DIRECCIÓN GENERAL METROPOLITANA DE AUDITORÍA INTERNA | QUITO

Venezuela y Espejo - Palacio Municipal,
Of. 203, 1er. piso • Teléfono: 2950408

Quito, a....de16 MAR 2009.....de.....

Señor
Alcalde
Distrito Metropolitano de Quito
Presente.

De mi consideración:

Hemos efectuado el examen especial al Sistema de Recaudaciones por Servicios de Asistencia Médica, de la Unidad Municipal de Salud Norte, del Distrito Metropolitano de Quito, por el período comprendido entre el 2006-03-01 y el 2008-04-30.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con carácter de obligatorio.

Atentamente,

Dra. Miriam Zabala de Mosquera
Auditora Metropolitana

MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial a la Unidad Municipal de Salud Norte del Distrito Metropolitano de Quito, se efectúo en cumplimiento de la orden de trabajo 2008-15-AUDI y del memorando 2008-051-AUDIMQ de 2008-05-14 y 2008-07-03, respectivamente, con cargo al Plan Operativo de Control del año 2008, de la Auditoría Metropolitana del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos del examen

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normatividad aplicable al sistema de recaudaciones por servicios de asistencia médica de la Unidad Municipal de Salud Norte.

- Determinar la eficiencia en los procesos de determinación, depósito, control y registro de los ingresos por servicios de asistencia médica.

Alcance del examen

Se analizó los procesos de determinación, depósito, control y registro de los ingresos recaudados por Servicios de Asistencia Médica, a base de los reportes que emiten los médicos, de la Unidad Municipal de Salud Norte, del Distrito Metropolitano de Quito, por el período comprendido entre el 2006-03-01 y el 2008-04-30.

Base Legal

Mediante Ordenanza 1979 de 19 de abril de 1979, se creó el Patronato Municipal de Amparo Social San José, posteriormente con Ordenanza 3059 de 20 de noviembre de 1993, se

reglamentó su funcionamiento y, a partir de 6 de abril de 2001 a base de la Ordenanza 050, pasó a ser una Unidad Administrativa subordinada a la Dirección Metropolitana de Salud.

Con Resolución de Alcaldía A 048 de 9 de julio de 2002, se les designó a las Unidades de Atención Médico Hospitalaria de los Patronatos Norte, Centro y Sur, como entes financieros.

El 17 de enero de 2003, mediante Resolución de Alcaldía A0004, se estableció la estructura orgánica como Unidades Municipales de Salud Norte, Centro y Sur.

Mediante Resoluciones de Alcaldía A0108 y de Concejo Metropolitano C076 de 12 de diciembre de 2007, se emitió el Orgánico Estructural y el Reglamento Funcional para el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en el que las Unidades Municipales de Salud Norte, Centro y Sur se encuentran subordinadas a la Dirección Metropolitana de Salud y esta a la Secretaria de Desarrollo Social.

Estructura orgánica

La Unidad Municipal de Salud Norte se encuentra constituida por los siguientes niveles:

Nivel Político y de Decisión:	Secretaria de Desarrollo Social Dirección Metropolitana de Salud Unidad Municipal de Salud
Nivel Asesor y Gestión Corporativo:	Consejo Técnico Comités Permanentes
Nivel Apoyo:	Gestión Administrativa Financiera - Financiero - Recursos Humanos - Administrativa - Tecnología Gestión Social Enseñanza e Investigación

TRES

Nivel Operativo: Gestión Técnica Hospitalaria

- Enfermería
- Emergencias
- Internación
- Consulta Externa
- Servicio de Diagnóstico y Apoyo

Objetivos de la Unidad de Salud

- Ofrecer atención de salud especializada con un incremento progresivo en la calidad técnica y humana a la población del DMQ., a través del proyecto de readecuación física de Consulta Externa, la ampliación del área de Quirófanos con tres nuevos quirófanos equipados para cirugías de mediana y alta complejidad, implantación de un nuevo Sistema de Gestión Médica y Administrativa informatizada y una nueva área de Farmacia.
- Incrementar progresivamente la satisfacción del usuario con los servicios de la Unidad de Salud, actividad monitoreada mediante un sistema de detección de quejas y reclamos que serán cuantificados, y se reducirán en un 30% anual.
- Incremento progresivo en la Implantación del Sistema de Calidad ISO 9001-2000 durante el año 2005-2006, en las siguientes áreas: Consulta Externa, Quirófanos, Oftalmología, Laboratorio Clínico, Farmacia, entre otros.
- Certificación en el Sistema de Calidad Según Norma ISO 9001-2000 hasta junio de 2005.

Monto de recursos examinados

La Unidad Municipal de Salud Norte incluyó en el presupuesto para los años 2006, 2007 y 2008 como parte de los ingresos corrientes la partida 130108 "Tasas y Contribuciones.- Prestación de Servicios" conforme se presenta:

Partida	Asignación codificado USD			Total de los recursos examinados
	*2006	2007	**2008	
130108 Prestación de servicios	809 166,66	1 128 400,00	416 666,66	2 354 233,32

* Del 2006-03-01 al 2006-12-31

** Del 2008-01-01 al 2008-04-30

Funcionarios relacionados

Se detallan en Anexo 1

CONTRALORÍA

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Atención a pacientes por parte del personal

La Unidad de Salud Norte atiende a los usuarios desde las 7h30 hasta las 18h00, para lo cual asignó a siete servidores a las ventanillas de caja, de los cuales 6 atienden en el horario de 7h30 hasta las 14h30; y, un servidor a partir de las 10h00 hasta las 16h00, con un intervalo de treinta minutos para el refrigerio y una hora para el cierre de caja. Para la hora del refrigerio no se ha establecido horarios a objeto de que atiendan 3 cajas y se controle el tiempo asignado de 30 minutos.

Los Cajeros designados a Emergencias, Seguro Metropolitano y para los servicios que ofrece la unidad, atienden un promedio de 18, 12 y 100 pacientes al día, en su orden, como se demuestra de la aplicación de los siguientes indicadores:

$$\frac{\text{Pacientes atendidos en la ventanilla de emergencia en el mes de abril 2008}}{\text{Días laborables del mes de abril de 2008}} = \frac{351}{20} = 18 \text{ Pacientes}$$

$$\frac{\text{Pacientes atendidos en la Ventanilla del Seguro Metropolitano en el mes de marzo 2008}}{\text{Días laborables del mes de marzo de 2008}} = \frac{248}{20} = 12 \text{ Pacientes}$$

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos}}{\text{Número de cajas}} = \frac{498}{5} = 100 \text{ Pacientes}$$

$$\frac{\text{Pacientes atendidos en la ventanilla en el mes de abril 2008}}{\text{Días laborables del mes de abril de 2008}} = \frac{9\,968}{20} = 498 \text{ Pacientes}$$

Si consideramos un tiempo estándar de cinco minutos por paciente, el cajero asignado para la ventanilla de emergencia utilizó 90 minutos diarios promedio, adicionando una hora para cuadrar su recaudación; por lo que se ocupó dos horas treinta minutos de las ocho efectivas de trabajo, por lo que se presenta un tiempo pasivo de cinco horas treinta minutos.

Mientras que para el cajero del Seguro Metropolitano, si consideramos un tiempo estándar de cinco minutos por paciente, utilizó sesenta minutos, adicionando una hora para cuadrar su recaudación; ocupando dos horas de las ocho efectivas de trabajo, por lo que se presenta un tiempo pasivo de seis horas.

Para los servicios que ofrece la unidad, se consideró los pacientes atendidos por el tiempo estándar (medio de 5 minutos por paciente), la Cajera ocupa 500 minutos, lo cual representa ocho horas treinta minutos efectivas de trabajo, por lo que los Cajeros de Emergencias y Seguro Metropolitano disponen de tiempo para atender en horas de demanda.

Para establecer el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de salud se realizó encuestas a 100 pacientes que reciben o recibieron atención en la Unidad, cuyos resultados son:

PREGUNTA	Estadística	Cajeras	Enfermeras y Personal Técnico	Médicos
Oportunidad en el cumplimiento de horario de atención al público	78%	59%	81%	74%
Atención oportuna, flexible y humana con calidad y calidez	70%	43%	83%	93%
Tiempo estándar de 5 minutos para atención por pacientes	47%	25%	N/A	N/A
Formación profesional y experiencia del personal que atiende a pacientes	29%	16%	57%	85%

El 20% de encuestados manifestaron que tuvieron problemas con las Cajeras debido a que no se encuentran en su lugar de trabajo; no se organizan adecuadamente para atender a los usuarios cuando hay demasiada demanda; ingresan con frecuencia mal los datos; su trato es grosero, se sirven alimentos, hablan por teléfono, se pintan y arreglan; no dan facilidades a discapacitados, tercera edad, personas con niños en brazos y mujeres embarazadas; no aceptan sugerencias de los pacientes; y, a partir de las 14h30 solamente atiende un cajero.

La Unidad cuenta con un "Buzón de Sugerencias", cuya información coincide con las señaladas como resultado de la encuesta. La Coordinadora del Subcomité de Reclamos y Sugerencias comunicó por escrito al Director de la Unidad las novedades, quien no adoptó acciones de mejora ni reunió al Comité para tratar los referidos asuntos.

SEIS

La situación comentada se produce debido a que el Tesorero no ha instruido a las Cajeras y al Guardia de Seguridad para que atiendan sin turno a las personas de la tercera edad, discapacitados, mujeres embarazadas; así como, que los Cajeros designados a Emergencias y del Seguro Metropolitano recauden en las horas de mayor demanda, situación que permitiría dar agilidad en la atención al paciente.

Mediante oficios 2008-50-51-52-53-54-55-56-64-SA-UMSN y oficio circular 2008-70-SA-UMSN de 22 y 23 de septiembre de 2008, estos hechos fueron comunicados al Director Médico, ex Director, Jefas de Gestión Técnica Hospitalaria, Administrativa Financiera y de Recursos Humanos, Profesional 2 (Coordinadora del Subcomité de Reclamos y Sugerencias), Tesorero y Cajeras.

La Jefa de Gestión Administrativa y Financiera con oficio 022-DM-UMSN de 7 de noviembre de 2008, manifestó que existen disposiciones para el control de asistencia y permanencia en el lugar de trabajo para el personal administrativo y financiero y que con circular de 7 de abril de 2008, solicitó llenar el registro de ausencias temporales y remitió horarios solicitados por esa Jefatura a la Tesorería de los años 2007 y 2008, con el fin de controlar el ingreso al trabajo y uso del lunch de las señoras Cajeras.

Los usuarios del servicio son quienes expresan sus puntos de vista y con los resultados de la encuesta realizada por Auditoría, se ratifica en el comentario que el 20% de usuarios requiere una mejor atención por parte de los cajeros.

Se inobservó la Norma de Control Interno 110-08, Actitud hacia el Control Interno.

Conclusiones

- No se consideró la demanda de usuarios en las cajas de Emergencia y el Seguro Metropolitano para asignar la recaudación en horas de demanda; así como la atención prioritaria a los pacientes de tercera edad, discapacitados, mujeres embarazadas, entre otros, para brindar un mejor servicio.

- De las encuestas realizadas se determinó un 80% de satisfacción de los pacientes que se atienden en esta Unidad y el 20% se relaciona con problemas identificados en el área de Cajeras, sin que el Director de la Unidad ni el Tesorero hayan adoptado acciones correctivas para motivar a las Cajeras dar un trato cordial y oportuno a los pacientes.

Recomendaciones

Al Director de la Unidad

1. Dispondrá que el Tesorero por escrito ordene que las Cajeras atiendan en forma inmediata a los usuarios del servicio, para lo cual deberán dar preferencia a discapacitados, personas de la tercera edad, embarazadas, mujeres con niños y prohibir servirse alimentos, hablar por teléfono, arreglo personal, entre otros.

2. De acuerdo al informe que emite la Coordinadora del Subcomité de Reclamos y Sugerencias a base de los datos del Buzón de Sugerencias adoptará de inmediato las acciones correctivas, para brindar un servicio de calidad y oportuno a los pacientes.

Cumplimiento de horarios del personal de las ventanillas de caja y médicos

Para el control de asistencia al personal se ha implementado el sistema digital del reloj, así como, mediante memorandos de la Responsable de Recursos Humanos recordando a los Jefes de Área, el cumplimiento del horario de trabajo.

Varios médicos no observan el horario de entrada, originando que no se atienda a la hora asignada a los pacientes y que los médicos que ingresan a los relevos no dispongan del consultorio, pese a que se ha aplicado sanciones, el horario no se cumple con puntualidad.

La Jefa de Técnica Hospitalaria tampoco estableció controles para verificar si se atiende a los pacientes de acuerdo a los turnos entregados ni realizó en forma aleatoria el cruce de agenda con pacientes atendidos.

OCHO

La Jefa de Gestión Técnica Hospitalaria con memorando 140 sin fecha, manifestó:

"... En cumplimiento a estas recomendaciones el Director ha dispuesto el control respectivo y se ha emitido las sanciones correspondientes. Sin embargo estas no han cambiado el comportamiento de algunos colegas que continúan llegando atrasados y aún tienen dificultad para atender pacientes atrasados. Algunos colegas una vez que llegan atrasados piden permiso en RRHH para la justificación correspondiente y no lo hacen con anticipación.- El 20 de junio del 2008 mediante memorando 1013 solicité a la Dirección se flexibilice la sanción impuesta a los médicos. En un afán de llegar a un acuerdo la Dirección autoriza que la hora de ingreso de algunos colegas sea modificada (...) debo informar que el control de los primeros días de septiembre no ha habido modificación en la puntualidad, por el contrario el atraso es de mayor tiempo como consta en el registro de RRHH...".

Mediante oficios 2008-50-51-52-54 de 22 de septiembre de 2008, estos hechos fueron comunicados al Director Médico, ex Director, Jefas de Gestión Técnica Hospitalaria y de Recursos Humanos.

La Jefa de Gestión Técnica Hospitalaria con memorando 1199 JTM de 30 de septiembre de 2008, informó que dispuso a la Jefe de Enfermeras que constate la presencia de los médicos en los consultorios y realice en forma aleatoria el cruce de agenda con pacientes atendidos.

Se inobservó lo que disponen los numerales 2 y 3 literales a) y b) respectivamente del artículo 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Norma Técnica de Control Interno 300-06 Asistencia y Rendimiento.

Conclusiones

- Varios médicos a la hora de entrada llegan con retraso, lo que origina que no se atienda a los pacientes en las horas asignadas y que los médicos del turno de la tarde no dispongan de los consultorios.

- No se estableció controles que permita verificar que los médicos atiendan a sus pacientes de conformidad a los turnos entregados y se realice en forma aleatoria el cruce de agenda con las facturas canceladas.

MUEVE

Recomendación

Al Director de la Unidad

3. Dispondrá que la Jefa Gestión Técnica Hospitalaria controle en forma aleatoria para determinar si los médicos atienden a los pacientes a la hora asignada en el turno; así como cruce información entre la agenda de los médicos y las facturas canceladas. Además, insistirá a los médicos la puntualidad en la hora de entrada, con el propósito de brindar un mejor servicio de calidad y oportuno a los pacientes.

Espacios físicos para el área de recaudaciones

El área de trabajo destinada para el funcionamiento de las recaudaciones de la Unidad no cuenta con espacios físicos necesarios para las 5 Cajeras, el Tesorero, y la Supervisora, quienes además mantienen el archivo de la documentación de respaldo de las funciones que realizan; igualmente no disponen de medidas de seguridad como cámaras, alarmas y normas de restricción para el ingreso, a las cajas de la Unidad Central, Centros de Atención Primaria y Unidades Móviles.

La Jefa de Gestión Administrativa Financiera mediante oficio 006-JAF-UMSN de 26 de junio de 2008, en respuesta al oficio 2008-14-SA-UMSN de 19 de junio de 2008, informó que solicitó a la Administración Zonal la Delicia apoyo para la elaboración de los planos y presupuesto referencial, para la construcción de la farmacia, óptica y área médica en la parte externa de los jardines, a fin de extender las oficinas de la Tesorería y Cajas a las áreas de Servicio Social y Pre consulta de niños.

El Director de la Unidad mediante oficios 0407-DM-UMSN y 0783-DM-UMSN de 08 de mayo y 13 de agosto de 2008, solicitó al Administrador General y a la Directora Metropolitana Administrativa el apoyo profesional en arquitectura para la elaboración de bases técnicas para la construcción de espacios físicos de la óptica farmacia y servicio social.

La Administración Municipal Zonal Equinoccial La Delicia, con oficio 2102 de 26 de septiembre de 2008, a pedido del Director Médico con oficio 865-DM-UMSN de 18 de

septiembre de 2008, entregó al Director de la Unidad la documentación técnica correspondiente a la construcción del proyecto "ampliación de la UMSN", que contiene bases y especificaciones técnicas en digital, plano arquitectónico y digital, presupuesto referencial y análisis de precios unitarios.

La falta de agilidad en los trámites no permitió se realice las remodelaciones para el área de Caja y Tesorería, que inclusive fue recomendado en el informe suscrito por el Contador General y Especialista Financiero sobre el diagnóstico realizado a las áreas administrativa y financiera de la Unidad Municipal de Salud Norte.

Mediante oficios 2008-50-53-SA-UMSN de 22 de septiembre de 2008, se solicitó los puntos de vista al Director Médico y Jefa de Gestión Administrativa Financiera.

La Jefa de Gestión Administrativa y Financiera con oficio 022-DM-UMSN de 7 de noviembre de 2008, manifestó que se contrató los servicios de un arquitecto, quien inició el trabajo de construcción de las áreas Óptica, Farmacia y Área Médica, que permitirá extender el área de Caja y Tesorería al espacio que ocupa Pre consulta de Niños y Servicio social, y se espera la entrega para fines de diciembre de 2008.

Conclusión

Las adecuaciones para el área de la Farmacia, Óptica y área Médica se inició con la adjudicación del contrato 002-CTC-UMSNS del 29 de octubre de 2008, que permitirá extender el área de Caja Tesorería al espacio que ocupa Preconsulta de Niños y Servicio Social.

Recomendación

Al Director de la Unidad

4. Realizará el seguimiento para que las adecuaciones se entreguen en el plazo contractual establecido en el contrato 002-CTC-UMSNS de 29 de octubre de 2008.

Instructivo para la Administración del Fondo de Monedas Fraccionarias

El Director Médico aprobó el 30 de enero de 2008, el Instructivo para la Administración del Fondo para Monedas Fraccionarias:

De la evaluación a la administración del fondo se observó:

- El 1 de febrero de 2008, se creó la caja de vueltos para cajas recaudadoras y se designó al Tesorero como su custodio por 400USD, y el 22 de julio de 2008, se incrementó en 400USD, esto es a 800USD.

  El Tesorero con memorando de 22 de mayo de 2008, designó a la Supervisora de Caja, para que maneje y controle la caja de vueltos por 400USD para el desempeño de las Cajeras, situación que se realizó sin autorización del Director de la Unidad ni de la Jefa de Gestión Administrativa Financiera, vale aclarar que la funcionaria labora bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales, por lo que inobservó el numeral 3 sobre la creación y administración que establece que el responsable del manejo debe ser un empleado con la modalidad de nombramiento; y, el numeral 6 que el Tesorero será el custodio del Fondo.

- Las Cajeras devuelven a los pacientes las diferencias de los anticipos entregados por cirugías, recursos que son tomados de la recaudación diaria y no del Fondo para Monedas Fraccionarias, inobservando la letra d) del referido Instructivo que señala que el fondo servirá para cubrir las devoluciones por las liquidaciones de anticipos de cirugías hasta 30USD, y la Norma de Control Interno 230-02 Recaudación y Depósito de los Ingresos.

- El Departamento de Contabilidad no revisa las solicitudes de monedas fraccionarias, los préstamos y devoluciones, inobservando el numeral 2 del referido Instructivo, por lo que no existe control en este proceso.

Mediante oficios 2008-50-53-56-57-59-SA-UMSN de 22 de septiembre de 2008, se comunicó éstos hechos al Director Médico, Jefa de Gestión Administrativa Financiera, Tesorero, Supervisora de Cajas y Contadora.

En respuesta, la Jefa de Gestión Administrativa Financiera con oficios 15 y 022 JAF-UMSN; de 08 de octubre y 7 de noviembre de 2008, en su orden manifestó que dispuso al Tesorero que de estricto cumplimiento al Instructivo y con memorando 1207 de 29 de septiembre de 2008, similar instrucción a la Contadora.

La falta de difusión y de control originó que las Cajeras, Tesorería y Contabilidad no cumplan el Instructivo para la Administración del Fondo para Monedas Fraccionarias.

Conclusión

La Jefa de Gestión Administrativa Financiera no difundió y tampoco controló el cumplimiento al Instructivo para la Administración del Fondo para Monedas Fraccionarias. En el mes de septiembre y octubre de 2008 dispuso por escrito al Tesorero y Contadora el cumplimiento del referido Instructivo.

Recomendación

A la Jefa de Gestión Administrativa Financiera

5. Realizará un seguimiento para la aplicación del Instructivo para la Administración del Fondo para Monedas Fraccionarias con las Cajeras, Tesorero y la Contadora.

Controles a las recaudaciones en los Centros de Atención Primaria de Salud y las Unidades Móviles

La Supervisora de Caja no controló las recaudaciones que se realizaron en los Centros de Atención Primaria de Salud, CAPS y las Unidades Móviles, tampoco existe uniformidad en los procesos de recaudación y reportes debido a que no se instaló el Sistema Informático de Recaudación SOGA en línea, ni se realizaron arqueos y cruce de facturas con los reportes médicos.

De la revisión a los reportes diarios de ingresos de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2008, de las Unidades Móviles y Centros de Atención Primaria de Salud, CAPS de

TRECE

Calderón, la Delicia, Administración Norte, Carcelén Bajo y Rumihurco se determinó que varios depósitos en las cuentas corrientes establecidas para el efecto no se efectuaron en el día de la recaudación, sino entre 2 y 9 días hábiles posteriores. Incumpliendo la Norma de Control Interno 230-02 Recaudación y Depósito de los ingresos.

Mediante oficios 2008-53-56-57-59-67-68-69-SA-UMSN de 22 de septiembre de 2008, se solicitó los puntos de vista a la Jefa de Gestión Administrativa Financiera, Supervisora de Cajas, Contadora, Responsables CAPS Calderón, Rumihurco y Carcelén Bajo, los que no remitieron información que modifique el comentario.

Las Unidades Móviles inobservaron el Instructivo de Funcionamiento de las Unidades Móviles, emitidas por el Director Metropolitano de Salud, en abril de 2004.

El Director Metropolitano de Salud aprobó el 8 de octubre de 2008, el Instructivo de Funcionamiento de las Cajas de la Unidad Municipal de Salud Norte, incluidos los Centros de Atención Primaria: Carcelén Bajo, Rumihurco y Calderón.

Conclusión

La Jefa de Gestión Administrativa Financiera y Supervisora de Caja no exigieron el cumplimiento del Instructivo de Funciones de las Unidades Móviles, tampoco programaron arqueos ni realizaron una comparación entre las facturas con los reportes médicos, lo que ocasionó que no exista uniformidad en los procesos de recaudación y en la presentación de reportes, además de que no se instaló el Sistema Informático SOGA en línea.

Recomendaciones

Al Director de la Unidad

6. Dispondrá que la Jefa de Gestión Administrativa Financiera realice acciones de seguimiento con los responsables para que se de cumplimiento a los Instructivos de Funcionamiento de las Cajas de la Unidad Municipal de Salud Norte, incluidas los

CAPDLE

Conclusiones

- No se consideró procedimientos para las devoluciones en el Sistema Informático de Recaudaciones SOGA, por lo que las Cajeras realizan en forma manual el reporte en el que incluyen las devoluciones, debilitando el sistema de control.

- El Tesorero no instruyó a las Cajeras que para proceder con las devoluciones deben contar con la autorización del Director o en su ausencia por la Jefa de Gestión Técnica Hospitalaria, Jefe Administrativa Financiero y por el Responsable de Tesorería.

Recomendaciones

Al Director de la Unidad

8. Dispondrá que el Responsable del Área de Informática incluya en el Sistema de Recaudaciones la opción de las devoluciones de valores, a fin de que el reporte que emite el sistema no pueda ser cambiado.

9. Dispondrá que el Tesorero instruya a las Cajeras que previo a devolver valores cuenten con la respectiva autorización del Director o en su ausencia por la Jefe Técnica Médica, Jefa de Gestión Administrativa Financiera y el Responsable de Tesorería, para garantizar el procedimiento.

Registro contable de las recaudaciones

El Tesorero codifica manualmente los reportes de ingresos diarios de las siete cajas, tres unidades móviles y tres Centros de Atención Primaria de Salud (CAPS) y procede a ingresar al sistema contable AS 400 los datos obtenidos, en algunos casos con retrasos de hasta un mes de haberse efectuado las transacciones, debido que el sistema SOGA no genera el asiento contable de las recaudaciones, y porque no dispone de personal suficiente en dicha área, originando que el registro de los hechos económicos no sean contabilizados en la

DIECISEIS

fecha que ocurren y que no se proporcione información financiera válida, oportuna y confiable para la toma de decisiones.

En Tesorería no se imprime los reportes de los registros contables de las recaudaciones ingresadas al sistema contable AS 400, por lo que estos documentos no cuentan con las firmas de responsabilidad establecida en los casilleros para el personal del Área de Contabilidad: elaborado, revisado y aprobado, ni remitió a dicha área la documentación de soporte que respalda los asientos contables, tampoco el encargado de sistemas obtiene respaldos de la información, ocasionando que no se disponga de la documentación sustentatoria totalmente legalizada que los respalde, para garantizar la integridad de la información generada por la Unidad.

Se incumplió las Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental 3.2.1 Reconocimiento de los Hechos Económicos y 3.2.21 Documentación, Formularios y Registros Contables; Normas de Control Interno 210-03 Integración Contable de las Operaciones, 210-04 Documentación de respaldo y su Archivo, 210-05 Oportunidad en el Registro de los Hechos Económicos y 210-07 Formularios y Documentos; y, el principio de Contabilidad Gubernamental 3.1.4 Devengado.

Mediante oficios 2008-50-53-56-59-62-63-SA-UMSN de 22 de septiembre de 2008, estos hechos que fueron comunicados al Director Médico, Jefa de Gestión Administrativa Financiera, Tesorero, Contadora, ex Jefe de Informática y Responsable de Informática, quienes no presentaron información que justifique lo comentado.

Conclusiones

- El Tesorero codifica manualmente los reportes de los ingresos diarios y procede a su ingreso al Sistema AS 400, en algunos casos una vez transcurrido hasta un mes de haberse efectuado las transacciones, debido que el Sistema Informático SOGA no genera el asiento contable de las recaudaciones, y porque no dispone de personal suficiente.

- No se imprime los reportes de los registros contables de las recaudaciones ingresadas al sistema contable AS 400, tampoco son revisados, sumillados y archivados por el área

contable, ni se obtiene respaldos, lo que podría ocasionar que en un siniestro no se disponga de la información.

Hecho subsecuente

Mediante nombramiento provisional de 13 de octubre de 2008, se designó a la Tesorera, quien cuenta para su gestión con un responsable de registrar y controlar los ingresos y una Supervisora de Caja.

Recomendaciones

A la Jefa de Gestión Administrativa Financiera

10. Dispondrá que la Tesorera verifique que los ingresos provenientes de las recaudaciones, se registren al momento que ocurren estos.

11. Dispondrá que la Tesorera imprima los reportes contables, para que Contabilidad revise y legalice la documentación con firmas respectivas. Además, procederá a obtener respaldos que serán almacenados en un lugar distinto para garantizar la información.

Recuperación de Cuentas por Cobrar originadas por atención a pacientes

Del análisis a los mayores auxiliares de Cuentas por Cobrar por 3 815,21USD, (Anexo 2), se observó que no registró la información referente a los nombres y apellidos del deudor, el número y fecha del asiento contable, el concepto de la deuda, y los plazos de pago; y, se creó una cuenta a nombre de la Trabajadora Social por las deudas de los pacientes que se atienden por esa área por 311,66USD, lo que originó que no se disponga de toda la información necesaria para realizar el análisis de antigüedad de saldos y recuperar la cartera.

DIECIOCHO

Se realizaron reclasificaciones de la cuenta 113.13 Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones a las cuentas 113.83.13, 124.83.13 y 124.83.14 denominadas "Cuentas por

cobrar de años anteriores", por cada año, cuando se debía crear únicamente una cuenta 113.83 "Cuentas por Cobrar años anteriores", originando que existan varias cuentas con el mismo nombre.

La Jefa de Gestión Administrativa y Financiera con oficio 15-JAF-UMSN de 8 de octubre de 2008, expresó que se ha contratado abogados externos de Coactivas para que se inicie el proceso contra la empresa CREACIONES JOSÉ BELÉN "JOSSBELL" por 611,63USD y varios memorandos a la ex Tesorera con los cuales solicitó que realice los análisis de cuentas, los que no fueron efectuados pese a las disposiciones emitidas por la referida Jefa.

Se inobservó las Normas Técnicas de Control Interno 240-01 Análisis y Confirmación de Saldos, 240-02 Conciliación y Constatación; y, el Principio de Contabilidad 1.1.4 Consistencia.

Mediante oficios 2008-50-51-53-56-58-59-61-SA-UMSN de 22 de septiembre de 2008, estos hechos fueron comunicados al Director Médico, ex Director, Jefa de Gestión Administrativa Financiera, Tesorero, ex Tesorera, Contadora y Trabajadora Social.

La Jefa de Gestión Administrativa y Financiera con oficio 022-DM-UMSN de 7 de noviembre de 2008, manifestó que la gestión de recuperación de valores es responsabilidad de la Tesorera, y el análisis de cuentas de la Contadora, quien pese a las disposiciones constantes en varios memorandos no ha dado cumplimiento y que se ha reducido el saldo de cuentas por cobrar a 1 495,75USD y el valor de 1 073,86USD, corresponden a errores que tienen que ser justificados con los respectivos asientos contables de ajustes, por parte de la Contadora, hechos que fueron verificados por auditoría.

Conclusión

En los mayores auxiliares de Cuentas por Cobrar se registran a nombre de varias personas naturales y jurídicas por la prestación de servicios de salud, con datos incompletos; y, se creó una cuenta a nombre de la Trabajadora Social y no de cada uno de los pacientes que

se atienden a través de este servicio, por lo que no se dispone de la información necesaria para efectuar análisis de antigüedad de saldos ni realizar gestiones de cobro.

Recomendación

A la Jefa de Gestión Administrativa Financiera

12. Dispondrá que la Contadora registre en los mayores auxiliares de cuentas por cobrar, con el número de cédula de ciudadanía, los nombres y apellidos completos, concepto de la deuda, número de asiento contable, plazo, información que le servirá para realizar el análisis de antigüedad de saldo y gestiones de cobro, que le reportará en forma trimestral.

Resultado de aplicación de indicadores sobre la recaudación

De la evaluación a la información que consta en las cédulas presupuestarias de ingresos por prestación de servicios se determinaron los siguientes resultados:

INDICADOR	EN USD					
	2006*	%	2007		2008**	%
Ingresos codificados por prestac. servicios X 100 / Total ingresos codificados	809.167 / 2.280.060	35	1.128.400 / 3.084.170	37	416.667 / 2.461.998	17
Ingresos devengados por prestación de servicios X 100 / Ingresos codificados por prestación de servicios	757.491 / 809.167	94	1.176.133 / 1.128.400	104	395.601 / 416.667	95
Saldo por devengar ingresos por prestación servicios X 100 / Ingresos codificados por prestación de servicios	51.675 / 809.167	6	Se superó la meta de recaudación en un 4%		21.065 / 416.667	5

* Marzo a diciembre de 2006
** Enero a abril de 2008

La partida 130108 "Prestación de Servicios" representa el 35%, 37% y 17% de los ingresos totales de la Unidad para los años 2006, 2007 y al 30 de abril de 2008, respectivamente.

De los ingresos presupuestados recaudar se determinó que estos ingresaron efectivamente a la Unidad Municipal en un 94%, 104% y 95% para los años 2006, 2007 y al 30 de abril de 2008, en su orden.

VEINTE

El Sistema de Recaudaciones no genera reportes históricos para el control y estadísticas de las recaudaciones por consultas, emergencias, procedimientos quirúrgicos, laboratorio, rayos X, ecografía, etc.; por lo que se solicitó a la Unidad de Gestión de archivo clínico registros y control de los pacientes atendidos, y se aplicó los siguientes indicadores:

INDICADOR	VALOR EN USD	%
Pacientes atendidos en consulta externa abril/2008 X 100 / Total de pacientes atendidos abril/2008	9.782 / 14.760	66
Pacientes atendidos en cirugía ambulatoria abril/2008 X 100 / Total de pacientes atendidos abril/2008	186 / 14.760	1
Pacientes atendidos en servicios de apoyo abril/2008 X 100 / Total de pacientes atendidos abril/2008	4.792 / 14.760	33

Las recaudaciones en la Unidad provienen de atenciones en consulta externa en un 66%, servicios de apoyo en un 33% y en cirugías ambulatorias el 1%.

De la aplicación a los indicadores para determinar el nivel de recaudación de los Centros de Atención Primaria de Salud, Unidades Móviles, pacientes del Sistema Metropolitano de Salud y aportaciones de la Farmacia Económica, se desprende porcentajes entre el 0.5% a 1.9% frente al total de los ingresos, como se demuestra:

INDICADOR	VALOR EN USD	%
Recaudaciones de las CAPS hasta abril/2008 X 100 / Ingresos devengados por prestación de servicios hasta abril/2008	7.630,19 / 395.601,17	1.9
Recaudaciones de Unidades Móviles hasta abril/2008 / Ingresos devengados por prestación de servicios hasta abril/2008	3.328,53 / 395.601,17	0.8
Recaudaciones del Seguro Metropolitano de Salud hasta abril/2008 / Ingresos devengados por prestación de servicios hasta abril/2008	6.253,80 / 395.601,17	1.6
Recaudaciones por aportes de farmacias hasta abril/2008 / Ingresos devengados por prestación de servicios hasta abril/2008	2.085,00 / 395.601,17	0.5

La Jefa de Gestión Técnica Hospitalaria no proporcionó las programaciones de trabajo de las Unidades Móviles, para verificar su cumplimiento, en razón de que estas dependían del Jefe

VEINTE Y UNO

Zonal de Salud, las que a partir del mes de abril 2008 formaron parte de la Unidad de Salud Norte.

Mediante oficios 2008-50-51-52-53-56-59-67-68-69-SA-UMSN de 22 de septiembre de 2008, estos hechos que fueron comunicados al Director Médico, Ex Director, Jefa de Gestión Técnica Hospitalaria, Jefa de Gestión Administrativa Financiera, Tesorero, Contadora, Responsables CAPS Calderón, Rumihurco y Carcelén Bajo, los que respecto al comentario no presentaron información.

Conclusión

Los ingresos codificados por prestación de servicios de los años 2006, 2007 y 2008 representan el 35%, 37% y 17% respectivamente, del total de ingresos y su recaudación efectiva fue de un 94%, 104% y 95%, en su orden. La mayor parte de las recaudaciones provienen en un 66% de consultas externas, 33% en servicios de apoyo, y el 1% en cirugías ambulatorias. Las recaudaciones de CAPS y Seguro Metropolitano representan un 2%, mientras que de las Unidades Móviles y aportes de farmacia el 1%.

Recomendación

Al Director de la Unidad

13. Dispondrá que las Jefas de Gestión Administrativa Financiera y Técnica Hospitalaria formulen un proyecto para incrementar las atenciones en los Centros de Atención Primaria de Salud y las Unidades Móviles, con el propósito de incrementar usuarios y las recaudaciones y mejorar los niveles de salud de la población que acude a este servicio.

Área de Sistemas

El encargado del Área de Sistemas no formuló los siguientes planes y programas para el desarrollo de su gestión, que inciden en el Sistema de Recaudaciones:

1. El Plan Integral Informático, a base de los requerimientos o necesidades establecidas en la Unidad Municipal situación que no permitió contar con un instrumento de carácter

VEINTE Y DOS

obligatorio para determinar los requerimientos para el desarrollo informático a corto y mediano plazo. Se inobservó la Norma de Control Interno para el Sector Público 400-02, Plan Informático, Adquisición o Actualización de Sistemas.

2. El inventario del hardware de la Unidad Municipal, por lo que no se dispone de información por cada uno de los equipos referente a: la fecha de registro y adquisición, ubicación actual del equipo, marca, serie, modelo, período de garantía, proveedor y estado del equipo, identificación del producto, descripción del contenido, número de versión, número de serie, nombre del proveedor, fecha de adquisición, entre otros, información necesaria para su registro y control.

   Se inobservó el artículo 97 Control, del Reglamento General Sustitutivo de Bienes para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público que establece que corresponde a la unidad responsable de cada entidad independientemente del inventario que mantenga la Unidad de Activos Fijos, mantener un listado actualizado de los equipos que conforman el parque informático de la institución.

3. El Plan Anual de Mantenimiento de Equipos Informáticos, aspecto que limita conocer los cronogramas, frecuencia y financiamiento, entre otros datos, que se requiere para realizar el mantenimiento a los equipos y detectar y evaluar cualquier variación en su funcionamiento, que permita a largar su vida útil. Se inobservó el artículo 95 Plan de Mantenimiento del Reglamento General Sustitutivo de Bienes para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público.

4. Procedimientos de acceso físico restringido, seguridades e instalaciones físicas adecuadas; por lo que no se cuenta con medidas que permitan acceder y modificar los datos solo a personal autorizado, tampoco existe controles de acceso lógico como rangos limitados de actividades (menús restringidos), por ejemplo en los perfiles de los cajeros se les dio acceso al mantenimiento de: motivos de permiso, medicamentos, alergias y de actualizar tablas. En el módulo de Agenda Médica la opción de devoluciones y anulaciones, sin embargo, esta actividad de acuerdo a su perfil debería realizar la Supervisora de Cajas, situación que se presenta debido a que el Administrador

VEINTE Y TRES

del Sistema no ha realizado una adecuada definición de perfiles de usuarios de acuerdo a las operaciones funcionales de cada uno, lo que no garantiza la integridad de la información. Se inobservó la Norma de Control Interno para el Sector Público 400-04, Acceso a los Sistemas y Modificación de la Información y 400-09 Seguridad General en los Centros de Procesamiento de Datos

5. El Plan de Contingencias, por lo que no dispone de procedimientos que debe adoptar el área de Sistemas en caso de una emergencia o suspensión en los procesos de la información por problemas con los equipos, programas y usuarios. Tampoco, se obtiene respaldos de la información, para disponer de backups de acuerdo a fechas cronológicas y parámetros de fácil identificación de su origen y destino, lo que no permite garantizar la integridad de la información generada por la Unidad Municipal.

   Se inobservó la Norma de Control Interno para el Sector Público 400-09 Seguridad General en el Centro de Procesamiento de datos, que estipula que por lo menos se aplicará entre otras la siguiente medida: Obtención periódica de respaldos y ubicación física de los más importantes en lugares resguardados, fuera de los centros de procesamiento de datos.

6. Pruebas y evaluaciones para identificar inconsistencias o inconformidades respecto al funcionamiento de los sistemas incorporados a la Unidad de Salud tales como: bienes, bodega, cotizaciones, proveedores, Datalab-laboratorio, SIARH-recursos-humanos, Contabilidad, Tesorería (AS/400), y al SOGA-Recaudación, lo que no permite disponer de datos sobre los cambios y ajustes efectuados y sobre estos efectuar futuras soluciones a los problemas presentados.

   Se inobservó la Norma de Control Interno para el Sector Público 400-03, Operación y Mantenimiento que establece que los sistemas en operación se someterán a constantes pruebas y evaluaciones para identificar inconsistencias o inconformidades respecto a su funcionamiento.

VEINTE Y CUATRO

7. El sistema de cableado estructurado, que no permite disponer de una capacidad instalada que garantice un servicio eficiente en la interconexión y transmisión de voz, datos y video para un servicio oportuno a los usuarios, por lo que no se cumple con los requisitos establecidos por los estándares internacionales de la Norma EIA/TIA 568 establecida por la Asociación de las Industrias Electrónicas y Asociación de las Industrias de Telecomunicaciones que define las instalaciones de redes de Área Local (LAN).

Mediante oficios 2008-50-51-53-56-59-62-63-SA-UMSN del 22 de septiembre de 2008, estos hechos que fueron comunicados al Director Médico, ex Director, Jefa de Gestión Administrativa Financiera, Tesorero, Contadora, ex Jefe de Informática y Responsable de Informática.

La Jefa de Gestión Administrativa y Financiera con oficio 022-DM-UMSN de 7 de noviembre de 2008, indicó que:

"... Buscando mejoras en marzo del 2008 solicitamos al señor Administrador General, nos proporcionen un profesional, para el área de informática, de lo cual la Dirección de Gobierno Electrónico envía un perfil de Bachiller en Humanidades Modernas. Por la complejidad de la Unidad se hace necesario e indispensable se nos dote de un Ingeniero en Informática, con conocimientos básicos de programación..."

Conclusión

El Responsable del Área de Sistemas, no formuló: el Plan Integral Informático; el inventario de equipos informáticos; pruebas y evaluaciones para identificar inconsistencias o inconformidades respecto al funcionamiento de los sistemas incorporados, entre ellos, el de SIARH-recursos-humanos, Contabilidad, Tesorería (AS/400), y al SOGA-Recaudación; el Plan Anual de Mantenimiento de Equipos Informáticos; respaldos de la información, para disponer de backups de acuerdo a fechas cronológicas y parámetros de fácil identificación de su origen y destino; el Plan de Contingencias; y, la implementación de un sistema de cableado estructurado, por lo que la gestión de informática no contribuye a fortalecer el desempeño de la Unidad.

VEINTE Y CINCO

Recomendaciones

Al Director de la Unidad

14. Solicitará que el Administrador General designe a un profesional con especialidad en Ingeniería de Sistemas, para la administración de los recursos informáticos.

15. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas elabore el Plan Integral Informático a base de los requerimientos o necesidades establecidas en la Unidad Municipal, para contar con un instrumento de carácter obligatorio para regular y determinar el desarrollo informático de la Unidad a corto y mediano plazo, el que someterá a su aprobación y remitirá a la Dirección Metropolitana de Salud para su consolidación con las demás Unidades Municipales de Salud.

16. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas realice un inventario del hardware y software con información referente a: fecha de adquisición, periodo de garantía, proveedor y estado del equipo entre otros datos, el que tendrá actualizado y remitirá a la Dirección Metropolitana de Gobierno Electrónico.

17. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas elabore el Plan Anual de Mantenimiento de Equipos Informáticos, que contendrá entre otros datos: cronogramas, financiamiento para el mantenimiento y control de equipos informáticos, con el propósito de detectar y evaluar cualquier variación en su funcionamiento.

18. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas presente un estudio con costos para la implementación de las instalaciones físicas adecuadas para el área de sistemas; así como, defina los controles de acceso para proteger y salvaguardar la información contra pérdidas y fugas de los medios físicos (equipos y programas) que permitan acceder y modificar los datos e información contenidos en los sistemas computarizados solo a personal autorizado.

19. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas elaboré un Plan de Contingencias que contenga las acciones a tomar en caso de una emergencia o suspensión en los

VEINTE Y SEIS

procesos de la información por problemas con los equipos, programas y usuarios, que someterá a su revisión previo a autorizar para su aplicación.

20. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas realice pruebas y evaluaciones, para identificar inconsistencias o inconformidades respecto al funcionamiento de los sistemas en operación y efectuar un adecuado control a fin de tomar las acciones correctivas oportunamente, y mantener estables a los sistemas como resultado de periódicas evaluaciones y ejecución de acciones preventivas.

21. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas presente un presupuesto para proceder a instalar el cableado estructurado que garantice un servicio eficiente en la interconexión y transmisión de voz, datos y video cumpliendo con los requisitos establecidos por los estándares internacionales de la Norma EIA/TIA 568 establecida por la Asociación de las Industrias Electrónicas y Asociación de las Industrias de Telecomunicaciones que define las instalaciones de redes de Área Local (LAN).

Módulo de Facturación de Consulta Externa

El 11 de agosto de 2004, el Director de la Unidad Municipal suscribió con la empresa INTELCOMP Cía. Ltda., un contrato para la implementación del sistema informático para la automatización del Centro de Atención Médica Comunitaria por 6 000USD, en un plazo de 180 días laborables contados a partir de la entrega del anticipo.

El contratista pese al tiempo transcurrido no cumplió con el objeto contractual y el Director de la Unidad con oficio 0683-DM-UMSN de 02 de julio de 2008, notificó a los representantes de la empresa INTELCOMP Cía. Ltda., la decisión del Municipio de dar por terminado unilateralmente el contrato, concediéndole 15 días para que documentadamente justifique o remedie su incumplimiento.

Los representantes de la referida empresa mediante comunicación de 12 de agosto de 2008, solicitaron una reunión de trabajo para el 16 de mismo mes y año, para llegar a una negociación que permita a la Unidad Municipal de Salud Norte dar por terminado el contrato por mutuo acuerdo.

Este contrato no es motivo del examen especial, únicamente se limitó a analizar el módulo de Facturación de Consulta Externa y Agenda Médica, que tiene relación con el alcance del examen, de cuyo análisis se desprende:

- Como parte del Sistema Informático SOGA, se desarrolló el Submódulo denominado Interfaz para la interconexión entre el sistema SOGA y el sistema financiero AS/400, para realizar el asiento contable de la recaudación en forma automática, no es utilizado, en razón de que los responsables del área de sistemas conjuntamente con las Contadoras no establecieron una codificación uniforme para la carga inicial de datos para que los ítems que forman parte del tarifario de los servicios que presta la Unidad y que ingresan a través del sistema de recaudaciones contengan los códigos que identifique en las cuentas contables, por lo que a pesar de haberse realizado el asiento tipo, este no es generado correctamente y enviado al Sistema Financiero AS/400, originando que el registro contable se realice en forma manual como se comentó bajo el título Registro contable de las recaudaciones.

  No se cumplió lo que disponen las Normas de Control Interno 210-03 Integración Contable de las Operaciones, 210-05 Oportunidad en el Registro de los Hechos Económicos.

- La opción de facturación del Submódulo de Agenda Médica tiene errores en la secuencia del número de transacción que genera el sistema que es impreso en un casillero de la factura denominado recibo número, ya que en ciertos casos no es ascendente sino descendente, a manera de ejemplo se cita la recaudación del día 6 de marzo de 2006, el sistema asigna con la serie numérica del 3-00032710 al 3-00032785; sin embargo, a partir de este último número la secuencia ya no es ascendente sino descendente, así 0000327852, 0000327851, hasta llegar a la serie 3-00032624, originado que un mismo número sea utilizado en dos facturas, que en el cuadre de caja el sistema anule las duplicadas pese a que están cobradas, lo que originó que el cuadre de caja se realice en forma manual. No se cumplió lo que dispone la Norma de Control Interno 210-07 Formularios y Documentos.

VEINTE Y OCHO

- El Administrador del Sistema asignó varias claves para un mismo servidor lo que no permite una correcta administración de usuarios y de claves, porque no bloquea las anteriores y existe el riesgo de su uso en forma simultánea, inobservando la Norma de Control Interno 400-04 Acceso a los Sistemas y Modificación de la información.

- Las facturas son preimpresas con la identificación de un código del cajero que va del 1 al 12, mientras que en el sistema no se estableció un campo para digitar este código, lo que no permite cruzar la información mediante este parámetro de verificación.

- No se definió con los usuarios de los módulos los reportes a emitir de acuerdo a la necesidad de cada uno, así tenemos por ejemplo no existe la opción para obtener información en un mismo reporte sobre la recaudación de un determinado periodo de todos los cajeros, las anulaciones, devoluciones, anticipos, abonos, convenios, entre otros, lo que no permite al nivel directivo tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades con datos suficientes para posibilitar un control eficaz. Incumpliendo la Norma de Control Interno 130-04 Herramientas para Evaluar el Sistema de Información y Comunicación.

- En la opción de Agenda Médica de Servicios en la pestaña de facturación los campos de cantidad, P.V.P. Dscto., IVA, permite el ingreso de cualquier valor erróneo, debido a que el Administrador del Sistema no verificó que estos campos de ingreso de información se encuentren validados, por ejemplo, en el campo de ingreso del valor del servicio permite cambiar su valor, a pesar de que éste se encuentra determinado en el tarifario, por lo que este campo no debe ser modificable, y pudiera dar lugar a que los pacientes no paguen el precio establecido en el tarifario por los servicios recibidos.

- En la opción del Tarifario se creó para un mismo servicio con varios códigos, otros sin valor o que no consta en el tarifario, y servicios que no presta la unidad de salud, como Maternidad, entre otros, debido a que el Administrador del Sistema no ha realizado las respectivas correcciones del caso, y no ha actualizado el tarifario para disponer de los costos establecidos por el Director Metropolitano de Salud mediante oficio 1271 de 22 de julio de 2008, por lo que existe inconsistencias en el ingreso de los ítems y en la información.

VEINTE Y NUEVE

De las inconsistencias determinadas en el sistema no se definió procesos de corrección entre el contratista del sistema y los usuarios del mismo, lo que originó que el Sistema no cumpla a satisfacción con el requerimiento del usuario, por lo que no se suscribieron las respectivas actas de entrega-recepción definitivas.

Mediante oficios 2008-50-51-53-56-59-62-63-SA-UMSN de 22 de septiembre de 2008, estos hechos que fueron comunicados al Director Médico, ex Director, Jefa de Gestión Administrativa Financiera, Tesorero, Contadora, ex Jefe de Informática y Responsable de Informática.

La Jefa de Gestión Administrativa y Financiera con oficio 022-DM-UMSN de 7 de noviembre de 2008, manifestó que:

> *"... En cuanto al sistema informático ha sido una debilidad para el área financiera porque no genera reportes confiables en la recaudación y la contabilización de los ingresos se la realiza de manera manual, lo que provoca retrasos y el duplicar esfuerzos y dejar de lado otras tareas igualmente importantes para el normal funcionamiento de la Unidad (...) esta Jefatura solicitó al Director, se sirva gestionar la contratación de un profesional en Informática con conocimiento básico de Programación, en razón de que el actual responsable no cuenta con el perfil, para lo cual requirió..."*

Conclusión

El módulo de Facturación de Consulta Externa presenta inconformidades e inconsistencias que no han permitido facilitar al usuario el cumplimiento de sus actividades diarias; así como dar las seguridades adecuadas para la generación de reportes y acceso a los módulos, originando pérdida de tiempo debido a que determinados procesos se realizan en forma manual.

Recomendaciones

Al Director de la Unidad

22. Dispondrá que el responsable del Área de Sistemas que coordine con el Tesorero y Contadora para que en forma inmediata se proceda a utilizar el submódulo de interfaz y otorgará mantenimiento al módulo de facturación, con la finalidad de corregir todas las desviaciones identificadas en el mencionado módulo.

TREINTA

23. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas en la opción de facturación del submódulo de Agenda Médica verifique que la secuencia del número de transacción que genera el sistema sea el mismo número que el impreso en el casillero de la factura denominado recibo número, y que sea ascendente para facilitar el cuadre de caja a través del sistema y se evite el duplicado de la codificación que genera el mismo.

24. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas revise y verifique que no exista redundancia en la generación de claves, para una correcta administración de autenticación de usuarios y se garantice la integridad de la información.

25. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas verifique que se imprima en las facturas físicas el campo con la identificación del código de cajero las mismas que vienen preimpresas en las facturas, para cruzar la información mediante este parámetro de verificación.

26. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas revise y verifique que se integre los anticipos de cirugías, devoluciones, abonos y esto sea reflejado en el reporte generado por el sistema para el cuadre de caja y no de forma manual como se realiza actualmente y se efectúe un adecuado seguimiento y verificación antes, durante y después de su ejecución.

27. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas defina junto a los usuarios los reportes a emitir de acuerdo a la necesidad de cada uno, para que el nivel directivo pueda tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades con datos suficientes lo que ayudará a realizar un control eficaz.

TREINTA Y UNO

28. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas conjuntamente con la Jefa de Gestión Administrativa Financiera realice una adecuada definición de perfiles de usuarios de acuerdo a las operaciones funcionales de cada usuario según su ámbito laboral, para garantizar mayor seguridad y mantener la integridad de la información.

29. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas verifique en la opción de Agenda Médica de Servicios en la pestaña de facturación que se valide el ingreso de la información para garantizar la generación de datos confiables.

30. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas revise y tome las acciones correctivas necesarias para corregir y actualizar el tarifario que rige desde el mes de septiembre de 2007.

31. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas realice las pruebas y evaluaciones que estime necesarias para identificar inconsistencias o inconformidades respecto a su funcionamiento por cada uno de módulos y además se revise y verifique que el sistema contenga un conjunto de elementos interrelacionados, interactuantes que debidamente ordenados y coordinados entre sí, permitan brindar todas las facilidades de comunicación e integración de datos informáticos, para generar estadísticas e informes con datos confiables para control en la ejecución de procesos.

32. Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas verifique que el sistema sea flexible y permita integrar información entre las áreas, las aplicaciones, y cualquier otro sistema ya existentes según las necesidades de la institución, como es el caso de la integración entre el sistema médico SOGA y el sistema Financiero AS/400, lo que permitirá mantener la oportunidad en el registro de los hechos económicos, a fin de revelar los hechos o situaciones cuantitativas y cualitativas que puedan influir en los análisis y decisiones de los usuarios de la información, de acuerdo a una adecuada interpretación de la situación financiera.

TREINTA Y DOS

Dra. Miriam Zabala de Mosquera
Auditora Metropolitana

ANEXO 1

EXAMEN ESPECIAL AL SISTEMA DE RECAUDACIONES POR SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA, DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD NORTE, DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 2006-03-01 Y EL 2008-04 30.

NOMINA DE FUNCIONARIOS RELACIONADOS CON EL EXAMEN

Nombres Completos	Cargo	Periodos de actuación	
		Desde	Hasta
Dr. Carlos Jaramillo van Denzen	Director Metropolitano de Salud	2006-01-31-	A la fecha
Dr. Eduardo Puente Páez	Director de la Unidad Municipal de Salud Norte	2006-01-31	2007-08-31
Dr. Francisco Contreras Días	Director de la Unidad Municipal de Salud Norte	2007-09-01	A la fecha
Ing. Moisés Jaramillo Jiménez	Jefe de informática	2006-01-31	2008-04-17
Sr. Leonardo Espinosa Hinostroza	Encargado de sistemas	2008-03-19	A la fecha
Sra. Alexandra Pallo Melo	Jefa Unidad Administrativa Financiera	2006-01-31	A la fecha
Dra. Ana Gaibor Cadena	Contadora	2006-01-31	A la fecha
Ing. María Vaca Villacrés	Responsable de Tesorería (e.)	2006-01-31	2008-01-12
Sr. Jorge Galárraga Moreira	Tesorero	2008-01-13	A la fecha
Sra. Ruth Villacrés Quirola	Cajera	2006-01-31	A la fecha
Sra. Patricia Sandoval Rosales	Cajera	2006-01-31	2008-01-30
Sra. Ana Vizuete Vilela	Cajera	2006-01-31	A la fecha
Sra. Ximena Viteri Bravo	Cajera	2006-01-31	A la fecha
Sra. Miriam Solís Izurieta	Cajera	2006-01-31	A la fecha
Sra. Nelly Paredes Samaniego	Cajera	2006-01-31	A la fecha
Sra. Ivonne Picoita Achig	Cajera	2007-11-07	A la fecha
Sra. Fabiola Corral	Jefe de Recursos Humanos	2006-01-31	2006-04-30
Eco. Juan Viteri Aguirre	Jefe de Recursos Humanos	2006-05-01	2007-06-30
Sra. Martha Fierro Brito	Jefe de Recursos Humanos	2007-07-01	A la fecha
Dr. Humberto Morales Zambrano	Jefe de Unidad Centros Quirúrgicos	2006-01-31	2007-10-07
Dra. Mery Toro Saavedra	Jefa de Unidad Centros Quirúrgicos	2007-11-01	A la fecha
Egr. Tatiana Bustos Puga	Responsable de presupuesto	2008-01-08	A la fecha
Dr. Mario Zambrano Dávila	Jefe Técnico Médico	2006-01-31	2007-02-28
Dra. Elizabeth Giraldo Bravo	Jefa de Gestión Técnica Hospitalaria	2007-03-01	2007-08-31
Dra. Amparo Torres Acosta	Jefa de Gestión Técnica Hospitalaria	2007-09-01	A la fecha
Dra. Dora Sinche Granda	Jefe de laboratorio	2006-01-31	2006-12-31
Lcda. Isabel Moya Zambrano	Jefe de laboratorio	2007-01-01	A la fecha
Dra. Mónica Arostegui Hidrovo	Encargada de rayos x y ecografías	2006-01-31	A la fecha

*A la fecha corresponde al 2008-04-30.

TREINTA Y TRES

ANEXO 2

EXAMEN ESPECIAL AL SISTEMA DE RECAUDACIONES POR SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA, DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD NORTE, DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 2006-03-01 Y EL 2008-04 30.

Recuperación de Cuentas por cobrar originadas por atención a pacientes

Denominación de la Cuenta/ Deudor	Auxiliar Contable	Concepto	Fecha de registro	Total
113.13 Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones				
Centro Integral de desarrollo	4829599	Sin datos	Sin fecha	49,73
Mendoza Reinoso Olga	6907449	Sin datos	Sin fecha	37,20
Hias Organización Hebrea	7317663	Sin datos	Sin fecha	2,50
Solis Izurieta Susana	8092497	Sin datos	Sin fecha	32,20
Paredes Samaniego Nelly	8965072	Sin datos	Sin fecha	2,86
Trabajadora Social Santacruz	1036	Sin datos	Sin fecha	311,66
Policía Metropolitana de Quito	12208840	Sin datos	Sin fecha	45,82
Vaca Villacrés María Alexandra	15244347	Sin datos	Sin fecha	217,06
Centro de Muchacho Trabajador	31018	Sin datos	Sin fecha	116,25
Centro Médico Hidelgaria	31021	Sin datos	Sin fecha	14,88
Emaseo	60004	Sin datos	Sin fecha	46,35
Frito Lay Snacks América Latina	90205401	Sin datos	Sin fecha	101,00
Maresa	90279901	Sin datos	Sin fecha	27,50
Fundación Nauel	92066298	Sin datos	Sin fecha	51,63
Subtotal				**1 056,64**
113.83.13 Cuentas por cobrar de años anteriores				
Cía de transportes Cneyton Vásquez	2348499	Sin datos	Sin fecha	6,00
Centro Integral de desarrollo	5078804	Sin datos	Sin fecha	10,04
Inlagos Imbaquingo José Rafael	5078804	Sin datos	Sin fecha	21,53
Valdivieso Simba Fausto Golimber	11084044	Sin datos	Sin fecha	7,00
Vaca Villacrés María Alexandra	15244347	Sin datos	Sin fecha	9,20
Jossbell Cía. Ltda.	31082	Sin datos	Sin fecha	184,66
Emaseo	60004	Sin datos	Sin fecha	7,96
Cía de alimentos y servicios Trcefood	82065451	Sin datos	Sin fecha	107,89
Frito Lay Snacks América Latina	9027001	Sin datos	Sin fecha	17,87
Corporación Metropolitana de Salud	91948661	Sin datos	Sin fecha	80,53
Fundación Nahuel	92066298	Sin datos	Sin fecha	0,50
Subtotal				**453,18**
124.83.13 Cuentas por cobrar de años anteriores				
Security Laser	7258552	Sin datos	Sin fecha	19,89
Jossbell Cía. Ltda.	31082	Sin datos	Sin fecha	426,97
Consultas Médicas	8001	Sin datos	Sin fecha	987,57
Subtotal				**1 434,43**

TREINTA Y CUATRO

TREINTA Y CINCO

124.83.14 Cuentas por cobrar de años anteriores

Planillas de pacientes hospitalización	31016	Sin datos	Sin fecha	78,59
Centro Muchacho trabajador	31018	Sin datos	Sin fecha	155,74
Farmacia U. Norte	31019	Sin datos	Sin fecha	619,00
Mejía Villegas Susana	31057	Sin datos	Sin fecha	17,63
Subtotal				**870,96**
Total: Cuentas por Cobrar en USD				**3 815,21**

DIRECCION GENERAL METROPOLITANA DE AUDITORIA INTERNA
CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN
DE RECOMENDACIONES
ANEXO 3

TITULO DEL EXAMEN: Examen especial al Sistema de Recaudaciones por Servicios de Asistencia Médica, de la Unidad Municipal de Salud Norte, del Distrito Metropolitano de Quito.
PLANIFICADO: X
IMPREVISTO:
MEMORANDO DE AUTORIZACION: 2008-051-AUDIMQ **FECHA:** 2008-07-03
ORDEN DE TRABAJO: 2008-15-AUDI **FECHA:** 2008-14-05
ALCANCE: 2006-03-01 y el 2008-04-30
FECHA DE LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS: 2008-11-11

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
1.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que el Tesorero por escrito ordene que las Cajeras atiendan en forma inmediata a los usuarios del servicio, para lo cual deberán dar preferencia a discapacitados, personas de la tercera edad, embarazadas, mujeres con niños y prohibir servirse alimentos, hablar por teléfono, arreglo personal, entre otros.		—	—													Director de la Unidad
2.	De acuerdo al informe que emite la Coordinadora del Subcomité de Reclamos y Sugerencias a base de los datos del Buzón de Sugerencias adoptará de inmediato las acciones correctivas, para brindar un servicio de calidad y oportuno a los pacientes.		—	—													Director de la Unidad

TREINTA Y SEIS

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV	DIC.	
3.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que la Jefa Gestión Técnica Hospitalaria controle en forma aleatoria para determinar si los médicos atienden a los pacientes a la hora asignada en el turno; así como cruce información entre la agenda de los médicos y las facturas canceladas. Además, insistirá a los médicos la puntualidad en la hora de entrada, con el propósito de brindar un mejor servicio de calidad y oportuno a los pacientes.		—	—													Director de la Unidad
4.	Realizará el seguimiento para que las adecuaciones se entreguen en el plazo contractual establecido en el contrato 002-CTC-UMSNS de 29 de octubre de 2008.		—	—													Director de la Unidad

TREINTA Y SIETE

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV	DIC.	
5.	**A la Jefa de Gestión Administrativa Financiera** Realizará un seguimiento para la aplicación del Instructivo para la Administración del Fondo para Monedas Fraccionarias con las Cajeras, Tesorero y la Contadora.																Jefa de Gestión Administrativa Financiera (Seguimiento Trimestral)
6.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que la Jefa de Gestión Administrativa Financiera realice acciones de seguimiento con los responsables para que se de cumplimiento a los Instructivos de Funcionamiento de las Cajas de la Unidad Municipal de Salud Norte, incluidas los Centros de Atención Primaria: Carcelén Bajo, Rumihurco y Calderón y el de funcionamiento de las Unidades Móviles, para contar con reportes uniformes.																Director de la Unidad
7.	Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas realice un interfaz del sistema de recaudaciones entre la Unidad y los Centros de Atención Primaria de Salud y las Unidades Móviles.																Director de la Unidad
8.	Dispondrá que el Responsable del Área de Informática incluya en el Sistema de Recaudaciones la opción de las devoluciones de valores, a fin de que el reporte que emite el sistema no pueda ser cambiado.																Director de la Unidad

TREINTA Y OCHO

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV	DIC.	
9.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que el Tesorero instruya a las Cajeras que previo a devolver valores cuenten con la respectiva autorización del Director o en su ausencia por la Jefe Técnica Médica, Jefa de Gestión Administrativa Financiera y el Responsable de Tesorería, para garantizar el procedimiento.																Director de la Unidad
10.	**A la Jefa de Gestión Administrativa Financiera** Dispondrá que la Tesorera verifique que los ingresos provenientes de las recaudaciones, se registren al momento que ocurren estos.																Jefa de Gestión Administrativa Financiera
11.	Dispondrá que la Tesorera imprima los reportes contables, para que Contabilidad revise y legalice la documentación con firmas respectivas. Además, procederá a obtener respaldos que serán almacenados en un lugar distinto para garantizar la información.																Jefa de Gestión Administrativa Financiera

TREINTA Y NUEVE

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV	DIC.	
12.	**A la Jefa de Gestión Administrativa Financiera** Dispondrá que la Contadora registre en los mayores auxiliares de cuentas por cobrar, con cédula de ciudadanía, los nombres y apellidos completos, concepto de la deuda, número de asiento contable, plazo, información que le servirá para realizar el análisis de antigüedad de saldo y gestiones de cobro, que le reportará en forma trimestral.																Jefa de Gestión Administrativa Financiera
13.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que las Jefas de Gestión Administrativa Financiera y Técnica Hospitalaria formulen un proyecto para incrementar las atenciones en los Centros de Atención Primaria de Salud y las Unidades Móviles, con el propósito de incrementar usuarios y las recaudaciones y mejorar los niveles de salud de la población que acude a este servicio.																Director de la Unidad
14.	Solicitará que el Administrador General designe a un profesional con especialidad en Ingeniería de Sistemas, para la administración de los recursos informáticos.																Director de la Unidad

CONSULTA

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV	DIC.	
15.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas elabore el Plan Integral Informático a base de los requerimientos o necesidades establecidas en la Unidad Municipal, para contar con un instrumento de carácter obligatorio para regular y determinar el desarrollo informático de la Unidad a corto y mediano plazo, el que someterá a su aprobación y remitirá a la Dirección Metropolitana de Salud para su consolidación con las demás Unidades Municipales de Salud.		—	—													Director de la Unidad
16.	Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas realice un inventario del hardware y software con información referente a: fecha de adquisición, periodo de garantía, proveedor y estado del equipo entre otros datos, el que tendrá actualizado y remitirá a la Dirección Metropolitana de Gobierno Electrónico.		—	—													Director de la Unidad

CUARENTA Y 2008

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV	DIC.	
19.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas elaboré un Plan de Contingencias que contenga las acciones a tomar en caso de una emergencia o suspensión en los procesos de la información por problemas con los equipos, programas y usuarios, que someterá a su revisión previo a autorizar para su aplicación.																Director de la Unidad
20.	Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas realice pruebas y evaluaciones, para identificar inconsistencias o inconformidades respecto al funcionamiento de los sistemas en operación y efectuar un adecuado control a fin de tomar las acciones correctivas oportunamente, y mantener estables a los sistemas como resultado de periódicas evaluaciones y ejecución de acciones preventivas.																Director de la Unidad

CUARENTA Y TRES

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
21.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas presente un presupuesto para proceder a instalar el cableado estructurado que garantice un servicio eficiente en la interconexión y transmisión de voz, datos y video cumpliendo con los requisitos establecidos por los estándares internacionales de la Norma EIA/TIA 568 establecida por la Asociación de las Industrias Electrónicas y Asociación de las Industrias de Telecomunicaciones que define las instalaciones de redes de Área Local (LAN).		—	—													Director de la Unidad
22.	Dispondrá que el responsable del Área de Sistemas que coordine con el Tesorero y Contadora para que en forma inmediata se proceda a utilizar el submódulo de interfaz y otorgará mantenimiento al módulo de facturación, con la finalidad de corregir todas las desviaciones identificadas en el mencionado módulo.		—	—													Director de la Unidad

CUARENTA Y CUATRO

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV	DIC.	
23.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas en la opción de facturación del submódulo de Agenda Médica verifique que la secuencia del número de transacción que genera el sistema sea el mismo número que el impreso en el casillero de la factura denominado recibo número, y que sea ascendente para facilitar el cuadre de caja a través del sistema y se evite el duplicado de la codificación que genera el mismo.		—	—													Director de la Unidad
24.	Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas revise y verifique que no exista redundancia en la generación de claves, para una correcta administración de autenticación de usuarios y se garantice la integridad de la información.		—	—													Director de la Unidad
25.	Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas verifique que se imprima en las facturas físicas el campo con la identificación del código de cajero las mismas que vienen preimpresas en las facturas, para cruzar la información mediante este parámetro de verificación.		—	—													Director de la Unidad

CUARENTA Y CINCO

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV	DIC.	
26.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas revise y verifique que se integre los anticipos de cirugías, devoluciones, abonos y esto sea reflejado en el reporte generado por el sistema para el cuadre de caja y no de forma manual como se realiza actualmente y se efectúe un adecuado seguimiento y verificación antes, durante y después de su ejecución.		—	—													Director de la Unidad
27.	Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas defina junto a los usuarios los reportes a emitir de acuerdo a la necesidad de cada uno, para que el nivel directivo pueda tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades con datos suficientes lo que ayudará a realizar un control eficaz.		—	—													Director de la Unidad
28.	Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas conjuntamente con la Jefa de Gestión Administrativa Financiera realice una adecuada definición de perfiles de usuarios de acuerdo a las operaciones funcionales de cada usuario según su ámbito laboral, para garantizar mayor seguridad y mantener la integridad de la información.		—	—													Director de la Unidad

CUARENTA Y SEIS

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009												RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
29.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas verifique en la opción de Agenda Médica de Servicios en la pestaña de facturación que se valide el ingreso de la información para garantizar la generación de datos confiables.		—	—													Director de la Unidad
30.	Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas revise y tome las acciones correctivas necesarias para corregir y actualizar el tarifario que rige desde el mes de septiembre de 2007.		—	—													Director de la Unidac
31.	Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas realice las pruebas y evaluaciones que estime necesarias para identificar inconsistencias o inconformidades respecto a su funcionamiento por cada uno de módulos y además se revise y verifique que el sistema contenga un conjunto de elementos interrelacionados, interactuantes que debidamente ordenados y coordinados entre sí, permitan brindar todas las facilidades de comunicación e integración de datos informáticos, para generar estadísticas e informes con datos confiables para control en la ejecución de procesos.		—	—													Director de la Unidac

CUARENTA Y SIETE

No.	RECOMENDACIÓN No.	2008			2009											RESPONSABLES
		OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
32.	**Al Director de la Unidad** Dispondrá que el Responsable del Área de Sistemas verifique que el sistema sea flexible y permita integrar información entre las áreas, las aplicaciones, y cualquier otro sistema ya existentes según las necesidades de la institución, como es el caso de la integración entre el sistema médico SOGA y el sistema Financiero AS/400, lo que permitirá mantener la oportunidad en el registro de los hechos económicos, a fin de revelar los hechos o situaciones cuantitativas y cualitativas que puedan influir en los análisis y decisiones de los usuarios de la información, de acuerdo a una adecuada interpretación de la situación financiera.															Director de la Unidad

CUARENTA Y OCHO