

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA -DIDAI-

Informe de Auditoría:	88421-1-2020
Nombramiento:	88421-1-2020
SIAD No.:	561374
Fecha del Nombramiento:	11 de agosto de 2020
Fecha de entrega del Informe:	30 de diciembre de 2020
Fecha de entrega del Informe Final:	30 de diciembre de 2020
Nombre del Auditor:	Licd. Eswin Guillermo Ortiz y Lic. Francisco Adolfo Salguero y Salguero
Nombre del Supervisor:	Lic. Mario Augusto Orellana Sandoval
Unidad Ejecutora:	DIGEPSA, DIDECO, DIDEFI, DINFO, DIGEMOCA, DIPLAN Y DICOMS
Tipo de Auditoría:	Verificación del cumplimiento a la ejecución del Seguro Médico Escolar para estudiantes del nivel preprimario y primario de los centros educativos públicos en su primera fase.
Áreas Examinadas:	Cláusulas del Convenio y Póliza
Período Auditado:	Del 19 de marzo de 2020 al 31 de julio de 2020

Guatemala, 23 de diciembre de 2020.

M.Sc Claudia Ruiz Casasola de Estrada
Ministra de Educación
Su Despacho

Señora Ministra:

Hemos efectuado Auditoría de gestión al Seguro Médico Escolar para estudiante 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 Dirección de Comunicación Social -DICOMS-, del periodo 19 de marzo al 31 de julio de 2020.

Nuestro examen se basó en evaluación documental del cumplimiento de las cláusulas del Convenio Administrativo Interinstitucional, Póliza de Seguro Colectivo No. 3 emitida por el CHN hasta el endoso número siete, socialización del SME, así como de la documentación ingresada al Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, Guatecompras, 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.

No obstante, el alcance fue limitado derivado entre otros aspectos, a que no fue posible ejecutar procedimientos y técnicas de auditoría que permitiera realizar lo siguiente:

a) Visitas a padres de familia que utilizaron el SME y conocer su opinión respecto a lo ofrecido por la red de proveedores del CHN en cuanto a los servicios prestados y los medicamentos recetados, en virtud de las restricciones por la pandemia coronavirus o COVID 19, hasta el final del año lectivo 2020.



b) No se obtuvo información de la forma de selección de los municipios beneficiados de la primera fase, razonabilidad del precio de la póliza y precio de mercado, los procesos de adquisición de los servicios de radio y televisión. Tampoco se logró la comunicación con 407 padres de familia o encargados de alumnos asegurados y 6 proveedores de servicios funerarios por diferentes motivos tales como: 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, no se pudo evaluar el tiempo de respuesta de la atención médica vía telefónica por falta de información en la nómina detallada del sistema informático.

c) Reporte de quejas revisado no indica el tiempo de solución a la misma.

d) No se tiene la competencia profesional para evaluar todos los aspectos legales y técnicos incluidos en el convenio y la póliza, y los efectos derivados de la normativa jurídica aplicable.

e) Verificar físicamente la existencia de la red de proveedores del SME, derivado a que fue contratada por el CHN.

Y como resultado de nuestro trabajo se determinaron dos posibles hallazgos, los cuales se notificaron y fueron desvanecidos de acuerdo a la evidencia presentada.

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

2. Alumnos fallecidos con inscripción vigente en el Sistema de Registros Educativos –SIRE–.

Así mismo, se emitieron otros comentarios que no ameritaron ser contemplados como hallazgos, pero se consideran necesarios para fortalecer los controles internos que permita mejorar el servicio del Seguro Médico Escolar que se indican a continuación:

1. Se determinó que el número de teléfono 2316-8111 está fuera de servicio y el número de teléfono 2303-9270 no aparece en la póliza y si está al servicio del SME, y se confirmó al llamar al 1526 que no atienden en idioma maya Q'anjob'al.

2. La DIGEPSA recibió los certificados individuales 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.



3. 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.

4. Con el endoso 8 de fecha 03-09-2020, el seguro permite el uso de quirófano, uso de anestesia total o parcial y el uso de clavos en algunas intervenciones, aspectos no contemplados en la póliza original.

5. El 14-08-2020, se requirió a la DIGEPSA las declaraciones juradas de los proveedores que prestan los servicios del seguro médico escolar, con fecha 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.

6. 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.

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

8. 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, 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 y que la misma se concentran cabeceras departamental y una minoría en las cabeceras municipales que tienen cobertura del seguro.

9. 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, por lo que únicamente se trabajó con la base de datos de los alumnos atendidos por el seguro la cual si refleja los números telefónicos de los padres de familia. También se observó que se asignaron médicos de la red a municipios que no tienen cobertura en la primera fase, adicional en el endoso 1 adjunto a la póliza, se encontró una duplicidad de 90 médicos según el listado proporcionado.



10. 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.

11. Se determinó en las llamadas telefónicas realizadas a los asegurados y proveedores lo siguiente:

Asistencia Funeraria: Dentro de 9 proveedores con 6 no se logró comunicación

Gastos Médicos por accidentes: Dos (2) padres de familia indicaron que no recibieron el servicio derivado que no se contaba con especialistas y no se contaba con información del seguro escolar en los centros de asistencia.

12. Atención médica presencial: de la muestra seleccionada de 170 casos, 33 no recibieron medicamentos por error en el código de autorización, falta de dos dígitos a la receta, no se recibió el código para la recepción del medicamento.

13. Consultas y asistencia médica vía telefónica o telemedicina: de una muestra de 111 atenciones con los resultados siguientes; 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.

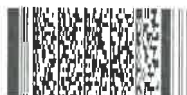
14. La socialización del seguro médico escolar, la realizó conjuntamente la Dirección de Comunicación Social -DICOMS-, la DIGEPSA y las DDEDUC, para lo cual se llevó a cabo distribución de afiches, stickers informativos, circulares, campañas radial y televisiva entre otros, pero la misma fue insuficiente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

Derivado de lo antes indicado para mejorar el control interno, se recomienda a la DIGEPSA lo siguiente:

Planificar suficiente y oportunamente la socialización del Seguro Médico Escolar.

Gestionar que la red de proveedores sea acorde a la cobertura de la ubicación de la población asegurada.

Que la póliza desde el inicio defina claramente la cobertura del seguro.



[Handwritten signature] Pág. 4

[Handwritten signature]

Implementar una estrategia que permita que los certificados individuales sean entregados desde el inicio de la vigencia del seguro.

Verificar por parte la DIGEPSA el cumplimiento del seguro, previo a emitir los certificados de conformidad para evitarse posibles inconvenientes y sanciones de parte de la Contraloría General de Cuentas.

Que los requerimientos de información sean atendidos oportunamente, así mismo se gestione disponer en sus archivos con la información física o digital de la respectiva red de proveedores.

Al momento de inscribir a los estudiantes como beneficiario del seguro médico escolar se requiera al padre o tutor un número telefónico para contacto.

Los registros que se realizan en GUATECOMPRAS al momento de adjuntar los documentos de respaldo deben de realizarse por número de publicación

Dar seguimiento a los servicios que son prestados por la aseguradora y los mecanismos establecidos para el monitoreo y evaluación que corresponda.

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 al MINEDUC.

Todos los comentarios y recomendaciones que hemos efectuado, se encuentran en detalle en el correspondiente informe de auditoría, lo cual facilitará un mejor entendimiento de este resumen gerencial.

Atentamente,


Lic. Francisco Adolfo Salguero y Salguero
Auditor Interno
Dirección de Auditoría Interna -DIDAI-
Ministerio de Educación
FRANCISCO ADOLFO SALGUERO SALGUERO
Auditor


ESWIN GUILLERMO ORTIZ
Auditor
Lic. Eswin Guillermo Ortiz
Auditor Interno
Dirección de Auditoría Interna -DIDAI-
Ministerio de Educación



Lic. Mario Augusto Orellana Sandoval
Supervisor
Dirección de Auditoría Interna -DIDAI-
Ministerio de Educación

MARIO AUGUSTO ORELLANA SANDOVAL
Supervisor

Mildred Lorena Fuentes De León
Sub Directora
Licda. Mildred Lorena Fuentes De León
Subdirectora
Dirección de Auditoría Interna -DIDAI-
Ministerio de Educación

Licda. Julia Victoria Monzón Pérez
DIRECTORA
Dirección de Auditoría Interna -DIDAI-
Ministerio de Educación

JULIA VICTORIA MONZÓN PÉREZ
Directora

