



# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N°18

*Auditoria de contingencia "Programa Salud Responde"*

Unidad de Auditoría –Ministerio de Salud

2012



# INFORME DE AUDITORÍA N°18

## INSTITUCIÓN

Ministerio de Salud, Gabinete de Ministro

## ÁREA O MATERIA AUDITADA

Departamento de Asistencia Remota en Salud y Servicio de Salud Metropolitano Occidente

## PERÍODO DE LA AUDITORÍA

Año 2011

## FECHA

Julio de 2012

### I. INTRODUCCIÓN

---

El presente trabajo corresponde a una auditoria de carácter extraordinario, incorporada en el Plan Anual de Auditoría 2012 como un trabajo de contingencia asociada al Proceso de Salud Responde inserto en el Departamento de Asistencia Remota en Salud, del Gabinete de Ministro, la que tendrá por finalidad proporcionar a la autoridad de la institución, una opinión independiente respecto del funcionamiento del control interno implementado, tanto en el nivel central como en el Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

### II. OBJETIVO

---

Evaluar la efectividad de los controles implementados, para validar la integridad y veracidad de los pagos efectuados por concepto de Salud Responde.

### III. ALCANCE

---

Pagos efectuados durante el año 2011 por el Servicio de Salud Metropolitano Occidente, por convenios generados desde el Departamento de Asistencia Remota en Salud, del Ministerio de Salud.



#### IV. OPORTUNIDAD

---

Trabajo realizado durante el mes de Junio del año 2012.

#### V. EQUIPO DE TRABAJO

---

Patricio Pérez Palacios, Ingeniero en Ejecución Industrial.

#### VI. METODOLOGÍA APLICADA

---

- ✓ Entrevistas con jefatura y funcionaria del Departamento de Asistencia Remota en Salud.
- ✓ Visitas en terreno en el Servicio de Salud Metropolitano Occidente.
- ✓ Solicitud y análisis de antecedentes tanto en el nivel central como en SSMOCC.
- ✓ Ejecución de pruebas de auditoría en terreno.
- ✓ Emisión de Informe detallado de auditoría.

#### VII. LIMITACIONES

---

Del sistema informático administrado por ENTEL no fue posible obtener información histórica de los funcionarios que se encontraban activos o finiquitados por mes durante al año 2011. Lo anterior constituye una limitación a nuestra auditoría por cuanto no nos permite verificar si los funcionarios (con convenios elaborados por el nivel central), efectivamente cumplieron las funciones para lo cual fueron contratados.

#### VIII. CONCLUSIONES

---

En relación a los convenios informados desde el Nivel central al SSMOCC, se pudo validar que éstos son registrados en su totalidad en el Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH) y mensualmente los convenios son formalizados mediante resolución del Servicio, generando el pago. Sin embargo, el SSMOCC durante el año 2011 utilizó recursos asignados al programa de Salud Responde en pagos para otros programas y funcionarios del mismo, por una suma de M\$ 33.787. Además, no fue posible obtener información respecto del saldo presupuestario del programa de M\$18.831, que según lo señalado habría sido utilizado para diversos pagos del SSMOCC.

Respecto de la validación a efectuar en el Nivel Central con objeto a determinar si los profesionales y administrativos señalados en contratos del 2011 y enviados al SSMOCC efectivamente cumplieron funciones en Salud Responde, no fue posible obtener información para realizar cruces, toda vez que, según lo señalado por Asistencia Remota, ENTEL no puede extraer información histórica del sistema informático utilizado para Salud Responde. Lo anterior impide validar los respectivos certificados de cumplimiento que el Nivel Central remite adjunto a los convenios y en consecuencia no es factible emitir opinión respecto de si los pagos realizados en los distintos meses del año 2011, corresponden efectivamente a servicios prestados y por el tiempo informado.

Respecto de la información presentada en la página web, en el marco de la Transparencia Activa, el año 2010, en relación a los honorarios de 3 personas que se individualizan en el cuerpo del presente informe, se puede concluir que dicha información fue erróneamente publicada, toda vez que se consignó el monto anual del convenio y no el monto mensual correspondiente.

## RECOMENDACIONES

1. El Departamento de Asistencia Remota deberá requerir de ENTEL habilitar una funcionalidad que permita disponer de reportes históricos respecto de las horas registradas por cada funcionario. Asimismo, deberá generar una base de datos con la información extraída de ENTEL, respecto de los profesionales y administrativos que trabajan para el programa, en forma mensual, con la cantidad de horas reales trabajadas, con el objeto de respaldar los certificados emitidos. Esta información deberá ser conciliada mensualmente con los certificados emitidos y deberá estar disponible para futuras revisiones.
2. El Departamento de Asistencia Remota deberá implementar un control presupuestario y financiero de los recursos del Programa, que le permita conocer y controlar los gastos que le competen. Para estos efectos deberá coordinarse con el Servicio de Salud Metropolitano Occidente, a fin de conciliar los gastos en forma mensual.

## IX. RESULTADOS DETALLADOS DE LA AUDITORÍA

---

### *Antecedentes Generales y Normativos*

El programa de Salud Responde se encuentra en ejecución desde el año 2005 a la fecha, con recursos transferidos desde FONASA al Servicio de Salud Metropolitano Occidente, Servicio encargado de efectuar los pagos con la información generada desde el Nivel Central. Para el funcionamiento del programa se cuenta con diversos funcionarios que pueden variar mensualmente en cantidad, dependiendo del tráfico de llamadas recibidas. Salud Responde es un proceso inserto en el Departamento de Asistencia Remota en Salud.



Entre las actividades que desarrolla el programa Salud Responde se encuentran:

- Atenciones telefónicas educativas en contenidos preventivos, de auto cuidado en salud y de fomento de estilos de vida saludables.
- Atención de consultas telefónicas sobre aspectos administrativos y de acceso a beneficios en las instituciones del sector salud.

- Recepción no presencial, derivación y monitoreo de su gestión, de denuncias, reclamos y sugerencias relacionadas con las atención en las instituciones del sector salud.
- Recepción de solicitudes de fiscalización de las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud.
- Atención de consultas de morbilidad aguda mediante protocolos internacionalmente validados para indicar cuidados y derivaciones pertinentes a la complejidad de los casos evitando el uso innecesario de servicios de emergencia complejos.
- Apoyo en la atención telefónica de SAMU recepcionando en los horarios de sobre demanda y priorizando las de real emergencia.

El presupuesto para el año 2011 transferido por FONASA al Servicio de Salud Metropolitano Occidente correspondió a M\$ 700.000.

### ***Detalle de la Auditoría***

Según lo evidenciado, los profesionales y administrativos que se desempeñan en Salud Responde son contratados en la modalidad de Honorarios a Suma Alzada (HSA), para lo cual se efectúan convenios mensuales, realizados por el Ministerio de Salud (MINSAL), y entregados por mano al Servicio de Salud Metropolitano Occidente (SSMOCC), éstos son firmados por el profesional contratado adjuntando un certificado de declaración de inhabilidades e incompatibilidades. Luego, en el SSMOCC se elabora una Resolución firmada por la Dirección con la totalidad de convenios del mes y se envía a Contraloría para registro.

Posteriormente, una funcionaria de Recursos Humanos del SSMOCC, registra cada profesional en el Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH), Información que es recogida por la Unidad de remuneraciones del Servicio para generar el pago.

El cálculo del pago para cada uno de los profesionales es efectuado por personal del MINSAL (que se encuentra contratado bajo la misma modalidad de Honorario a Suma Alzada, pero con una remuneración fija mensual), según lo señalado efectúan un control de las horas trabajadas por cada uno de los profesionales y las contrastan con lo informado por ENTEL respecto a las horas conectadas en el sistema y capacitaciones realizadas. Los datos de horas y capacitaciones son ingresados a una planilla Excel, con el valor hora del profesional y posteriormente, se realiza un certificado por cada uno de ellos con las horas y/o capacitaciones a pagar.

Para proceder al pago mensual, se envía desde el Ministerio de Salud mediante correo electrónico una planilla Excel con cada profesional, las horas efectuadas, el valor hora y el total a pagar correspondiente, al SSMOCC, en donde según lo señalado se revisa la planilla y efectúa un cruce de información con los convenios firmados. Posteriormente, es entregado por mano desde el MINSAL (secretaría o encargado de Salud Responde) a RRHH los certificados de cumplimiento y boletas de honorarios de cada uno de los profesionales, enviando dichos certificados a remuneraciones para el giro de los cheques, y las boletas de Honorarios a la Unidad de tesorería del Servicio.

Finalmente, remuneraciones envía el certificado de cumplimiento y el cheque a tesorería en donde se contrasta con la boleta de honorario y se procede a entregar los cheques en su totalidad, a secretaria o encargado de Salud Responde del MINSAL.

**De los recursos y pagos efectuados por el SSMOCC**

Una vez conocido el proceso se procedió a solicitar la información tanto del MINSAL como del SSMOCC correspondiente al año 2011, y se efectuaron diversas pruebas de auditoría, obteniendo lo siguiente:

De los profesionales y administrativos de Salud Responde informados en planilla Excel por el MINSAL al SSMOCC correspondiente a los convenios mensuales:

1. Verificó que la totalidad de profesionales y administrativos señalados por el MINSAL durante el año 2011 se encuentran registrados en el SIRH por el SSMOCC
2. Se tomó una muestra de los meses de mayo y junio 2011 de los convenios formalizados por el SSMOCC, evidenciando que éstos corresponden en su totalidad a los informados por el MINSAL en planillas Excel.
3. Se verificó que del presupuesto correspondiente a M\$ 700.000 fueron ejecutados por el programa Salud Responde y registrados en SIRH M\$ 647.382, quedando un saldo de M\$ 52.618. Sin embargo, se tuvo a la vista un total de 38 pagos registrados como atención remota (Anexo), Salud Responde, que no corresponden a profesionales de dicho programa, y pertenecen a otros programas del SSMOCC, lo que asciende a un monto bruto de M\$ 33.787

Además, dentro de M\$ 33.787 señalado anteriormente, se detectó un pago por \$ 2.224.800 del 15 de abril de 2011, a nombre del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, el cual no tiene número de cheque en SIGFE como tampoco se tuvo evidencia de su comprobante de egreso, y al ser revisado por monto en las cartolas bancarias solicitadas al Banco Estado, no fue posible obtener evidencia de su cobro, desconociendo su utilización y resguardo.

Por lo tanto, el saldo final de Salud Responde, asciende a M\$18.831, del cual no es posible indicar su utilización, toda vez que en el SIGFE no se registran más cargos al Programa Salud Responde. Sin embargo, según lo señalado por funcionaria de tesorería, los saldos de los programas son utilizados para pagar diversos gastos del Servicio.

Presupuesto S. Responde	Monto SIGFE bruto	Monto SIRH bruto	Diferencia Presupuesto S. Responde v/s SIGFE	Diferencia Presupuesto S. Responde v/s SIRH
700.000.000	681.168.511	647.381.924	18.831.489	52.618.076

De manera posterior y con el objeto de validar que los pagos señalados por el Ministerio de Salud correspondan a los efectivamente entregados por el SSMOCC, se tomó una muestra de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre verificando que tanto las horas como el monto indicado en los convenio y en los certificados de cumplimientos emitidos y aprobados por el MINSAL, corresponden a los efectivamente pagados por el SSMOCC.



### *De lo informado en Gobierno Transparente 2010*

En otro orden de ideas, de la información tenida a la vista por Gobierno transparente correspondiente a altos montos del año 2010 de los profesionales Alejandro Ariztía Guzmán, Mónica Rivero Aguayo y Lorena Macías Cáceres, se puede señalar que por lo registrado en SIGFE los montos mensuales promedio son de \$1.400.00, no evidenciando pagos por grandes sumas como las informadas, a saber:

Nombre	Monto mensual SIGFE	Monto mensual informado en Gobierno Transparente 2010
Alejandro José Ariztía Guzman	1.458.928	16.210.310
Mónica Roxana Rivero Aguayo	1.458.928	16.210.310
Lorena Del Carmen Macías Cáceres	1.350.000	15.000.000

Por lo tanto, se puede concluir que la información presentada en gobierno transparente el año 2010, respecto a los honorarios indicados en la tabla anterior, se emitió con errores, toda vez que se presentó el monto anual del convenio y no el mensual.

### *De los controles en el nivel central*

Como última actividad de validación, se solicitó información del sistema informático utilizado en Salud Responde y que administra ENTEL, respecto a los funcionarios que se han desempeñado en algunos de los meses del año 2011 y a su vez a los que se han dado de baja, con el objeto de verificar si existen personas a las cuales se les haya cursado convenios y pagos en meses que no se desempeñaron en Salud Responde.

Si bien, fue entregada una planilla Excel por ENTEL, en ésta no es posible verificar en que meses se desempeñaron los profesionales y administrativos para Salud Responde, porque la planilla entregada sólo posee información general señalando el criterio "activos" o "finiquitados" sin indicar el mes en que se encontraban con dicho criterio. Según lo señalado, el sistema utilizado por ENTEL no permite identificar o emitir un reporte histórico, ya que, entrega información sólo del momento cuando se emite el reporte.

Por lo tanto, no es posible emitir una opinión respecto de si las personas con convenios y pagos en los distintos meses del año 2011, se encuentran correctamente pagadas por haber desempeñado algún tipo de función en el programa de Salud Responde.

X. HALLAZGOS, EFECTOS, SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS

HALLAZGOS DE AUDITORIA	EFECTOS REALES O POTENCIALES	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES
<p>Se tuvo a la vista un total de 38 pagos registrados como atención remota (Salud Responde), que no corresponden a profesionales de dicho programa, y pertenecen a otros programas del SSMOCC, lo que asciende a un monto bruto de M\$ 33.787</p>	<p>La utilización de los recursos de Salud Responde por parte del SSMOCC, afecta el correcto funcionamiento del programa, toda vez que al necesitar una mayor contratación de personal, podría no contarse con los recursos.</p>	<p>El Departamento de Asistencia Remota deberá implementar un control presupuestario y financiero de los recursos del Programa, que le permita conocer y controlar los gastos que le competen. Para estos efectos deberá coordinarse con el Servicio de Salud Metropolitano Occidente, a fin de conciliar los gastos en forma mensual</p>
<p>El saldo final 2011 de Salud Responde asciende a M\$18.831, del cual no fue posible conocer su utilización, toda vez que en el SIGFE no se registran más cargos al Programa Salud Responde. Sin embargo, según lo señalado por funcionaria de tesorería, los saldos de los programas son utilizados para pagar diversos gastos del Servicio.</p>	<p>El no conocer la ejecución de los recursos del programa no permite efectuar una eficiente gestión del mismo, y la utilización de los recursos por parte del SSMOCC, afecta el correcto funcionamiento del programa, toda vez que al necesitar una mayor contratación de personal, podría no contarse con los recursos.</p>	<p>El Departamento de Asistencia Remota deberá requerir de ENTEL habilitar una funcionalidad que permita disponer de reportes históricos respecto de las horas registradas por cada funcionario. Asimismo, deberá generar una base de datos con la información extraída de ENTEL, respecto de los profesionales y administrativos que trabajan para el programa, en forma mensual, con la cantidad de horas reales trabajadas, con el objeto de respaldar los certificados mensualmente con los certificados emitidos y deberá estar disponible para futuras revisiones.</p>
<p>No se tuvo evidencia de información histórica extraída del sistema informático de ENTEL respecto a los profesionales y administrativos que se desempeñaron en Salud Responde por cada uno de los meses del año 2011.</p>	<p>El no tener la información histórica del sistema ENTEL, podría dificultar la toma de decisiones y la programación para el año siguiente.</p>	<p>El Departamento de Asistencia Remota deberá requerir de ENTEL habilitar una funcionalidad que permita disponer de reportes históricos respecto de las horas registradas por cada funcionario. Asimismo, deberá generar una base de datos con la información extraída de ENTEL, respecto de los profesionales y administrativos que trabajan para el programa, en forma mensual, con la cantidad de horas reales trabajadas, con el objeto de respaldar los certificados mensualmente con los certificados emitidos y deberá estar disponible para futuras revisiones.</p>

XI. ACCIONES TOMADAS PREVIAS AL INFORME

---

No aplica.

XII. RETROALIMENTACION Y ASEGURAMIENTO AL PROCESO DE GESTION DE RIESGOS

---

No aplica.

  
PATRICIO PÉREZ PALACIOS  
AUDITOR INTERNO

  
MINISTERIO DE SALUD  
ENCARGADO  
UNIDAD DEL VALLE SARNO  
ENCARGADA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
\*

  
MINISTERIO DE SALUD  
JEFE  
DEPTO.  
AUDITORIA  
SORAYA BOADASEPÚLVEDA  
JEFA DEPARTAMENTO DE AUDITORIA  
MINSAL  
\*

# ANEXOS



Los funcionarios pagados con recursos de Salud Responde, de otros programas son:

<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>		<b>ENERO SIGFE</b>	<b>ACLARACIÓN</b>
VERDEJO VARAS	PAMELA	ANDREA	1.147.500	ESTUDIO PREINVERSIONAL HOSPITALARIO

<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>		<b>FEBRERO SIGFE</b>	<b>ACLARACIÓN</b>
ALVARADO MUÑOZ	RUBEN	VLADIMIR	1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
PEREZ ROMERO	ANDREA	SUSANA	1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
ROJAS CASTILLO	MARIA	GRACIELA	562.680	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
ROJAS CASTILLO	MARIA	GRACIELA	562.680	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
SANCHEZ BUSTOS	SERGIO	AUGUSTO	1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
VARGAS CATALAN	NELSON		1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
VERDEJO VARAS	PAMELA	ANDREA	1.147.500	ESTUDIO PREINVERSIONAL HOSPITALARIO
ZUÑIGZ HETTANZ	FELIPE		562.680	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS

<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>		<b>MARZO SIGFE</b>	<b>ACLARACIÓN</b>
SERVICIO DE SALUD	METROPO LITANO	OCCIDENTE	2.224.800	VER

<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>		<b>AGOSTO SIGFE</b>	<b>ACLARACIÓN</b>
SANCHEZ LEON	DAIMO	CELSO	200.000	UNIDAD TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>		<b>SEPTIEMBRE SIGFE</b>	<b>ACLARACIÓN</b>
MARTINEZ MERIDA	JOSE	LUIS	1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
VALENCIA HENRIQUEZ	ALEJANDRO		1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
PEREZ ROMERO	ANDREA	SUSANA	562.680	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
LOPEZ ACEITON	MARCIA		1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
VARGAS CATALAN	NELSON		1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
ROJAS CASTILLO	MARIA	GRACIELA	562.680	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS
ALVARADO MUÑOZ	RUBEN	VLADIMIR	1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS

<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>		<b>OCTUBRE SIGFE</b>	<b>ACLARACIÓN</b>
BARRIGA PALMA	ANDREA	LORENA	170.520	CONSULTORIO ANDES, CHILECC
GARRIDO GARRIDO	PATRICIA	ALEJANDRA	264.958	CONSULTORIO ANDES
JIMENEZ SANCHEZ	IVONNE	VELISSA	170.520	CONSULTORIO ANDES CHILECC
NEIRA CORTES	LESLIE		341.041	CONSULTORIO ANDES, CHILECC
PRECIADO MIRANDA	JIMMY	VINICIO	224.554	CONSULTORIO ANDES
PRECIADO MIRANDA	JIMMY	VINICIO	442.856	CONSULTORIO ANDES
RIQUELME BARRIENTOS	FRANCISCA	ALEJANDRA	207.846	CONSULTORIO ANDES
SAEZ MORA	FELIPE	EDUARDO	165.053	CONSULTORIO ANDES
SOTO LEVIMIL	ANDREA	IVONNE	468.900	CONSULTORIO ANDES, CHILECC
VENEGAS BARAHONA	JUDITH	DEL CARMEN	100.399	CONSULTORIO ANDES

APELLIDOS	NOMBRES		DICIEMBRE SIGFE	ACLARACIÓN
ALVARADO MUÑOZ	RUBEN	VLADIMIR	1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS BÁSICOS
AMON JADUE	ROBERTO	ALEJANDRO	1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS BÁSICOS
CORREA CELIS	RODRIGO		2.475.000	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS BÁSICOS
LOPEZ ACEITON	MARCIA		1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS BÁSICOS
MARTINEZ MERIDA	JOSE	LUIS	1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS BÁSICOS
PEREZ ROMERO	ANDREA	SUSANA	562.680	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS BÁSICOS
SANCHEZ LEON	DAIMO	CELSO	200.000	HSA UNIDAD TECNOLÓGICA FORMACIÓN
SANCHEZ LEON	DAIMO	CELSO	200.000	HSA UNIDAD TECNOLÓGICA FORMACIÓN
VALENCIA HENRIQUEZ	ALEJANDRO		1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS BÁSICOS
VARGAS CATALAN	NELSON		1.125.360	FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS BÁSICOS

Líquido	Bruto
30.407.927	33.786.578



