo de control	Riesgo que los centros hospitalarios no reconozcan los servicios ya adquiridos con antelación.	B3-2/7, 3/7 R18-25  ∅
8.	Se han realizado cobros en efectivo a personas particulares por servicios, los cuales no se han registrado contablemente como tampoco se tiene evidencia de su ubicación.	Riesgo de control	Apropiación indebida de los recursos por parte de personal de la empresa.	
9.	No se lleva un resguardo adecuado del inventario de insumos médicos, repuestos de tomografía y resonancia magnética.	Riesgo de control	Deterioro, pérdida o robo de los insumos.	B3-3/7 R27-28 ✓
10.	No se lleva integración de los activos fijos ni se realizan los registros contables en cuanto a depreciaciones se refiere.	Riesgo de control	Aumento en costo de operaciones, que pueda generar aumento en el pago de impuestos sobre la renta	B3-3/7, 4/7 R30-35 ∅

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**

**Cuadro de deficiencias identificadas de control interno**

**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>C1 7/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
	<b>Aspectos Contables</b>			
11.	No hay evidencia de la documentación que respalde la adquisición de la compra del equipo de tomografía y resonancia magnética.	Riesgo de control	No soportar legalmente la propiedad del equipo, como su registro contable.	B3-3/7, 4/7 R30-35 ®
12.	En el proceso de compras y adquisición de servicios, no se lleva un adecuado proceso de cotización ni autorización de compras.	Riesgo de control	Sobrevaloración en la adquisición de bienes y servicios.	B3 4/7, 5/7 R36-49 X
13.	Existen compras y servicios pagados y sobrevalorados, que no están debidamente soportados con la documentación legal ni autorización por parte de la gerencia administrativa.	Riesgo de control	Fraudes e irregularidades en el proceso por posible colusión de personal importante dentro de la empresa.	
14.	Existen irregularidades en el proceso de elaboración y pago de nóminas y sueldos y salarios de la empresa.	Riesgo de control	Cobro indebido de sueldos y salarios, fraudes e irregularidades	B3 6/7 R51-57 X

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**

**Cuadro de deficiencias identificadas de control interno**

**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>C1 8/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
	<b>Aspectos Contables</b>			
<b>15.</b>	No existe registro contable y una integración de los préstamos bancarios que tiene la empresa	Riesgo de control	No conocer del monto de lo prestado, y de lo que se ha cancelado a la fecha	B3 6/7, 7/7 R58-60 X
<b>16.</b>	No se ha efectuado pagos de impuestos por ISR trimestrales, impuesto al valor agregado e ISO, como tampoco se realizan los descuentos legales por pago de sueldos a los empleados, ni se han retenido en compras en las que procede retener impuestos.	Riesgo de control	Contingencias fiscales y sanciones pecuniarias, por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria.	B3-7/7 R61-64 ®

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**

**Cuadro de deficiencias identificadas de control interno**

**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>C1 8/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
	<b>Operativos: de servicios de tomografía y resonancia magnética</b>			
1.	Se prestan servicios de Tomografía y Resonancia Magnética a personal no remitido por personal del hospital.	Riesgo legal	Posible sanción o suspensión de contrato de servicios por incumplimiento por parte de la empresa de los estatutos establecidos.	B4 1/5, 2/5 R 1-12  Ø, ®
2.	No existe un manual de funciones que determine los procedimientos al personal técnico en la atención y preparación de pacientes para realizar una tomografía y/o resonancia magnética.	Riesgo de control	Posible practica inadecuada en el servicio, que conlleve a la mala interpretación de los resultados obtenidos en la tomografía y/o resonancia magnética.	
3.	No hay archivo de la documentación ni control adecuado de pacientes atendidos en forma diaria ni mensual.	Riesgo de control	Que existan servicios prestados y no puedan ser cobrados o cobros indebidos por parte del personal.	
4.	Existe personal técnico radiólogo que no cuenta con la licencia, experiencia y capacidad necesaria para manipular el equipo de tomógrafo.	Riesgo legal	Sanciones para la empresa por parte de entidades de salud, y mala aplicación en los procesos de diagnóstico.	B4 2/5 R17 ®

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**

**Cuadro de deficiencias identificadas de control interno**

**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>C1 9/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
	<b>Operativos: de Servicios de Tomografía y resonancia Magnética</b>			
5.	El equipo de tomografía y resonancia magnética, no cuenta con seguros.	Riesgo de negocio	Pérdida total o parcial por siniestros que conlleven a la cancelación de los servicios por no poder cubrir los efectos del percance.	B4 2/5 R13,15
6.	La empresa no contempla la colocación de extintores, avisos de emergencia en las ubicaciones donde corresponde su área de servicios.	Riesgo de control/Legal	Sanciones económicas y resarcitorias por autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia social, por el incumplimiento a normas reglamentarias.	®,∅
7.	El personal no utiliza el vestuario adecuado para realizar el servicio.	Riesgo legal	Consecuencias negativas que afectan la buena salud del personal por la exposición a radiaciones que emanan de los equipos.	B4 2/5 R 16 ®, ∅
8.	Existen documentos de llamadas de atención por parte de autoridades del hospital realizadas al personal de la empresa.	Riesgo de negocio	Posible cancelación de contrato de servicio por parte del centro hospitalario.	B4 3/5 R 19 ✓

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**

**Cuadro de deficiencias identificadas de control interno**

**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>C1 10/10</b>	Fecha
Hecho por	EQA	25-08-2014
Revisado	EdeM	27-08-2014

No.	Descripción	Riesgo	Implicaciones	P.T.
	<b>Operativos: de servicios de tomografía y resonancia magnética</b>			
9.	Los centros hospitalarios, especialmente los que se ubican en los departamentos, no mantienen una existencia de mínimos y máximos de insumos para prestar el servicio.	Riesgo de negocio	Suspensión del servicio en forma temporal por causa de insumos necesarios que se aplican en la realización de un estudio de tomografía y/o resonancia magnética.	B4 3/5,4/5, 5/5 R25-43  ®
10.	La empresa adquiere insumos genéricos, los cuales no cumplen las estipulaciones necesarias para prestar el servicio.	Legal	Provocan la mala calidad de imágenes en el proceso de tomografía y resonancia magnética, lo que no permite dar un diagnóstico preciso de los estudios, los cuales no son cancelados por el hospital.	
11.	Los desechos tóxicos no son almacenados en lugares adecuados, que los mantengan fuera del alcance de personal ajeno a la empresa.	Riesgo de negocio	Sanciones por parte del Ministerio de Salud y Asistencia Social por sustracción, por parte de personal ajeno, que pueden provocar lesiones severas.	
12.	No se da el mantenimiento adecuado al equipo tomógrafo y resonancia magnética.	Riesgo de negocio	Posible deterioro o mal funcionamiento, en el momento oportuno, que conlleve a la suspensión del servicio.	

#### **4.10 Informe de la efectividad del control interno. Deficiencias y Sugerencias**

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email eddy\_quinonez@yahoo.es

---

Guatemala, 18 de septiembre de 2014

Licenciado  
Héctor Hugo Argueta  
Gerente General  
Servicios Médicos, S. A.  
Ciudad.

Con relación a los resultados obtenidos de la evaluación del control interno existente en la empresa que Usted dirige y de acuerdo a la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría aplicados, para expresar un informe sobre el diagnóstico del control interno de su empresa, a continuación se presenta el informe preliminar que contiene las debilidades y riesgos encontrados en las áreas administrativas y operativas, que necesitan la aplicación y acciones correctivas inmediatas, previo a la presentación del Diseño de Control Interno, que se basó en Coso III/ERM (Control Interno de la Información Financiera – Guía para "Pequeñas" Empresas Cotizadas).

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

En tal sentido, el trabajo consistió en:

- ✓ Entrevista al personal clave de todos los niveles de la empresa.
- ✓ Revisión y observación de los procesos en las diferentes áreas de la organización.
- ✓ Identificación de las deficiencias de control interno.
- ✓ Evaluación de controles implementados por la administración.
- ✓ Señalar mejoras e implementación de controles necesarios para la empresa.

Como resultado de la auditoría realizada, se encontraron los siguientes riesgos, hallazgos y debilidades relacionadas con el control interno, por lo que se emiten las sugerencias necesarias para subsanar las mismas.

### **Aspectos administrativos**

#### **1. Deficiencia:**

La empresa no cuenta, a la fecha, con un organigrama que describa la asignación de responsabilidades, la relación de autoridad y coordinación en cada uno de los departamentos que conforman la empresa.

#### **Riesgo:**

Que el personal asignado, en diferentes posiciones, no sea el más apto para desarrollar sus funciones las cuales puedan mantener claras desventajas sobre otros con mayor experiencia y capacidad.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Recomendación:**

Estructurar un organigrama en los que se definan las diferentes posiciones y niveles jerárquicos dentro de la empresa, designando puesto por niveles de experiencia, responsabilidad, autoridad y capacidad para la toma de decisiones y/o solución de problemas que ocurran de acuerdo a su nivel. Así también, es conveniente la creación del departamento de auditoría interna.

**2. Deficiencia:**

La administración no cuenta con planes estratégicos a mediano y largo plazo que fije las directrices que permitan definir los objetivos de la empresa.

**Riesgo:**

No tener bien definidos los objetivos claves que se plantea la empresa.

**Recomendación:**

Establecer un plan estratégico de visión, misión y objetivos mediante decisiones y tácticas implementadas, que sirvan de inspiración al personal colaborador y a futuras generaciones que vayan a formar parte de la empresa.

**3. Deficiencia:**

La empresa no cuenta con manuales de control interno que orienten y determinen, en forma sistemática, la conducta de los integrantes de la empresa.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Riesgo:**

Que los procesos y actividades, en los diferentes operaciones administrativas y contables, no se lleven de una manera adecuada.

**Recomendación:**

Estructurar una manual de normas y procedimientos, para facilitar al personal el acceso a la información necesaria, que les permita realizar las labores que les sea encomendada y de esta manera, se logrará la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.

**4. Deficiencia:**

En la toma de decisiones, se pudo establecer que la gerencia no tiene independencia absoluta en aspectos que se relacionan al contrato de servicios en los centros hospitalarios, por lo que la empresa Servicios Médicos, S. A., estaría expuesta a una serie de fraudes e irregularidades, que ponen en riesgos la continuidad de negocio en marcha de la empresa.

**Riesgo:**

Tomar decisiones incorrectas, que pongan en riesgo la continuidad del negocio en marcha de la empresa, por la posible cancelación de contratos de servicios con los hospitales nacionales.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Recomendación:**

La administración debe dejar bien establecido, ante la junta de accionistas, las decisiones que pueden afectar seriamente la relación entre los hospitales y la empresa Servicios Médicos, S. A, los cuales pueden llegar a repercutir en la cancelación del contrato a la empresa por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

**5. Deficiencia:**

Los documentos, como escritura constitutiva, contratos de servicios, de préstamos bancarios y toda la documentación, que soporta la adquisición y propiedad de bienes muebles e inmuebles, no se encuentran debidamente custodiados, ya que se determinó en observación realizada, que los mismos se encuentran en una caja de plástico simple y sin la debida custodia de los mismos.

**Riesgo:**

Sustracción, pérdida o deterioro de los documentos que respaldan las propiedades de la empresa, lo cual puede llevar a serias contingencias administrativas y legales.

**Recomendación:**

Todos los documentos son el testimonio de los hechos materiales de la empresa en el ejercicio de sus funciones, por lo que se deben mantener en lugar seguro y fuera del alcance de personal propio y ajeno a la empresa.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**6. Deficiencia:**

No se tiene establecido un presupuesto de ingresos y egresos que ayuden a racionalizar los gastos de la empresa y de esta manera, establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos.

**Riesgo:**

No mantener un control sobre las finanzas de la empresa, desconocer las prioridades entre los gastos realmente necesarios y no necesarios, así como no tener una delimitación entre los ingresos y egresos.

**Recomendación:**

La administración y el consejo de administración, deben establecer un presupuesto que permita equilibrar los gastos que actualmente tiene la empresa. Dicho presupuesto deber ser revisado y aprobado por la junta de accionistas.

**7. Deficiencia:**

No se considera la información de los estados financieros como base para la toma de decisiones, puesto que los mismos no presentan la realidad financiera de la empresa.

**Riesgo:**

Desconocer la situación financiera y los resultados de la empresa, que permitan diagnosticar si los objetivos están siendo alcanzados.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Recomendación:**

Los estados financieros son el conjunto de informes, con los cuales se comunica de la situación actual de la empresa a los accionistas. Por lo que la administración y el consejo de administración deben evaluar, en forma mensual, los estados financieros para proveerse de información útil y oportuna para la correcta toma de decisiones.

**Aspecto de Recursos humanos (RRHH)**

**1. Deficiencia:**

No existe un departamento de Recursos humanos o personal con experiencia y conocimientos requeridos para la gestión, clasificación, evaluación y contratación de personal.

**Riesgo:**

Contratar a personal, sin la debida experiencia y capacidad, por no tener bien definidos claramente las descripciones de puestos que se requieren para determinados puestos claves dentro de la entidad.

**Recomendación:**

El departamento de recursos humanos es vital en cualquier empresa, derivado que maneja la relación entre los empleados y la entidad, por lo que se debe gestionar, de mejor manera, la selección y contratación del personal estableciendo un manual de recursos humanos.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

## **2. Deficiencia:**

Para el proceso de selección de personal, a la fecha, no se llena una solicitud formal de trabajo, no existe una evaluación que permita conocer si el candidato cumple con los requisitos, aptitudes técnicas y/o administrativas que vayan de conformidad al puesto que aplica. No se solicitan las carencias de antecedentes penales, policiaos, constancias de estudio realizados, experiencia laboral, cartas de referencias laborales, constancias de salud, mismas que son indispensables en la aplicación de una plaza vacante.

## **Riesgo:**

Desconocer las aptitudes y experiencia laboral, su grado académico actual, lo cual puede influir en mantener empleados en determinados puestos que no están de acuerdo a sus conocimientos experiencia y aptitudes. Además, que presenten una salud razonable, por el tipo de trabajo a realizar.

## **Recomendación:**

Una solicitud de empleo compila toda la información que las empresas hacen para conocer sobre las aptitudes y el nivel académico de un futuro empleado. Por lo que se recomienda implementar un formato de solicitud de empleo que se adecue a las necesidades que permita seleccionar, en forma adecuada, al personal idóneo para la empresa; asimismo, hacer las verificaciones de confirmación de toda la información.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

### **3. Deficiencia:**

De conformidad a lo que establece el código de trabajo, artículo 38, la empresa no emitió los respectivos contratos de trabajo que estipulen los derechos y obligaciones entre el patrono y el trabajador.

### **Riesgo:**

Sanciones por el incumplimiento de normas legales que regulan la relación entre el patrono y los trabajadores y la débil identificación del personal con la empresa.

### **Recomendaciones:**

Un contrato de trabajo es el vínculo de la relación laboral entre los patronos y los trabajadores, que obliga a las partes relacionadas a observar y cumplir con estatutos establecidos en el documento, como también ante leyes reguladoras de carácter laboral.

Se sugiere a la administración elaborar, en tiempo prudencial, los respectivos contratos de trabajo con cada uno de sus colaboradores, presentarlos en forma oportuna las copias respectivas al Departamento Administrativo de Trabajo dentro de los primeros quince días posteriores a su celebración.

### **4. Deficiencia:**

Existe personal administrativo en los centros de servicio que carece de la experiencia necesaria para ocupar los puestos de administradores de centros de servicios. No se realizan evaluaciones de desempeño; asimismo, el personal no cuenta con un expediente individual de trabajo, que determine la relación laboral y vida activa entre el empleado y la entidad.

**Riesgo:**

Que los procesos y actividades importantes que se requieren para prestar los servicios de tomografía y resonancia magnética, no se lleven de una manera adecuada. La información puede contener una serie de errores que pueden repercutir, negativamente, en la estructuración los estados financieros.

**Recomendación:**

Capacitar en forma continua al personal de la empresa y darle un seguimiento oportuno y documentado sobre el desempeño de cada uno de los colaboradores mediante la elaboración de un expediente que contenga el historial laboral durante la vida activa del empleado con la empresa.

**5. Deficiencia:**

No se tiene un reglamento interno de trabajo que regule la relación laboral interna entre la empresa y el trabajador, esto de conformidad a los artículos 58 y 59 del código de trabajo de Guatemala

**Riesgo:**

Que los empleados no tengan un conocimiento pleno de las normas que regulan su relación laboral con la empresa.

**Recomendación:**

El reglamento interno de trabajo, es el conjunto de disposiciones en las que se describen las medidas de orden técnico entre el patrono y el trabajador y la manera de actuar de éste dentro de la entidad.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B" 31-82 Zona 7 Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

Por lo que se sugiere, establecer un reglamento interior de trabajo, en donde se describan las medidas de orden administrativo y operativo, los derechos y obligaciones del trabajador en cuanto a la manera de conducirse dentro de la empresa, así como de las sanciones a que pueden estar sujetos por el incumplimiento de las disposiciones establecidas.

**6. Deficiencia:**

No se lleva un adecuado control en cuanto a las entradas y salidas del personal, horarios de almuerzos y permisos de ausencias del trabajo.

**Riesgo:**

La inasistencia recurrente al puesto de trabajo y la ausencia del personal en horarios hábiles sin la supervisión adecuada, así como el pago de sueldos y salarios no devengados por el personal.

**Recomendación:**

Implementar controles de relojes marcadores en cada uno de los centros hospitalarios, en los cuales cada uno de los empleados quede obligado a marcar su hora de entrada, su horario de salida, así como de las ausencias que estén plenamente justificadas. La responsabilidad del control de entradas y salidas, así como de las ausencias de cada uno de los trabajadores, quede bajo la supervisión de cada uno de los administradores de cada centro, cualquier irregularidad que sea detectada en éste procedimiento, debe aplicarse las sanciones administrativas que la gerencia considere en su reglamento interno de trabajo.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

## **Aspectos contables**

### **1. Deficiencias:**

No se realizan cierres de ejercicios contables en forma mensual. Se observó que, a la fecha, están pendientes de cierre contable los últimos dos trimestres del año 2014. Los estados financieros no reflejan la realidad económica de la empresa, pues se estableció que no se encuentran actualizados.

### **Riesgo:**

Presentar a la junta de accionistas información inadecuada, atrasada e incompleta, derivado que los mismos no presentan la situación real de la empresa, que permita tomar decisiones inadecuadas, que puedan afectar a la empresa.

### **Recomendación:**

La administración y el departamento de contabilidad deben trabajar en forma conjunta, evaluar y discutir toda la información que se refleje en los estados financieros en forma mensual, tratando de la mejor manera, que los reportes y estados financieros reflejen la situación real de la empresa. El consejo de administración debe darle un seguimiento continuo a la información y a los registros que se reflejan en los estados financieros.

### **2. Deficiencia:**

Los documentos que respaldan los procesos y registros contables de la empresa, no se encuentran debidamente archivados ni custodiados, pues se observó que se encuentran en una caja de plástico sin orden cronológico y al alcance de particulares.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Riesgo:**

Que la información que respaldan los ingresos y egresos no estén debidamente soportados, lo cual puede repercutir en la aplicación de sanciones por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria, derivado del incumplimiento de los estatutos establecidos en leyes y reglamentos.

**Recomendación:**

Según la ley del impuesto sobre la renta y la ley del impuesto al valor agregado, todos los ingresos y gastos en que incurren las empresas, en el giro normal de su actividad comercial, deben contar con la documentación respectiva que respalde dichos hechos y que sean del giro normal.

Por lo que se aconseja que toda la documentación sea ordenada y archivada por periodos contables, manteniéndolos resguardados de manera adecuada, que garanticen su integridad para efectos de presentación ante posibles revisiones fiscales por parte de Administración Tributaria.

**3. Deficiencia:**

En los procesos y registros de las cuentas bancarias, existen una serie de errores e irregularidades, pues se pudo determinar que existen cheques pagados al portador sin soporte alguno; asimismo, no se tiene la documentación respectiva que soporte las transferencias bancarias ni quien autoriza los movimientos. Se pudo establecer que el gerente administrativo giró cheques en blanco.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Riesgo:**

Anomalía y fraudes en el manejo de las cuentas bancarias existiendo una posible colusión entre personal administrativo y personal subordinado.

**Recomendación:**

No emitir ni autorizar cheque al portador, el departamento de la auditoría interna o externa debe revisar todos los egresos y verificar el monto, el motivo que justifique plenamente los gastos; asimismo, que estén debidamente soportados y autorizados por la administración. Todos los gastos con cantidades considerables deben contar con el aval de la gerencia respectiva.

**4. Deficiencia:**

Se desconoce el monto a cobrar por servicios prestados a los centros hospitalarios, derivado que no se tiene una integración de las cuentas por cobrar.

**Riesgo:**

No tener una certeza de los montos cobrados y por cobrar que la empresa tiene a la fecha con cada uno de los centros hospitalarios.

**Recomendación:**

Todas las cuentas por cobrar, deben estar integrados conforme a cada centro de servicios, fechas y correlativos de factura. El departamento de contabilidad debe de reportar a la gerencia administrativa, en forma mensual, los cobros y saldos por cada centro de servicio hospitalario. La auditoría interna y externa, debe de realizar las confirmaciones oportunas para determinar la razonabilidad de las cuentas por cobrar.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email.eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**5. Deficiencia:**

Las existencias de insumos médicos y repuestos no están debidamente custodiados, pues los mismos se encuentran situados en lugares no adecuados al tipo de producto que pertenecen.

**Riesgo:**

Pérdida, deterioro y sustracción de los inventarios de insumos médicos y repuestos, lo cual puede repercutir seriamente en la suspensión de los servicios de tomografía y resonancia magnética.

**Recomendación:**

Derivado de la importancia que representan los insumos médicos y los repuestos para los equipos de tomografía y resonancia magnética, la administración debe contemplar la construcción de una sala exclusiva con ambiente y temperatura adecuada que permita mantener la integridad, calidad y el buen resguardo de los mismos, con el propósito de proveer, en forma oportuna a los centros hospitalarios, de los recursos necesarios que garanticen que los servicios serán prestados en forma continua; asimismo, mantener la restricción estricta de personal ajeno a los mismos.

**6. Deficiencia:**

No se lleva un control de los activos fijos de la empresa, pues se determinó que no están integrados ni soportados adecuadamente; asimismo, no se registran contablemente las respectivas depreciaciones de ley en forma mensual.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Riesgo:**

Pérdida o robo total o parcial por desconocimiento de las existencias de los activos (mobiliario y equipo, equipo de computación, equipo de tomógrafo y resonancia), con que la empresa cuenta en cada centro hospitalario, derivado que no existe un responsable de su custodia.

**Recomendación:**

El departamento de contabilidad, con apoyo del auditor, debe hacer un inventario físico de las existencias de todos los activos con que cuenta la empresa, su integración correspondiente y realizar los ajustes contables necesarios, así como asignar a un responsable de la custodia de los mismos en cada centro hospitalario.

**7. Deficiencia:**

En el proceso de compras y servicios, no se realiza un adecuado proceso de cotización ni autorización de compras, pues se evidencia la adquisición de bienes y prestación de servicios que se considera, están sobrevalorados.

**Riesgo:**

Posible sobrevaloración en las adquisiciones de insumos médicos derivado de no existir una comparación entre diferentes proveedores del mismo producto.

**Recomendación:**

Asignar un responsable en la adquisición de compras y servicios, debiendo como mínimo, realizar tres cotizaciones. En éste proceso, debe tenerse muy en cuenta el precio, la calidad y garantía ofrecida; asimismo, mantener una base de datos de proveedores que garanticen al aprovisionamiento oportuno de insumos médicos para la empresa.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**8. Deficiencia:**

Existen irregularidades en el proceso de elaboración de la nómina de sueldos y salarios, pues se determinó que hay personal que ya no labora para la empresa.

**Riesgo:**

Falsificación o alteración en la estructuración de la nómina de sueldos y salarios por funcionarios o empleados encargados de elaboración de la misma, provocando que la empresa, indebidamente, pague sueldos ficticios o duplicados.

**Recomendación:**

La auditoría interna o externa, debe realizar una evaluación del personal que existe a la fecha. Estructurar los controles preventivos y defectivos para mitigar los actos de fraude, segregar adecuadamente a diferente personal, las funciones de elaboración, pago y supervisión, así como mantener una cuenta bancaria exclusivamente para el pago de la nómina de sueldos y salarios.

**9. Deficiencia:**

Existen impuestos que no han sido enterados ante Administración Tributaria.

**Riesgo:**

Contingencias fiscales e infracciones y sanciones tributarias, que implica violación de normas tributarias por la empresa y por ende, estar sujeta al pago de multas e intereses que se encuentran establecidas en las leyes tributarias guatemaltecas.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Recomendación:**

La auditoría interna y/o externa, debe mantener un control y seguimiento continuo, que garantice el debido cumplimiento de todas las obligaciones tributarias a que la empresa este afecta.

**10. Deficiencia:**

Existen gastos que no se relacionan con el giro de la actividad de la empresa, como compras de bienes y servicios prestados a personal ajeno a la entidad.

**Riesgo:**

Que la empresa no pueda deducir todos los gastos que no se relacionen con la actividad de la empresa.

**Recomendación:**

Todos los gastos por la compra de bienes y servicios, que no se relacionen con el giro y actividad de la empresa, no deben registrarse contablemente como gastos deducibles del impuesto sobre la renta.

**Aspectos operativos**

**1. Deficiencia:**

En el contrato de servicios, se estipula la prohibición a la empresa Servicios Médicos, S. A., realizar servicios que no estén dentro de ámbito interno de los hospitales y con la plena autorización del médico de turno. Para el efecto, se determinó que la empresa ha prestado servicios de tomografía y resonancia magnética a personal no referido por el médico de turno ni autorizado por los directivos de la entidad de salud, por lo que la empresa no está observando los estatutos de servicio con el hospital.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Riesgo:**

Cancelación definitiva del contrato de servicios por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, por incumplimiento de estatutos establecidos en el contrato de servicios en los centros hospitalarios.

**Recomendación:**

La junta de accionistas y la administración de la empresa, debe cumplir con los estatutos establecidos en los contratos suscritos con el Ministerios de Salud Pública y Asistencia Social; asimismo, se debe mantener una comunicación abierta con los responsables de cada centro, con el objetivo de mantener la buena relación entre la empresa y el personal directivo de los centros hospitalarios.

**2. Deficiencia:**

La empresa no tiene un contrato de seguro destinado a cubrir daños internos que sufra el equipo de tomografía y resonancia magnética causados por hechos accidentales o siniestros dentro de los hospitales, esto si se considera el alto costo de adquisición y mantenimiento del equipo médico.

**Riesgo:**

Posible pérdida, deterioro del equipo de tomografía y resonancia magnética, causados por siniestros o mala aplicación de los procedimientos en el manejo del mismo.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Recomendación:**

Derivado que el equipo de tomografía y resonancia magnética representan el recurso principal de ingresos para la empresa Servicios Médicos, S. A., es de suma urgencia la contratación de un seguro en prevención de alguna contingencia que se pudiera presentar. El contrato debe ser un seguro multirisgo que abarque cualquier eventualidad; así mismo, se debe velar, por parte de la administración, que los pagos se mantengan al día para que se garantice, en forma adecuada, el cumplimiento del contrato de seguro por cualquier eventualidad que pudiera surgir dentro los hospitales.

**3. Deficiencia:**

Se determinó que existe personal técnico radiólogo que no cuenta con la licencia, capacidad y experiencia necesaria para realizar estudios topográficos.

**Riesgo:**

Mala aplicación en la realización de un estudio, manejo inadecuado de los equipos de tomografía y resonancia magnética.

**Recomendación:**

Capacitar e inducir al personal nuevo, manteniendo una estricta guía y supervisión, de parte del personal con experiencia, en la realización de los estudios de tomografía y resonancia magnética.

**4. Deficiencia:**

Las autoridades del hospital, han llamado la atención al personal de los centros de servicio, por negligencias y faltas a la moral. Al respecto, no se han tomado las respectivas medidas de hecho.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Riesgo:**

Cancelación del contrato de servicios por la negligencia del personal, por no respetar las normas internas de algunos centros hospitalarios.

**Recomendación:**

La administración debe definir, en forma clara y concisa, los valores éticos y morales que deben regir dentro de la empresa y estipular las medidas correctivas y determinar las sanciones disciplinarias que garanticen el buen desempeño del personal dentro de los hospitales.

**5. Deficiencia:**

La empresa no cuenta con el equipo (Dosímetros y batas de plomo), de medición y protección radiológica contra rayos ionizantes que emanan de los equipos, lo que es perjudicial para el personal, por lo que la empresa puede ser objeto de sanciones por incumplimiento de normas establecidas por leyes y reglamento. (Artículos 27 y 28 de Ley para el Control, Uso y Aplicación de Radiosopos Ionizantes. Decreto 11-86).

**Riesgo:**

Daños irreversibles que puedan afectar la salud del personal, lo cual pueden causar, para la empresa, sanciones derivado en el incumplimiento en medidas de seguridad establecidas en normas reguladoras emitidas por el estado y particularmente por entidades de salud.

**Recomendación:**

Todo el personal técnico radiólogo de la empresa, que manipule y tenga contacto con el equipo de tomografía y resonancia magnética, se le debe proporcionar todas las medidas de seguridad que garanticen el bienestar de su salud en el ejercicio de su labor en la empresa.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**6. Deficiencias:**

Los centros de servicio, especialmente los que se encuentran en los departamentos, no mantienen una existencia de máximos y mínimos de insumos médicos.

**Riesgo:**

Suspensión de los servicios por la falta de insumos que son necesarios en la aplicación de cada uno de los estudios, lo cual puede provocar serias implicaciones en la salud de los pacientes.

**Recomendación:**

Que se defina una política de traslado y existencia de inventarios que permita la continuidad del servicio, utilizando un método, como por ejemplo el lote económico de compra.

**7. Deficiencia:**

Los desechos tóxicos no son almacenados, según su clasificación, ni depositados en lugares adecuados que los mantengan fuera del alcance de personal ajeno al hospital y a la entidad.

**Riesgo:**

Sustracción y contaminación del medio ambiente, que pueda perjudicar al personal de la empresa y de los hospitales y pacientes en general. Incumplimiento de normas de observancias sanitarias que puedan causar sanciones pecuniarias para la empresa.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Recomendación:**

Todos los desechos tóxicos deben ser manejados y resguardos en recipientes adecuados para los mismos, los cuales no deben permanecer más de veinticuatro horas en los centros hospitalarios

**8. Deficiencia:**

No se presta el mantenimiento adecuado al equipo de tomografía y resonancia magnética, lo cual puede provocar, en cierta medida y tiempo, su deterioro o mal funcionamiento. No se cuenta con personal propio, ni la existencia de repuestos indispensable que garantice su buen funcionamiento.

**Riesgo:**

Que los equipos de tomografía y resonancia magnética no funcionen adecuadamente, lo que puede llevar a suspender, en forma temporal o definitiva, el servicio por la falta de un mantenimiento adecuado de los mismos.

**Recomendación:**

Contratar los servicios permanentes de una empresa o personal, que se especialice en el mantenimiento en forma mensual y que pueda atender las emergencias, de manera oportuna, para garantizar que el servicio sea prestado de forma permanente.

**9. Deficiencia:**

Ningún centro cuenta con medidas preventivas (Guardia de seguridad, extintores, avisos reglamentarios), que reduzcan el riesgo ante posibles eventualidades de casos fortuitos. (Artículo 25 del Decreto 11-86)

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

**Riesgo:**

Ocurrencia de cualquier eventualidad que pueda perjudicar al personal interno, pacientes y al equipo de tomografía y resonancia magnética e incumplimiento a la licencia otorgada por el Estado.

**Recomendación:**

Establecer medidas de seguridad, como avisos de equipo radiactivos, desechos peligrosos, restricción de entradas al personal ajeno en la sala de tomografía y resonancia magnética, que permitan garantizar la seguridad del personal y de los activos de la empresa.

Es responsabilidad de la administración y de los accionistas, velar que se minimicen las deficiencias de control que, a la fecha, existen en la empresa, Servicios Médicos, S. A., establecidas como consecuencia del trabajo de auditoría realizado. Asimismo es importante recalcar que se estableció que existen una serie de riesgos, que de conformidad a Normas Internacionales de Auditoría y otros comités técnicos hacen referencia y que puede afectar significativamente a la entidad, incluso el de no continuar como negocio en marcha, los cuales son:

- **Riesgo Inherente.** Susceptibilidad de una información sobre un tipo de transacción, saldo contable u otra revelación de información a una incorrección que pudiera ser material, ya sea individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones.
- **Riesgo de Control.** Riesgo de que una incorrección pudiera existir en una información de tipo de transacción, saldo contable u otro tipo de revelación de información, y que pudiera ser material ya sea individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

- **Riesgo de detección.** Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por los que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado.
- **Riesgo legal.** Este tipo de riesgo consiste en la posibilidad de ser sancionado, multado u obligado a pagar daños punitivos como resultado de las acciones supervisoras de entes reguladores de la ley o de acuerdos privados establecidos en un contrato entre dos o más personas jurídicas o individuales.
- **Riesgo de negocio.** Riesgo derivado de condiciones, hechos circunstancias, acciones u omisiones significativos que podrían afectar negativamente a la capacidad de la entidad para conseguir sus objetivos y ejecutar sus estrategias o derivado del establecimiento de objetivos y estrategias inadecuadas.

Derivado que la empresa no cuenta con adecuados controles, se hace necesario contar con un sistema de control interno, destinado a fortalecer las áreas débiles, internas y externas, que conforman la empresa, mediante la aplicación del método propuesto Coso III/ERM (Control Interno de la información Financiera Guía para Pequeñas Empresas Cotizadas, ya que se considera el ideal y el más completo, a la fecha.

Atentamente,

---

*Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia*  
*Contador Público y Auditor*  
*Colegiado. XXXX*

#### 4.11 Informe del diseño de control interno

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez\_yahoo.es

---

Guatemala, 24 de septiembre de 2014

Licenciado  
Héctor Hugo Argueta  
Gerente General  
Servicios Médicos, S. A.  
Ciudad.

Licenciado Argueta:

Atendiendo a su requerimiento, considero que la dirección de su empresa puede afrontar los retos del entorno específico, alcanzado todos los beneficios de un Control Interno eficiente, mediante la aplicación de los cinco componentes y su respectivos principios basados en COSO III/ERM, que se presenta en éste informe final.

El trabajo se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que planeemos y ejecutemos la auditoría para obtener seguridad razonable del trabajo realizado.

El diseño de control interno que se propone, trasciende en varios aspectos del control interno para los diferentes procesos de la empresa. Por lo que, el principal valor de éste informe, se concreta en mencionar la aplicación de los conceptos de control interno y gestión de riesgos en un modo eficiente para lograr los objetivos que la empresa Servicios Médicos, S. A., se propuso, como lo es ser una empresa exitosa y rentable.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B", 31-82, Zona 7, Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

El diseño se realizó de acuerdo a las necesidades actuales de la empresa, lo que puede dar una seguridad razonable y no absoluta, de que los procesos que se propone contribuyan a que las actividades cotidianas se realicen de una manera eficiente.

Los componentes y sus respectivos principios de Coso III/ERM, sirvieron de base para el diseño del control interno, los cuales se integran de la siguiente manera:

▪ **Entorno de control**

1. Integridad y valores éticos.
2. Consejo de administración.
3. Filosofía y estilo operativo de la dirección.
4. Estructura organizativa.
5. Competencia sobre la información financiera.
6. Autoridad y responsabilidad.
7. Recursos humanos

▪ **Evaluación de riesgos**

8. Objetivos de la información financiera.
9. Riesgos de la información financiera.
10. Riesgo de fraude.

▪ **Actividades de control**

11. Integración con la evaluación de riesgos.
12. Selección y desarrollo de actividades de control.
13. Políticas y procedimientos.
14. Tecnología de la información.

Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia  
Contador Público y Auditor  
40 Calle "B" 31-82 Zona 7 Villa Linda, Guatemala  
Teléfono 2432-8611 email. eddy\_quinonez@yahoo.es

---

▪ **Información y Comunicación**

15. Informe del reporte financiero

16. Información del control interno

17. Comunicación interna|

18. Comunicación externa

▪ **Supervisión**

19. Evaluaciones continuas e independientes

20. Deficiencias del reporte

Se consideraron varios aspectos importantes para el diseño del control interno en cuanto al costo y los beneficios que conlleva la implementación del sistema en su empresa Servicios Médicos, S. A.

Por último, es importante destacar que el diseño de control interno propuesto, al momento de ser implementado, la administración o consejo de administración, debe mantener un política de observación, seguimiento, evaluación y actualización del sistema, lo cual contribuirá que dichos controles cumplan el propósito para lo cual fueron implementados.

Atentamente,

---

*Lic. Eddy Oswaldo Quiñónez Azurdia*  
*Contador Público y Auditor*  
*Colegiado. XXXX*

Adjunto. El diseño de control interno propuesto.  
c.c. Archivo

# **Servicios Médicos, S. A.**



**DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA  
PRIVADA, QUE PRESTA SERVICIOS DE TOMOGRAFÍA Y  
RESONANCIA MAGNÉTICA EN HOSPITALES NACIONALES  
DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA**

**Guatemala, septiembre de 2014**

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D11/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Entorno de control**  
**Principio 1 Integridad y valores éticos**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Definir los valores éticos y la integridad los cuales deberán observarse, de manera obligatoria, por parte de los miembros de la empresa Servicios Médicos, S. A. Estos valores pueden ser reflejados en la implementación de un manual de empleado, código de conducta o memorándum, que especifique los valores éticos de la empresa para todo el personal. <b>(Anexo 1)</b>	Recursos humanos
2.	Cada empleado, de nuevo ingreso, debe recibir por escrito los valores éticos que rigen en la empresa y firmarlo de recibido.	Recursos humanos
3.	Establecer el compromiso hacia el cumplimiento de las normas establecidas, siendo intransigentes ante las violaciones de los principios éticos a todos los niveles de la empresa.	Administración Recursos humanos
4.	Mantener una política de incentivos (reconocimientos), para los empleados que se destaquen en el cumplimiento de los valores éticos.	Administración Recursos humanos
5.	Evaluar, en forma periódica, al personal sobre el cumplimiento de los valores éticos, que permitan establecer las desviaciones y que puedan ser corregidas en forma oportuna.	Administración Recursos humanos

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 2/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Entorno de control**  
**Principio 2 Consejo de administración**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Integrar un consejo de administración, los cuales deberán ser personas de reconocida honorabilidad profesional, debiendo al menos, dos de ellos tener experiencia en información financiera. Su función será de proveer autoridad, orientación, vigilancia y supervisión a la administración. <b>(Anexo 2)</b>	Junta general de accionistas
2.	Debe ser responsable de asegurar el pleno cumplimiento de todas las normas y leyes reguladoras, así como las normas de ética y de buena gestión, en conjunto, de la empresa.	Consejo de administración
3.	Revisar y verificar todos los informes recibidos de todas las áreas que conforman la empresa (presupuestos, Informes de servicios, informes de compras de insumos, de mantenimiento del equipo, estados financieros), que deben ser analizados en forma mensual o trimestral.	Consejo de administración

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 3/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

<p><b><u>Entorno de control</u></b>  <b><u>Principio 3 Filosofía y estilo de operación de la dirección</u></b></p>
--

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Delegar autoridad, con el objetivo que cada encargado de cada área asuma su responsabilidad en el proceso de información financiera.	Dirección
2.	Mantener políticas que contribuyen a conseguir los objetivos de la empresa, de manera que no sobrepasen los valores éticos y morales que puedan perjudicar a la entidad.	Administración
3.	Mantenerse informado de la situación financiera de la empresa, en forma constante, para determinar la elaboración fiable de los estados financieros.	Financiero y Contabilidad
4.	Establecer información financiera fiable y oportuna, que permita a la administración tener una base para la toma de decisión.	Financiero, contabilidad y administradores de centros hospitalarios
5.	Mantener una estrecha comunicación entre el departamento de contabilidad y los centros de servicio de los hospitales, que contribuyan al fortalecimiento de los controles internos.	Administración
6.	Mantener una comunicación abierta entre los directores de los centros hospitalarios, para mantener un control sobre los servicios y estilo de conducta del personal de la empresa dentro de los hospitales.	Dirección

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 4/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Entorno de control**  
**Principio 4 Estructura organizativa**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Elaborar la estructura organizativa para formalizar los niveles de autoridad, decisiones y los niveles jerárquicos, con el objetivo de lograr la adecuada comunicación y coordinación entre los distintos niveles que existen en la organización. <b>(Anexo 3)</b>	Dirección Administración
2.	Elaborar el directorio específico de las áreas y los centros de tomografía y resonancia magnética de la empresa, Servicios Médicos, S.A. <b>(Anexo 4)</b>	
3.	Dejar con independencia absoluta, en el organigrama, a la auditoría interna, quien informará al consejo de administración.	
4.	Elaborar un manual de descripción de puestos de trabajo, que describa las responsabilidades de control interno que respalden la función del personal de la empresa. <b>(Anexo 5)</b>	Administración Recursos humanos
5.	Proporcionar una copia, a cada uno de los empleados, sobre la segregación de funciones.	Recursos humanos
6.	Mantener actualizado el organigrama en forma periódica de manera tal que cumpla su función.	Dirección Administración

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 5/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Entorno de control**  
**Principio 5 Competencia sobre información**

<b>No.</b>	<b>Actividad de control sugerido</b>	<b>Responsable</b>
1	Implementar métodos en la contratación de personal, asegurando que cuenten con las capacidades y experiencias necesarias para ocupar un puesto determinado dentro de la empresa.	Recursos humanos
2	Definir, en forma adecuada, los requisitos y cualidades requeridas, especialmente, los que se involucren en el área de información contable y de servicios de resonancia y tomografía magnética.	Recursos humanos
3	Evaluar, periódicamente, al personal financiero y técnico para establecer si cumplen los requerimientos establecidos para determinados puestos.	Administrador, financiero y contador
4	Mantener una política de capacitación para el personal en temas que se relacionen con la actividad financiera, fiscal y operativa de la empresa.	Administrador, financiero y contador
5	Apoyarse en la asesoría de profesionales expertos en el área financiera y contable, con el objetivo de mantener una alineación en cuanto a las funciones propias del personal.	Administración y contabilidad

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 6/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Entorno de control**  
**Principio 6 Autoridad y responsabilidad**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Delegar autoridad y mayores responsabilidades en forma escrita, al personal que cuente con la debida experiencia y capacidad para determinadas actividades, especialmente aspectos contables y financieros.	Consejo de administración
2.	Mantener supervisión frecuente a las responsabilidades asignadas en puestos claves (Contabilidad y centros operativos).	
3.	Delegar autoridad en la medida que sea necesario, delimitando con claridad, hasta dónde pueden llegar los funcionarios en la toma de decisiones.	
4.	Delegar autoridad a personal competente y que este comprometido con los objetivos de control interno, respetando los valores éticos y morales establecidos en la entidad.	
5.	Realizar revisiones anuales al organigrama, manteniéndolo actualizado para que éste cumpla su función.	

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 7/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

<p><b><u>Entorno de control</u></b>  <b><u>Principio 7 Recursos humanos</u></b></p>
---

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Desarrollar políticas en el reclutamiento, selección y contratación de personal, que contribuya a contratar al personal más idóneo, de conformidad a los requerimientos específicos de cada puesto. <b>(Anexo 6)</b>	Recursos humanos
2.	Desarrollar una descripción de puestos, donde se establezcan las competencias necesarias para llevar a cabo los requisitos necesarios para determinados puestos.	Recursos humanos
3.	Capacitar al personal, para proporcionarles nuevos conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar de una mejor manera sus funciones, especialmente los que se desarrollan en el área de la información financiera y prestación de servicios de la empresa.	Recursos humanos Contabilidad
4.	Mantener una constante supervisión y evaluación del personal que permitan tener información del desempeño realizado y retener aquellos que mejor cumplan su función.	Todas las áreas
5.	En la contratación del personal, se deberán realizar todas las comprobaciones referentes a la capacidad, experiencia y referencias del candidato, conforme datos proporcionados por el empleado en solicitud de empleo. <b>(Anexo 7)</b>	Recursos humanos
6.	Contratar personal con la suficiente experiencia, especialmente para el trabajo sustantivo y para el proceso de la información financiera.	Contabilidad
7.	Elaborar el contrato de trabajo y llevar un expediente individual por empleado, que permita llevar registro del historial en su relación laboral con la empresa <b>(Anexo 8)</b>	Recursos humanos

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 8/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Evaluación de riesgo**  
**Principio 8 Objetivos de la información financiera**

<b>No.</b>	<b>Actividad de control sugerido</b>	<b>Responsable</b>
1.	La información financiera de la empresa, deberá registrarse conforme a principios de contabilidad generalmente aceptados para Guatemala, como lo es la NIIF para PYMES.	Gerente financiero
2.	El personal encargado de la información financiera de la empresa, deberá registrar todas las transacciones que se derivan de los procesos para el servicio de tomografía y resonancia magnética. (Ingresos por servicios, compras, mantenimiento, depreciaciones de equipos).	Contabilidad
3.	Todos los registros contables, deberán ser soportados con los documentos que respalden las transacciones económicas de la empresa.	Contabilidad
4.	Se deberá evaluar toda la información generada en los estados financieros con el debido soporte, para determinar si los registros contables presentan la realidad económica de la empresa e informar en forma oportuna, los errores e irregularidades a las partes interesadas.	Auditor
5.	Mantener ventajas ante la competencia. Cumplir con las normas de servicios establecidas entre las autoridades de los hospitales y la empresa, como también aquellas reguladas por entidades gubernamentales.	Administración

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 9/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Evaluación de riesgo**  
**Principio 9 Riesgos de la información financiera**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Todos los encargados de áreas deben reportar, en forma inmediata a la administración, aspectos relevantes que puedan afectar los procesos de operación de la empresa.	Todos los departamentos
2.	Considerar los nuevos avances tecnológicos, que permitan a la empresa Servicios Médicos, S. A., prestar un servicio de mejor calidad en cuanto a las alternativas que ofrecen las empresas de servicios de la misma actividad.	Administración
3.	Determinar prioridades en cuanto a los gastos que son realmente necesarios, para mantener la actividad de servicios de la empresa.	Administración
4.	Buscar nuevas alternativas de proveedores, con lo cual se garantice el aprovisionamiento oportuno de los insumos médicos, para mantener el servicio de tomografía y resonancia magnética en forma regular.	Administración
5.	Los estados financieros deben presentar una información fiable y oportuna, que garantice a la administración contar con una base para la determinación de decisiones.	Contabilidad
6.	Crear políticas que mejoren el proceso de servicios de tomografía y resonancia magnética, con el propósito de garantizar la presencia de la empresa en los centros hospitalarios.	Administración

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 10/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

<p><b><u>Evaluación de riesgo</u></b>  <b><u>Principio 10 Riesgo de fraude</u></b></p>
--

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Crear y mantener una cultura de honestidad y moral elevada con los colaboradores de la empresa.	Recursos humanos
2.	Evaluar los riesgos de fraude, implementando los procesos, procedimientos y controles necesarios, tales como conciliaciones bancarias, confirmación de saldos de cuentas por cobrar y por pagar, revisión de nóminas y otras operaciones que sirvan para mitigar los riesgos y reducir las oportunidades de fraude.	Auditoría y administración contabilidad
3.	Desarrollar un adecuado proceso de vigilancia, utilizando sistemas de seguridad, supervisión y otros que contribuyan a minimizar los riesgos de fraude.	Recursos humanos
4.	No ejercer en los colaboradores de la empresa, presiones que los induzcan a cometer hechos de fraude.	Administración
5.	Mantener un canal abierto de denuncias con personal interno y externo en cuanto a la información sobre conductas inadecuadas del personal colaborador de la empresa.	Administración/ Auditoría interna
6.	Evaluar la información que procesan los encargados de los centros hospitalarios, que permitan establecer la veracidad de los registros que son necesarios para la información contable.	Contabilidad
7.	Tomar medidas apropiadas y consistentes en la determinación de un hecho de fraude realizado por personal de la empresa.	Administración

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 11/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Actividades de control**  
**Principio 11 Integración con la evaluación de riesgos**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Diseñar una matriz de riesgo que permita identificar las actividades más importantes de la empresa, por medio de control y gestión. <b>(anexo 9)</b>	Administración Auditor
2.	Impulsar talleres, que permitan al personal adquirir nuevos conocimientos, aptitudes y conductas en sus puestos de trabajo.	Recursos humanos
3.	Considerar controles que estén presentes en todas las áreas de la empresa.	Administración
4.	Usar plantillas o formatos de control (conciliaciones bancarias, Kardex, nóminas de sueldos y salarios y otros), que se consideren necesarios para salvaguardar los activos de la empresa. <b>(Anexos 10 y 11)</b>	Contabilidad
5.	Usar la asesoría de profesionales que contribuyan en la implementación y/o evaluación de controles de los diferentes procesos administrativos y operativos de la empresa.	Consejo y Administración

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 12/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Actividades de control**  
**Principio 12 Selección y desarrollo de actividades de control**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Implementar políticas en todos los actos y transacciones que se realicen en la empresa Servicios Médicos, S. A., que debe contar con el aval de la Junta Directiva.	Dirección
2.	Segregar el acceso a los activos de la empresa, los cuales deben ser asignados formalmente a un responsable de su custodia, quien deberá contar con las medidas apropiadas para la salvaguarda de los mismos.	Contabilidad
3.	Implementar controles preventivos y defectivos, que contribuyan a evitar que se produzcan errores e irregularidades, cuyo objetivo sea la salvaguarda de los activos de la empresa.	Administración y contabilidad
4.	Realizar una adecuada segregación de funciones entre los empleados, destinados a prevenir o reducir el riesgo de errores e irregularidades, en especial el fraude.	Administración Recursos humanos
5.	La administración debe separar las actividades incompatibles asignando personal distinto para diferentes procesos, especialmente en el área contable y administrativa.	Administración y contabilidad
6.	Realizar presupuestos de ingresos y egresos, que debe estar comprendido del primero de enero al treinta y uno de diciembre de cada año. Su aprobación será responsabilidad de la Junta de Accionistas.	Dirección

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 13/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Actividades de control**  
**Principio 13 Políticas y procedimientos**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Establecer políticas y procedimientos descritos en manuales para cada uno de las áreas de la entidad, que contribuyan a disminuir los riesgos y al cumplimiento de los objetivos.	Administración y Recursos humanos y contabilidad
2.	Realizar revisiones periódicas a los procesos y políticas establecidas, que garanticen que los controles están cumpliendo su función.	Administración y Recursos humanos

**Actividades de control**  
**Principio 14 Tecnología de la información**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Buscar alternativas de programas de contabilidad con una diversidad de módulos. (Nóminas, inventarios y otros), que se ajusten a los requerimientos de operación de la empresa.	Administración y contabilidad
2.	Mantener un backup o copia de respaldo de la información financiera en forma mensual, así como determinar, con políticas, el acceso y restricciones en cuanto a los cambios, ajustes que se realicen de la información financiera.	Contabilidad

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 14/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Información y comunicación**  
**Principio 15 Información del reporte financiero**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1	Comunicar al personal de las diferentes áreas, su responsabilidad en la integridad y veracidad de la información que se genera en cada uno de los departamentos de los cuales son responsables, cuya información se registra para estructurar los estados financieros.	Administración y contabilidad
2	Establecer medidas de control, evaluación y comprobación de toda la información que se genera en los centros hospitalarios.	Contabilidad
3	Mantener comunicación constante con los responsables de cada área de la empresa, para tratar asuntos que puedan afectar el logro de los objetos.	Administración
4	La dirección debe obtener información de fuentes externas para identificar los hechos que puedan influir en el giro normal de la empresa como proveedores, competidores y aspectos económicos generales.	Dirección
5	Utilizar matrices para desarrollar los flujos de información necesaria que sean utilizados para supervisar y confirmar la integridad y la calidad de información.	Dirección y contabilidad
6	Soportar, en forma adecuada, toda la información que sea utilizada en la estructuración de los estados financieros manteniéndolos debidamente resguardados.	Contabilidad

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 15/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

<p><b><u>Información y comunicación</u></b>  <b><u>Principio 16 Información del control interno</u></b></p>
---

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Las normas y políticas internas como externas, deben ser informadas a los empleados de la empresa para que tengan el pleno conocimiento de ellas.	Administración y Recursos humanos
2.	Toda la información que se utilice, para estructurar la información financiera, debe estar apegada a normas y regulaciones emitidas por entidades fiscalizadoras del Estado.	Administración y contabilidad
3.	Buscar otras alternativas de sistemas de información contable, los cuales proporcionen a la administración reportes oportunos de fácil comprensión y utilidad.	Administración y contabilidad
4.	La seguridad del sistema de información debe proteger la integridad, confiabilidad y disponibilidad de los recursos de la empresa Servicios Médicos, S. A.	Recursos humanos y contabilidad
5.	Los sistemas de información deben ser accesibles solo a personal autorizado y restringido al personal que no esté vinculado en actividades de control interno.	Administración contabilidad
6.	Los sistemas de información deberán ser diseñados de manera que cumplan los requerimientos y necesidades reales de la empresa.	Recursos humanos

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 16/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

<p><b><u>Información y comunicación</u></b>  <b><u>Principio 17 Comunicación interna</u></b></p>
--

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	La dirección de la empresa debe mantener comunicación interna con el personal, donde se especifique los objetivos de la empresa. La comunicación debe ser clara y precisa con respecto a las responsabilidades específicas de cada empleado, de cada una de las áreas que componen la empresa Servicios Médicos, S. A.	Dirección
2.	Hacer uso de los avances tecnológicos en informática (intranet), para difundir toda información referente a los procesos de control interno de la entidad.	Dirección y Recursos humanos
3.	Mantener un canal de comunicación con los empleados de la empresa, por medio del cual se puedan hacer denuncias sobre determinadas conductas erróneas del personal.	Dirección y administración
4.	Establecer reuniones, en forma regular, con la auditoría interna y/o externa, para mantenerse actualizado sobre observaciones realizadas en el desempeño control interno.	Consejo de administración
5.	Mantener a los empleados en constante capacitación en los departamentos de contabilidad y los centros hospitalarios.	Recursos humanos
6.	Establecer reuniones periódicas con el personal operativo y administrativo donde se propongan, por parte de ellos, nuevas alternativas o modificaciones a políticas establecidas, que contribuyan a fortalecer y mejorar los procesos de control interno de la entidad.	Dirección

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 17/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

<p><b><u>Información y comunicación</u></b>  <b><u>Principio 18 Comunicación externa</u></b></p>
--

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	La empresa debe mantener un canal de comunicación con partes externas a la entidad, clientes y proveedores, que permitan aportar información importante sobre la eficacia del control interno, especialmente cuando estos se vuelven inadecuados e inefectivos.	Consejo de administración y gerencia
2.	Utilizar medios de comunicación alternativos con autoridades de los centros de servicio de los hospitales, proveedores y otros, que permitan aportar sobre la integridad y valores éticos del personal de la organización.	
3.	Mantener atención sobre las evaluaciones y recomendaciones realizadas por asesores externos en cuanto a la eficacia del control interno y de la información financiera de la entidad.	

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 18/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Supervisión**  
**Principio 19 Evaluaciones continuas e independientes**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Realizar cuestionarios de autoevaluación para identificar las fortalezas y debilidades de control interno.	Administración auditoría
2.	La Junta Directiva deberá mantener una supervisión constante de las políticas y procedimientos de control interno aprobados para las distintas áreas.	Dirección
3.	Realizar comparaciones de las transacciones financieras, que permitan medir las variaciones significativas y comunicar en forma oportuna a las partes relacionadas de aplicar medidas correctivas.	Administración y financiero
4.	Se deberá mantener un control permanente que permita realizar un examen independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de la empresa, lo cual permita a la dirección emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión y los resultados obtenidos en la evaluación del control interno establecido.	Auditoría
5.	Establecer diagramas de flujo, que permitan establecer los procesos y actividades de cada uno de los departamentos, a fin de establecer las responsabilidades en la estructuración de la información financiera y, de ésta manera, se puedan establecer las desviaciones del control interno.	Administración y financiero

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**  
**Diseño de control interno**  
**Al 31 de julio de 2014**

PT	<b>D1 19/19</b>	Fecha
Hecho por	EQA	19-08-2014
Revisado	EdeM	22-08-2014

**Supervisión**  
**Principio 20 Deficiencia de reporte**

No.	Actividad de control sugerido	Responsable
1.	Los encargados de los centros de servicios que se ubican en los hospitales, deben mantener informado a la dirección de la empresa sobre las deficiencias e irregularidades de control interno, que puedan tener un efecto negativo en el contrato de servicios entre la empresa y los hospitales nacionales.	Administradores de centros hospitalarios
2.	La dirección de la empresa debe mantener una política de denuncias o canal abierto con las autoridades del hospital, en las cuales se le informe al consejo de administración de Servicios Médicos, S. A., de las deficiencias, en cuanto a la conducta del personal y los servicios de tomografía y resonancia magnética se refiere.	Consejo de administración
3.	Implementar directrices para establecer mecanismos de control interno y programas éticos para los empleados, a fin de prevenir acciones ilícitas e informar las deficiencias en forma oportuna.	Administración Recursos humanos
4.	Todas las deficiencias de control interno que se reportan y que puedan afectar a la empresa, deben ser informadas al consejo de administración, quien será el responsable de revisar, evaluar y tomar las medidas correctivas, que garanticen el cumplimiento de los controles establecidos.	Dirección
5.	Mantener una supervisión continua de la existencia de activos de la empresa, los registros y transacciones que sirven en la estructuración de los estados financieros, así como comunicar, en forma oportuna, al consejo de administración de las desviaciones o deficiencias que puedan afectar el logro de los objetivos de la empresa.	Gerente financiero y auditor

## CONCLUSIONES

1. Con base en la investigación realizada, se confirman las hipótesis planteadas en el plan de investigación, ya que se estableció que la falta de control interno en todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa Servicios Médicos, S.A; ha contribuido a que se presenten una serie de errores e irregularidades, lo cual repercute seriamente la prestación de servicios con los hospitales y en la generación y presentación de información financiera, que son la base para determinar si la empresa está alcanzando o no sus objetivos.
2. El control interno es una herramienta útil, por lo que las empresas, no importando su actividad comercial o magnitud, permite a los dirigentes de las mismas supervisar, comparar y evaluar los resultados y, con base a ellos, hacer las correcciones que se consideren pertinentes y en forma oportuna, que les permita salvaguardar los activos de la empresa.
3. El control interno contribuye a que los procesos y objetivos planteados por la empresa sean alcanzados, pero no garantiza el éxito de las mismas, ya que los mismos, aunque estén bien diseñados, siempre existirá el riesgo de que puedan ser sobrepasados, inclusive por colusión de los mismos dirigentes de la empresa, por lo que es de suma importancia el papel que juega la integridad y los valores éticos del personal de las empresas.
4. El diseño de un control interno basado en COSO III/ERM, mediante el uso de sus cinco componentes y sus veinte principios, puede contribuir a que los procesos y actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa, puedan ser llevados de una manera más eficiente, en donde los dirigentes de la entidad mantengan un serio compromiso en darle un adecuado seguimiento para asegurar que los controles están cumpliendo su objetivo.

## RECOMENDACIONES

1. Por la labor importante que presta la empresa Servicios Médicos, S.A. en los hospitales nacionales, para la sociedad guatemalteca y para mantener su vigencia del contrato de servicios con las instituciones del Estado, la dirección debe implementar, de manera urgente, los controles que se consideren necesarios aplicando el diseño de control interno que se propone en el caso práctico del capítulo IV del presente trabajo.
2. La Junta Directiva debe involucrarse en la mejora de los procesos mediante la participación activa, tanto administrativa como contable; asimismo, deben de mantener un seguimiento continuo para verificar si los controles o procedimientos se están ejecutando adecuadamente, manteniendo una comunicación constante con cada uno de los responsables de las diferentes áreas que componen la empresa Servicios Médicos, S.A.
3. Todas las áreas, especialmente el área contable y de servicios, debe mantener un estricto seguimiento y control de que todos los procesos, actividades y la información que se requieren para estructurar los estados financieros, cumplan con todos los requerimientos establecidos en los contratos con las entidades hospitalarias y entes fiscalizadores, con el propósito de no incurrir en sanciones e infracciones que puedan afectar el negocio en marca de la empresa.
4. La administración debe contemplar la contratación de un auditor interno que mantenga una constante evaluación y garantice el cumplimiento de los controles internos propuestos. El auditor interno deberá mantener una comunicación oportuna con la Junta Directiva sobre las debilidades encontradas y aportar las recomendaciones pertinentes, que garanticen el debido cumplimiento de los procedimientos, los cuales permitan alcanzar la efectividad de los controles y su contribución al logro de los objetivos de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acuerdo Gubernativo 1123. Reglamento de Inscripción de Patronos al Régimen de Seguridad Social.
2. Acuerdo Gubernativo 115-99. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud y Asistencia Social.
3. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. 1985.
4. Carrión Pérez, Pedro Antonio; Rodenas García, Juan José; Rieta Ibáñez, Joaquín. Ingeniería Biomédica. Imágenes Médicas. Editorial. Universidad de Castilla. La Mancha. España. 2006, 196 páginas.
5. Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario. Decreto 6-91 y sus reformas.
6. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio. Decreto 2-70 y sus reformas.
7. Congreso de la República de Guatemala. Código de Salud, Decreto 90-97.
8. Congreso de la República de Guatemala. Código de Trabajo. Decreto 1441.
9. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Actualización Tributaria. Decreto 10-2012 y sus reformas.
10. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto 27-92 y sus reformas.
11. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto 73-2008.
12. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Organismo Ejecutivo. Decreto 114-97.

13. Congreso de la República de Guatemala. Ley para el Control, Uso y Aplicación de Radiosopos Ionizantes. Decreto 11-86.
14. Eslava, José del Jaime. La gestión del control de la empresa. Editorial Gráfica Dehon, Madrid España. 2013, 173 páginas.
15. Estupiñan Gaitán, Rodrigo. Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis del Informe Coso I y II. Editorial ECOE Bogotá Colombia. 11ava reimpresión 2011, 450 páginas.
16. François, Richard. Tratamiento Osteopatico de las algas del Raquis Torácico. Editorial Médica Panamericana, S.A. España 2007. 458 páginas.
17. Gil Estallo, María de los Ángeles; Giner de la Fuente, Fernando. COMO CREAR Y HACER FUNCIONAR UNA EMPRESA. 8va. Edición. Editorial Graficas Dehon, Torrejón de Ardoz Madrid España. 2010, 682 páginas.
18. Idalberto Chiavenato. Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mygraw-Hill Interamericana. 7ª. Edición. 562 páginas.
19. Instituto de Auditores Internos de España. Control Interno de la Información Financiera-Guía para las “Pequeñas” Empresas Cotizadas. COSO III. Versión en español. Primera edición año 2008. Editorial Ormag, Ediciones Gráficas 203 páginas.
20. Instituto Mexicano de Contadores Públicos –Federación Internacional de Contadores (IFAC) -Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad. Edición 2011, 900 páginas.
21. Londoño-Malagón, Morera Galván, Laverde Pontón. Administración Hospitalaria. 3ra. Edición. Editorial Médica Internacional. Bogotá Colombia. 2008, 656 páginas.
22. Mantilla Blanco, Samuel Alberto. Auditoría del Control Interno. Editorial ECO, Bogotá Colombia 2005. 300 Páginas.

23. Martín Peña, María Luz, Díaz Garrido, Eloísa. FUNDAMENTOS DE DIRECCION DE OPERACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS. 1ra. Edición. Editorial Gráficas Dehon, Torrejón de Ardoz, Madrid España. 2013, 276 páginas.
24. Muñiz, Luis. Cómo implantar y evaluar un sistema de Control de Gestión. Editorial Bresca, Barcelona España. 2012. 256 páginas.
25. Prieto Sierra, Carlos. Dinámica Empresarial. Editorial Limusa, S A. C.V. Primera Edición. 2008, 291 páginas.
26. Prietto Llorenti, Alejandro; López Aguado, María Eugenia. Organización Contable y Control Interno. Editorial Banca y Comercio. Reimpresión 2005, 243 páginas.
27. Rodríguez Valencia, Joaquín. Control Interno, un Efectivo Sistema para la Empresa. Editorial Trillas, S.A. de CV. México DF, 2006, 195 páginas.

## **WEB GRAFÍA**

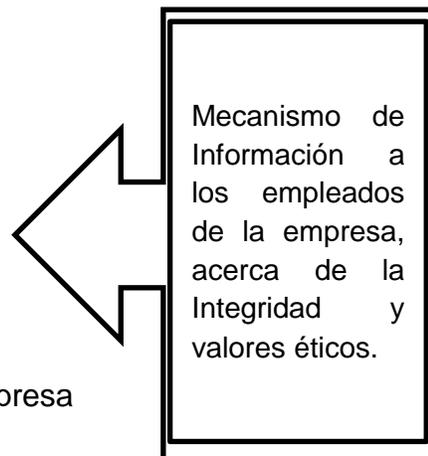
- 1 [La resonancia magnética y su evolución en el siglo XXI. \(2009\)](#), (en línea). Disponible en [www.ciberthabitat.gob.mx/hospital/m/](http://www.ciberthabitat.gob.mx/hospital/m/) (fecha de consulta 25 de noviembre 2013).
- 2 [La planificación y el control en las empresas. \(2012\)](#) (en línea). Disponible en [www.crecenegocios.com](http://www.crecenegocios.com) (fecha de consulta enero 2014).
- 3 [Introducción a las ciencias de la salud. \(2010\)](#) (en línea). Disponible en [www.juntadeandalucia.es/averroes/-2970428/salud/hospi.htm](http://www.juntadeandalucia.es/averroes/-2970428/salud/hospi.htm).(fecha de consulta 30 de noviembre 2013).
- 4 [Concepto, importancia y principios del control interno. \(2009\)](#) (en línea). Disponible en [www.monografias.com/trabajos11/prico/shtm](http://www.monografias.com/trabajos11/prico/shtm) (fecha de consulta 03 de marzo de 2014).

# **ANEXOS**

## Propuesta para elaborar un manual del empleado

### INTRODUCCIÓN

- Aspectos generales
  - Objetivos específicos
  - Campo de aplicación
  - Uso del manual
- Normas de funcionamiento interno
  - Disposiciones generales
- Deberes y obligaciones del empleado con la empresa
  - Jornada de trabajo y horario laboral
  - Control de entradas y salidas de los centros hospitalarios
  - Período de alimentación
  - Asistencia, puntualidad, orden y disciplina
  - **Integridad y valores éticos profesionales**
  - Vestuario de trabajo e identificación
  - Permanencia en los puestos de trabajo y regulación de salidas ocasionales
  - Prevención de riesgo laborales en los centros hospitalarios
- Pago de sueldos y salarios
  - Período de pago de sueldos y salarios
  - Horario extraordinario
- Obligaciones tributarias del trabajador con el estado
- Feriados, asuetos, licencia y goce de vacaciones
  - Feriado y asuetos
  - Medidas disciplinarias
  - Causas de amonestaciones escritas preventivas
  - Causas de amonestaciones severas y/o despido justificado



## ANEXO 2

### **Propuesta de integrantes del Consejo de Administración de Servicios Médicos, S. A.**

#### **Funciones principales**

En términos generales, la función del consejo de administración en la empresa sería aprobación de las estrategias de la entidad, establecimiento y control de los presupuestos, velar que la información financiera sea veraz y oportuna y del buen funcionamiento del control interno de la empresa. Así como el cumplimiento de lo estipulado en la escritura pública de constitución.

#### **1. Presidente**

El presidente del consejo será el responsable de presidir y coordinar las reuniones; asimismo, será el responsable del buen desempeño de todos los integrantes del consejo, de la organización y de la evaluación del control interno de la empresa.

#### **2. Consejeros administradores**

Estarán obligados a conocer la realidad de la empresa y aportar sus opiniones, siendo los responsables finales, junto al presidente, del buen funcionamiento y la buena marcha de la empresa (Financiero, Administrador general de centros y auditoría interna)

#### **3. Consejeros independientes**

Puede ser personal externo (Auditores externos), que puedan evaluar la correcta gestión de la empresa. No deberán tener ninguna vinculación con la empresa ni con sus accionistas.

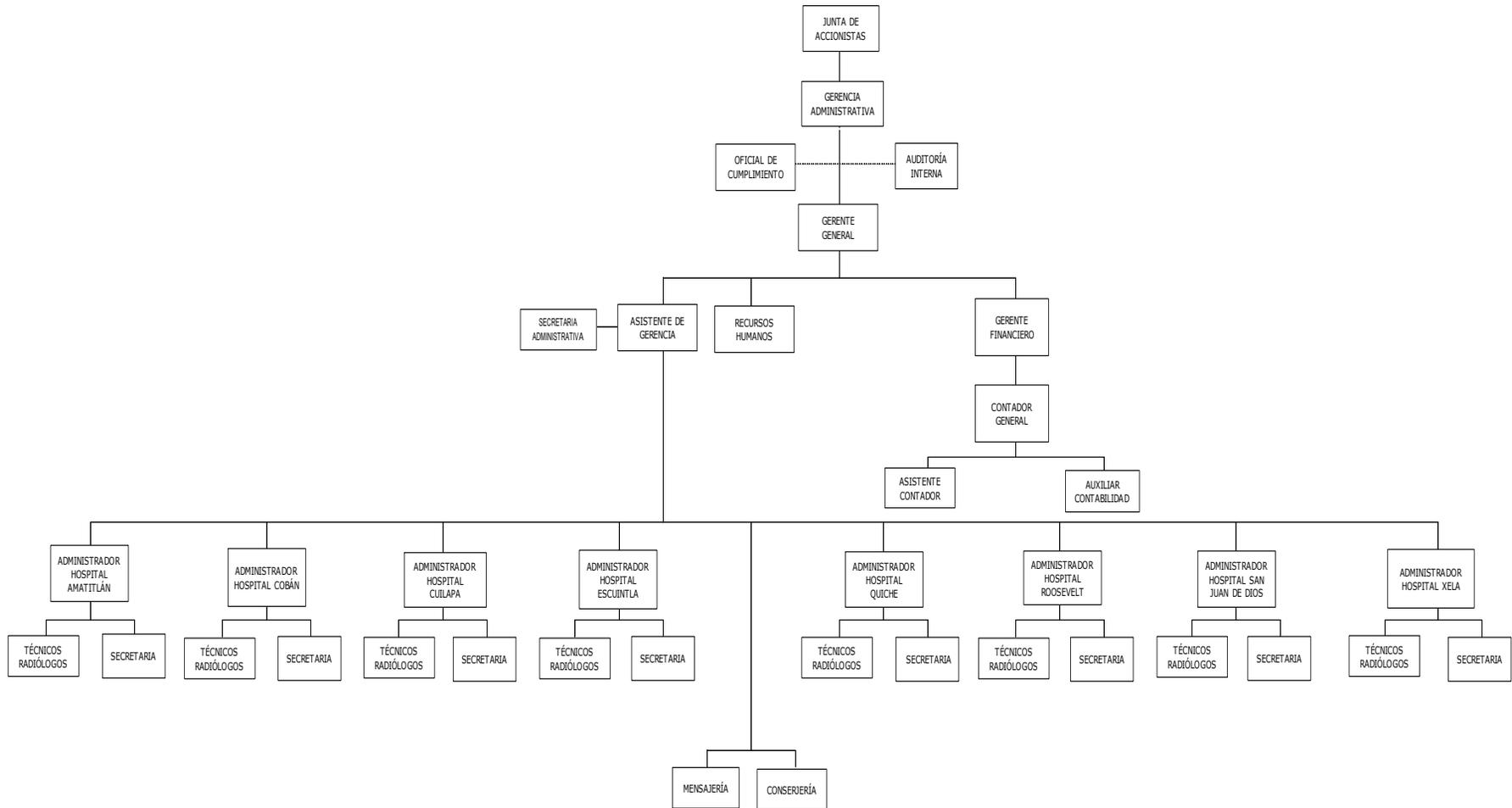
Podrán ser personas que aporten una visión externa e independiente, con el objetivo de generar buen control para los accionistas.

#### **4. Secretario del consejo**

Debe garantizar la corrección de los procedimientos y el cumplimiento de las normativas establecidas. Su función principal será la de asesorar en aspectos legales establecidos por leyes reguladoras y los estatutos legales de la empresa.

### ANEXO 3

#### PROPUESTA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SERVICIOS MÉDICOS, S.A.



Fuente: Elaboración propia con base en la investigación realizada

## ANEXO 4

### GUÍA DEL DIRECTORIO DE SERVICIOS MÉDICOS, S. A.

#### Junta de Accionistas

#### Gerencia Administrativa

Javier Arzú

#### **Gerente General**

Héctor Hugo López Argueta

#### **Asistente Administrativo**

Reina del Rosario González

#### **Oficial de cumplimiento**

Roberto Bermúdez

#### **Auditoría Interna**

Walter López Chinchilla

#### **Secretaria Administrativa**

Victoria del Rosario Bracamonte Oliva

#### **Gerente Financiero**

Marco Vinicio Cifuentes

#### **Contador General**

Ana Lucrecia Hernández Valenzuela

#### **Asistente Contabilidad**

Zulma Rosemary Aguirre de León

#### **Auxiliar de Contabilidad**

Marco Vinicio Arredondo Argüello

#### Administradores Centros de Servicio

Lucrecia Cruz Tobías - Hospital Roosevelt

Miriam Rossana Gómez - Hospital San Juan de Dios

Mayra Leticia Zavaleta Valiente - Hospital de Amatitlán

Tema Yolanda Ruiz Barahona - Hospital de Cuilapa

Diana del Carmen Casado Oxom - Hospital de Alta Verapaz

Ana Mejicanos del Cid – Hospital de Escuintla

Zaira Viviana González Pineda – Hospital de Quiché

Zoila Esperanza Sarat Cuellar - Hospital de Quetzaltenango

#### Servicios

Mensajería-conserjería

**GUÍA DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA  
EMPRESA SERVICIOS MÉDICOS, S. A.**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**Nombre del Puesto:** Gerente Administrativo (se pone como ejemplo)

**Área Descripción:** Administración

**Jefe Inmediato** Junta de Accionistas

**II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA**

**Objetivo**

Dirigir y coordinar las acciones en lo que se refiere al buen desenvolvimiento de la empresa y que garanticen el alcance de los objetivos establecidos.

**Nivel jerárquico:**

Para el cumplimiento de sus funciones, tiene el segundo nivel jerárquico dentro de la estructura orgánica de la empresa.

**Relación con otros puestos:**

A nivel interno: Actuar con todo el personal de las diferentes áreas administrativas.

A nivel externo: Con autoridades de los centros hospitalarios, proveedores, bancos y otros relacionados con la actividad generadora de la empresa.

**Atribuciones:**

Representar legalmente a la institución con carácter de apoderado general.

**Cargos de apoyo:**

Asistente administrativo / Secretaría administrativa / Contador general / Administradores de centros de servicio hospitalarios.

**Funciones Generales:**

Planificar, organizar, ejecutar, dirigir y controlar las actividades administrativas de la empresa, en busca de los logros establecidos por la dirección.

**Funciones específicas:**

- Responsabilidad máxima del funcionamiento de la empresa y del cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas con la junta de accionistas.
- Adoptar decisiones oportunas para que se optimicen los recursos económicos de la misma.

**Perfil para ocupar el puesto de Gerente Administrativo:**

**Educación:**

- Licenciado en administración de empresas con conocimientos especializados en dirección de empresas, ciencias económicas o ciencias empresariales.
- Conocimientos sobre la elaboración de nuevos proyectos, estudios sobre dirección por objetivos y conducción de grupos.

**Experiencia:**

Mínimo tres años de experiencia comprobable en puesto similares.

**Habilidades:**

Persona con un buen equilibrio de cualidades, capaz de cumplir con los siguientes aspectos.

**Relaciones humanas necesarias:**

De todo tipo para realizar, adecuadamente, las funciones anteriormente descritas.

**Integridad y valores éticos:**

Indispensables.

## **ANEXO 6**

### **GUÍA DE REGLAMENTO INTERNO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA LA EMPRESA SERVICIOS MÉDICOS, S. A.**

#### **CAPÍTULO I**

El presente reglamento interno de trabajo de la empresa Servicios Médicos, S. A., con domicilio en 4ta. Calle, 15-05 de la zona 25, de la ciudad de Guatemala, es de observancia obligatoria ya que sus disposiciones quedan sometidas, tanto la empresa, como sus trabajadores. Este reglamento parte de los contratos individuales de trabajo celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario; que sin embargo, solo pueden ser favorables al trabajador.

#### **CAPÍTULO II**

##### **Condiciones de Admisión**

Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa Servicios Médicos, S. A., debe llenar la solicitud para quedar como aspirante y, para el caso, deberá acompañar los siguientes documentos:

1. Hoja de vida
2. Documento personal de Identificación
3. Fotocopias de constancias de estudios
4. Cartas de referencias laborales de anteriores empleos
5. Carencia de antecedentes penales y policíacos
6. Cartas de recomendación (Mínimo tres)

Todo aspirante a ocupar un puesto, deberá realizarse todas las pruebas de conocimiento y realizarse los exámenes de salud, cuando proceda.

**ANEXO 7**  
**MODELO DE SOLICITUD DE EMPLEO**

**SERVICIOS MÉDICOS, S. A.**  
**SOLICITUD DE EMPLEO**

1/2

--

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ Nacionalidad \_\_\_\_\_ Tipo de Sangre \_\_\_\_\_

DPI \_\_\_\_\_ No. Afiliación al IGSS. \_\_\_\_\_ No. Licencia \_\_\_\_\_

Nombre del esposo (a) \_\_\_\_\_ No. de hijos \_\_\_\_\_

Viven en: Casa propia \_\_\_\_\_ Alquila \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

Nombre del Padre: \_\_\_\_\_ Profesión u oficio. \_\_\_\_\_

Nombre de la Madre: \_\_\_\_\_ Profesión u oficio. \_\_\_\_\_

En caso de emergencia notificar a:

Nombre: \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

<b>INFORMACIÓN ACADÉMICA</b>
------------------------------

Estudios:

Nombre del establecimiento	Desde	Hasta	Titulo obtenido
Primaria			
Secundaria			
Diversificado			
Universidad			
Otros			
Curso y/o capacitaciones			

--

<b>Idiomas que habla</b>
--------------------------

Inglés	_____	Excelente	_____	%	Bueno	_____	%	Regular	_____	%
Otro Idioma	_____	Excelente	_____	%	Bueno	_____	%	Regular	_____	%

<b>Conomientos de lenguajes de programación</b>
---

Excel	_____	Excelente	_____	%	Bueno	_____	%	Regular	_____	%
Word	_____	Excelente	_____	%	Bueno	_____	%	Regular	_____	%
Power Point	_____	Excelente	_____	%	Bueno	_____	%	Regular	_____	%
Programación o Lenguajes	_____	Excelente	_____	%	Bueno	_____	%	Regular	_____	%

<b>Información laboral</b>
----------------------------

<b>Información laboral</b>
----------------------------

Trabaja actualmente Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Dónde? \_\_\_\_\_

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_ Salario Q \_\_\_\_\_

¿Porque desea cambiar de trabajo? \_\_\_\_\_

Empleos anteriores, favor anotar tres, inicie con el mas reciente	2/2
Empresa _____ Tel: _____	
Dirección _____ Cargo: _____	
Fecha de Ingreso _____ Fecha de egreso. _____	
Motivo de retiro de la empresa: _____	
Salario Inicial Q _____ Salario Final Q _____	
Empresa _____ Tel: _____	
Dirección _____ Cargo: _____	
Fecha de Ingreso _____ Fecha de egreso. _____	
Motivo de retiro de la empresa: _____	
Salario Inicial Q _____ Salario Final Q _____	
Empresa _____ Tel: _____	
Dirección _____ Cargo: _____	
Fecha de Ingreso _____ Fecha de egreso. _____	
Motivo de retiro de la empresa: _____	
Salario Inicial Q _____ Salario Final Q _____	
<b>Referencia laborales</b>	
1.- Nombre: _____ Teléfono o celular _____	
2. -Nombre: _____ Teléfono o celular _____	
3. -Nombre: _____ Teléfono o celular _____	
<b>Referencias personales</b>	
1.- Nombre: _____ Teléfono o celular _____	
2. -Nombre: _____ Teléfono o celular _____	
3. -Nombre: _____ Teléfono o celular _____	
¿ Estaría dispuesto a someterse a un examen Psicométrico?	Si _____ No _____
¿ Esta dispuesto a trabajar fuera del horario establecido cuando sea requerido?	Si _____ No _____
¿ Estaria dispuesto a viajar fuera del Departamento de Guatemala?	Si _____ No _____
Puesto que Solicita: _____ Salario deseado Q _____	
Nota:	
Adjuntar hoja de vida con papelería completa, Foto reciente.	
_____	_____
Firma	Fecha

Fuente: Elaboración propia con base a investigación realizada

## ANEXO 8

### MODELO DE UN CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO 1/3

#### CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

\_\_\_\_\_ (NOMBRE COMPLETO), de \_\_\_\_\_ años de edad, \_\_\_\_\_,

(ESTADO CIVIL) (NACIONALIDAD) (PROFESIÓN) (SEXO) de este domicilio y vecindad, identificándome con la cédula número orden guión\_\_\_\_(-) y de registro \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), extendida por la Municipalidad de \_\_\_\_\_, del departamento de \_\_\_\_\_, actuando en nombre propio, con residencia en \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, por una parte; y por la otra, el señor \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, \_\_\_\_\_,

(ESTADO CIVIL) (NACIONALIDAD) (PROFESION) (SEXO) identificándose con la cédula de vecindad número de orden \_\_\_\_\_ y de registro \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), extendida por la Municipalidad de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, con residencia en \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_, ciudad de Guatemala, quienes para los efectos de este contrato se denominarán **PATRONO Y TRABAJADOR**, respectivamente, celebramos el **CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO** contenido en las cláusulas siguientes:

**PRIMERA:** La relación de trabajo se iniciará el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de dos \_\_\_\_\_. La duración del presente contrato será a \_\_\_\_\_.

**SEGUNDA:** El trabajador prestará sus servicios como \_\_\_\_\_ de la entidad \_\_\_\_\_, **SOCIEDAD ANÓNIMA** en la República de Guatemala.

**TERCERA:** Los servicios serán prestados al señor \_\_\_\_\_ ubicada en la \_\_\_\_\_, ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala, o en cualquier otro lugar dentro o fuera de la República de Guatemala que le sea indicado.

**CUARTA:** La duración del presente contrato es de \_\_\_\_\_.

**QUINTA:** El trabajador deberá desempeñar su trabajo con eficiencia y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar indicados por el patrono. Dentro de sus principales funciones se encuentran las siguientes:

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

d) \_\_\_\_\_

**SEXTA:** Se pacta expresamente que en virtud de que el trabajador no está comprendido dentro de los casos de excepción que estipula el artículo ciento veinticuatro del Código de Trabajo y el reglamento respectivo, no está sujeto a las limitaciones de las jornadas de trabajo. En tal virtud, el trabajador tendrá derecho al cobro de horas extraordinarias.

## MODELO DE UN CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO 2/3

**SEPTIMA:** Se pacta expresamente que el salario que devengará el trabajador será de \_\_\_\_\_ (Q\_\_\_\_\_ ) mensuales pagaderos el último día de cada mes, más **doscientos cincuenta quetzales (Q 250.00)** de la Bonificación Incentivo de conformidad con los Decretos 78-89, 7-2000 y 37-2001 todos del Congreso de la República.

**OCTAVA:** El trabajador se obliga a prestar sus servicios con exclusividad al patrono.

**NOVENA:** Las vacaciones, bonificación anual del decreto 42-92 del Congreso de la República y aguinaldo se pagarán al trabajador conforme a la ley.

**DECIMA:** El presente contrato se suscribe en la ciudad de Guatemala, el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil\_\_\_\_\_, en tres ejemplares: uno para cada una de las partes y uno que el Patrono remitirá a la Dirección General de Trabajo respectiva.

---

**PATRONO**

---

**TRABAJADOR**

## MODELO DE UN CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO 3/3

NOTA: El presente formato fue elaborado por el Departamento de Registro Laboral; el cual puede adecuarse a las necesidades de las partes contratantes conforme a la Ley.

### INSTRUCTIVO

Contrato Individual de Trabajo, sea cual fuere su denominación es el vínculo económico jurídico mediante el que una persona (*Trabajador*) queda obligada a prestar a otra (*Patrono*). Sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma (*artículo 18 del Código de Trabajo*).

1. Conforme el artículo 28 del Código de Trabajo el contrato debe extenderse por escrito en tres ejemplares: uno que debe recoger cada parte en el acto de celebrarse y otro que el empleador queda obligado a hacer llegar a la Dirección General de Trabajo, directamente o por medio de la autoridad de trabajo más cercana, dentro de los quince días posteriores a su celebración, modificación o novación.
2. En las empresas en que ejecuten trabajos de naturaleza especial o de índole continua, según determinación que debe hacer el reglamento, o en casos concretos muy calificados, según determinación de la *Inspección General de Trabajo*, se puede trabajar durante los días de asueto y de descanso semanal, pero en estos supuestos el trabajador tiene derecho a que sin perjuicio del salario que por tal asueto o descanso semanal se le cancele el tiempo de trabajo, computándose como trabajo extraordinario (*artículo 128 del Código de Trabajo*).
3. En cuanto a la duración de la jornada ordinaria de trabajo, conforme a los artículos 102 inciso g) de la Constitución y 116, 117 y 122 del Código de Trabajo, observar lo siguiente:
  - a) **La jornada diurna:** (*comprendida entre las 06 y las 18 horas del mismo día*), no puede ser mayor de 8 horas diarias ni de 44 horas semanales.
  - b) **La jornada nocturna:** (*comprendida entre las 18 horas de un día y las 06 horas del día siguiente*), no puede ser mayor a 6 horas diarias, ni de 36 horas a la semana.
  - c) **La jornada mixta:** (*que abarca parte del día y parte de la noche, comprendiendo mayor número de horas de trabajo durante el día*). No puede ser mayor de 7 horas diarias, ni 42 horas a la semana; y
  - d) **La jornada ordinaria:** puede dividirse en dos o más períodos con intervalos de descanso que se adapten racionalmente a la naturaleza del trabajo y necesidades del trabajador. Siempre que se pacte jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo (*artículo 119 del Código de Trabajo*).
4. TODO TRABAJO EFECTIVAMENTE REALIZADO FUERA DE LAS JORNADAS ORDINARIAS DE TRABAJO DEBE SER REMUNERADO COMO MÍNIMO CON UN 50% DEL SALARIO ORDINARIO (*artículo 102 inciso g) de la Constitución y 121 del Código de trabajo*). Las jornadas ordinarias y extraordinarias no pueden exceder de un total de doce horas diarias, salvo causas de excepción muy calificados, (véase artículos 122, 123 y 124 del Código de Trabajo).
5. En cuanto al monto del salario, éste no debe ser inferior al salario mínimo legal establecido.
6. En el apartado de *ESTIPULACIONES*, se deben consignar todas aquellas particularidades a que está sujeto el contrato o estén incluidas en el formato, como prestaciones, obligaciones y derechos que deriven del *reglamento interior de trabajo o del pacto colectivo de condiciones de trabajo*, jornadas extraordinarias, aprendizaje, sueldos diferidos, prestaciones en especie, etc.
7. La plena prueba del contrato escrito solo puede hacerse con el documento respectivo, por lo que es procedente mantenerlo a disposición de las autoridades de trabajo y exhibirlo cuando sea requerido por las mismas.

Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Guatemala.

## ANEXO 9

### Ejemplo de una matriz de riesgos

(La parametrización se debe realizar con base a criterios definidos por expertos o por experiencia de la empresa)

**Empresa: Servicios Médicos, S. A.**

**Fecha: 02 de agosto de 2014**

**Proyecto: Abastecimiento de insumos médicos**

No.	Riesgos ( Si )	Posible resultado (Entonces)	Síntoma	Probabilidad (A / M / B)	Impacto (A / M / B)	Prioridad ( 1 – 9 )	Respuesta	Responsable de la acción de respuestas
1.	<p>Detallar el riesgo identificado.</p> <p><b>Ejemplo:</b> Que no existan suficiente insumos médicos</p>	<p>Especificar: ¿cuál sería el efecto negativo que impactaría en el proceso de servicios en los hospitales?</p>	<p>Identificar una señal de alarma de advertencia que el riesgo pueda ocurrir</p> <p><b>Ejemplo:</b> El proveedor no tiene suficientes existencia de insumos médicos</p>	<p>Evaluar la probabilidad de que el riesgo ocurra</p> <p>Alto, Medio, Bajo.</p>	<p>Evaluar el impacto si el riesgo llegará a concretarse</p> <p>Alto, Medio, Bajo.</p>	<p>Priorizar riesgos</p>	<p>Especificar la acción a tomar por parte de los responsables</p>	<p>Nombre de los responsables de buscar los alternativos</p>

Fuente: Elaboración propia con base en la investigación realizada

## ANEXO 10

### MODELO DE UNA NÓMINA DE SUELDOS Y SALARIOS (PROPUESTA)

**SERVICIOS MÉDICOS, S.A.**

Página \_\_\_\_ de \_\_\_\_

Período del \_\_\_\_ al \_\_\_\_ mes \_\_\_\_ del año \_\_\_\_

No. razón social

No.	Nombre del empleado	Días trabajados	Sueldo base	Horas extras	SALARIO DEVENGADO				DEDUCCIONES LEGALES			Total deducciones	Salario líquido a recibir
					Sueldo extraordinario	Bonificación. Decto. 37-2001	Comisiones	Salario total	IGSS	ISR	Otros descuentos legales		

\_\_\_\_\_  
Elaboró  
Ecargado de planilla

\_\_\_\_\_  
Revisó  
Contador general

\_\_\_\_\_  
Autorizó  
Gerencia administrativa

Fuente: Elaboración propia con base en la investigación realizada.



