

## **CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

### **INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE EL MARCO INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN LA CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD, RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DE LA META 5 DEL OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE 16**

**DEL 1 DE ENERO DE 2018 AL 30 DE JUNIO DE 2019**

**Nº IX/OP54/S20 O1**

#### **1. ANTECEDENTES, OBJETIVO, OBJETO, ALCANCE Y METODOLOGÍA**

##### **1.1. Antecedentes**

En la Cumbre de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible efectuada en el mes de septiembre de 2015, los jefes de Estado de los países miembros decidieron adoptar formalmente la *“Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”*, la cual proporciona el marco para una acción compartida para “Las personas, el planeta y la prosperidad”. Las partes interesadas implementarán una alianza de colaboración, constituyéndose en un plan de acción integrado y estructurado en cuatro (4) partes principales:

- a. La visión y los principios para la transformación de nuestro mundo, tal y como quedaron establecidos en la Declaración de Naciones Unidas.
- b. El marco de resultados para los Objetivos Globales del Desarrollo Sostenible.
- c. Los medios para la implementación y para una alianza global.
- d. El seguimiento y la revisión.

Es así que la *“Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”* establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, los que constituyen un plan de acción ambicioso y de largo plazo, para erradicar la pobreza y asegurar el desarrollo sostenible hasta el 2030.

En ese sentido, en la XXVI Asamblea General Ordinaria de la *“Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS)”* y XXII Congreso de la *“Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI)”*, se establece el papel de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) en el seguimiento sobre implementación de los Objetivos de

Desarrollo Sostenible (ODS) a través de la ejecución de exámenes. Al respecto, en los Planes Estratégicos de la INTOSAI y la OLACEFS 2017-2022 se establece la necesidad de que cada nación debe esforzarse en el desarrollo sostenible.

Por lo tanto, después de un proceso de adaptación que comenzó en Lima – Perú, el 2017, la Iniciativa de Desarrollo de la INTOSAI (IDI) dio inicio a un curso eLearning, en el contexto de marcos institucionales para combatir la corrupción, misma que contó con la intervención de 12 Entidades Fiscalizadoras Superiores, miembros de la OLACEF.

En este marco, el programa *“Iniciativa de Desarrollo de la INTOSAI (IDI)”* sobre Lucha contra la Corrupción se materializa, en consideración del papel que desempeñan las *“Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS)”* en la implementación del desarrollo sostenible, la promoción de la eficacia, eficiencia, rendición de cuentas y transparencia de la administración pública. De este modo se coadyuva a los gobiernos en la lucha contra la corrupción, contemplada en la meta 5, que pretende reducir sustancialmente la corrupción y soborno en todas sus formas de la ODS 16 de la agenda 2030 *“Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la Justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles”*.

La Contraloría General del Estado Plurinacional de Bolivia, miembro pleno de la OLACEFS, el 17 de enero de 2019, suscribió con la IDI el *“Acuerdo de cooperación acerca de la Iniciativa EFS en Lucha Contra la Corrupción”*, comprometiendo su participación a trabajar en conjunto para lograr los resultados favorables.

Al respecto, la Contraloría General del Estado, para determinar el sector sujeto a examen consideró las prioridades del Estado boliviano, para lo cual se basó en la Constitución Política del Estado, que en su artículo 9, señala como fines y funciones esenciales del Estado, garantizar el acceso a la salud; asimismo, entre otros, ponderó los siguientes criterios: Relevancia material, relevancia no material, impacto potencial, interés de las Entidades Fiscalizadoras Superiores y auditabilidad, cuyo resultado fue en el Sector de Seguridad Social - Corto Plazo.

Por lo tanto, se efectuó la *“Auditoría operacional sobre la eficacia del Marco Institucional de Lucha contra la Corrupción en el Sector de Seguridad Social - Corto Plazo del Estado Plurinacional de Bolivia, respecto al objetivo de desarrollo sostenible 16.5”*, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2019, aplicando los lineamientos y metodología impartida a través del IDI Learning bajo la dirección de la OLACEFS, cuyo pronunciamiento fue reportado en el informe N° IX/OP51/S20 O1 al Ministerio de Salud, entidad cabeza de Sector Salud, que incluye la Seguridad Social a Corto Plazo.

En la citada auditoría el alcance abarcó a los entes gestores de la seguridad social a corto plazo, del cual forma parte el Caja Bancaria Estatal de Salud, por lo tanto, en el presente informe se reporta aspectos relativos al diseño e implantación del control interno y contiene hallazgos de auditoría, en cumplimiento de las Normas de Auditoría Gubernamental 235.03 inciso f), los cuales, afectaron en el grado de eficacia del Marco Institucional de Lucha contra la Corrupción en el Sector de Seguridad Social - Corto Plazo, cuyas recomendaciones, generarán acciones de mejora.

## **1.2. Objetivo**

Determinar si el control interno relacionado con el Marco Institucional de Lucha contra la Corrupción en la Caja Bancaria Estatal de Salud (CBES), ha sido diseñado e implantado para el cumplimiento de la Meta 5 *“Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas”*, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 *“Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles”*, en el periodo comprendido entre enero de 2018 y junio de 2019.

## **1.3. Objeto**

El objeto de la presente auditoría está constituido por los planes, procesos, procedimientos, acciones y los instrumentos de control interno incorporados a ellos, de la CBES, relacionados con el Marco Institucional de Lucha contra la Corrupción, en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 (ODS 16) - Meta 16.5 *“Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas”*, a través de la identificación de hechos de corrupción, desarrollo e implementación de instrumentos y herramientas de prevención contra la corrupción; así como de un sistema de seguimiento y monitoreo.

## **1.4. Alcance**

La auditoría se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Operacional Nrs. 231 a 235, aprobadas con Resolución N° CGE/057/2016, del 6 de julio de 2016, vigentes a partir del 1 de septiembre de 2016; así como las Normas Generales de Auditoría Gubernamental, aprobadas con Resolución N° CGE/094/2012, del 27 de agosto de 2012.

La auditoría comprendió la evaluación de los planes, procesos, procedimientos y acciones, y los instrumentos de control interno incorporados a ellos sobre los aspectos administrativos, operacionales y gerenciales de la CBES, relativos al Marco Institucional para la lucha contra la corrupción, relacionado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible

16 (ODS 16) - Meta 16.5 “Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas”, por el período comprendido entre enero de 2018 y junio de 2019.

Cabe aclarar que el pronunciamiento sobre la eficacia del Marco Institucional de Lucha contra la Corrupción en el Sector de Seguridad Social - Corto Plazo del Estado Plurinacional de Bolivia, de conformidad a la Meta 5 “*Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas*” del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 (ODS 16) de la agenda 2030 “*Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la Justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles*”, se expone en el informe N° IX/OP51/S20 O1.

### **1.5. Metodología**

Con el propósito de lograr el cumplimiento del objetivo de la auditoría, se efectuó la acumulación y evaluación objetiva de evidencia como respaldo suficiente y competente, a través de:

#### **a) Planificación**

Planificamos de tal forma que el objetivo del examen sea alcanzado eficientemente con la aplicación de las siguientes actividades:

- Obtención y comprensión de las disposiciones legales y normas relativas al objeto de la auditoría, vigentes en el periodo examinado.
- Conocimiento y comprensión de los planes, procedimientos operaciones y/o actividades realizadas por la CBES, referidas al objeto de la auditoría.
- Evaluación del control Interno relacionado con las operaciones y/o actividades inherentes al objeto de la Auditoría, identificación y valoración de los riesgos que podrían afectar su normal desarrollo.
- Elaboración de la Matriz de Planificación de Auditoria producto del Memorándum de Planificación, incluyendo procedimientos de recopilación y análisis de datos, determinando técnicas de auditoría como ser testimonial, documental y analíticas a la medida de las operaciones analizadas.

#### **b) Ejecución**

Esta fase consistió en la ejecución de las técnicas y procedimientos de auditoría establecidos en la columna “*Procedimientos de análisis*” de la Matriz de Planificación de Auditoría, que se constituye en los programas de trabajo, consistente principalmente en revisión documental, aplicación de entrevistas, inspecciones, entre otros.

**c) Comunicación de Resultados**

Sobre la base de los resultados obtenidos, se emite el presente informe respecto a si el control interno relacionado con el Marco Institucional de Lucha contra la Corrupción en la CBES, ha sido diseñado e implementado para el cumplimiento de la Meta 5 “*Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas*”, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16; asimismo, se reporta hallazgos de control interno relevantes, en el marco de las Normas de Auditoría Operacional, aprobada con Resolución N° CGE/057/2016, vigente a partir del 1° de septiembre de 2016.

**2. RESULTADOS DEL EXAMEN**

En el presente informe se reportan aspectos de control interno en el CBES, que afectaron el grado de eficacia del Marco Institucional de Lucha contra la Corrupción en el Sector de Seguridad Social - Corto Plazo.

**2.1 Planes o programas de capacitación que no incluyen contenidos sobre fraude y corrupción**

En la gestión 2018 y 2019, la CBES no elaboró planes o programas de capacitación que incluyan eventos relacionados con transparencia, corrupción y fraude; consiguientemente, los cursos y eventos efectuados no se relacionan con fraude y corrupción, que pretenda prevenirlos, detectarlos y contenerlos, aspecto confirmado por Sara Limachi Huallpa, Encargada de Capacitación y Registro de la Unidad de Recursos Humanos, mediante nota CITE: CBES/DAF/RRHH. EXT. N ° 168/2019 del 25 de octubre de 2019.

Al respecto, el punto N° 9.2.3 “*Desarrollo de Programas de Capacitación Ciudadana*”, de la “*Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción*”, aprobado mediante Decreto Supremo N° 214 del 22 de julio de 2009, señala que:

*“Se generarán programas de capacitación ciudadana de alcance amplio en materias relativas a participación pública, transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción. Se dará énfasis a la comprensión de las funciones de las instituciones públicas y la normativa que tiene que ver con la conducta del*

*servidor público y con el destino adecuado de los recursos del Estado, a fin de fortalecer sus capacidades de ejercer el control social, y monitorear las rendiciones de cuentas”.*

En el numeral 11.1 del Pilar 11 del Plan de Desarrollo Económico y Social 2016- 2020, aprobado mediante Ley N° 786, del 9 de marzo del 2016, señala:

*“Gestión Pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción, señala que para lograr una gestión pública transparente y una cultura de cero tolerancia a la corrupción, las instituciones y empresas públicas deben contar con personal capacitado para prevenir, denunciar...”.*

La ausencia de programación y ejecución de eventos de capacitación con temas de fraude y corrupción, se debe a que las unidades organizacionales no brindan información necesaria a la Unidad de Recursos Humanos, para su valoración y posterior definición del programa anual de capacitación a nivel institucional; asimismo, se identifica como causa de la deficiencia que la entidad no cuenta con normativa interna (procedimientos), para la formulación de la programación de capacitación, el cual debe considerar lineamientos generales, como el citado en el Plan Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Lo señalado ocasiona que los funcionarios dependientes del CBES, no cuenten con conocimientos, habilidades y destrezas, actualizados y necesarios, que les permita prevenir, detectar y contener actos o hechos de fraude y corrupción, generar cambios positivos en la cultura organizacional, exponiendo una imagen positiva de la institución, motivando la confianza de la población.

### **Recomendación**

**R01.** Se recomienda al Director General Ejecutivo del CBES, asegurarse que la Unidad de Recursos Humanos en coordinación con la Unidad de Planificación, elabore normativa (procedimientos) para la formulación de planes de capacitación, la cual debe considerar acciones de control orientados a la prevención, detección y contención del ser fraude y corrupción.

La citada normativa y/o procedimientos a ser elaborada debe ser revisada, aprobada, difundida y cumplida por las áreas correspondientes.

### **Comentario del área auditada**

Se acepta.

## 2.2 Ausencia de administración de riesgos relativos a fraude y corrupción

La CBES no realizó análisis o evaluación de riesgos que podrían ocasionar de materializarse eventos negativos sobre los procesos, operaciones y actividades, sustantivas y administrativas que comprometan la transparencia institucional y sean susceptibles a generar actos o hechos de corrupción y fraude; aspecto que fue señalado en nota CITE: CBES/DAF/N° 02071/2018 del 23 de octubre de 2019, suscrita por Jhonny D. García Ayllón, Director Administrativo Financiero.

Al respecto, el punto N° 9.2.3 “*Desarrollo de Programas de Capacitación Ciudadana*”, de la “*Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción*”, aprobado mediante Decreto Supremo N° 214 del 22 de julio de 2009, señala que:

*“Se generarán programas de capacitación ciudadana de alcance amplio en materias relativas a participación pública, transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción. Se dará énfasis a la comprensión de las funciones de las instituciones públicas y la normativa que tiene que ver con la conducta del servidor público y con el destino adecuado de los recursos del Estado, a fin de fortalecer sus capacidades de ejercer el control social, y monitorear las rendiciones de cuentas”.*

En el numeral 11.1 del Pilar 11 del Plan de Desarrollo Económico y Social 2016- 2020, aprobado mediante Ley N° 786, del 9 de marzo del 2016, señala:

*“Gestión Pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción, señala que para lograr una gestión pública transparente y una cultura de cero tolerancia a la corrupción, las instituciones y empresas públicas deben contar con personal capacitado para prevenir, denunciar...”.*

Según reunión sostenida el 26 de septiembre de 2019, con Jhonny D. García Ayllón, Director Administrativo Financiero de la CBES, manifiesta que la observación se debe a la inexistencia de denuncias, por lo tanto, no considera necesario realizar ninguna evaluación de riesgo; sin embargo, de la valoración realizada se establece la falta de políticas o norma interna que señale la ejecución de dicha labor.

Esta situación ocasiona que la CBES no haya identificado áreas u operaciones críticas vulnerables a corrupción y fraude, aspecto que impide ejecutar acciones oportunas para la administración de riesgos mediante planes y programas.

## **Recomendación**

**R02.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la CBES, asegurarse que la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción en coordinación con la Unidad de Planificación, elabore normativa interna (procedimientos) referida a la identificación, valoración y administración de riesgos, relacionados con hechos o prácticas de corrupción y/o fraude, que indique acciones de control que le permita el cumplimiento de lo normado, de manera oportuna, eficiente y objetiva.

La citada normativa y/o procedimientos a ser elaborada debe ser revisada, aprobada, difundida y cumplida por las áreas correspondientes.

## **Comentario de la entidad**

Se acepta.

### **2.3 La Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción no cuenta con un Reglamento Específico**

La CBES si bien elaboró el Reglamento Específico para su funcionamiento, el mismo no se encuentra aprobado por el Directorio, encontrándose en calidad de proyecto, como señala Jorge Luis Peñaloza Goitia, Responsable de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, mediante nota CITE: UTLCC-CBES N° 13/2019 del 1 de octubre 2019.

Al respecto, la Disposición Transitoria Segunda de la Ley N° 974 del 4 de septiembre de 2017, de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, establece que:

*“Las entidades y empresas públicas deben adecuar o elaborar sus reglamentos de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, en el plazo máximo de noventa (90) días hábiles computables a partir de la publicación de la presente Ley, en el marco de lo que la misma establece”.*

Lo señalado, según lo manifestado por Jorge Luis Peñaloza Goitia, Responsable de la referida Unidad mediante nota CITE: UTLCC-CBES-N° 143/19 del 1 de octubre de 2019; se debe a que se pretendía unificar criterios con las demás cajas de salud; sin embargo, la retardación de la aprobación del reglamento se debe a la ausencia de procedimientos que regulen la revisión, corrección y aprobación de normativa interna, la cual incluya responsables y plazos.

Lo señalado genera incertidumbre respecto a si las actividades efectuadas por la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, consideran lo lineamientos establecidos por la Ley N° 974 del 4 de septiembre de 2017.

### **Recomendación**

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la CBES, asegurarse que:

**R03.** La Unidad de Planificación elabore normativa interna (procedimientos), que definan acciones, responsables y plazos, para la revisión y aprobación de normas.

La citada normativa y/o procedimientos a ser elaborada debe ser revisada, aprobada, difundida y cumplida por las áreas correspondientes.

**R04.** La Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción cuente con normativa interna aprobada sobre transparencia y lucha contra la corrupción, que entre otros incluya el tratamiento sobre denuncias de hechos de corrupción.

### **Comentario de la entidad**

Se acepta.

#### **2.4 Inexistencia de conformación del Control Social y falta de cobertura en su accionar**

La CBES si bien cuentan con representantes de los afiliados pasivos, como es el caso de la Asociación de Jubilados del Banco Minero y del Banco Central de Bolivia, estos no se constituyen en una instancia de control social formalmente reconocido; consiguientemente, la entidad no generó espacios para su participación en los diferentes procesos, toda vez que no existe informes sobre la labor realizada por esta, situación corroborada en reunión del 11 de octubre de 2019, sostenida con Julio Pino Guevara y Eduardo Arcienéga Saavedra, Presidente de Jubilados del Banco Minero y Banco Central, respectivamente.

Asimismo, mediante nota CITE: CBES/DGE/AL/N° 447/2019, del 16 de octubre de 2019, Jocelyn Ivette Nuñez Oblitas, Asesora Legal del CBES, manifiesta que: “...*este Ente Gestor en Salud no cuenta con documentación que respalde la designación y reglamentación de representantes de los afiliados (pasivos y activos), ni se cuenta con normativa que regule su funcionamiento*”.

Al respecto, la Ley N° 341 del 5 de febrero de 2013, de Participación y Control Social, establece:

*Artículo 15. (Espacios Permanentes)*

*“Las instancias establecidas en el Artículo 2 de la presente Ley, crearán espacios permanentes de Participación y Control Social, conformados por actores sociales colectivos”.*

*Artículo 18. (Participación y control social a las instituciones del Órgano Ejecutivo)*

*“El Órgano Ejecutivo mediante sus Ministerios, entidades públicas descentralizadas, desconcentradas, autárquicas y empresas públicas, garantizará la Participación y Control Social a través del acceso a la información, la rendición pública de cuentas, las iniciativas legislativas, normativas y las políticas públicas, de acuerdo a su reglamentación”.*

Por otra parte, el numeral 9.1.4 *“Inclusión del control social en contrataciones”* de la *“Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción”*, aprobada con Decreto Supremo N° 214 del 22 de julio de 2009, señala:

*“Se generarán mecanismos legales para permitir la participación de las organizaciones sociales como observadores de los procesos de contratación pública, con opinión consultiva, en las Comisiones de Calificación, a manera de asegurar que dichos procesos resguarden debidamente el interés general de la sociedad”.*

Lo señalado, según Johnny D. García Ayllón, Director Administrativo Financiero- CBES, mediante nota CITE: CBES/DAFN° 1450/2019, del 16 de octubre de 2019 se debe a que la entidad no recibió requerimientos por parte de la población asegurada u otras instancias sobre aspectos que permitan conformar esta instancia de control y permitir su accionar.

Esta situación impide que la población asegurada desarrolle actividades de control efectiva, y cumpla con el objetivo de supervisar y evaluar la ejecución de la Gestión Estatal, así como el manejo apropiado de los recursos económicos, materiales, humanos, naturales y la calidad de los servicios públicos.

### **Recomendación**

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la CBES, asegurarse que:

- R05.** La Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción gestione la conformación del Control Social, considerando la representatividad de la población de asegurados.

**R06.** La Unidad de Planificación en coordinación con la Unidad de Transparencia, efectúen normativa interna (procedimientos) que regule el accionar de los actores sociales.

La citada normativa y/o procedimientos a ser elaborada debe ser revisada, aprobada, difundida y cumplida por las áreas correspondientes.

### **Comentarios de la entidad**

Se acepta.

### **2.5 Programa de capacitación a la ciudadanía no incluye eventos que motiven la transparencia institucional**

La CBES no cuenta con un plan o programa de difusión (capacitación) dirigida a la ciudadanía que incluya temas referidos a la transparencia institucional, cómo ser: Cómo, cuándo y ante quienes denunciar hechos de fraude y corrupción.

Al respecto, verificadas las notas CITE: CBES/DAF/RRHH. EXT. N° 148/2019 de 27 de septiembre de 2019 y CITE: UTLCC/CBES-N° 155/2019, del 16 de octubre de 2019, emitidas por Sara Limachi Huallpa, Responsable de Recursos Humanos y Jorge Peñaloza, Responsable de la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción; respectivamente se establece que en los eventos de capacitación ejecutados por la CBES no incluyen ninguna capacitación dirigida a la ciudadanía en general, sobre temática de corrupción y fraude.

El artículo 35 (Capacitación y promoción) de la Ley N° 341 del 5 de febrero de 2013, de Participación y Control Social, establece:

*“I. El Estado en sus diferentes niveles y ámbitos territoriales, promoverá, generará y ejecutará políticas, planes, programas y proyectos de capacitación para el ejercicio de la Participación y Control Social de manera amplia, activa, plural e intercultural...”*

Asimismo, el numeral 9.2.3 “Desarrollo de programas de capacitación ciudadana”, de la “Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción”, aprobada con Decreto Supremo N° 214 del 22 de julio de 2009, establece:

*“Se generarán programas de capacitación ciudadana de alcance amplio en materias relativas a participación pública, transparencia, acceso a la información*

*y lucha contra la corrupción. Se dará énfasis a la comprensión de las funciones de las instituciones públicas y la normativa que tiene que ver con la conducta del servidor público y con el destino adecuado de los recursos del Estado, a fin de fortalecer sus capacidades de ejercer el control social, y monitorear las rendiciones de cuentas”.*

Lo señalado se debe a la ausencia de procedimientos para efectuar la programación de difusión y capacitación, dirigido a la ciudadanía en general sobre transparentar y denunciar hechos de fraude o corrupción.

La ausencia de acciones que fomenten la participación activa de la población en la vigilancia, control de transparencia pública, afecta considerablemente al rol fundamental que tiene la ciudadanía, limitándoles la participación de los mismos solo a constituirse en beneficiario de la prestación de servicios de salud; por lo tanto, los procesos de capacitación contribuirían a generar la apertura de espacios, otorgándoles confianza a participar como control social.

### **Recomendación**

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja Bancaria Estatal de Salud, asegurarse que:

**R07.** La Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción en coordinación con la Unidad de Planificación, elaboren normativa interna (procedimientos), para la difusión y/o capacitación, para denunciar hechos de fraude y corrupción.

La citada normativa y/o procedimientos a ser elaborada deben ser revisados, aprobados, difundidos y cumplidos por las áreas correspondientes.

**R08.** La Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción:

- Efectúe diagnóstico e identificar temas relevante sobre corrupción y fraude de interés general
- Incorporar en el programa de capacitación temas identificados con destino a las organizaciones sociales.
- Considerar incorporar en las ferias de salud donde participe la ciudadanía en general, a efecto de socializar temas relacionados con corrupción y fraude.
- Efectuar los eventos programados en las fechas programadas, mismas que deberían encontrarse documentados.

### **Comentario de la entidad**

Se acepta.

## **2.6 La población en general y el control social no tienen acceso a la información institucional**

La población en general y el control social no tiene acceso a la información pública que genera la CBES, limitación que no le permite realizar seguimiento y control a la transparencia de la gestión, así como a la probable ocurrencia de actos de corrupción y fraude.

No obstante, de lo señalado, evidenciamos que mediante la página web institucional la entidad implementó el “*Formulario de Solicitud de Información*”, el mismo que tiene las siguientes características que se detalla a continuación; sin embargo, no se encuentra formalizado a través de un reglamento o instructivo que establezca los procedimientos del tratamiento del mismo.

- Datos del Solicitante, Información solicita al área (administrativa, salud)
- Registro de la información solicitada
- Respuesta por parte de la CBES
- Un espacio de sugerencias por parte de la CBES donde se le señala al solicitante el número y el nombre del funcionario que atenderá la solicitud.

Al respecto, el numeral 10.2.1 “*Apoyar la formalización de un régimen de acceso a la información pública*”, de la “*Política Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción*”, aprobada con Decreto Supremo N° 214, del 22 de julio de 2009, señala lo siguiente:

*“Se promoverá la generación de un estatuto legal que contenga un procedimiento claro y efectivo para que los actores y organizaciones sociales puedan solicitar información a los organismos públicos, estableciendo la obligación de respuesta”.*

Dicha situación se debe a que la institución no cuenta con norma interna (procedimiento), que permita a los actores sociales y población en general, a acceder oportunamente a la información administrativa, financiera o de salud; cuyos procedimientos consideren desde la solicitud de documentación hasta la respuesta correspondiente, así como las sanciones a aquellos funcionarios que no atienda requerimientos.

Lo señalado no permite que las organizaciones sociales y población en general, puedan contar con información operativa y administrativa, en términos de oportunidad y calidad que le permita ejercer el seguimiento y control a la transparencia de la gestión.

### **Recomendación**

**R09.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la CBES, asegurarse que la Unidad de Transparencia Institucional y Unidad de Planificación, elabore procedimiento para que la población en general, pueda acceder a información operativa y administrativa, con oportunidad y obtener lo requerido con las condiciones señaladas, el cual incluya actividades que comprendan el proceso desde la solicitud hasta la respuesta, identificando responsables, plazos, sanciones, entre otros.

La citada normativa y/o procedimientos a ser elaborada debe ser revisada, aprobada, difundida y cumplida por las áreas correspondientes.

### **Comentario de la entidad**

Se acepta.

### **2.7 No existe un sistema de archivo formalmente establecido**

La CBES no cuenta con un Sistema de archivo Institucional, que permita conservar adecuadamente la información y/o documentación generada, toda vez que la forma de archivo asumida por la entidad es por cada unidad organizacional, sin designación de un responsable de archivo que centralice en un archivo institucional.

Asimismo, revisado el Manual de Procesos, aprobado con Resolución de Directorio N°008/2010 de fecha 9 de julio de 2010, no incluye el proceso ni procedimientos de archivo de información, lo cual fue confirmado por Waldo Martín Vedia Chávez, Encargado de planificación mediante nota CITE: CBES/DGE/PLAN/N° 262/2019 del 16 de octubre de 2019.

El numeral 10.2.3 *“Promover la generación de un Sistema de archivo de la información”*, de la *“Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción”*, aprobado mediante Decreto Supremo N° 214 del 22 de julio de 2009, señala:

*“Se generarán mecanismos legales y se dispondrán recursos materiales para conservar los archivos públicos durante un periodo razonable, de manera que se asegure el debido control social por parte de los actores y de las organizaciones*

*sociales. Junto a ello, se velará por la correcta sistematización y archivo de la información, a fin que su acceso sea fácil, económico y sencillo”.*

La deficiencia identificada se debe a la ausencia de normativa interna de archivo que incluya acciones responsables y medios para la custodia y conservación de documentos, que permita fortalecer un adecuado sistema de archivo, de fácil acceso y sobre todo de resguardo de la documentación y su adecuado cuidado.

Lo señalado podría ocasionar pérdida, extravíos, deterioro de documentación, así como retraso en proporcionar información; consiguientemente, la falta de un sistema de archivo podría constituirse en un medio para la generación de hechos de corrupción, mismo que pueden incidir en la transparencia institucional.

### **Recomendación**

**R010.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la CBES, asegurarse que el responsable de archivo la Unidad de Planificación, elabore normativa interna (procedimientos), del Sistema de Archivos Institucional para la Unidad de Archivo Institucional, que incluya la conservación y custodia de documentación en orden y clasificada, que permita su fácil ubicación en el transcurso del tiempo, y sirva como testimonio e información para la institución, servidores públicos, población en general.

La citada normativa y/o procedimientos a ser elaborada debe ser revisada, aprobada, difundida y cumplida por las áreas correspondientes.

### **Comentarios de la entidad**

Se acepta.

## **2.8 Inexistencia de documento normativo que regule la confidencialidad y protección al denunciante de hechos de corrupción o fraude**

La CBES no cuenta con procedimientos o mecanismos formalmente establecidos para garantizar la confidencialidad y protección de denunciantes de hechos de corrupción o fraude, tanto para funcionarios de la entidad, como para la población asegurada.

No obstante lo señalado, mediante nota CITE: UTLCC-CBES-N° 155/2019 del 16 de octubre de 2019, Jorge Luis Peñaloza Goitia, Responsable de la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, señala que el Código de Ética, garantiza y protege el resguardo de identidad y la Ley 974 de funcionamiento de la Unidades de Transparencia

del 4 de septiembre de 2007, respecto a la confidencialidad.

Al respecto, el código de ética y la Ley 974 no garantizan la confidencialidad y protección al denunciante, toda vez que no señaladas la acciones específica a realizarse en la entidad; asimismo, corresponde aclarar que de la valoración del código de ética referido, se observa que la confidencialidad tiene relación con denuncias por vulneración a principios y valores Éticos, y no sobre hechos o prácticas de corrupción y fraude.

El numeral 11.1.4 “*Garantías de confidencialidad y protección al denunciante*” de la “*Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción*”, aprobada con Decreto Supremo N° 214 del 22 de julio de 2009, señala lo siguiente:

*“Se garantizará a todos los actores y organizaciones sociales, así como a los servidores públicos probos, la posibilidad de denunciar hechos de corrupción de manera confidencial, evitando probables represalias en contra suya y de su familia”.*

La deficiencia identificada se debe a la ausencia de acciones de parte de la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, para elaborar normativa interna (procedimientos), para proteger a denunciantes de hechos corrupción y fraude.

Esta situación limita a la población en general realicen denuncias sobre actos de corrupción y fraude, a pesar de contar con pruebas fehacientes ante el temor de sufrir represalias en la atención de salud, por parte de la planta médica o en cualquier tipo de trámite administrativo, pudiendo permitir que se incremente cada vez más los actos de corrupción, con la gravedad de naturalizarse esta situación.

### **Recomendación**

**R011.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la CBES, asegurarse que el Responsable de las Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción en coordinación con la Unidad de Planificación, elaboren normativa interna (procedimientos), para la protección del denunciante de hechos de corrupción o fraude.

La citada normativa y/o procedimientos a ser elaborada debe ser revisada, aprobada, difundida y cumplida por las áreas correspondientes.

### **Comentario de la entidad**

Se acepta.

## 2.9 Declaración de Independencia del Auditor Interno sin remisión a la Contraloría General del Estado

La Unidad de Auditoría Interna de la CBES, mediante el Formulario F-3803 realizó la “*Declaración Anual de Independencia del Auditor Gubernamental de Auditoría Interna*”, correspondiente a la gestión 2018 y 2019, documentos que fueron remitidos al Director General Ejecutivo, mediante notas internas UAI-CBES N° 006/2018 y UAI-CBES N° 002/2019 del 29 de enero de 2018 y 8 de enero de 2019; respectivamente; sin embargo, de acuerdo a nota Cite: CBES-UAI N° 035/2019 del 22 de noviembre de 2019, Eduardo Caillares Flores, Responsable de la Unidad de Auditoría Interna, manifiesta que los citado formularios no fueron remitidos a la Contraloría General del Estado.

Al respecto, el artículo 8 (Plazo de envío) del Reglamento de la Declaración Anual de Independencia del Auditor Gubernamental de la Unidad de Auditoría Interna, aprobado con Resolución N° CGE/013/2014 el 6 de febrero de 2014, establece lo siguiente:

*II. EL Jefe o jefa de la Unidad de la Unidad de Auditoría Interna firmara en constancia de recepción y tomará en conocimiento sobre la posible existencia de impedimentos a efectos de realizar una adecuada asignación de actividades a ejecutar; y, remitirá en el día de su recepción a la Máxima Autoridad Ejecutiva.*

*III. la MAE de la entidad suscribirá los Formularios de “Declaración Anual de Independencia del Auditor Gubernamental de la Unidad de Auditoría Interna” en señal de recepción y compromiso de respecto la independencia del Auditor Gubernamental.*

*IV. Un ejemplar del Formulario F-3803 de cada Auditor Gubernamental, será remitido a la Unidad de Auditoría Interna, para su Archivo en el Legajo Permanente; otro ejemplar será archivado en el despacho de la Máxima Autoridad Ejecutiva; y, los restantes ejemplares dentro el plazo de Cinco días hábiles posteriores a su recepción, serán remitidos por la MAE a las siguiente s instancias:*

*a) Contraloría General del Estado*

Lo señalado, se debe a la falta de acciones efectivas y oportunas por parte de la Dirección General Ejecutiva que permita viabilizar la remisión de la declaratoria de independencia de la UAI hacia el ente rector.

Esta situación ocasiona que no se encuentre debidamente formalizada la independencia de Auditoría Interna, con el riesgo que desarrolle sus actividades libres de impedimento y prejuicio que pueda comprometer la objetividad de su trabajo.

## Recomendación

- R012.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la CBES la remisión oportuna de la Declaración Anual de Independencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna a la Contraloría General del Estado, a fin de acreditar la Independencia del personal de la Unidad de Auditoría Interna ante este Ente de Control Gubernamental.
- R013.** Asegurarse que la Unidad de Recursos Humanos en coordinación con el Jefe de la Unidad de Auditoría Interna debe efectuar el seguimiento correspondiente a efecto que la referida declaración de independencia sea remitida a la Contraloría General del Estado conforme señala el Reglamento correspondiente.

## Comentarios de la entidad

Se acepta.

### 2.10 Inadecuada presentación y validación de la información reportada en la Declaración Jurada de Parentesco y validación de la información

La CBES cuenta con el formulario N° 003 “*Declaración Jurada de Parentesco*”, firmado por cada uno de los funcionarios, el cual considera los siguientes datos: nombre, cedula de identidad, cargo, lugar y fecha; sin embargo, no requiere información sobre parentesco, relacionada con consanguineidad o afinidad, así como tampoco es producto de verificación sobre la información expuesta y presentada por los funcionarios dependientes de la entidad, lo cual según nota CITE: CBES/DAF/RRHH.EXT. N° 183/2019 de 21 de noviembre de 2019, emitida por Roger Silva Aguilar, Jefe de Recursos Humanos, manifiesta que al ser una declaración jurada no necesita verificación.

Al respecto, el numeral 11.2.2. “*Régimen de inhabilidades y regulación de los conflictos de interés*” de la Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, aprobado con Decreto Supremo N° 214 del 22 de julio de 2009, señala que:

*“Se combatirá el nepotismo, incorporando medidas que hagan efectivas las prohibiciones de las autoridades de contratar o designar, en la misma institución en la que desempeña sus funciones, a parientes, estableciéndose penas y sanciones específicas por estos actos. Junto con ello, se regularán de manera más rigurosa los conflictos de intereses que puedan tener los servidores públicos, a fin de que sólo atiendan el interés de la sociedad, y no el suyo propio”.*

Lo señalado se debe a la ausencia de procedimientos que establezca las características mínimas de información requerida que respalde la inexistencia de parentesco entre

funcionarios de la misma entidad; así como la periodicidad de presentación, responsables de la valoración de la información, plazo de presentación entre otros.

Esta situación ocasiona que el personal de la entidad no declare formalmente las relaciones de parentesco, creando un ambiente propicio para el desarrollo de irregularidades, como el nepotismo, con el posterior encubrimiento de posibles actos o prácticas de corrupción.

### **Recomendación**

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la CBES, asegurarse que:

**R014.** La Unidad de Recursos Humanos en coordinación con la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y Unidad de Planificación, efectúen normativa interna (procedimientos), para la realización de declaraciones de incompatibilidad, que exponga de manera clara la inexistencia o no de parentesco por consanguineidad o afinidad. Asimismo, el citado procedimiento entre otros, debe incluir la periodicidad, responsables y custodio de las citadas declaraciones, así como las acciones a seguir cuando se identifique incompatibilidades.

La citada normativa y/o procedimientos a ser elaborada debe ser revisada, aprobada, difundida y cumplida por las áreas correspondientes.

### **Comentario de entidad**

Se acepta.

## **3. CONCLUSIÓN**

En base a los resultados obtenidos se concluye que el control interno en el Marco Institucional de Lucha contra la Corrupción en la Caja Bancaria Estatal de Salud, no ha sido diseñado e implementado para el cumplimiento de la Meta 5 “*Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas*”, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 “*Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles*”, en el periodo comprendido entre enero de 2018 y junio de 2019.

La implantación de las recomendaciones del presente informe, permitirá mejorar el desempeño de la entidad respecto al Marco Institucional de Lucha contra la Corrupción.

#### **4. RECOMENDACIÓN GENERAL**

En el marco de los artículos 36 y 37 del Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República, (actual Contraloría General del Estado) aprobado con Decreto Supremo N° 23215, recomendamos al Director General Ejecutivo de la CBES que:

- En el plazo de diez días hábiles, remita su pronunciamiento por escrito sobre la aceptación de cada una de las recomendaciones, caso contrario sus comentarios sobre aquellas con las que no estuviera de acuerdo.
- Presente un cronograma de implantación, sobre las recomendaciones aceptadas, en el cual establezca plazos, acciones a tomar y los responsables de su cumplimiento, en los diez días después de emitido el pronunciamiento.
- Imparta instrucciones escritas a las instancias correspondientes para el cumplimiento de las recomendaciones del presente informe. Cabe aclarar que las instrucciones para el cumplimiento de las recomendaciones, no son suficientes, debiendo asegurarse sobre la implantación de las mismas.

Cabe mencionar que el incumplimiento de las recomendaciones contraviene lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 1178 y de acuerdo al artículo 13 del Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 23318-A, la responsabilidad administrativa emerge de la contravención del ordenamiento jurídico administrativo y de las normas que regulan la conducta del servidor público.

La Paz, 30 de noviembre de 2020

**Lic. Ma. Isabel Durán Borda**  
**GERENTE DE AUDITORÍA**  
**GERENCIA PRINCIPAL DE AUDITORÍA**

**Lic. Guery Ramiro Cuentas Aguirre**  
**GERENTE PRINCIPAL DE AUDITORÍA**  
**CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO**

**Lic. Sandra Quiroga Solano**  
**SUBCONTRALORA DEL NIVEL CENTRAL**  
**CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO**