



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE AUDITORIA No. 13/2019

OFICINA REGIONAL DE SAN MIGUEL

**AUDITORIA ESPECIAL REQUERIDA PRESIDENCIA
DE FOPROLYD REF No. 02.2019**

**DEL 01 DE ENERO DE 2016 AL 30 DE SEPTIEMBRE
DE 2019**



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA.....	3
2. ALCANCE DE AUDITORIA	4
3. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS	5
4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA	7
5. RECOMENDACIONES	11
6. CONCLUSIÓN	14
7. PÁRRAFO ACLARATORIO	15



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

San Salvador 08 de enero de 2020.

Señoras (es) Miembros

Junta Directiva de FOPROLYD

Presente

El presente informe contiene los resultados de la auditoria especial solicitada por memorándum de Presidencia de Junta Directiva de FOPROLYD Referencia No. 02/2019 de fecha 27 de septiembre de 2019. La auditoría fue realizada en cumplimiento a los Arts. 30 y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, y las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República en lo aplicable de acuerdo al requerimiento solicitado.

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

1.1 General

Brindar cumplimiento al memorándum de Presidencia de Junta Directiva de FOPROLYD Referencia No. 02/2019, y realizar una auditoria especial a la Oficina Regional de San Miguel, relacionada con a los siguientes las siguientes áreas:

- a) Asistencia de Personal (marcación, permanencia, permisos).
- b) Fondo Circulante.
- c) Entrega de especies y medicamentos.
- d) Modo de proceder en caso de quejas y avisos.



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

1.2 Específicos

- 1.2.1 Comprobar el cumplimiento de las Políticas, Normas y Procedimientos, Reglamento Interno de Trabajo, y Contrato Colectivo de Trabajo para el otorgamiento de los permisos del personal y la permanencia de los mismos en las instalaciones de la Oficina Regional de San Miguel.
- 1.2.2 Verificar el cumplimiento del Instructivo para el Manejo y Uso del Fondo Circulante de Monto Fijo de prestaciones por la Oficina Regional de San Miguel, para la ejecución de pagos realizados a través del mismo.
- 1.2.3 Comprobar el cumplimiento del Manual de Políticas, Normas y Procesos de las Oficinas Regionales de FOPROLYD y del Manual de Políticas Normas y Procedimientos del Departamento de Seguimiento en Control en Salud para el otorgamiento de las especies y medicamentos y de viáticos a personas beneficiarias.
- 1.2.4 Evaluar el Control Interno implementado la Oficina Regional de San Miguel para la gestión de resolución de las quejas interpuestas por las personas beneficiarias.
- 1.2.5 Presentar informe de los resultados a Junta Directiva.

2. ALCANCE DE AUDITORIA

El presente trabajo consistió brindar cumplimiento al memorándum de Presidencia de Junta Directiva de FOPROLYD referencia No. 02/2019, y realizar una auditoria especial a la Oficina Regional de San Miguel, relacionada con a los siguientes las siguientes áreas: asistencia de personal (marcación, permanencia, permisos), fondo circulante, entrega de especies y medicamentos, modo de proceder en caso de quejas y avisos. La auditoría se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoria Interna del Sector Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República en lo aplicable, de acuerdo con el requerimiento solicitado.



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

3. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS

Se ejecutaron pruebas de cumplimiento que permitan obtener evidencia del control interno aplicado en las áreas sujetas del examen de la auditoria, para lo que se realizaron los procedimientos siguientes:

3.1. Asistencia de Personal (marcación, permanencia, permisos)

- a) Se comprobó mediante el análisis de los reportes de marcación y la documentación anexa a los expedientes de personal de la ORSAM, que se lleva un adecuado control de la documentación y aplicación de los permisos de personal en cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables.
- b) Se realizaron visitas a las instalaciones con el fin de verificar la permanencia del personal en cumplimiento con los horarios de trabajo establecidos.

3.2 Fondo Circulante

- a) Se revisaron los pagos realizados a través del Fondo Circulante asignado a la Oficina Regional de San Miguel, a través del análisis y revisión de los reintegros de los fondos comprobando que cumplen con los lineamientos establecidos las diferentes normativas.

3.3 Entrega de especies y medicamentos

- a) Se realizó una revisión y análisis de los comprobantes de entrega de especies, verificando que cumplieran los requisitos establecidos en la normativa administrativa vigente.
- b) Se construyeron los Kárdex de una muestra de las especies con mayor valor resguardadas en el Almacén de la Oficina Regional de San Miguel para el período del 01 de enero 2016 al 30 de septiembre de 2019; lo anterior partiendo de la documentación



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

proporcionada por el encargado de almacén de especies de la ORSAM y comparando los saldos de los kárdex al 31 de diciembre de cada año con el reporte de existencias de especies archivado.

- c) Se realizó un inventario físico de las especies en resguardo de la Oficina Regional de San Miguel.
- d) Se verificó que los alojamientos otorgados por la ORSAM en el periodo del 2016 al 30 de septiembre de 2019, fueran cobrados a los precios convenidos con los proveedores de los servicio y que dicho alojamiento haya sido autorizado y generado desde el SIABES en la Oficina Regional de San Miguel.
- e) Se seleccionó una muestra de las personas beneficiarias que más solicitaron medicamentos en la Oficina Regional de San Miguel en el periodo del 2016 al 30 de septiembre de 2019 con el objetivo de revisar su expediente físico y digital y verificar que existiera una prescripción médica emitida por la CTE y que se encontrara debidamente registrado en el SIABES.
- f) Se comprobó mediante una muestra que los cobros por servicios de los médicos especialistas hayan sido derivados de la emisión de la referencia médica desde el SIABES en la oficina regional ORSAM por el médico de atención para los años 2016, 2017, 2018 y de enero a septiembre de 2019.
- g) Se revisó una muestra de la entrega de las especies entregadas en la ORSAM para el periodo del año 2016 al 30 de septiembre de 2019, verificando el cumplimiento de los plazos de las entregas de las especies establecidos en el anexo 13.3 “Cuadro de Especies a Entregar” del Manual de Políticas y Procedimientos del DSYCS.



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

3.4 Modo de proceder en caso de quejas y avisos

- a) Se verifico la utilización del buzón de sugerencias y la gestión que se realiza con el fin de dar una respuesta oportuna.
- b) Se solicitó del archivo físico del detalle de las quejas, sugerencias, recomendaciones, avisos y/o denuncias recibidas en la ORSAM y la evidencia de la respuesta de cada caso.

4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Al efectuar los procedimientos de auditoria especial solicitada por memorándum de Presidencia de Junta Directiva de FOPROLYD Referencia No. 02/2019, se identificaron deficiencias en relación al establecimiento de los controles internos, descritas a continuación:

4.1 Asistencia de Personal (marcación, permanencia, permisos)

- No existe un medio de verificación ante cualquier reclamo por otorgamiento de un permiso que llegara a generar un descuento por una mala aplicación en el sistema.
- No se puede brindar seguimiento o la verificación de la estadía permanente de los empleados de la Oficina Regional dentro de su horario laboral.

4.2 Fondo Circulante

- Existe una discrepancia entre el porcentaje mínimo para realizar el reintegro de fondos, en vista que el del porcentaje con el cual Instructivo para el Manejo y Uso del Fondo Circulante establece que será del 10% y la Oficina Regional establece un 25%.



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

4.3 Entrega de especies y medicamentos

- Se realizó inventario físico de las especies en la ORSAM en fecha 11 de octubre de 2019, solicitando al encargado de la bodega las actas de los inventarios físicos del periodo que comprende el alcance del presente examen, manifestando que nunca se han elaborado, así mismo informó que cada mes se auto realiza un inventario físico de las existencias dejando un reporte de las especies en existencia en el respectivo archivo.
- Se solicitaron los controles de inventario del almacén de especies de la ORSAM, verificando que no se lleva un control de los movimientos de inventarios por cada producto, sino que el inventario es llevado en una hoja electrónica de Excel en donde detalla los usos mensuales de todos los productos del mes de forma consolidada; lo anterior no permite obtener reportes de los consumos históricos de cada producto, ni los costos por productos.
- Se identificaron las siguientes diferencias en las existencias de especies en el Almacén de la ORSAM:

Código de Inventario	Descripción	Año	Faltante	Sobrante
16020021	Media para Muñón 5PLY 15.62x8.12x30 cm	2017	2 unidades	N/A
		2018	3 Unidades	N/A
16010012	Silla de ruedas	2017	1 unidad	N/A
16010021	Silla de rueda estándar de 20"	2017	N/A	1 unidad
16040037	Pañales desechables talla G/extra grande	2019	N/A	13 unidades
16040036	Pañales desechables talla mediana	2018	28 paquetes	N/A
		2019	2 paquetes	N/A
16020003	Vendas elásticas de 4	2018	N/A	2 unidades
16050001	Regatones para Muletas	2019	N/A	2 unidades

- Inconsistencias en los documentos de respaldo de las entregas de especies a personas beneficiarias en la ORSAM.



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

- a) Comprobante de entrega de especies del día 22/01/2019 por entrega de especie al beneficiario Luis Humberto Alemán Guevara, expediente 2300, no posee firma de recibido.
 - b) Comprobante de entrega de especies por 2 vendas elásticas de 4" del día 22/01/2019 a favor del beneficiario Santos Isidoro Márquez, expediente 12034, no posee firma de recibido.
 - c) Comprobante de entrega de especies del día 12/02/2019 correspondiente al beneficiario Teodoro Vigil, expediente 7016 no posee copia al reverso de la autorización por parte de la persona beneficiaria para que un tercero retire sus especies.
 - d) En la orden de retiro de almacén número 22 de fecha 12/02/2018 tiene por error descrito la entrega de regatones para bastones de 1 punto con código de inventario 1605004, pero al revisar los comprobantes de entrega de especies la salida real corresponde a regatones para muletas entregadas al beneficiario José Antonio Arévalo Villalta.
 - e) El ingreso de 10 sillas de baño con código 16010019 de fecha 05/12/2018, fue registrado por el encargado de almacén de la ORSAM hasta el año 2019, lo anterior originó que el saldo al 31/12/2018 diera un faltante de 10 unidades, sin embargo el saldo al 30/09/2019 no presenta diferencia (por lo anterior se infiere que no se registró oportunamente el ingreso al control de inventario del encargo del Almacén de la ORSAM).
- Inconsistencias en los Servicios de Alojamientos brindadas a personas beneficiarias en la ORSAM
- Se solicitaron los expedientes de administración de los contratos de servicios de alojamientos del período 2016 a 2019, encontrándose lo siguiente:

N° de Servicios	Inconsistencia
6 servicios de alojamiento	No se encontró la facturación de los servicios; sin embargo en el SIABES aparece el costo del alojamiento como entregado a las personas beneficiarias.



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

2 servicios de alojamiento	Con errores en el número de expediente detallados en los cuadros resúmenes que se adjuntan a la factura.
1 servicio de alojamiento	Alojamiento brindado el 31/05/2017, no registrado oportunamente en SIABES por el personal encargado de la ORSAM, sino que ha sido registrado hasta en fecha 04/09/19 por el Departamento de Contabilidad; es decir 2 años después de haberse cancelado el servicio.
1 servicio otorgado a nombre de la persona acompañante	La persona que aparece en el detalle de la factura es Santos Celina Pérez Martínez, persona que no se encuentra en la base de datos de personas beneficiarias de FOPROLYD; se buscó en el SIABES y aparece la anotación que la persona beneficiaria María Maura Martínez Pérez Exp.20910, se hizo acompañar de su hija Santos Celina Pérez Martínez.

4.4 Modo de proceder en caso de quejas y avisos

a) Buzón de Sugerencias

- No se cuenta con un procedimiento para la apertura y gestión del mismo.
- El archivo las quejas recibidas desde el año 2016 a la fecha, no se encuentra ordenado y tampoco se evidencia la forma en que fueron resueltas.
- No existe evidencia de la promoción del uso del mismo por lo menos tres veces por semana tal y como fue requerido en el memorándum de referencia ODEC 13/2016 firmado de recibido el 18 de agosto 2016.
- Independientemente se encuentren resultados o no, se debe de levantar un acta dejando constancia de la apertura una vez al mes.

b) Encuestas de Satisfacción de la Atención Brindada

- De acuerdo con la información remitida por la Jefatura de la Oficina Regional, se elabora en promedio una encuesta de satisfacción mensual de la atención recibida a una persona beneficiaria; Sin embargo, no existe un informe de los resultados y propuestas de mejora.



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

5. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar el Control reduciendo el riesgo que el personal de las Oficinas Regionales se emiten las siguientes recomendaciones:

5.1. A la Alta Administración y Honorable Junta Directiva de FOPROLYD

5.1.1. Asistencia de Personal (marcación, permanencia, permisos)

5.1.1.1. Implementar el sistema de circuito cerrado de televisión en las Oficinas Regionales, que permitiría periódicamente o en caso de existir denuncias, realizar las verificaciones de las horas de ingreso y salida del personal destacado en dichas Oficinas, y serviría como medida complementaria a la seguridad de las instalaciones Institucionales.

5.1.1.2. Regular el horario permitido para el ingreso y permanencia del personal en las Oficinas Regionales, y en casos que por las actividades a realizar se requiera ingresar o permanecer fuera de los horarios establecidos se solicite la debida autorización a Gerencia General.

5.1.2. Modo de proceder en caso de quejas y avisos

5.1.2.1. Establecer un procedimiento en el Manual de Políticas Normas y Procedimientos, para la recepción de quejas, reclamos, consultas, comentarios, sugerencias y avisos en el cual se describa por lo menos: Cuál será el fin del mismo, los formatos a utilizar, los espacios físicos donde va a estar ubicado, la manera en que se va a procesar para brindar las respuestas, quienes serán los responsables de su apertura y seguimiento, la frecuencia de su apertura, y los tipos de informe a brindar y a quienes.



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

5.1.2.2. Establecer que será considerada como una queja, con el fin de no estar invirtiendo tiempo del personal y recursos institucionales, tomando declaraciones por asuntos que pueden ser tratados de forma personal entre empleados o personas beneficiarias y realmente tengan que ver con el que hacer institucional.

5.2. A la Jefatura de la Oficina Regional de FOPROLYD

5.2.1. Asistencia de Personal (marcación, permanencia, permisos)

5.2.1.1. Instruir a los Agentes de Seguridad destacados en las Oficinas Regionales que lleven controles de ingreso y salida del personal de las Oficinas Regionales dentro de las horas comprendidas en la jornada laboral; requiriendo la obligatoriedad que el personal registre sus entradas y salidas en dichos controles (incluyendo en caso de aplicar las salidas y entradas a la hora de almuerzo).

5.2.2. Entrega de especies y medicamentos

5.2.3.1. Considerar incorporar en las actualización al Manual de Normas, Políticas y Procedimientos de las Oficinas Regionales una política o un procedimiento en el que se establezca que la toma física de inventario será supervisado por una persona distinta al encargado del resguardo y entrega de las especies a personas beneficiarias, así mismo que de los levantamientos de inventario físicos realizados se deberá de realizar un acta que haga constar las unidades de cada especie que fueron encontradas.

5.3. A la Unidad Financiera Institucional y la Oficina de Desarrollo Organizacional

5.3.1. Fondo Circulante

5.3.1.1. Armonizar los porcentajes establecidos para los reintegros de Fondo Circulante de Monto Fijo de Prestaciones a personas beneficiarias de FOPROLYD para la Oficina Central y Oficinas Regionales.



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

Lo anterior debido que actualmente existen las siguientes inconsistencias:

a) Manual de Políticas Normas y Procesos de las Oficinas Regionales de FOPROLYD, aprobado el año 2013, por medio de AJD 452.07.2013, de fecha 04/07/2013, establece en el procedimiento No. 6.4.1 Administración del fondo circulante, paso No. 7 establece: ***“Solicita reintegro de fondos a la unidad financiera institucional cuando el total de documentos pagados se encuentra dentro del rango del 25% hasta el 60% del monto autorizado”.***

b) Instructivo para el manejo y uso del Fondo Circulante de Monto Fijo de Prestaciones de FOPROLYD, aprobado el año 2014, por medio de AJD 33.01.2014, de fecha 16/01/2013, establece en el procedimiento No. 6.4. Reposición del fondo circulante de monto fijo de prestaciones, paso No. 2 establece: ***“Verifica que el total de documentos pagados se encuentra dentro del rango del 10% al 60% del monto total autorizado, que reúnan los requisitos fiscales, legales y administrativos del gasto, a fin de evitar irregularidades”.***

5.4. Al Encargado de Almacén de la ORSAM

5.4.1. Entrega de especies y medicamentos

5.4.1.1. Llevar control de las fechas de vencimiento de las especies para lograr entregar primero a las personas beneficiarias las especies que estén más próximas a caducar y dar la salida de almacén a estas, con el fin de evitar desperdicio por vencimiento u obsolescencia de las especies en Almacén.

5.4.1.2. Identificar las especies que se encuentren en existencia en el Almacén de ORSAM y que no tienen demanda por parte de las personas beneficiarias conforme al histórico de las unidades entregadas; (como el caso de las sondas Nelaton #22 y #24 y otras especies similares), para que éstas sean devueltas al Almacén General de la Oficina



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

Central de FOPROLYD, con el objetivo que se ingresen al inventario y se entreguen a las personas beneficiarias que las requieran antes de su vencimiento.

Nota: la recomendación anterior se realiza debido que en la revisión se verificó un acta de descargo de Sondas Nelaton # 22 por 90 unidades y #24 por 90 unidades, las que fueron descargadas por vencimiento de las especies en el Almacén de la ORSAM.

5.4.1.3. Gestionar ante la Unidad de Informática la habilitación en el software Institucional de Almacén la implementación del control de inventario del Almacén de la ORSAM.

5.4.1.4. Registrar oportunamente en el control de inventario las especies y suministros que son requeridos al Almacén General de FOPROLYD, es decir los ingresos a bodega de ORSAM, evitando la generación de diferencias al momento de realizar levantamientos físicos de inventarios.

Nota: La presente recomendación se realiza debido que en el transcurso de la auditoria se observó que no se realiza el ingreso a los controles de inventarios del encargado del Almacén de la ORSAM de forma inmediata.

5.5. Al Administrador de Contrato de Servicios de Alojamiento de la ORSAM

5.5.1. Entrega de especies y medicamentos

5.5.1.1. Al momento de gestionar el cobro por parte del proveedor, verificar en el SIABES que el detalle anexo a la factura coincida con las solicitudes de alojamiento ingresadas, revisando que se encuentre correctamente la siguiente información: N° de beneficiario, nombre, y la fecha de la autorización para el alojamiento.

6. CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que la Oficina Regional de San Miguel posee controles razonables para el desarrollo de sus actividades conforme a lo establecido el Manual de Políticas, Normas y Procesos, y de más normativa aplicable. Sin embargo, se



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

identificaron deficiencias de control interno ejecutado en la Regional que no afectan la eficiencia de los mismos, los cuales pueden mejorarse para lo cual se establecen las recomendaciones descritas en el numeral cinco del presente informe que al ser implementadas mejorarían los controles internos de la ORSAM, evitando así que se conviertan en futuras observaciones por parte de los entes fiscalizadores externos.

7. PÁRRAFO ACLARATORIO

El presente informe contiene los resultados de la auditoria especial solicitada por memorándum de Presidencia de Junta Directiva de FOPROLYD Referencia No. 02/2019, la auditoria comprendió con un alcance específico en y realizar una auditoria especial a la Oficina Regional de San Miguel, relacionada con las siguientes áreas:

- a) Asistencia de Personal (marcación, permanencia, permisos).
- b) Fondo Circulante.
- c) Entrega de especies y medicamentos.
- d) El Modo de proceder en caso de quejas y avisos,

Por el periodo del 01 de enero de 2016 al 30 de septiembre de 2019, motivo por el cual no se emite opinión sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros; o detallar situaciones específicas que por las características que presentan sean riesgos potenciales para los involucrados.



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

San Salvador, 08 de enero de 2020.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



Licda. Iris Nathaly Melgar Mercado
Jefa Interina de la Unidad de Auditoría Interna