# MINISTERIO DE EDUCACIÓN AUDITORIA INTERNA

**CUA No.: 88421**

**AUDITORIA**

**Verificacion del Cumplimiento a la Ejecucion del Seguro Medico Escolar para estudiantes del nivel preprimario y primario de los centros educativos publicos en su Primera Fase**

**DEL 19 DE MARZO DE 2020 AL 31 DE JULIO DE 2020**

**GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2020**

**INDICE**

[ANTECEDENTES 1](#_TOC_250004)

OBJETIVOS 1

GENERALES 1

[ESPECIFICOS 2](#_TOC_250003)

[ALCANCE 2](#_TOC_250002)

[INFORMACION EXAMINADA 5](#_TOC_250001)

[NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA 8](#_TOC_250000)

**COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS** 10

**Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES**

**DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA** 16

**ENTIDAD AUDITADA**

**COMISION DE AUDITORIA** 17



# ANTECEDENTES

Decreto No. 12-91 del Congreso de la República de Guatemala, el Ministerio de Educación, es la institución del Estado responsable de coordinar y ejecutar las políticas educativas, determinadas por el sistema educativo del país.

Acuerdo Gubernativo Número 44-2020, publicado en el Diario de Centro América el 20 de marzo de 2020, se acuerda crear el Programa de Seguro Médico Escolar.

Acuerdo Ministerial Número 842-2020, de fecha 23 de marzo de 2020, por medio del cual el Ministerio de Educación regula los procedimientos y controles para hacer efectivo el Programa de Seguro Médico Escolar.

Auditoría de Gestión: Evalúa el proceso administrativo y operacional, con el fin de determinar si la organización, funciones, sistemas integrados y procedimientos diseñados para el control de las operaciones, se ajustan a las necesidades institucionales y técnicas, para promover la eficiencia, efectividad y economía en la conducción de las operaciones y en el logro de los resultados, así como el impacto de los mismos en la comunidad.

Convenio Administrativo Interinstitucional suscrito con fecha 23-04-2020: “Convenio administrativo interinstitucional número: MINEDUC/DIGEPSA-02-2020-CAI para la adquisición de seguro médico escolar para estudiantes del nivel de educación preprimaria y primaria de centros educativos públicos, entre el Ministerio de Educación y el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (CHN)”.

Póliza de Seguro Colectivo de Gastos Médicos por Accidentes para estudiantes y sus anexos (PÓLIZA No. 3): Emitida con fecha 23-04-2020, por el Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (CHN), con vigencia de las 12:00 horas del 24-04-2020 a las 12:00 horas del 31-12-2020.

# OBJETIVOS GENERALES

Verificación del cumplimiento de la ejecución del seguro médico escolar para estudiantes del nivel preprimaria y primaria de los centros educativos públicos, primera fase.

# ESPECIFICOS

Evaluar el cumplimiento de las cláusulas del Convenio Administrativo Interinstitucional No. MINEDUC/DIGEPSA-02-2020.

Evaluar el cumplimiento de la póliza de seguro colectivo.

Constatar con los padres de familia, que ya hicieron uso del seguro médico escolar, si fueron atendidos inmediatamente y si les entregaron medicinas.

Constatar el tiempo de respuesta y atención del seguro médico escolar por medio de llamadas al PBX 1526, realizar 20 llamadas.

Constatar si la DIDEDUC ha realizado divulgación del seguro médico escolar, que medios utilizó (radio, televisión, volantes, entre otros).

Verificar cuantos estudiantes han hecho uso del seguro médico escolar al 15 de julio de 2020; dicha información la puede requerir a DIGEPSA.

# ALCANCE

La Auditoria de Gestión al seguro médico escolar para estudiantes del nivel preprimaria y primaria de los centros educativos públicos, primera fase, en la Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo -DIGEPSA-, Dirección de Adquisiciones y Contrataciones -DIDECO-, Dirección de Informática

-DINFO-, Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional -DIDEFI-, Dirección General de Monitoreo y Verificación de la Calidad -DIGEMOCA-, Dirección de Planificación Educativa -DIPLAN- y la Dirección de Comunicación Social -DICOMS-; por el período del 19 de marzo al 31 de julio de 2020, se llevó a cabo de conformidad con el Nombramiento de Auditoría CUA 88421-1-2020; utilizando muestras de auditoría obtenidas por el método de muestreo no estadístico, normativa que lo regula y las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-, emitidas por Contraloría General de Cuentas, en lo aplicable y consistió en:

Evaluación documental del cumplimiento de las cláusulas del Convenio Administrativo Interinstitucional Número MINEDUC/DIGEPSA-02-2020-CAI suscrito entre el Ministerio de Educación (MINEDUC) y el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (CHN) y de la Póliza de Seguro Colectivo No. 3 emitida por el CHN hasta el endoso número siete.

Análisis de los documentos ingresados al Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, Guatecompras, con Números de Publicación en Guatecompras (NPG) E471435694 y E473736306.

Evaluación de la campaña de socialización y divulgación del programa de Seguro Médico Escolar, en la DIGEPSA, DICOMS y la DIDEDUC de Jutiapa.

Verificación por medio de encuestas telefónicas a padres de familia o encargados de alumnos asegurados sobre las atenciones prestadas por la red de proveedores en cuanto a: asistencia médica telefónica, asistencia médica presencial, servicios funerarios, gastos médicos por accidentes y entrega de medicamentos según el reporte de atenciones remitido por el Departamento de Seguros y Previsión del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala a la Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo –DIGEPSA-

Así como el conocimiento del programa seguro médico escolar, a través de encuestas telefónicas realizadas a padres de familia o encargados de los alumnos asegurados por medio de miembros de las Organizaciones de Padres de Familia.

Verificación de la documentación trasladada por medio magnético, referente a los pagos efectuados por medio comprobantes únicos de registro (CUR) del renglón presupuestario 191 Primas y Gastos de Seguros y Fianzas; correspondiente al primero y segundo pago de la Primera Fase.

La verificación se realizó de manera presencial y bajo la modalidad de Teletrabajo de conformidad al Acuerdo de Dirección D-2020-068 de la Oficina Nacional de Servicio Civil de fecha 19 de marzo de 2020 y a la Circular DIDAI-12-2020 de fecha 17 de julio de 2020, Circular DIDAI 13-2020 de fecha 31 de julio de 2020 y Circular DIDAI 15-2020 de fecha 13 de agosto de 2020.

# 3.1 LIMITACIONES AL ALCANCE DE AUDITORÍA

1. No fue posible ejecutar procedimientos y técnicas de auditoría que normalmente se hubiesen realizado por el método de muestreo no estadístico, como visita presencial a los centros educativos públicos y evaluar la socialización del SME, visitas a padres de familia que utilizaron el SME y conocer su opinión respecto al servicio ofrecido por la red de proveedores del CHN en cuanto a los servicios prestados y los medicamentos recetados, entre otros en virtud a las restricciones para el Estricto Cumplimiento, y los efectos y limitaciones derivados de la pandemia del Coronavirus o Covid-19, se suspendieron las actividades laborales

en el sector público a partir del martes 17-03-2020 y los centros educativos públicos de preprimaria y primaria permanecieron cerrados a partir de esa fecha y hasta el final del año lectivo 2020.

1. No se tuvo información de la forma en que fueron seleccionados los municipios beneficiados en la primera fase del SME.
2. No se tuvo información respecto a la razonabilidad del precio de la póliza del CHN y los precios de mercado.
3. No se tiene la competencia profesional completa para evaluar todos los aspectos legales y técnicos incluidos en el convenio y la póliza, y los efectos derivados de la normativa jurídica aplicable.

5 No se evaluó los procesos de adquisición de los servicios de radio, televisión, etc., y los resultados obtenidos.

1. No fue posible la comunicación telefónica para realización de encuestas: en cuanto a la recepción de los servicios prestados por parte de la red de proveedores del CHN, la entrega de medicamentos y el conocimiento del programa del seguro médico escolar según el detalle siguiente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Descripción** | **Llamadas a realizar** | **No se logró comunicación** |
| 1 | Asistencia médica telefónica | 228 | 117 |
| 2 | Asistencia presencial | 330 | 160 |
| 3 | Asistencia por gastos funerarios | 9 | 6 |
| 4 | Gastos médicos por accidentes | 98 | 43 |
| 5 | Conocimiento del programa seguro médico escolar | 138 | 87 |
|  | **TOTAL** | **803** | **413** |

**FUENTE: Boletas de encuestas**

Por lo antes descrito no se logró comunicación con 407 padres de familia o encargados de alumnos asegurados y 6 proveedores de servicios funerarios por diferentes motivos: no contestaron la llamada realizada, al realizar la llamada operadora manda a buzón, número de teléfono de base de datos no existe en la red de operadores, entre otros.

Para la realización de encuestas telefónicas se utilizó, reporte de atenciones del seguro proporcionado por el CHN y derivado a ser una fuente de información externa, se desconoce la confiabilidad y veracidad de la información.

1. No se pudo evaluar el tiempo de respuesta de la atención médica vía telefónica derivado a que los datos de identificación que solicita el Call Center no se encuentran en la nómina detallada del Sistema Informático, utilizado por el

Seguro Médico Escolar.

1. Reporte de quejas no indica el tiempo de solución a la misma.
2. No se tuvo acceso al sistema de quejas derivado a que las mismas son r e a l i z a d a s d i r e c t a m e n t e e n e l l i n k [https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=xtDKWo0vBU29HmkuuH5](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=xtDKWo0vBU29HmkuuH5wezL3xoQw-3ZItgY5pX_CiGpURVVHOVBPRFFDTERFVzlSRFRPMjhUNllYUi4u)

[,.](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=xtDKWo0vBU29HmkuuH5wezL3xoQw-3ZItgY5pX_CiGpURVVHOVBPRFFDTERFVzlSRFRPMjhUNllYUi4u)

1. No fue posible verificar físicamente la existencia de la red de proveedores del SME, derivado a que fue contratada por el CHN, y no se tiene la facultad para evaluarlos.

# INFORMACION EXAMINADA

La DIGEPSA para el control y seguridad de sus operaciones presupuestarias utiliza el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental -SICOIN WEB-, y el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado

-GUATECOMPRAS-, dicha dependencia del MINEDUC se encuentra registrada ante la Contraloría General de Cuentas, con el número de cuentadancia D2-57.

# FORMA DE PAGO DEL SEGURO

Póliza de Seguro Colectivo de Gastos Médicos por Accidentes para Estudiantes y sus Anexos (Póliza No. 3), emitida con fecha 23 de abril de 2020, por el Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (CHN), y vigencia de las 12:00 horas del 24-04-2020 a las 12:00 horas del 31-12-2020.

# CUADRO 1 FORMA DE PAGO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fase** | **Estudiantes** | **DISTRIBUCIÓN DE PAGOS** | **TOTAL EN Q.** | **NOTAS** |
| **24/04/2020** | **1/06/2020** | **30/09/2020** |
| 1 | 1,192,660 | 14,107,681.75 | 34,155,440.02 | 45,293,083.50 | 93,556,205.26 | **1** |
| 2 | 748,138 |  | 21,425,202.98 | 28,411,682.21 | 49,836,885.19 | **2** |
| 3 | 543,308 |  |  | 20,632,950.39 | 20,632,950.39 | **2** |
| **Total** | **2,484,106** | **14,107,681.75** | **55,580,642.99** | **94,337,716.10** | **164,026,040.83** |  |

Fuente: En la sección de CONDICIONES PARTICULARES de la póliza, en el numeral 5, quedó establecido lo siguiente: "La prima deberá pagarse contra la presentación de factura en forma anticipada, en las fechas descritas anteriormente" y Oficio No. DIGEPSA-1015-2020 de fecha 24-08-2020.

# PAGOS REALIZADOS DE LA PRIMERA FASE DEL SME

|  |
| --- |
| **Pagos en Quetzales realizados al CHN, del 24 de abril al 31 de julio de 2020 (periodo auditado).** |
| **Factura:** | **CUR DE GASTO** | **Cancelado en Q Incluye IVA** | **Fecha de pago** |
| **Serie y número** | **De fecha** | **Número** | **De fecha** |
| "O" y No. 186208 | 27/04/2020 | 78 | 29/04/2020 | Q14,107,681.75 | 04/05/202 |
| "O" y No. 189143 | 25/06/2020 | 128 | 26/06/2020 | Q34,155,440.02 | 02/07/202 |
| **Total pagos realizados durante el periodo auditado** | **Q48,263,121.77** |  |
| Fuente: CUR de gasto generados en el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental -SICOIN-. |
| Facturas emitidas por El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, NIT 33038-8. |

1. **COBERTURAS DEL SEGURO MÉDICO ESTUDIANTIL (SME)**
	1. **COBERTURA POR MUNICIPIO, CENTROS EDUCATIVOS Y ESTUDIANTES**

La primera fase del SME cubrió 138 municipios, con cobertura a estudiantes de los niveles de preprimaria y primaria y centros educativos según el siguiente cuadro:

# CUADRO 2

**INTEGRACIÓN GENERAL DE LA PRIMERA FASE DEL SME**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Descripción** | **Centros Educativos** | **Estudiantes** |
| 1 | Preprimaria | 5,568 | 247,127 |
| 2 | Primaria | 6,102 | 945,533 |
|  | **Total** | **11,670** | **1,192,660** |

Fuente: Circular DIGEPSA No. 17-2020 del 29.04.2020.

# ASISTENCIA QUE CUBRE EL SME

En la póliza original emitida con vigencia a partir del 24-04-2020, se describen las coberturas de seguro y sumas aseguradas, según se presenta en el siguiente cuadro:

# CUADRO 3

**COBERTURAS DE SEGURO Y SUMAS ASEGURADAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **INDIVIDUAL****EN Q** | **TOTAL****EN Q** |
| Gastos Médicos por Accidente. | 15,000.00 | 17,889,900.00 |
| Anexo de Asistencia Funeraria | 7,500.00 | 8,944,950.00 |
| Anexo de Atención Médica y Medicamentos | 3,600.00 | 4,293,576.00 |

1. **ALTAS Y BAJAS DE ESTUDIANTES ASEGURADOS**

Durante el periodo de cobertura del SME se realizaron altas y bajas de estudiantes asegurados.

# ALTAS DE ASEGURADOS

**CUADRO 4**

**PAGO DE ALTA DE NIÑOS ASEGURADOS**

|  |
| --- |
| **Pago realizado al CHN por altas de niños asegurados.** |
| **Factura:** | **CUR DE GASTO** | **Cancelado en Q Incluye IVA** | **Fecha de pago** |
| **Serie y número** | **De fecha** | **Número** | **De fecha** |
| "8763BF01" y No. 3035580756 | 30/09/2020 | 209 | 30/09/2020 | Q970,278.45 | 01/10/2020 |
| **Total pago al CHN por altas de niños asegurados** | **Q970,278.45** |  |
| Fuente: CUR de gasto generados en el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental -SICOIN-.Facturas emitidas por El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, NIT 33038-8. |  |

Las altas de estudiantes de 14,843 se encuentran integrado de la siguiente manera 8,329 y 6514 estudiantes, de preprimaria y primaria respectivamente.

# BAJAS DE ASEGURADOS

Las bajas reportadas fueron 2,425 alumnos del endoso 25 y 2,160 alumnos del endoso 26 por un monto de Q280,377.60.

# MUESTRA DE ATENCIÓN DE LA RED DE PROVEEDORES

**CUADRO No. 5**

**VERIFICACIÓN DE ATENCIONES POR LA RED DE PROVEEDORES DEL 24 ABRIL AL 31 DE JULIO DE 2020**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Descripción** | **Atendidos** | **Muestra** | **Encuestados** | **Nota** |
| 1 | Servicios funerarios | 9 | 9 | 3 | **3** |
| 2 | Gastos médicos por accidentes | 98 | 98 | 55 | **4** |
| 3 | Asistencia médica presencial | 1,648 | 330 | 170 | **5** |
| 4 | Asistencia médica telefónica | 45,542 | 228 | 111 | **6** |
|  | **TOTAL** | **47,297** | **665** | **339** |  |

**FUENTE: reporte de atenciones del seguro médico escolar proporcionado por el departamento de seguros y previsión del Banco Crédito Hipotecario Nacional, encuestas telefónicas realizadas a padres de familia o encargados de los alumnos**

1. **CONOCIMIENTO DEL PROGRAMA SEGURO MEDICO ESCOLAR**

**CUADRO No. 6**

**CONOCIMIENTO DEL PROGRAMA DE SEGURO MEDICO ESCOLAR DEL 24 DE ABRIL AL 31 DE JULIO DE 2020**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Descripción** | **Muestra** | **Encuestados** | **Nota** |
| 1 | Conocimiento del programa | 138 | 51 | **7** |
|  | **TOTAL** | **138** | **51** |  |

**FUENTE: Sistema de dotación y asignación de recursos de las organizaciones de padres de familia, encuestas telefónicas realizas a miembros de la OPF.**

# NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

**Nota 1**

Se evaluó el primer y segundo pago realizado por la DIGEPSA al CHN que corresponden al periodo auditado, la información de los CUR y las facturas respectivas se presentan en el siguiente cuadro:

# PAGOS REALIZADOS DE LA PRIMERA FASE DEL SMe

|  |
| --- |
| **Pagos en Quetzales realizados al CHN, del 24 de abril al 31 de julio de 2020 (periodo auditado).** |
| **Factura:** | **CUR DE GASTO** | **Cancelado en Q Incluye IVA** | **Fecha de pago** |
| **Serie y número** | **De fecha** | **Número** | **De fecha** |
| "O" y No. 186208 | 27/04/2020 | 78 | 29/04/2020 | Q14,107,681.75 | 04/05/202 |
| "O" y No. 189143 | 25/06/2020 | 128 | 26/06/2020 | Q34,155,440.02 | 02/07/202 |
| **Total pagos realizados durante el periodo auditado** | **Q48,263,121.77** |  |
| Fuente: CUR de gasto generados en el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental -SICOIN-. |
| Facturas emitidas por El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, NIT 33038-8. |

**Nota 2**

Las fases 2 y 3 fueron suspendidas por no contar con disponibilidad presupuestaria lo cual fue notificado a CHN y formalizado a través de cruce de cartas y pasa a ser parte del convenio referido, de acuerdo con la cláusula Décima Primera”.

# Nota No. 3

Por los servicios funerarios prestados fueron encuestados por medio de llamada telefónica 3 proveedores obteniendo los resultados siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Cantidad | Descripción |
| 2 | Prestaron el servicio Funerario |
| 1 | Indico no haber prestado el servicio |

# Nota No. 4

De los servicios de gastos médicos por accidente, fueron encuestados por llamada telefónica 55 padres de familia y/o encargados de los alumnos asegurados obteniendo los resultados siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Cantidad | Descripción |
| 53 | manifestaron haber recibo el servicio según el listado de traumas |
| 02 | Dos indicaron no haber recibido los servicios |

# Nota No. 5

De los servicios de atención médica presencial por medio de llamada telefónica fueron encuestados 170 padres de familia y/o encargados de alumnos asegurados quienes indicaron lo siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| Cantidad | Descripción |
| 135 | recibieron los medicamentos |
| 05 | alumnos no le recetaron medicamentos |
| 24 | no recibieron los medicamentos recetados |
| 6 | la medicina recetada no tenía cobertura |

# Nota No. 6

De los servicios de atención vía telemedicina fueron encuestados telefónicamente

111 padres de familia y/o encargados de los alumnos asegurados quienes indicaron lo siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| Cantidad | Descripción |
| 73 | recibieron los medicamentos |
| 04 | alumnos no le recetaron medicamentos |
| 27 | no recibieron los medicamentos recetados |
| 7 | la medicina recetada no tenía cobertura |

# Nota No. 7

Del reporte de los miembros de organizaciones de padres de familia de los 138 municipios beneficiados con el programa de seguro médico escolar primera fase, fueron encuestados 51 miembros de organizaciones de padres de familia, que tienen hijos en los establecimientos educativos, quienes indicaron lo siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Descripción** | **Si** | **No** |  |
| 1 | Conoce el programa del seguro médico escolar | 49 | 2 |
| 2 | Recibieron el certificado individual | 47 | 4 |
| 3 | Sabe cómo hacer uso del programa del seguro médico escolar | 28 | 23 |
| 4 | Ha utilizado el seguro médico escolar | 6 | 45 |
| 5 | Conoce el beneficio del seguro médico escolar | 38 | 13 |

**FUENTE: Encuestas telefónicas realizadas a miembros de las Organizaciones de Padres de Familia**

# COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES

**COMENTARIOS DE AUDITORIA**

Con Oficio No. 88421-1-2020/41 de fecha 11-12-2020, se comunicó a la DIGEPSA dos posibles hallazgos:

1. Falta de devolución de la prima no devengada por estudiantes dados de baja en el seguro médico escolar.

DIGEPSA remitió cinco (5) boletas de depósito por el reintegro efectuado a la cuenta Tesorería Nacional, Depósitos Fondo Común CHN, por un valor total de Q.280,377.60, correspondiente a 2425 alumnos del endoso 25 y 2160 alumnos del endoso 26”

1. Alumnos fallecidos con inscripción vigente en el Sistema de Registros Educativos -SIRE-:

Situación que fue corregida por los directores de los establecimientos educativos y la Dirección de Planificación Educativa -DIPLAN-.

Los posibles hallazgos quedan desvanecidos de acuerdo a la evidencia.

# OTROS COMENTARIOS DE AUDITORÍA

Mediante notas de auditoria y oficios se dieron a conocer los aspectos siguientes que no ameritaron ser contemplados como hallazgos sin embargo se considera necesario fortalecer los controles internos que permita mejorar el servicio del

Seguro Médico Escolar:

1. Al realizar llamadas a los números telefónicos 1526, 2316-8111 y 2303-9270 se constató lo siguiente: la contestadora automática indica que el número 2316-8111 está fuera de servicio, el número 2303-9270 no aparece en la póliza y si está al servicio del SME; en el 1526 la persona que atendió confirmó que no atienden en idioma maya Q´anjob´al, idioma que aparece en el material impreso de socialización denominado: a) Guía de uso del seguro escolar y b) Guía para padres de familia.

Por lo antes explicado, se recomienda a la DIGEPSA, confirmar previamente los datos a incluir en el material a utilizarse para socializar el SME.

1. La red de proveedores tiene únicamente 55 funerarias para cubrir a 1,192,660 estudiantes asegurados en la primera fase del SME, distribuidos en 138 municipios en los 22 departamentos del país lo cual se considera que es una cantidad baja para atender las emergencias por fallecimiento.

Por lo descrito anteriormente se recomienda a la DIGEPSA que, de continuar el SME, gestione que la red de proveedores tenga mayor cantidad de funerarias, para que la cobertura sea accesible para toda la población beneficiada.

1. Se determinó que los certificados individuales del asegurado emitidos por el CHN fueron recibidos por la DIGEPSA en el periodo comprendido del 18 de julio al 7 de agosto 2020, y los mismos fueron entregados a los padres de familia durante la cuarta entrega de alimentación escolar realizada entre el 24 de agosto y el 18 de septiembre 2020.

De continuar el SME se recomienda que se implemente una estrategia que permita que los certificados individuales sean entregados desde el inicio de la cobertura del seguro.

1. La red de proveedores del CHN presentó una serie de inconformidades respecto a la atención ofrecida, sin embargo, la DIGEPSA emitió los certificados de conformidad para realizar los primeros dos pagos:

Se recomienda a la DIGEPSA, previo a emitir los certificados de conformidad se verifique el cumplimiento del seguro, para evitar posibles sanciones de parte de la Contraloría General de Cuentas.

1. Se constató que la póliza del SME, inicialmente la cobertura de accidentes no contemplaba el uso de quirófano, uso de anestesia total o parcial y el uso de clavos en algunas intervenciones. Sin embargo, con el endoso 8 de fecha

03-09-2020 dicha situación fue corregida.

Se recomienda a la DIGEPSA que, de continuar el SME, en la póliza se defina claramente la cobertura del mismo.

1. Se requirió a la DIGEPSA las declaraciones juradas de los proveedores que prestan los servicios para la cobertura del seguro médico escolar el 14-08-2020, sin embargo el 13-11-2020 se recibieron las declaraciones de las empresas Urgencias Médicas, Sociedad Anónima y Medicatel, Sociedad Anónima, entidades contratadas por el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, para prestar el servicio de la red de proveedores del seguro médico escolar.

Se recomienda a la DIGEPSA que, de continuar el seguro médico escolar los requerimientos de información sean atendidos oportunamente.

1. Se requirió a DIGEPSA el fundamento del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (CHN), para la contratación de las dos empresas que prestan el servicio de la red de proveedores del seguro médico escolar, la DIGEPSA manifestó que el CHN tiene la facultad de contratar a una o varias empresas para que provean el servicio de la red de proveedores antes descrita, siendo el CHN responsable en todo momento del cumplimiento del contrato con el Ministerio de Educación.

En el convenio suscrito entre el MINEDUC y el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (CHN), y la póliza emitida por el CHN, no establece autorización o prohibición para que el CHN, pueda o no contratar a una o más empresas para proporcionar el servicio del seguro médico escolar.

Se recomienda a la Dirección General de Participación Comunitaria y Servicios de Apoyo, DIGEPSA, asesorarse de profesionales respecto al tema.

1. Se constató que la DIGEPSA en sus archivos no tiene información respecto a la red de proveedores del seguro médico escolar.

Se recomienda a la DIGEPSA que, de continuar el seguro médico escolar, gestione contar en sus archivos con la información física o digital de la respectiva red de proveedores.

1. Durante el período del 24 de abril al 31 de julio 2020, el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (CHN), emitió 7 endosos a la póliza original del seguro médico escolar de los cuales los números 3, 4, 5 y 7, fueron para actualizar la base de datos de la red de proveedores (listados de clínicas, médicos, farmacias y funerarias) evidenciando que la red disminuyó en 763 proveedores.

La red de proveedores al 31 de julio 2020, se considera insuficiente para atender a 1,192,600 estudiantes asegurados en la primera fase, distribuidos en 138 municipios de los 22 departamentos, especialmente en el área rural y con énfasis en la población con pobreza o pobreza extrema.

Por lo antes indicado se recomienda que, de continuar el seguro médico escolar, la DIGEPSA gestione ante el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (CHN), que la red de proveedores sea acorde al grupo asegurado tomando en consideración distancias y tiempo de movilización.

1. Se determinó que la base de datos de la DIGEPSA no contaba con el número telefónico de los 1,192,660, niños beneficiados con el seguro médico escolar.

Sin embargo, la DIGEPSA manifestó que la nómina que maneja ésta Dirección en el sistema del seguro médico escolar, no cuenta con el número de teléfono de los padres de familia de los estudiantes inscritos, por no ser un dato necesario para beneficiarse del servicio, únicamente se trabajó con la base de datos de los a t e n d i d o s .

Derivado a lo antes expuesto se trasladó los listados de los estudiantes atendidos por la Aseguradora, por ser el único reporte en poder de la DIGEPSA, donde se reflejan los números de teléfono de los padres de familia, encargados o tutores que solicitaron el servicio.

Se recomienda que, de continuar el seguro médico escolar, se requiera al momento de inscribir a los estudiantes un número de contacto del padre o encargado del estudiante.

1. Se constató que la mayor parte de proveedores se concentra en la cabecera departamental y una minoría en las cabeceras municipales que tienen cobertura del seguro, dejando descubierto al resto del área rural del departamento respectivo, donde es más vulnerable y de escasos recursos la población. También se observó que se asignaron proveedores a municipios que no se encuentran cubiertos en la primera fase. Adicional en el endoso 1 adjunto a la póliza se encontró una duplicidad de 90 médicos según el listado proporcionado.

De lo anterior DIGEPSA, manifestó en cuanto a la disminución de la red de proveedores y la duplicidad de los mismos, se ha solicitado al Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (CHN), la depuración de los listados con el objeto de contar con proveedores actualizados.

En el caso de los municipios que no cuentan con cobertura y poseen médicos de la red, estos están facultados para atender de manera inmediata a las aldeas de

los municipios aledaños con cobertura, para que la atención sea prestada con la mayor rapidez.

Asimismo, en el caso de los municipios con cobertura que no cuentan con atención médica inmediata en la comunidad, estos están tomados en cuenta para ser atendidos por los médicos que radican en áreas más cercanas, para que la tención sea prestada con mayor rapidez.

Se recomienda que, de continuar el seguro médico escolar, se cuente con una red de proveedores acorde a la población asegurada.

1. Se constató que los documentos que se ingresaron al sistema de información de contrataciones y adquisiciones del Estado (Guatecompras), como soporte de la contratación y pago del seguro médico escolar de la primera fase correspondían al segundo pago, situación que fue aclarada presentando la documentación correspondiente.

Por lo anterior de continuar el seguro médico escolar, se recomienda a la DIGEPSA que en lo sucesivo el personal responsable de realizar los registros a Guatecompras, sean realizados de forma individualizada por número de publicación en Guatecompras.

1. Se determinó en las llamadas telefónicas realizadas a los asegurados y proveedores lo siguiente:
2. En el rubro de asistencia funeraria: se realizaron llamadas a proveedores del servicio prestado a los padres de los alumnos fallecidos, determinándose que varios proveedores no tienen registrado número telefónico o cambiaron el mismo, sin actualizar la base de datos.
3. En el rubro de gastos médicos por accidentes: se evaluaron telefónicamente cincuenta y cinco (55) atenciones, en las cuales dos (2) padres de familia indicaron que no recibieron el servicio.

Según manifestó la responsable del alumno en el (Hospital San Juan Bautista, Jalpatagua, Jutiapa), le indicaron que se presentara al Hospital Nacional de Cuilapa, derivado que no había especialista y no tenían toda la información de cobertura del seguro médico escolar.

Al realizar la llamada al call center del seguro médico lo refirieron al (Hospital Reina de los Ángeles, municipio de Antigua Guatemala, departamento de Sacatepéquez), pero al llegar a solicitar la asistencia le indicaron que no tenían toda la información del seguro médico escolar.

1. En el rubro de atención médica presencial: de la muestra seleccionada de 170 casos a los cuales se les llamó telefónicamente obteniendo el siguiente resultado:

a) 33 no recibieron medicamentos, porque en la farmacia les indicaron que el código de autorización de los mismos mediante el cual el médico los autorizó le faltaban dos dígitos a la receta, no recibió el código para recoger medicina, compró el medicamento.

d) Consultas y asistencia médica vía telefónica o telemedicina se evaluó una muestra de 111 atenciones con los resultados siguientes: 1 a) 28 casos no recibieron medicamentos, porque debían trasladarse a otro municipio, b) la farmacia desconocía como realizar el despacho, en farmacia no le despacharon la medicina, la farmacia no recibió el código para recoger medicina.

Ante lo anterior se recomienda a la DIGEPSA en lo sucesivo dar seguimiento a los servicios que son prestados por la aseguradora y los mecanismos establecidos para el monitoreo y evaluación que corresponda.

1. La socialización del seguro médico escolar, la realizó conjuntamente la Dirección de Comunicación Social -DICOMS-, la DIGEPSA y las DIDEDUC, para lo cual se llevó a cabo distribución de afiches, stickers informativos, circulares, campañas radial y televisiva entre otros, pero la misma fue insuficiente para cubrir el universo de estudiantes asegurados y se efectuó en forma tardía.

Derivado de lo anterior se recomienda que, de continuar con el seguro médico escolar, se planifique adecuadamente la socialización del mismo.

1. En relación a lo establecido en el convenio y la póliza respecto a: gastos médicos cubiertos y no cubiertos, y demás temas médicos en general se sugiere a la DIGEPSA asesorarse de profesionales idóneos a los temas médicos y de seguros, asimismo analizar el informe respecto al seguro médico escolar, remitido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

# DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA

**No. Nombre Cargo Del Al**

1 JEANNETTE BRAN CIBRIAN DE CACACHO DIRECTORA GENERAL 19/03/2020 31/07/2020

# COMISION DE AUDITORIA

FRANCISCO ADOLFO SALGUERO SALGUERO

Auditor

ESWIN GUILLERMO ORTIZ

Auditor

MARIO AUGUSTO ORELLANA SANDOVAL

Supervisor

MILDRED LORENA FUENTES DE LEON

Sub Director

JULIA VICTORIA MONZON PEREZ

Director