

## **CAJA DE SALUD CORDES**

### **INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE EL MARCO INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN LA CAJA DE SALUD CORDES, 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/OP55/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 Learnig 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 Seguro Social Universitario La Paz, 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 de Salud CORDES, 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 Caja de Salud CORDES, 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 Caja de Salud CORDES, 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 Caja de Salud CORDES, relacionado con el 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 Auditoria, 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 Caja de Salud CORDES, 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 la Caja de Salud CORDES, 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 temas relacionados con corrupción y/o fraude**

La Caja de Salud CORDES si bien ejecutó eventos de capacitación relacionados con salud, observamos que no cuenta con un Plan o Programa de Capacitación; consiguientemente, no se programaron ni se ejecutaron eventos con temas relacionados con prácticas de corrupción, fraude, que pretendan prevenirlos, detectarlos y contenerlos.

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...”.*

Por su parte, el inciso k) de las funciones de la Unidad de Recursos Humanos, del Manual de Funciones de la Caja de Salud CORDES, aprobado con Resolución de Directorio N° 003/2011 del 16 de febrero de 2011, señala lo siguiente:

*“Elaborar Programas de Capacitación y cronograma de ejecución, de la administración regional La Paz y Oficina Nacional, supervisar y consolidar la ejecución de los programas de capacitación de las Administraciones Regionales”.*

Según reunión sostenida el 21 de noviembre de 2019 con Germán Challapa, Encargado Nacional de Recursos Humanos, lo observado se debe a que el presupuesto asignado para los cursos de capacitaciones fue utilizado para cubrir el posible déficit de las regionales (Tarija, Trinidad); sin embargo, consideramos que la ausencia de un plan o programa de capacitación en que se incluya temas relacionados con fraude o corrupción, se debe a que la Caja de Salud CORDES, no cuenta con procedimientos para la formulación de la programación de capacitación, los cuales deben considerar lineamientos generales, como el citado en el Plan Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, así como, un adecuado uso de recursos económicos, pudiendo organizar eventos interesantes y poco costosos.

Lo señalado ocasiona que los funcionarios dependientes de la Caja de Salud CORDES, 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 a la Directora General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES, asegurarse que la Unidad de Recursos Humanos en coordinación con la Unidad de Planificación, elabore normativa (procedimientos) para la formulación de planes

de capacitación, los cuales deben considerar acciones de control orientadas 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 norma expresa sobre evaluación de riesgos relacionada con transparencia y lucha contra la corrupción**

La Caja de Salud CORDES no cuenta con norma expresa para la evaluación de riesgos relacionados a la transparencia y lucha contra la corrupción y fraude; no obstante, de haber identificado problemas en la sistematización de procesos como se evidencia en el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020, aprobado con Resolución Ministerial N° 0436 del 25 de julio de 2018.

Consiguientemente, tampoco se han evidenciado acciones efectuadas orientadas a la evaluación de riesgos, respecto a transparencia, lucha contra la corrupción y fraude.

La norma general de evaluación de riesgos 2211 “*Identificación del riesgo*”, de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobada con Resolución N° CGR-1/070/2000, del 21 de septiembre de 2000, establece:

*“Se deben identificar los riesgos relevantes, actuales y potenciales, de origen interno y externo, que afecten la consecución de los objetivos institucionales, por medio de un proceso permanente que debe ser parte integrante de la estrategia y planeamiento organizacionales”.*

Lo señalado según lo manifestado por la entidad se debe a la inexistencia de denuncias, por lo cual no amerita una evaluación de riesgo; sin embargo, es importante precisar que la ausencia de denuncias no significa que la entidad no esté expuesta a la comisión de actos de corrupción y fraude, por lo que, consideramos que se debe a que la institución no cuenta con normativa interna (procedimientos) para efectuar la identificación, valoración y administración de riesgos, específicamente relacionados con transparencia, corrupción o fraude; lo que ocasiona que la Caja de Salud CORDES, 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 Caja de Salud CORDES, 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 Inexistencia del Reglamento de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción**

La Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción de la Caja de salud CORDES no cuenta con normativa técnico legal que contribuya a la transparencia de la gestión, además de contar con una herramienta que permita el tratamiento de las denuncias, como es el Reglamento de la referida unidad.

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 se debe a que recién a partir del 2 de julio de 2019 mediante la suscripción del contrato civil Nro. RH-C.Civ.MF-114-19, se cuenta con una Responsables de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción; asimismo, mediante informe legal CSC-UT N° 003/2019 del 6 de septiembre de 2019, suscrito por Dra. Carola Cossio Veizaga, actual Responsable de la referida unidad, señala que en forma conjunta con la Unidad de Planificación el Reglamento de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción se encuentra en proceso de elaboración.

Esta situación 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 Caja de Salud de CORDES, asegurarse que:

**R03.** La Unidad de Planificación en coordinación con la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, elaboren normativa interna (procedimientos), traducida en un Reglamento específico de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, que definan acciones, responsables y plazos, para la revisión y aprobación.

La citada normativa y/o procedimientos a ser elaborada en el marco del Reglamento Tipo emitido por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, debe ser revisada, aprobada, difundida y cumplida por el área correspondiente.

### **Comentario de la entidad**

Se acepta

### **2.4 Ausencia de participación de Control Social en los procesos de contratación**

La Caja de Salud CORDES, cuenta con Control Social de pasivos así como sindical; instancias que limitaron su accionar a la participación en las rendiciones públicas de cuentas; toda vez que no existe informes sobre la labor realizada por esta instancia desde su conformación; no obstante que David Chino Medonza y Gabriel Salgueiro, representantes de estas instancias, mediante nota CITE: STC-051/2019 del 9 de octubre de 2019, manifiestan que participan en procesos de contratación emergente de invitaciones realizadas por la Dirección Ejecutiva; sobre lo cual no existe evidencia de esta aseveración.

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 David Chino Mendoza, en calidad de representante del control sindical, se debe a que no tienen ningún conocimiento sobre el tema de la contratación; sin embargo, resultado de la evaluación íntegra de la documentación e información sobre el control social, consideramos que la observación se origina en la ausencia de reglamentación específica que guíe el accionar del control social.

Esta situación impide la participación efectiva del control social, en prevención e identificación de hechos de corrupción o fraude.

**Recomendación**

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

**R04.** El Responsable de la Unidad de Transparencia de Lucha contra la Corrupción en coordinación con la Unidad de Planificación, elaboren el Reglamento Específico del Control Social, que incluya entre otros el desarrollo de mecanismos de participación y control social, capacitación a los integrantes del Control Social en temas, entre otros, relacionados a ética pública, código de ética institucional, transparencia, lucha contra la corrupción y fraude, tendientes a mejorar la gestión de la entidad.

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

### **Comentario de la entidad**

No se acepta, debido a que se adjuntan documentación que respalda la participación de control Social Pasivo; toda vez que mediante nota con Cite 33.a.j.c del 26 de noviembre de 2011, esta instancia de control fue invitada a asistir en la adquisición de edificaciones; así como la nota del 5 de septiembre de 2019, se evidencia la participación en la adquisición del bien inmueble para la Regional La Paz.

### **Comentario del Auditor**

Lo señalado, no desvirtúa la observación, toda vez lo indicado no es recurrente, y la recomendación va en sentido de mejorar prácticas del Control Social, a través de la emisión de un Reglamento específico.

### **2.5 Ausencia de Programa de capacitación a la ciudadanía**

La Caja de Salud CORDES, 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.

No obstante lo señalado, evidenciamos que la entidad realizó capacitación a los asegurados sobre aspecto de salud.

Al respecto, 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 un control social.

### **Recomendación**

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

**R05.** 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 debe ser revisada, aprobada, difundida y cumplida por las áreas correspondientes.

**R06.** La Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción:

- Efectúe diagnóstico e identificar temas relevantes 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**

Juan Pereyra Director Ejecutivo y Rafael Rivero encargado de Planificación, aclara que la Caja CORDES, no tiene responsabilidad con la población en general, sino con la población asegurada a la Caja CORDES.

### **Comentario del auditor**

Lo señalado no desvirtúa la observación, debido a que los eventos de capacitación no necesariamente deben ser realizados a nivel de cursos cerrados con destinatario específico, existiendo la posibilidad de realizar la misma a través de ferias de salud en las cuales participa la entidad, en el marco de la normativa interna generada por la Caja de Salud CORDES; toda vez que la participación de la ciudadanía en asuntos públicos y sobre todo en la temática de salud al margen de ser un ejercicio democrático, fortalece la transparencia en la gestión y uso adecuado de recursos públicos, por lo cual, consideramos que el accionar de la Caja de Salud CORDES, es un factor muy importante para contribuir en el cumplimiento del objetivo que conlleva la política pública de transparencia institucional, que contribuya en el pilar 11 del Plan de Desarrollo General; agenda 2025.

### **2.6 Ausencia de requisitos mínimos establecidos en la rendición pública de cuentas**

La Caja CORDES realizó las Rendiciones de Cuentas en la gestión 2018 (inicial y final) y gestión 2019 (final), en fechas 16 de marzo de 2018, 27 de febrero y 29 de marzo de 2019; respectivamente, para lo cual se publicó la invitación correspondiente a diferentes actores; sin especificar el contenido del mismo a efecto de que los participantes, entre los que se encuentran el control social y la ciudadanía en general tengan conocimiento previo sobre los temas que forman parte de la citada rendición mínimo 15 días antes.

Al respecto, el “*Manual de Rendición Pública de Cuentas*”, que es parte del compendio de implementación de Ley N° 974 del 4 de septiembre de 2017, en los siguientes puntos, establece:

#### **6.1 “*Actividades que se deben realizar antes del acto de audiencia*”**

##### ***Paso 5: Convocatoria al control social***

***Acción.- Aprobado el documento final a presentarse, la MAE de la entidad deberá fijar el día, hora y lugar de realización de la Audiencia considerando 15 días previos para la entrega de la información al Control Social.***

***Por su parte la Unidad de Transparencia deberá convocar a los actores sociales por las siguientes modalidades: - Invitación Directa: Mediante***

*carta escrita individual dirigida a cada una de las organizacionales sociales, pueblos indígena originario campesinos y otros que estén en la base de datos de actores sociales con las que cuenta la entidad, en la que consignará de forma expresa el lugar el día y la hora de la audiencia e imprescindiblemente **dejando constancia de la entrega de la información a ser expuesta el día de la audiencia.** - Invitación Pública: mediante medios alternativos de información como periódicos, boletines, revistas, trípticos, radio, paneles, página web, y otros mecanismos que faciliten el acceso a la población en general, de acuerdo a las características de los interlocutores y recursos institucionales, en la que consignará de forma expresa el lugar el día y la hora de la audiencia e imprescindiblemente dejando constancia de que la información a ser expuesta el día de la audiencia está disponible en la página web de la entidad, o en oficinas de la misma, para que cualquier persona pueda acceder al documento.”*

### 6.3 Actividades que deben realizarse después de la audiencia

*Paso 1: Elaboración y remisión de informe al Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.*

*ACCIÓN.- La Unidad de Transparencia deberá realizar un informe para el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional que contenga mínimamente lo siguiente:*

*Constancia de la convocatoria y difusión del informe escrito por lo menos con 15 días de anticipación a la realización de la audiencia.*

- *Información presentada en audiencia.*
- *Constancia de la metodología aplicada en el desarrollo de la audiencia.*
- *Acta de la audiencia, que refleje los resultados de la misma.*
- *Constancia de la aplicación de instrumentos de seguimiento institucional para cumplimiento de los acuerdos y resultados plasmados en el acta.*
- *Constancia de Participación de los actores del Control Social, la sociedad civil en general, y otros.*

Según la entidad la observación se debe a que la Responsable de Sistemas ha tenido constantes bajas médicas, lo que no permitió el desarrollo normal de la unidad a efecto de cumplir con los procedimientos a seguir para la rendición pública de cuentas; sin embargo, lo observado se debe a que no existen labores de supervisión a las funciones y actividades asignadas a la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, ocasionando que la información de la rendición de cuentas no sea objeto de mayor análisis y entendimiento de parte de los participantes, que lo permita solicitar

aclaramientos y/o complementaciones cuando corresponda, situación que resta transparencia de la información sobre los recursos utilizados.

### **Recomendación**

**R07.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES, asegurarse de que a través de las unidades que correspondan, se elaboren mecanismos de supervisión que garanticen el cumplimiento de procedimientos mínimos que debe seguir la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, durante y después de la rendición pública de cuentas, a fin de cumplir con el objetivo de la referida práctica, consistente en transparentar el uso de los recursos asignados.

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

### **Comentario de la entidad**

Juan Pereyra Director Ejecutivo y Rafael Rivero indica que durante la gestión 2020 se publicó información para la rendición de cuentas, correspondiente incluyendo una captura de la pantalla de la Rendición de Cuentas gestión 2020.

### **Comentario del Auditor**

Se mantiene la observación, debido a que es importante la elaboración de mecanismos de supervisión que garanticen el cumplimiento de los requisitos en el proceso de rendición de cuentas.

#### **2.7 Página web con insuficiente información que permita transparentar la gestión y ejercer el control social y ciudadano**

La Caja de Salud CORDES, cuenta con dos páginas Web institucional, cada una presenta una estructura diferente; exponiendo información sobre la institución, marco legal, información, transparencia, regionales, relaciones públicas, guía médica, oferta de servicios y requisitos de afiliación.

Al respecto, en la opción “Regionales”, se despliega error sin emitir ninguna información, y en lo que corresponde a la institución se extraña la misión, visión; así como convocatorias, procesos de contratación, detalle del personal, principales procesos

administrativos como sustantivos.

Al respecto, el artículo 10, numeral 6 de la Ley N° 974, del 4 de septiembre de 2017, respecto a las funciones de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, establece:

*“Asegurar la información pública, exigiendo a las instancias correspondientes en la entidad e institución, la otorgación de información de carácter público, así como la publicación y actualización de la información institucional...”*.

El artículo 15 (Página web institucional) del “*Reglamento Tipo de Transparencia y Lucha contra la Corrupción*”, que se encuentra en el compendio de implementación de Ley N° 974 del 4 de septiembre de 2017, en el párrafo II, señala que la página web institucional deberá contener como mínimo, la siguiente información:

- a. Datos generales del (nombre de la entidad o empresa pública): misión, visión, principios, objetivos institucionales, domicilio, números de teléfono, fax y correo electrónico institucional.
- b. Nómina de autoridades, asesores y personal técnico o administrativo, en todos sus niveles y jerarquías; así como la modalidad de selección y contratación.
- c. Plan Estratégico Institucional, Programa Operativo Anual (POA) programado, ejecutado y resultados de gestión.
- d. Presupuesto institucional, fuentes de financiamiento, escala salarial, estados financieros de gestión.
- e. Datos generales de todos los contratos de bienes, obras y servicios celebrados por la entidad. Detalle de la adquisición de bienes y/o servicios, programados y ejecutados y nómina de proveedores.
- f. Información contable de la gestión fiscal del (nombre de la entidad o empresa pública) y sobre procesos de auditoría interna y externa.
- g. Viajes oficiales y resultados alcanzados.
- h. Marco legal, que contenga la normativa general aplicable al (nombre de la entidad o empresa pública), tratados o convenios internacionales, disposiciones reglamentarias y otras de carácter general.
- i. Cuando corresponda, información sectorial de utilidad para los sectores de la sociedad relacionados con el ámbito de funciones del (nombre de la entidad o empresa pública), tales como estadísticas, cotizaciones, tarifas, indicadores, estudios, entre otros.
- j. Formularios de solicitud de información o para reclamaciones o denuncias.
- k. Comentarios y sugerencias.
- l. Otras requeridas por ley

Por otra parte, el “*Manual técnico de contenidos para la evaluación y seguimiento de Páginas Web institucionales - Acceso a la información*”, aprobado con Resolución

Ministerial N° 156/2018, del 7 de diciembre de 2018, emitido por el Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en los siguientes puntos señala:

- El numeral 2 (Finalidad).- Página web institucional con información completa y actualizada, conforme los parámetros del presente documento.
- El Numeral 8 (Información institucional que debe contener la página web institucional).- El presente manual establece la información mínima que toda entidad pública deberá publicar en su página Web institucional, además de establecer claramente las políticas de actualización de esta información, respondiendo a preguntas de ¿Cuándo?, ¿quién? y ¿para?.
- El numeral 16 (Transparencia institucional y lucha contra la corrupción).- La Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción deberá contar con un espacio exclusivo en la Página Web, mediante el cual se publique la información sobre las actividades que responden a la promoción e implementación de Planes, Programas, Proyectos y acciones en transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. Así mismo señala:

*¿Cuándo?.- Se deberá actualizar cada vez que existan actividades nuevas.*

*¿Quién?.-La Dirección, Unidad o responsable de UTLLC.*

*¿Para?.- Que el usuario este actualizado de todas las actividades que se realiza en el marco de la transparencia y lucha contra la corrupción.*

El numeral 10.1.3 “Universalización del uso de Internet y las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en los sujetos obligados” 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 “Con el fin de llegar a la sociedad, se instruirá a todos los servidores disponer su información en sus respectivas páginas web institucionales, conforme a estándares uniformes”.

Lo señalado, según la entidad se debe a la reciente incorporación de la Responsable de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, así las constantes bajas médicas de la Responsable de Sistemas lo que no permitió el desarrollo normal de la unidad.

Esta situación ocasiona que la ciudadanía en general no tenga acceso a la información institucional importante y de carácter público, impidiendo de esta forma la toma de conocimiento sobre el desarrollo de las actividades de la entidad que les permita formarse un criterio, restando transparencia a la información, con el consiguiente riesgo de tener un ambiente propicio para incurrir en hecho de corrupción o fraude.

### **Recomendación**

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES, asegurarse:

**R08.** Que los Jefes de las Unidades Sistema y Transparencia y Lucha contra la Corrupción, en coordinación con la Unidad de Planificación, elaboren normativa interna (procedimiento) respecto al tipo de información y actualización de la página web institucional, considerando aspectos sobre la relevancia de la información, plazos para la actualización y seguimiento, a fin de transparentar el accionar de la entidad.

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

### **Comentario de la entidad**

No realizó ningún comentario; sin embargo, entregaron documentación que respalda la observación sobre la desactualización de la Página Web, la misma que fue realizada por la ASUSS según nota cita EXT/ASUSS/DGE/USIT N° 0015/2020 – ASUSS/2020-03984 del 21 de julio de 2020.

### **Comentario del Auditor**

La documentación presentada por la entidad no desvirtúa la observación, por el contrario, ratifica la desactualización de la página web institucional.

### **2.8 Ausencia de mecanismos complementarios para orientar a la ciudadanía hacia la contribución de la transparencia institucional**

La Caja de Salud CORDES no adoptó acciones ni mecanismos alternos para orientar o guiar a la ciudadanía en general, sobre temas relacionados con prácticas de corrupción o fraude, a fin de transparentar la gestión institucional, entre los cuales se podría utilizar las cartillas, spots, trípticos u otros dirigido a la ciudadanía promoviendo el ejercicio de realizar denuncias ante posibles prácticas de corrupción.

Al respecto, el numeral 10.1.5 “Diversificación de soportes en los que la información se entrega a la ciudadanía”, de la “Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción”, aprobado con Decreto Supremo N° 214 del 22 de julio de 2009, establece que:

*“En la ejecución de las medidas de transparencia, se promoverá la utilización de soportes diversificados, tales como impresos, medios escritos, cartillas, y medios radiofónicos locales etc., que sean idóneos para llegar de manera efectiva a todos los actores y organizaciones sociales, reconociendo las diversidades regionales y culturales”.*

Asimismo, el numeral 4 del artículo 10 la Ley 974 del 4 de septiembre de 2017 de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, establece como una de sus funciones *“Desarrollar mecanismos para la participación ciudadana y el control social”*.

La ausencia de mecanismos complementarios para difundir aspectos relacionados con prevención de corrupción y fraude de acuerdo a lo manifestado por el Director Ejecutivo, Responsables de Planificación y Recursos Humanos, se debe a la inexistencia de denuncias, por lo que no reconocen la necesidad de elaborar e implementar los referidos mecanismos alternos de difusión sobre corrupción y fraude; sin embargo, consideremos que se origina en la falta de normativa interna (procedimientos), respecto a las acciones que se deben realizar para sensibilizar a la población en temas relacionados con corrupción y fraude.

Esta situación ocasiona que la población no tenga participación activa en la lucha contra la corrupción, a través de medidas de prevención y participación efectiva en denuncias.

### **Recomendación**

**R09.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES, asegurarse que la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, en coordinación con la Unidad de Planificación, elabore normativa interna (procedimientos), respecto a mecanismos de difusión complementarios sobre transparencia de la gestión pública como ser cartillas, spots publicitarios y otros, que se considere necesarios a efecto de incorporar a la población como parte de la prevención de corrupción y 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 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 Caja de Salud CORDES, limitación que no les 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; en respuesta a nuestra solicitud la caja de Salud CORDES señala que tanto la Constitución Política del Estado y el Código de Procedimiento Civil, establecen mecanismos para la solicitud de información; sin embargo, considerados que la entidad debe contar con un procedimiento específico acorde a la naturaleza de la entidad.

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”.*

La observación identificada según lo señalado por la Dra. María Luz Surculento Ledezma, Asesora Legal de la Caja de Salud CORDES mediante nota Cite: DIREJ-C-1078-19 de 20 de noviembre de 2019, se debe a que no ven la necesidad de formalizar el procedimiento de acceso a la información, aduciendo que tienen puertas abiertas a quien solicite información, así como existe normativa general; sin embargo, consideramos que se origina en la ausencia de norma interna (procedimiento) formalizada, que permita a los actores sociales y población en general, a la 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 atiendan 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**

**R010.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES, se asegure que la Unidad de Transparencia Institucional y Unidad de Planificación, elabore procedimientos 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 cumplidos por las áreas correspondientes.

### **Comentario de la entidad**

Se acepta; aclarando que la ASUSS, se encuentra formulando los procedimientos.

#### **2.10 Ausencia de un sistema de archivo formalmente establecido**

La Caja de Salud CORDES no cuenta con un sistema de archivo institucional que permita conservar adecuadamente la información y/o documentación generada, toda vez el archivo es realizado por cada unidad organizacional basado en criterios que no son uniformes a cargo de cada secretaria.

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, así como controles que permitan 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**

**R011.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES, asegurarse que los responsables de archivo y la Unidad de Planificación, elabore normativa interna (procedimientos), para la Unidad de Archivo Institucional, que regule el Sistema de Archivo de Información, que incluya acciones, responsables, medios y condiciones para la recepción, clasificación, conservación, custodia y préstamo o baja de documentación, así como controles que coadyuven a mantener la información, entre otros, 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 deben ser revisadas, aprobadas, difundidas y cumplida por las áreas correspondientes.

### **Comentario de la entidad**

Se acepta.

### **2.11 Inexistencia de Código de Ética**

La Caja de Salud CORDES, cuenta con un Código de Ética para el sector médico, emitido por el Colegio Médico; sin embargo, no existe el referido documento para los trabajadores en salud y personal administrativo; en el que se identifique valores y principios, constituyéndose en un marco referencial para el accionar de los funcionarios dependientes; consiguientemente, no existe ningún mecanismo de difusión que sea fortalecido con eventos de capacitación.

Al respecto, el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 aprobado mediante Resolución Ministerial Nro. 436 del 25 de julio de 2018, en lo que se refiere en su tercer eje: Implementar una Gestión eficaz y eficiente, transparente, expresa lo siguiente:

*“...se establecerá un código de ética de la función institucional de la Caja de Salud CORDES”.*

Programa Operativo Anual gestión 2018 y 2019 aprobado mediante Resolución de Directorio Nro. 036-17 del 5 de septiembre de 2017 y la Resolución Nro. 019/18 del 29

de agosto de 2018; respectivamente, como parte del objetivo institucional 3 (Fortalecer los mecanismos administrativos y técnicos médicos, para un buen manejo y evaluación permanente, en cumplimiento a la misión institucional) el numeral 3.7 señala lo siguiente:

*(...) realización de cursos de relaciones humanas y ética profesional”.*

El inciso a) del artículo 11 *“Funciones para la promoción de la ética”,* de la *“Guía para la Elaboración del Código de Ética Institucional”,* aprobada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social mediante Resolución Ministerial N° 722, del 20 de septiembre de 2012, señala: *“Capacitación continua a las servidoras y servidores públicos de la entidad, en temas relativos a la ética”.*

El numeral 10.31 *“Desarrollo de un plan de Capacitación en la Ética y Probidad a Servidores Públicos, de la Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción”,* aprobada mediante Decreto Supremo N° 214 del 22 de julio de 2009, señala que *“Se capacitará a los servidores públicos para que asuman las implicancias éticas y jurídicas de sus acciones, frente a la legislación nacional vigente, los tratados internacionales y la experiencia comparada. Adicionalmente, se formularán criterios y capacitaciones en torno a los principios y reglas morales que los servidores públicos deben seguir en el desempeño de sus funciones”.*

La ausencia de un código de ética institucional, se debe a que la elaboración del mismo no fue promocionado por la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, toda vez que esta instancia tiene como responsabilidad promover el desarrollo de la ética pública en los funcionarios de la Caja de Salud CORDES y asegurados, lo cual ocasiona que los funcionarios desconozcan el marco de valores y principios que deben regir su comportamiento, lo que impide contar con un buen ambiente en el desarrollo de sus actividades; asimismo, no les permite establecer líneas de conducta adecuadas que podría generar conflictos internos entre funcionarios.

### **Recomendación**

**R012.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES, asegurarse que la Unidad de Planificación y Unidad de Transparencia de Lucha Contra la Corrupción, en coordinación con las unidades que correspondan, elaboren el Código de Ética, considerando los requisitos mínimos.

El citado código de ética a ser elaborado debe ser revisado, aprobado, difundido y cumplido por el personal de la entidad.

### **Opinión de la Entidad**

Se acepta, aclarando que actualmente el código de ética se encuentra en proceso de revisión.

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

La Caja de Salud CORDES no ha elaborado procedimientos o mecanismos formales que garanticen la confidencialidad y protección hacia los denunciantes de prácticas de corrupción o fraude.

Al respecto, 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”.*

Según lo manifestado por el Director Ejecutivo, no se elaboró ningún procedimiento para proteger al denunciante, debido a que a la fecha no cuentan con ninguna denuncia relacionada con hechos de corrupción o fraude; sin embargo, consideramos, la necesidad de prever esta situación.

Esta situación limita a la población en general realicen denuncias sobre actos de corrupción y fraude, a pesar de que probablemente cuenten 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, permitiendo que se incremente cada vez más los actos de corrupción, con la gravedad de naturalizarse esta situación.

### **Recomendación**

**R013.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES, asegurarse que la 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 deben ser revisadas, aprobadas, difundidas y cumplida por las áreas correspondientes.

### Comentario de la entidad

Se acepta, aclarando que la protección de denunciantes se encuentra contemplado en el Proyecto de Reglamento de la Unidad de Transparencia, el mismo que a la fecha se encuentra en etapa de revisión.

### 2.13 Declaraciones juradas de incompatibilidad sin revisión ni verificación

La Caja de Salud CORDES mediante la Unidad de Recursos Humanos solicita a los funcionarios bajo su dependencia información sobre incompatibilidad de funciones a través del formulario denominado “Declaración Jurada de Incompatibilidad” archivadas en cada una de las carpetas personales; de cuya revisión observamos que no se encuentran llenados con la integridad de la información requerida, tampoco existe ninguna justificación para dicha omisión, aspectos sobre los cuales no se pronuncia la Unidad de Recursos Humanos; consiguientemente, no fueron objeto de verificación sobre la veracidad de la información expuesta, limitándose solo a un documento solicitado por formalidad. Así tenemos:

Nombre	Cargo	Fecha de declaración Jurada	Observación
Paolo Javier Ramirez Leyva	(1)	16/04/2018	(1)
Janeth Elvira Rivas Fuentes	(1)	17/04/2018	(1)
Oscar Ronald Gandarillas Álvarez	Jefe Médico Regional	30/04/2018	(2)
Raúl Arias Barco	Biotechnólogo	16/04/2018	(3)
Sandra Lucía Castillo Ilaluque	Auxiliar de Enfermería	18/04/2018	(3)
Juan Pereyra	(1)	01/08/2019	(1)
Brigida Heidi Saavedra Terceros	Secretaria Ejecutiva	20/08/2019	(4) (5)
Raúl Arias Barco	(1)	07/08/2019	(1), (3) y (4)
Oscar Ronald Gandarillas Álvarez	Jefe Médico Regional	(6)	(2) y (6)

- (1) No incluye el cargo que desempeña en la Caja de Salud CORDES ni la Oficina (Nacional o Regional).
- (2) No incluye información sobre el horario de trabajo.
- (3) No incluye información sobre las relaciones de parentesco.
- (4) No incluye información sobre el monto del salario.
- (5) No incluye información sobre la percepción de otros salarios o rentas.
- (6) No señala la fecha de la declaración realizada.

Por otra parte, se verificó que la Unidad de Auditoría Interna, propuso un formulario en el que se incluye información relacionada con: Entidad donde trabaja, datos personales, datos familiares, datos del puesto actual y experiencia laboral, que data del 14 de septiembre de 2018, el mismo que aún no fue aprobado.

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

*“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”.*

La ausencia de revisión del formulario de Declaración Jurada de Incompatibilidad, se debe a la ausencia de normativa interna específica que permita que el proceso sobre incompatibilidad sea llevado a cabo en un marco de eficiencia que permita el cumplimiento del objetivo del mismo.

Lo señalado, podría ocasionar la incorporación de funcionarios que tengan relación 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 Caja de Salud CORDES, 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 incluya la periodicidad, responsables, momentos, custodia, valoración de la información reportada, entre otros, asimismo, debe incluir acciones a seguir cuando se identifique incompatibilidades.

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

### **Comentario de entidad**

Se acepta.

### **2.14 Unidad de Transparencia y Lucha contra la corrupción sin asignación presupuestaria**

Revisada la estructura organizacional de la Caja de Salud CORDES evidenciamos que la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción no forma parte de la misma; por otra parte, verificado el Estado de Ejecución Presupuestaria de Gastos y Programa Operativo Anual, correspondiente a la gestión 2019, evidenciamos que a la referida Unidad no se asignó presupuesto para el funcionamiento, limitándose a la suscripción de

contrato de prestación de servicios a nivel de consultoría con la Responsable asignada para dicha unidad, vigente a partir de julio de 2019.

Al respecto, el numeral *12.1 Apoyo a los mecanismos de coordinación interinstitucional para la lucha contra la corrupción*, de la Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, aprobada con el Decreto Supremo N° 214 de 22 de julio de 2009, señala que:

*“Se fortalecerá el funcionamiento de las unidades de transparencia y lucha contra la corrupción en cada uno de los organismos del Estado para prevenir y perseguir actos de corrupción mediante la dotación de mayores recursos económicos y humanos”.*

La disposición segunda de la Ley 974 de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción de 4 de septiembre de 2017, señala que:

*“Las entidades y empresas públicas deberán presupuestar recursos necesarios para el funcionamiento de las Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, sin que represente costos adicionales al Tesoro General de la Nación”.*

La observación identificada según nota U-PRE-2/19 del 5 de septiembre de 2019, Julio Rodríguez, Encargado de Presupuestos señala que no se asignó presupuesto a la Unidad de Transparencia debido a que recién en el mes de julio de 2019 se designó a la Responsable de la referida unidad.

Lo señalado ocasiona que la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción no cumpla con sus funciones en forma eficaz y eficiente, que permita combatir la corrupción en la caja de salud; no realice actividades relacionadas con capacitaciones y sobre todo no incorpore personal capacitado con habilidades y destrezas suficientes para el tratamiento de hechos de corrupción.

### **Recomendación**

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES asegurarse que:

**R015.** La Unidad de Planificación efectúe un análisis organizacional a efecto de incorporar en la estructura organizacional a la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, considerando que la misma debe contar con un nivel de independencia y de acceso de información a la integridad de las dependencias organizacionales.

**R016.** La Unidad administrativa financiera, evaluar las necesidades o requerimiento de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, así como gestionar los recursos financieros suficientes para el desarrollo normal de las actividades de la citada unidad.

### **Opinión de la Entidad**

Se acepta; sin embargo, Ruth Jimena Maldonado Vaca, Responsable de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, manifiesta que la inexistencia de presupuesto se debe a la incongruencia jurídica en la designación del cargo y la naturaleza jurídica de la Caja CORDES.

### **2.15 Ausencia de mecanismos de desburocratización y simplificación de procedimientos**

La Caja de Salud CORDES, no diseñó estrategias y mecanismos que permitan desburocratizar las operaciones y actividades relacionadas con la prestación de servicios administrativos y de salud, limitándose a implementar la sistematización para la obtención de fichas de atención en servicios de salud, a través de internet, sin que se haya realizado análisis sobre los demás procesos.

Al respecto, el numeral *12.3 Optimizar y fortalecer la función administrativa*, de la Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, aprobada con Decreto Supremo N° 214 de 22 de julio de 2009, señala que:

*“Se propondrán reformas legales y administrativas específicas, a fin de desburocratizar y simplificar los procedimientos de la administración pública (...) incorporando procedimientos simples, expeditos y transparentes, que no den espacios a prácticas corruptas por parte de los servidores públicos”.*

La señalado se debe a la falta de acciones efectivas por parte de los principales ejecutivos de la Caja de Salud CORDES, para disponer revisión de la normativa que rige el accionar de la misma conforme con la naturaleza actual, considerando el crecimiento vegetativo de los asegurados, la incorporación de tecnología en los procesos tanto sustantivo como administrativos, creando condiciones para desburocratizar los diferentes procesos, dando lugar a un ambiente propicio para prácticas corruptas, ante la premura u oportunidad de obtener respuestas a solicitudes de información, de agilizar los exámenes complementarios de salud, entre otros.

### **Recomendación**

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES asegurarse que:

**R017.** La Unidad de Planificación analice la integridad de la normativa con que cuenta la entidad a efecto de identificar procedimientos que causan demora y que podrían afectar la oportunidad correspondiente y que no contribuyen en el logro de los objetivos, manteniendo e incluyendo aquellos procedimientos necesarios y eficientes que sean ágiles, oportunos; producto del referido análisis emitir normativa interna, debidamente aprobada y difundida.

Prever que la Unidad de Sistemas evalúe la posibilidad de sistematizar los procedimientos necesarios para facilitar el desarrollo normal de las actividades de los funcionarios de la entidad.

### **Comentario de la Entidad**

Se acepta.

#### **2.16 No se efectúa seguimiento y monitoreo sobre el tratamiento a las prácticas de corrupción o fraude**

La Caja de Salud CORDES, no implementó un sistema de monitoreo y seguimiento sobre corrupción o hechos de fraude identificados, ni respecto a las denuncias recibidas, así como el tratamiento que se dará a los mismos.

No obstante lo señalado, verificamos que el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional implementó el “*Sistema de Información de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción (SITPRECO)*”, para el registro de denuncias y poner en línea a todas las Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, para transparentar denuncias y generar monitoreo permanente a las Rendiciones de Cuentas; sin embargo, observamos que la entidad no implementó este sistema a través de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción; consiguientemente no se registró ninguna información, lo que incide en el seguimiento y monitoreo de posibles denuncias sobre hechos de corrupción, con el objetivo de transparentar la gestión pública y adoptar medidas correctivas.

Al respecto, la Ley N° 974, del 4 de septiembre de 2017, de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, en los siguientes artículos señala:

- Artículo 10 (Funciones), en el numeral 9 señala “*Alimentar el portal de transparencia del Estado Plurinacional de Bolivia, con la información generada*

*en el marco de sus funciones”.*

- Artículo 18 (Sistema de información de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción-SITPRECO), señala:

*I. El Sistema de Información de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción –SITPRECO, es el sistema de información del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, que contiene información sobre transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.*

*V. Las entidades y empresas públicas son responsables de remitir la información para el funcionamiento del SITPRECO.”*

Por su parte, el artículo 2 (Objetivo del SITPRECO) del Reglamento del Sistema de Información de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción, aprobado con Resolución Ministerial Nro. 23/2018, del 26 de febrero de 2018, señala “*El SITPRECO tiene por objeto contar con información permanente y actualizada...*”

Por otra parte, la Norma N° 2312 “*Enfoque Sistémico de las Actividades de Control*” de los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobada con Resolución CGR-1/070/2000 del 21 de septiembre de 2000, establece que:

*Las actividades de control son aplicables, en un enfoque sistémico de las organizaciones, a los insumos, procesos y productos, tanto para los usuarios internos de estos últimos como para los destinatarios o usuarios finales, abarcando también la retroalimentación para el aseguramiento de la calidad.*

*Este enfoque es esencial para comprender los efectos interrelacionados de desvíos en los insumos, procesos y productos, que terminan afectando la consecución de los objetivos institucionales y a la identificación en cada componente del sistema de las actividades claves.*

*También el proceso de retroalimentación coadyuva a brindar las entradas al sistema (inputs) requeridos para una supervisión permanente y efectiva.*

Lo señalado se debe a la falta de procedimientos para la implementación de un sistema de monitoreo y seguimiento sobre corrupción o hechos de fraude, así como para el registro y uso del SITPRECO.

Aspectos que ocasiona una limitación a la ciudadanía en realizar seguimiento a los casos denunciados o para recabar información, lo que genera la falta de transparencia ante la población.

## **Recomendación**

**R018.** Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja de Salud CORDES, asegurarse que la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción en coordinación con la Unidad de Planificación, elaboren procedimientos, para:

- La implementación de un sistema de monitoreo y seguimiento sobre corrupción o hechos de fraude, en base al SITPRECO.
- Implementación, registro y uso del SITPRECO.

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

## **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 de Salud CORDES, 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 de la Caja de Salud CORDES 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**

TPB/AMG/jvt