

**INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL AL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS EN LOS INFORMES DE LOS EXAMENES ESPECIALES Y AUDITORIAS REALIZADOS POR LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO Y LA AUDITORIA INTERNA EN LAS UNIDADES MÉDICAS DEL IESS EN QUITO DEL PERIODO ENERO 1 DEL 2004 AL 28 DE FEBRERO DEL 2007.**

**CAPÍTULO I**

**INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

**MOTIVO DEL EXAMEN**

El examen especial se realizó con cargo a imprevistos del Plan Anual de Auditoria del 2007 de conformidad a la orden de trabajo N° 51000000. 021.07 de 11 de abril del 2007, suscrita por el Auditor Interno Jefe.

**OBJETIVO DEL EXAMEN**

1. Evaluar el grado de cumplimiento de la aplicación de las Recomendaciones de los informes aprobados por la Contraloría General y de la Auditoria Interna.

**ALCANCE DEL EXAMEN**

El examen especial comprendió el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de los informes de exámenes especiales y auditorias emitidos en el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2004 y el 28 de febrero del 2007 en el HCAM, CAA Cotacollao y CAA El Batán

**BASE LEGAL**

Constitución Política de la República del Ecuador  
Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y Reglamento.  
Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público y su Reglamento.  
Ley de Seguridad Social.  
Reglamento General de Unidades Médicas

**ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL IESS**

Son responsables de la aplicación del Seguro General de Salud Individual y Familiar del IESS:

En el ámbito nacional:

La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar

En el ámbito provincial:

La Subdirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar.

En lo local:

Las Direcciones, Direcciones Técnicas y jefaturas departamentales de los Hospitales del nivel I, II y III, Unidades y Centros de Atención Ambulatoria.

#### **OBJETIVO DE LA ENTIDAD**

La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar tiene como objetivo el aseguramiento de las contingencias y la calificación del derecho a las prestaciones de Salud que otorga el Seguro General Obligatorio, con los grados de autonomía operativa que señale el Reglamento, a través de las unidades médicas del IESS.

#### **FINANCIAMIENTO**

El financiamiento del Seguro General de Salud Individual y Familiar se realiza con las aportaciones obligatorias determinadas en la Ley de Seguridad Social, por las características de la acción de control realizada no se determinan montos examinados.

## CAPÍTULO II

### RESULTADOS DEL EXAMEN

**EL CUMPLIMIENTO Y LA APLICACIÓN CORRECTA DE LAS RECOMENDACIONES DE EXÁMENES ESPECIALES Y AUDITORIAS MEJORARÁ LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA ATENCIÓN DE LOS AFILIADOS.**

**EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE ESTOMATOLOGÍA DEL HCAM, PERÍODO DE 2003-01 A 2004-06.**

En el EE al Área de Estomatología del HCAM, difundido mediante oficio 51000000-033 de 24 de enero de 2006, se emitieron 13 recomendaciones.

Mediante oficio circular 12000000-595, del 22 de marzo del 2006 el Director General del IESS dispuso aplicar las recomendaciones al Director del HCAM según trámite 43796. De su análisis comprobamos:

#### RECOMENDACIONES INCUMPLIDAS

**Nº 7.** Dirigida al Director del HCAM: *“Dispondrá al Gerente de Hospitalización y Ambulatorio del Hospital Carlos Andrade Marín que la atención odontológica ambulatoria del Nivel I para los funcionarios, trabajadores, y empleados del IESS y de la Matriz, se los atienda en la unidad médica de personal del mismo Hospital”.*

La remodelación emprendida en las áreas de Personal y de Estomatología del HCAM, ha sido un factor que ha dificultado el cumplimiento total de esta recomendación; sin embargo, el proceso de reconstrucción, a la fecha de la lectura de comunicación de resultados, estaba por concluir, lo que viabilizará la atención a los funcionarios, trabajadores y empleados del IESS, a pesar de esta circunstancia se ha estado brindado una atención limitada en el servicio.

**Nº 9.** Dirigida el Director del HCAM: *“Dispondrá a los profesionales odontólogos del área de Estomatología brindar atención bucal y prótesis odontológicas en acrílico a todos los afiliados y jubilados que concurren a su servicio sin dar cita previa, se atenderá prioritariamente las urgencias.”*

Determinamos que se está brindando la atención bucal a los pacientes de la casa de salud, no así el servicio de prótesis odontológicas por cuanto en el mes de julio del 2007 se convocó al concurso de merecimientos y oposición para proveer del especialista. A la fecha de la lectura de comunicación de resultados, el proceso de selección aún no había concluido. Una vez escogido el profesional se iniciará la atención protésica odontológica.

#### Opinión de los auditados

Mediante comunicación s / n de 4 de abril de 2008 el ex Subgerente de Hospitalización y Ambulatorio del HCAM, asegura que las mencionadas recomendaciones 7 y 9 del informe han sido cumplidas, conforme se desprende del oficio Nº 111011212.392 DM de Quito, 6 de abril de 2006, en el que dispone el cumplimiento de las recomendaciones, anexa los documentos respectivos, con los que justifica su implementación. Respecto al área física del Servicio de Estomatología señala que su remodelación concluirá aproximadamente el mes

de julio del presente año, por lo que consideramos que en la práctica las recomendaciones han sido aplicadas.

La falta del espacio físico para desconcentrar la atención de pacientes ambulatorios y el proceso de designación de un Especialista en Cirugía y Prótesis impidieron el cumplimiento de las recomendaciones permitiendo que las debilidades comentadas en el examen especial continúen. No obstante, la administración del hospital ha realizado las gestiones para dotar el espacio físico y recursos necesarios que permitan mejorar la atención del Área de Estomatología del HCAM.

## **CONCLUSIÓN**

De las 13 recomendaciones emitidas en el Informe del examen especial del área de Estomatología del HCAM, 11 que representa el 85% están cumplidas y 2 que representan el 15% están en proceso de cumplimiento y su implementación se hará cuando se disponga de la infraestructura y recursos necesarios, cuya entrega de obras y contratación del Especialista está por concluir.

## **RECOMENDACIÓN**

### **AL DIRECTOR DEL HCAM**

1. Dispondrá al Director Técnico de Hospitalización y Ambulatoria realizar el seguimiento, a la conclusión de las obras de infraestructura y la designación del Especialista en Cirugía y Prótesis.

### **EXAMEN ESPECIAL A LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA POR LA AFILIADA PATRICIA VALDIVIESO ANDRADE, EN EL HCAM, PERIODO DE 2005-01-01 A 2006-06-30**

Verificamos la aplicación de seis recomendaciones emitidas en informe del Examen Especial A la atención médica recibida por la afiliada Patricia Valdivieso Andrade, en el HCAM periodo de 2005-01-01 a 2006-06-30, difundido con oficio 51000000-011 de 5 de enero de 2007.

Mediante oficio circular DG. 12000000-133 del 30 de enero del 2007 y trámite 54334 el Director General del IESS ordenó aplicar las recomendaciones al Director del HCAM, quien con oficio 111011101 - 0161 del 12 de febrero de 2007 dispone a las respectivas áreas su cumplimiento. De su análisis comprobamos:

### **RECOMENDACIÓN INCUMPLIDA**

**Nº 5.** Dirigida al Director del HCAM: *"Impulsará la aplicación de la Auditoría Médica de las prestadoras de Salud, a fin de garantizar el cumplimiento de los protocolos de diagnóstico, terapéutica, y prescripción farmacológica"*.

El Jefe de Servicio de Salud de Personal mediante oficio 111011101-SSP 079 de 12 abril de 2006 solicita al Director del Hospital contratar la empresa que deba realizar la Auditoría Médica en la unidad de salud, que lo trasladó al Director del SGSIYF, con oficio 111011101-0411 de 23 de abril de 2007 solicitando dicha contratación. Hasta la fecha de la lectura de comunicación de resultados no encontramos evidencia de que la DSGSIYF haya realizado trámite y estudio alguno al respecto.

El artículo 92 de la LOCGE establece que las recomendaciones de Auditoría, una vez comunicadas a las Instituciones y a sus servidores, deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio. Su inobservancia será sancionada por la Contraloría General del Estado.

El numeral 1 literal c) del art. 77 de la LOCGE, destaca como uno de los deberes de los titulares y representantes de las instituciones aplicar las medidas correctivas establecidas en las recomendaciones de Auditoría.

Mediante oficio 51000000.80 de 18 de diciembre del 2007, insistido con oficio 51000000.16 de 3 de abril del 2008 solicitamos a los ex directores del SGSIF la documentación que evidencie y sustente el cumplimiento de la recomendación, sin que hayamos tenido respuesta a nuestro requerimiento.

La no implementación de esta recomendación limita el control de esta Unidad de Salud en lo referente al cumplimiento de los protocolos, de diagnóstico, terapéutica y prescripción farmacológica.

## **CONCLUSIÓN**

De las seis recomendaciones emitidas en el informe del examen referido, se cumplieron cinco que representan el 83% y no se ha cumplido una que representan el 17%, relacionada con la implementación de la auditoría médica a las prestadoras de Salud del IESS, lo que ha limitado el control del HCAM, en lo referente al cumplimiento de los protocolos, de diagnóstico, terapéutica y prescripción farmacológica.

## **RECOMENDACIÓN**

### **AL DIRECTOR GENERAL DEL IESS**

2. Dispondrá al Director del Seguro General de Salud Individual y Familiar, la implementación de la recomendación 5 del informe del examen especial a la atención médica recibida por la afiliada Patricia Valdivieso Andrade, que dice: *"Impulsará la aplicación de la Auditoría Médica de las prestadoras de Salud, a fin de garantizar el cumplimiento de los protocolos de diagnóstico, terapéutica, y prescripción farmacológica"*.

### **EXAMEN ESPECIAL A LA CONCESIÓN A TERCEROS DE LOS SERVICIOS GENERALES MANTENIMIENTO Y MORGUE; Y A LA ADQUISICIÓN DE FARMACOS E INSUMOS MEDICOS, PERIODO 2002.01.01 HASTA 2003.07.31.**

Verificamos la aplicación de 17 recomendaciones del informe de examen especial a la concesión a terceros de los servicios generales mantenimiento y morgue; y, a la adquisición de fármacos e insumos médicos, periodo desde el 1 de enero del 2002 hasta el 31 de julio de 2003, difundido por la Contraloría General del Estado con oficio DA 4012-2004 de 11 de junio de 2004.

Mediante oficios circulares DG. 12000000-1432 al 1436, del 18 de agosto del 2004 y trámite 39799, el Director General del IESS ordenó aplicar las recomendaciones al Director del HCAM, quien con oficio 11101110101-1842 del 11 de septiembre del 2004, dispuso a las respectivas áreas su cumplimiento, de su análisis comprobamos que todas están cumplidas.

## CONCLUSIÓN

Se cumplieron las 17 recomendaciones del informe de examen especial A la concesión a terceros de los servicios generales mantenimiento y morgue; y a la adquisición de fármacos e insumos médicos. Su aplicación fortaleció el control sobre el proceso de concesión de este tipo de servicios, así como el control de ingresos y egresos de los fármacos en bodegas y las áreas respectivas.

## EXAMEN ESPECIAL AL SERVICIO DE DIETETICA Y NUTRICIÓN DEL HCAM PERÍODO 2001-01-01 A 2003-05-30.

Verificamos la aplicación de 17 recomendaciones emitidas en el informe del Examen Especial Al Servicio de Dietética y Nutrición del HCAM, periodo 2001-01-01 a 2003-05-30, difundido mediante oficio 51000000-385 de 6 julio de 2006.

Mediante oficio circular DG. 12000000-2312 de 20 de julio del 2006, el Director General del IESS ordenó aplicar las recomendaciones al Director del HCAM, quien con oficio 11101110101-207 del 2 de septiembre del 2006, dispuso a las respectivas áreas su cumplimiento. De su análisis comprobamos:

### RECOMENDACIONES INCUMPLIDAS

**Nº 12.** Dirigida al Director del HCAM: *“Que prepare y presente las especificaciones técnicas y más documentos precontractuales contando con el asesoramiento técnico y jurídico del Comité Contrataciones del IESS, a fin de que la institución pueda convocar a licitación la contratación del servicio de alimentación para el HCAM”.*

Con oficio 11101101-0551 de 18 de abril de 2006 el Director del HCAM informó al Director General que la documentación relacionada con el proceso para la licitación de los Servicios de Alimentación, está siendo revisada por los profesionales del Servicio de Nutrición

Mediante oficio 11101101 -0854 de junio 22 de 2007 el Director del HCAM informa a la DSGSIYF que, una vez revisados los documentos precontractuales para la contratación de servicios del HCAM los pone a su consideración.

No se encontró en la Secretaría de la DSSIYF, el trámite dado a este pedido por parte del ex Director, quien ante nuestra solicitud afirma que los documentos deben reposar en la referida Secretaría, sin que se pueda probar su aseveración, lo que permitió que la ONG Cuerpos de Conservación continúe prestando servicios cuya calidad fue cuestionada en el examen especial practicado al Servicio de Dietética.

El artículo 92 de la LOCGE establece que las recomendaciones de Auditoría, una vez comunicadas a las Instituciones y a sus servidores, deben ser aplicadas de manera inmediata, y con el carácter de obligatorio, y su inobservancia será sancionada por la Contraloría General del Estado.

El numeral 1 literal c) del art. 77 de la LOCGE, destaca como uno de los deberes de los titulares y representantes de las instituciones aplicar las medidas correctivas establecidas en las recomendaciones de Auditoría.

La causa para que no se haya cumplido la recomendación citada, se debe a que el Director del Seguro General de Salud Individual y Familiar del periodo evaluado no tramitó el pedido del Director del HCAM

Durante la lectura del Borrador del Informe, nos informaron que la Dirección General del IESS con fecha 12 de diciembre de 2007, firmó el contrato de prestación de servicios para la alimentación de los pacientes hospitalizados del HCAM, con la Empresa Catering Service.

## CONCLUSIÓN

De las diecisiete recomendaciones del informe del Examen Especial al Servicio de Dietética y Nutrición del HCAM, se han cumplido 16 que representan el 94%, y una que representa el 6% no fue aplicada, permitiendo que los servicios de alimentación del HCAM, continúen a cargo de una empresa cuestionada en el Informe del Examen Especial practicada al Servicio de Dietética y Nutrición del HCAM.

## RECOMENDACIONES:

### AL DIRECTOR EL HCAM

3. Dispondrá al Subgerente de Servicios Generales del HCAM, supervise el cumplimiento del contrato de servicios de alimentación a fin de evaluar su calidad lo que contribuirá al restablecimiento de la salud de los pacientes hospitalizados.

### EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DEL GERENTE DEL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE COTOCOLLAO, POR EL PERIODO DE ENERO 1 HASTA DICIEMBRE 31 DEL 2004.

Verificamos la aplicación de las 16 recomendaciones del informe del examen especial A la Gestión del Gerente del Centro de Atención Ambulatoria de Cotocollao, por el periodo de enero 1 hasta diciembre 31 del 2004, difundido con número 026-2006 de 11 de mayo de 2007.

Mediante oficios circulares DG. 12000000-3150 - 51 y 52 del 18 de septiembre del 2006, el Director General del IESS ordenó aplicar las recomendaciones al Director del CAA de Cotocollao, quien con oficio 41123101-403 de 5 de julio del 2007 dispuso a las respectivas áreas su cumplimiento. De su análisis comprobamos:

### RECOMENDACIONES INCUMPLIDAS

- Nº 4. Dirigida al Gerente del CAA de Cotocollao: *Integrará los Comités de Coordinación y Asesoría del Centro de Atención Ambulatoria de Cotocollao y evaluará su funcionamiento en beneficio de la clase afiliada y jubilada.*

Con oficio 41123101-236 de 29 de febrero de 2007 el ex Director del Centro adjunta documentación para justificar el cumplimiento de esta recomendación. De su análisis comprobamos que no se remite la evidencia suficiente que sustente su aplicación como son las copias de la designación de los miembros de los Comités de Coordinación y Asesoría y de las actas de su funcionamiento en el periodo de su Gestión.

**Nº 7.** Dirigida al Gerente del CAA Cotocollao: *Dispondrá a la Coordinadora de Enfermería dedicar el 50% del tiempo contratado a las actividades administrativas y el restante 50% a las actividades clínicas.*

Mediante oficio 41123101-236 de 29 de febrero de 2007, el ex Director nos informa que ha trasladado esta recomendación a la DSGSIYF para su consideración. El acto administrativo sugerido es de exclusiva competencia del titular del Centro y por tanto le correspondía tomar la acción correctiva de manera directa y oportuna, conforme a la a normativa vigente.

Pese a que mediante Oficios 51000000. 040 de 29 de mayo del 2007 y 51000000. 001 de 22 enero de 2008, requerimos insistentemente al ex Director y a la Coordinadora de Enfermería que nos presenten los informes mensuales de la actividad clínica de atención a los pacientes por parte de la Enfermera, a fin de evaluar la producción y rendimiento de la profesional, no hemos obtenido ninguna respuesta.

**Nº 8.** Dirigida al Gerente del CAA Cotocollao: *Asignará a una Enfermera y a un Tecnólogo de Laboratorio Clínico para que atiendan en el horario vespertino, para cubrir el área de Consulta Externa y de Urgencias.*

La recomendación estaba orientada a que en el horario vespertino se de asistencia técnica a los profesionales que prestan servicios en ese horario a fin de mejorar la atención médica a los afiliados que demandan atención en la tarde. Con oficio 41123101-236 de 29 de febrero de 2007, el ex Director nos informa que procedió a contratar a una auxiliar de enfermería en vez de una profesional enfermera, únicamente por 15 días sin acoger la recomendación planteada y sin justificar técnicamente tal decisión. En el citado oficio no se da ninguna explicación sobre la no contratación del Tecnólogo de Laboratorio.

**Nº 13.** Dirigida al Gerente del CAA Cotocollao: *Dispondrá al Responsable de Recursos Humanos del Centro aplicar las disposiciones del Director General, respecto al uso del uniforme correspondiente de lunes a viernes del personal del CAAC, e implementará el registro diario de las ausencias temporales del personal de la Unidad.*

En el oficio 41123101-236 de 29 de febrero de 2007, informa que se limitó a disponer la publicación de la recomendación en la cartelera para conocimiento del personal, sin que haya tomado acción efectiva para su cabal cumplimiento, pues comprobamos en la práctica que el personal en su mayoría no hacía uso del uniforme.

**Nº 16.** Dirigida al Director General del IESS: *Dispondrá a la Subdirectora de Recursos Humanos del IESS, iniciar la investigación a los servidores del Centro de Atención Ambulatoria de Cotocollao sobre los cuales existen denuncias de los afiliados sustentadas con su firma y rúbrica, y sobre esa base tomará las acciones correctivas que ameriten.*

Mediante oficios circulares DG. 12000000-3150 - 51 y 52 del 18 de septiembre del 2006, el Director General del IESS ordenó aplicar las recomendaciones al Director del CAA de Cotocollao.

Mediante comunicaciones 51000000. 039. de 30 de mayo de 2007 y 51000000.01 de 22 de enero de 2008 recabamos al ex Director del Centro información relativa al cumplimiento de las recomendaciones, evidenciando documentadamente su aplicación.

Con oficio s/n de 19 de febrero de 2008 y 411231101- 237 de 3 de marzo de 2008 el ex Director del Centro, manifiesta haber cumplido las recomendaciones señaladas sin aportar evidencia suficiente ni competente, limitándose a referirse a asuntos no relacionados con el contenido del informe y a señalar que está recopilando más información de descargo que tampoco nos ha sido remitida.

El artículo 92 de la LOCGE establece que las recomendaciones de Auditoría, una vez comunicadas a las Instituciones del Estado y a sus servidores, deben ser aplicadas de manera inmediata, y con el carácter de obligatorio, serán causa objeto de seguimiento y su inobservancia será sancionada por la Contraloría General del Estado.

El numeral 1 literal c) del art. 77 de la LOCGE, destaca como uno de los deberes de los titulares y representantes de las instituciones aplicar las medidas correctivas establecidas en las recomendaciones de Auditoría.

El incumplimiento de las citadas recomendaciones del examen especial referido se debe a que el ex Director del Centro de Atención Ambulatoria de Cotocollao nombrado desde 2006.06.14 hasta 2007.05.30, no dio la importancia debida a su aplicación y tampoco dispuso a sus colaboradores su cumplimiento, lo cual ha devenido en que se mantengan y agraven las falencias en este Centro y originen las molestias y los reclamos constantes de los afiliados.

Esto ha originado que se mantenga la subutilización de tres horas de trabajo clínico de la profesional enfermera en la asistencia a los profesionales médicos que laboran especialmente en la tarde, además no se ha tenido la colaboración de los diferentes Comités de apoyo a la gerencia del CAA Cotocollao.

### **ACCIÓN TOMADA**

El actual Director del CAA de Cotocollao remite documentación respecto a las designaciones de los Comités de Coordinación y Asesoría según consta en oficio 41123 101-813 de 29 de agosto 29 del 2007 y de las actas de funcionamiento en su periodo de gestión, además adjunta actas de funcionamiento de cada uno de los Comités.

Se ha designado a la nueva Coordinadora de Enfermería, la misma que esta laborando el 50% en actividades clínicas y el 50% en actividades administrativas en cumplimiento y aplicación de la recomendación.

Se ha contratado a la profesional Enfermera y al Tecnólogo de Rx. y de Laboratorio Clínico, profesionales que están laborando en el horario vespertino en cumplimiento y aplicación de la recomendación.

Respecto a al uso de uniforme y el control de asistencia y permanencia para los funcionarios del CAA Cotocollao, la administración a implementado el Sistema Biométrico de alta tecnología, para el registro digital computarizado para el personal técnico y administrativo de la Unidad de Salud.

### **CONCLUSIÓN**

De las 16 recomendaciones del referido informe de examen especial, se han cumplido 11 que representan el 68% y 5 no fueron cumplidas, las que representan el 32%, lo cual ha

devenido en que se mantengan y agraven las falencias en este Centro y originen las molestias y los reclamos constantes de los afiliados y se mantenga la subutilización de tres horas de trabajo clínico de la profesional enfermera en la asistencia a los profesionales médicos que laboran especialmente en la tarde.

## RECOMENDACIÓN

### AI DIRECTOR GENERAL DEL IESS

4. Dispondrá al Director del CAA Cotacollao aplicar las recomendaciones 4, 7, 8, 13 y 16 del examen del informe del examen especial a la Gestión del Gerente del Centro de Atención Ambulatoria de Cotacollao. (RPP)

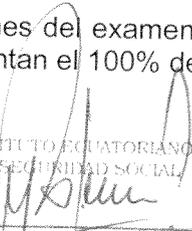
### EXAMEN ESPECIAL: A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DISPENSARIO EL BATÁN

Verificamos la aplicación de las recomendaciones del informe del Examen Especial A la Gestión Administrativa en el Dispensario el Batán, periodo 2002.01.01. a 2003.08.15. difundido con número 019-2004 de 17 de diciembre de 2004.

Mediante oficio circular 12000000-009, del 6 de enero del 2004, y trámite 40979 El Director General del IESS ordena la aplicación de las recomendaciones al Director del CAA del Batán, quien con oficios 411241101- 108 al 116 del 4 de junio del 2004 dispuso a las respectivas áreas su implementación. De su análisis comprobamos que todas las recomendaciones están cumplidas

## CONCLUSIÓN

Se han cumplido las 18 recomendaciones del examen especial A la Gestión Administrativa en el Dispensario el Batán, que representan el 100% del total de recomendaciones emitidas.

  
INSTITUTO ECUATORIANO  
DE SEGURIDAD SOCIAL  
  
De Marco Tapia  
AUDITOR INTERNO JEFE