



caja petrolera de salud

departamento nacional de auditoria interna



INFORME DNAI Nº 012/2024

INFORME DE CONTROL INTERNO EMERGENTE DEL
RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE
"EL SERVICIO DE ANATOMÍA PATOLÓGICA DE LA
ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL LA PAZ, GESTIÓN
2023 Y ENERO A MARZO 2024.

FECHA: 21 DE AGOSTO DE 2024

La Paz - Bolivia



caja petrolera de salud

INFORME DE CONTROL INTERNO DNAI N° 012/2024

OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
-mail:
contacto@cps.org.bo

A: Dr. David Silvestre Martínez Flores
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO

DE: Lic. Jaqueline S. Leytón Flores
JEFE DPTO. NAL. DE AUDITORÍA INTERNA
CAJA PETROLERA DE SALUD

Lic. Janett Franco Terceros
AUDITOR INTERNO

REF.: INFORME DE CONTROL INTERNO EMERGENTE DEL
RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE EL
SERVICIO DE ANATOMÍA PATOLÓGICA DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTAL LA PAZ, GESTIÓN 2023 Y ENERO A MARZO 2024

FECHA: La Paz, 21 de agosto de 2024.

1. ANTECEDENTES

El Departamento Nacional de Auditoría Interna de la Caja Petrolera de Salud, como parte de las actividades no programadas para la gestión 2024, realizó el Relevamiento de Información Específico sobre el Servicio de Anatomía Patológica de la Administración Departamental La Paz, emitiendo el Informe RELEV. N° 06/2024, en el que se advirtió hallazgos de control interno, por cuanto conforme establece el numeral 03 de la Norma 217 Relevamiento de Información de las Normas Generales de Auditoría Gubernamental, aprobadas con Resolución N° CGE/094/2012 del 27 de agosto de 2012, se emite el presente informe a efectos de sugerir acciones correctivas y de control necesarias.

2. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO.

2.1 Deficiencias en los Programas Operativos Anuales del Servicio de Anatomía Patológica.

Los Programas Operativos Anuales del Servicio de Anatomía Patológica, contempla operaciones y tareas las que están alineadas a las Acciones de Corto Plazo (ACP), tal como se refleja el siguiente cuadro:

ADMINISTRACIONES

PARTAMENTALES
- La Paz
- Santa Cruz
- Cochabamba

REGIONALES
- Camiri
- Cere
- Tarija

ZONALES
- Tarija
- Potosí
- Oruro

SUPERZONALES
- Cochabamba
- Villamontes
- Ormejo



caja petrolera de salud

DNAI N° 012/2024

OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
E-mail:
contacto@cps.org.bo

ADMINISTRACIONES

DEPARTAMENTALES
La Paz
Santa Cruz
Cochabamba

REGIONALES
Cochabamba
Tarija

ZONALES
Oruro
- Potosí
Trinidad

UBZONALES
- Yacuiba
Villamontes
Cermejo

Servicio de Anatomía Patológica Programa Operativo Anual Gestiones 2023 y 2024

OBJETIVO DEL SERVICIO	ACCION DE CORTO PLAZO		OPERACIÓN	TAREA	PRESUPUESTO ASIGNADO		INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
	Nº de (ACP)	DESCRIPCION			Partida	Importe (Bs)	
GESTION - 2023							
	07	Fortalecer la administración logística de insumos reactivos y dispositivos médicos	Mantener abastecida el área de Patología	Adquisición de insumos para patología	34200 Productos Químicos y Farmaceúticos	60,700.00	1
	09	Gestionar niveles de articulación y coordinación a nivel nacional que faciliten los procesos de atención de forma eficiente	Realizar estudios anatómicos y fisiológicos de los tejidos y los órganos enfermos	Adquisición de cocinillas de dos hornallas para coadyuvar a la realización de estudios de histología a ser ejecutado de			Número de estudios patológicos realizados
GESTION - 2024							
	03	Fortalecer una eficiente y oportuna gestión administrativa técnica y operativa de dispositivos médicos (Reactivos insumos médicos odontológicos y otros)	Diagnosticar las diferentes patologías de interés médico legal, identificación y diagnóstico de las diferentes causales de lesiones o muerte	Adquisición de insumos para diagnosticar las diferentes patológicas de interés médico.	34200 Productos Químicos y Farmaceúticos	80,701.00	Número de informes realizados

Fuente de Información SIGPP

En la gestión 2023, la Dirección Nacional de Salud y el Departamento Nacional de Prestaciones formularon trece Acciones de Corto Plazo (ACP) alineadas a las Acciones de Mediano Plazo del Plan Estratégico Institucional (PEI), a los que cada servicio y/o unidad del sector salud debe alinearse según el objetivo del área. En ese marco, el Servicio de Anatomía Patológica se alineó a dos ACPs (07 y 09) en la gestión 2023 y a la ACP-03 en 2024, las mismas que no están relacionadas con el objetivo del área según establece el Manual de Organización y Funciones:

“Servicio de Anatomía Patológica. Objetivo.

Administrar los procesos de atención de salud del Servicio de Patología de acuerdo a las normativas vigentes para alcanzar las metas y objetivos tanto de la institución como del Servicio, proporcionando la mejor atención al paciente, con calidad, calidez en el marco de la Salud Familiar comunitaria intercultural.”

Adicionalmente, las operaciones, tareas e indicadores planteados se relacionan a las Acciones de Corto plazo, por tanto, no están alineadas a las actividades que debe desarrollar el Servicios de Anatomía Patológica, debido a que éstas se centran en la adquisición de insumos y activos fijos, lo que impide medir las operaciones que ejecuta en cumplimiento de su objetivo. Por lo tanto, los resultados planteados en los seguimiento y evaluaciones trimestrales no permiten conocer la eficacia del trabajo que desarrollan el Servicio, como se muestra a continuación:

Servicio de Anatomía Patológica Evaluación del Programa Operativo Anual Gestiones 2023 y Primer Trimestre 2024.

Porcentaje (%) de Ejecución por Trimestre				
Gestión	1er.	2do.	3ro.	4to.
2023	50%	70%	100%	100%
2024	Sin evaluación			

85



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
E-mail:
contacto@cps.org.bo

ADMINISTRACIONES

DEPARTAMENTALES

- La Paz
- Santa Cruz
- Cochabamba

REGIONALES

- Camiri
- Jujuy
- Tarija

ZONALES

- Oruro
- Potosí
- Minas

MBZONALES

- Sacaba
- Villamontes
- Ormejo

93

Al respecto, el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Institución, establece:

“Artículo 14.- (Elaboración del Plan Operativo Anual)

a) Programación de acciones de corto plazo.

El responsable de ejecución de una Acción de Corto Plazo (ACP), en coordinación con sus Áreas o Unidades organizacionales ejecutoras, establecerá las fechas de inicio y finalización, tomando en cuenta los períodos de ejecución, las prioridades, los riesgos, el presupuesto y la concurrencia de tareas paralelas; fechas que serán puestas a consideración del siguiente nivel jerárquico superior del REACP, para ser ratificadas y corregidas”.

b) Determinación de Operaciones y Tareas.

Los Responsables de las Acciones de Corto Plazo de manera coordinada determinarán con las áreas y/o unidades las operaciones y tareas específicas orientadas al logro de los resultados esperados por cada acción de corto plazo en las fechas previstas.

Las operaciones se clasificarán en función al tipo de operaciones al que responden (de funcionamiento o de inversión), mismas que a su vez pueden ser agrupadas en actividades, en función a la identificación de los productos intermedios que produzcan (bienes) o que presten (servicios), y se determine la necesidad de una asignación individualizada de recursos físicos y financieros. sea para fines de control, identificación de responsables, separación de procesos, etc.

Las operaciones y/o actividades resultantes deberán reconocerse y distinguirse de manera exclusiva, permitiendo su seguimiento, cuantificación y verificabilidad”.

c) Determinación de Requerimientos.

Para cada acción de corto plazo, los REACP en coordinación con sus Áreas o Unidades organizacionales ejecutoras, deberán determinar los requerimientos de personal, insumos, materiales, activos fijos, servicios y/u otros, necesarios para lograr los resultados esperados, así como definir un cronograma de plazos para su dotación; completando la información con el presupuesto que demandará la dotación de bienes y servicios.”

“Artículo 17.- Evaluación Periódica de la Ejecución del POA.

(...)

a) (...) “Para las evaluaciones periódicas que se realicen mientras una acción de corto plazo se encuentre en ejecución, se aplicará la evaluación de medio término permitiendo conocer su evolución e identificar los resultados intermedios logrados a fin de detectar a tiempo problemas internos o externos que pudieran estar obstaculizando su adecuada ejecución”.

Los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobados con Resolución N° CGR-1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, establecen:

“2115. Administración Estratégica.

“Las organizaciones del sector público requieren, para su administración y control efectivos, la formulación sistemática y correlacionada de sus objetivos estratégicos y su plan respectivo. De este plan se derivan los objetivos de cada gestión, la programación de operaciones y sus metas asociadas, expresadas monetariamente en el presupuesto anual. Todas estas actividades deben ser formuladas de modo concordante con los planes y políticas establecidos por el Sistema Nacional de Planificación (SNP), las



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110 2372163 2356859
Fax: 2362146 2313950 2356859
-mail:
contacto@cps.org.bo

ADMINISTRACIONES

DEPARTAMENTALES
- La Paz
- Santa Cruz
- Cochabamba

REGIONALES
- Camiri
- Jujuy
- Tarija

ZONALES
- Oruro
- Potosí
- Tarija

SEZONALES
- Sacaba
- Villamontes
- Ormejo

Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), las Directrices del Sistema de Presupuesto, su propia misión y el análisis pormenorizado de situación y del entorno. Asimismo, dichas actividades deben diseñarse para coadyuvar al cumplimiento de los componentes de la administración estratégica antes mencionados. Como toda actividad de planificación requiere seguimiento y evaluación permanente.

En una organización sin administración estratégica, el control interno carecería de sus fundamentos más importantes y solo se limitaría a la verificación del cumplimiento de ciertos aspectos formales".

(...)."

Las observaciones descritas se deben, a la falta de aplicación de la normativa relativa a la programación de operaciones, por parte del personal que elaboró el programa operativo anual, así como al desconocimiento de la composición de las Acciones de Corto Plazo, sumado a la poca participación por parte de la Responsable del Servicio de Anatomía Patológica en el proceso de elaboración del programa operativo anual de gestión, ocasiona que este instrumento operativo contenga información errónea que no contribuye a medir los resultados del Servicio.

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja Petrolera de Salud, instruya al Director Nacional de Salud que a través del Departamento Nacional de Prestaciones y en coordinación con el Departamento Nacional de Planificación y Desarrollo, se proceda a la capacitación de la Responsable del Servicio de Anatomía Patológica y de los demás funcionarios del área de salud responsables de la elaboración del POA, en la identificación de la ACP, la formulación de operaciones, tareas e indicadores en el marco del objetivo del área, previo a la formulación del Programa Operativo Anual para la siguiente gestión y participen en su elaboración.

Adicionalmente, instruya al Administrador Departamental y al Jefe Departamental de Servicios de Salud, su participación activa en la elaboración de este instrumento de gestión, dejando constancia de ello.

Comentario del área auditada.

"Estamos de acuerdo."

2.2 Instrumentos Administrativos Desactualizados.

Los documentos de organización administrativa como son los Manuales de Organización y Funciones, Manuales de Funciones incluyendo la Estructura Orgánica del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Petrolero de Obrajes, no fueron actualizados. Estos documentos fueron aprobados mediante Resolución del Honorable Directorio H.D N° 047/2013 del 12 de julio, bajo el nombre de: *"Centro Médico Integrado Administración Departamental La Paz C.P.S"*, posteriormente, en la gestión 2014 mediante Resolución de Directorio H.D. N° 025/14, se cambió de nombre a *"Hospital Petrolero de Obrajes"*.

A partir de la aprobación y puesta en vigencia de los documentos de organización administrativa, no fueron evaluados en cuanto al contenido y funcionalidad del mismo, para determinar las áreas o servicios que requieren ser revisados y actualizados; deficiencia que ha repercutido en el Servicio de Anatomía Patológica, donde se observa un manual de organización y funciones y manual de funciones totalmente desactualizado con una estructura

8



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
-mail:
contacto@cps.org.bo

orgánica integrada por ocho cargos, según se muestra a continuación, que no fue aplicada desde su aprobación:

El organigrama aprobado contempla ocho cargos como se describe a continuación:

- Una Jefatura de Servicio
- Una secretaria
- Un médico anotomopatólogo unidad Patología Quirúrgica.
- Un médico anotomopatólogo unidad de Citología.
- Un médico anotomopatólogo unidad de Necropsia.
- Tres técnicos superiores para las diferentes especialidades.

Actualmente el Servicio está integrado por los siguientes cargos:

Nº	Nombre y Apellido	Formación	Cargo	Carga Horaria
1	Dra. Delia Parra Cuentas,	Medico Anatomopatología.	Responsable del Servicio	6 Hras.
2	Carmen Condori Panca	Técnico en Laboratorio	Técnico Patólogo	6 Hras
3	Tatiana Álvarez Maldonado	Auxiliar de Enfermería	Auxiliar de Enfermería	6 Hras

De la revisión de la documentación contenida en los files personales, se establece que la Dra. Parra, ingreso a la Caja Petrolera de Salud Administración Departamental La Paz con la especialidad del cargo por su denominación. En lo que corresponde al personal técnico, al no contar con un manual de puestos que establezca los perfiles profesionales de cada cargo, no permite evaluar si el personal cuenta con la formación académica y técnica necesaria.

En fecha 14 de mayo de 2024, se realizó una entrevista al Director Nacional de Salud, Dr. José M. Carrasco Burgoa, la autoridad señaló que la estructura orgánica actual no satisface las necesidades de la institución debido a la alta demanda de servicios, tanto de consulta externa como de hospitalización; situación que provoca demoras en el procesamiento de muestras y afecta negativamente la obtención de resultados.

La autoridad subrayó la necesidad de rediseñar la estructura orgánica para que el servicio cumpla su misión. En el sentido de que es esencial evaluar y proceder con la reingeniería de la estructura, en coordinación con la Administración Departamental de La Paz y la Dirección Nacional de Gestión de Calidad.

Asimismo, el Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio de Anatomía Patológica, aprobado con Resolución del Honorable Directorio R.H.D N° 011/2021, incluye los siguientes cinco procesos:

- 1) Estudios Histopatológicos
- 2) Estudio Intraoperatorio
- 3) Estudio Citológico
- 4) Préstamo de Tacos de Parafina
- 5) Autopsias

95



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
-mail:
contacto@cps.org.bo

ADMINISTRACIONES

DEPARTAMENTALES
La Paz
Santa Cruz
Cochabamba

REGIONALES
Camará
JUJUY
Tarija

ZONALES
Oruro
- Potosí
- Tarija

ZONALES
- Yacuiba
- Villamontes
- Bermejo

De los cuales se detallan los procedimientos y el tiempo estimado para cada análisis de las muestras, excepto para los procesos de Intraoperatorios y Estudio Citológico, omisión que limita medir el tiempo necesario para procesar una muestra y el establecimiento de diferencias en los tiempos insumidos para cada uno de los procesos.

El Reglamento Específico de Organización Administrativa (RE-SOA), aprobado mediante Resolución R.D. 037/2008, establece que el proceso de análisis organizacional debe evaluar retrospectivamente los resultados de la gestión pasada y prospectivamente las necesidades futuras, para formalizar y aprobar los manuales necesarios para una estructura organizacional funcional.

"Artículo 9º.- Objetivo del Proceso de Análisis Organizacional determina que:

El proceso del análisis organizacional tiene por objetivo, evaluar la estructura organizacional de la Caja Petrolera de Salud objetivo del RE-SOA es Establecer la norma específica para implantar el sistema e la estructura organizacional de la Caja Petrolera de Salud, determinar los procesos de análisis, diseño e implantación del diseño organizacional, identificando los responsables de estos procesos y el tiempo en que serán ejecutados, concordante con el Art. 2 de las Normas Básicas de Organización Administrativa."

"Artículo 11º.- Proceso del Análisis Organizacional establece que:

"El análisis organizacional deberá incluir el análisis retrospectivo, el análisis prospectivo, y la formalización del análisis organizacional".

Para esto se deberá realizar lo siguiente:

I. Análisis Retrospectivo.

Deberá la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada, respecto a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos propuestos en el programa operativo anual.

(...)

II. Análisis Prospectivo.

Deberá evaluarse la situación futura que deberá afrontar la Institución para lograr los objetivos que se planteen en el Programa Operativo Anual de la próxima gestión, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tengan definidos y aprobados los objetivos del POA para la siguiente gestión.

(...)

III. Resultado de la Formalización.

Los resultados y conclusiones del análisis organizacional, deberán ser formalizados en el documento del Análisis Organizacional, que contenga las recomendaciones precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes (...)."

"Artículo 12º.- Unidad Responsable del Proceso de Análisis Organizacional.

Por la complejidad de las funciones que cumple cada área organizacional de la Caja Petrolera de Salud, las Direcciones Nacionales, las Administraciones Departamentales, Regionales y Zonales, tendrán como función elaborar el análisis organizacional, cuyo responsable de monitorear la ejecución del proceso de análisis organizacional es la Unidad de Gestión y Planificación dependiente de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad."

GD



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
-mail:
contacto@cps.org.bo

ADMINISTRACIONES

DEPARTAMENTALES
La Paz
Santa Cruz
Cochabamba

REGIONALES
Camiri
Juli
Tarija

ZONALES
Oruro
- Potosí
Trinidad

BZONALES
- Yacuiba
Villamontes
Jemejo

“Artículo 14º.- periodo de Ejecución del Proceso de Análisis Organizacional.

El análisis organizacional, debe efectuarse a partir de junio de cada gestión, periodo que podrá ser modificado de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración del POA o de acuerdo a requerimiento.”

“Artículo 17º.- Formalización y Aprobación de Manuales.

El diseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución de Directorio expresa.”

El Plan Funcional del Hospital de 3er Nivel de Obrajes de la Administración Departamental La Paz, aprobado con Resolución H.D. Nº 0014/2014 de 28 de febrero de 2014, establece respecto a las características del servicio de un establecimiento de 3er nivel:

“5.1. DE LA ATENCIÓN:

5.1.1. RECURSOS HUMANOS

Cuantitativos: de acuerdo al servicio y normas específicas de su funcionamiento, debe existir el número adecuado de personal en la cantidad requerida para su buen funcionamiento, durante el tiempo que permanece abierto el establecimiento de salud, para la atención al usuario/asegurado y su familia.

Cualitativos: de acuerdo a la función del servicio, su complejidad y capacidad resolutiva, el personal asignado debe ser:

- ✓ profesional especializado certificado
- ✓ con competencias en su área (conocimientos, actitudes y prácticas)
- ✓ capacitado y entrenado en el correcto manejo de equipos de su servicio
- ✓ con compromiso institucional y de buen trato al usuario/asegurado y su familia.”

Por otra parte, los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobados con Resolución Nº CGR-1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, establecen:

“2116. Sistema organizativo

Toda organización pública requiere desarrollar y actualizar la estructura organizativa que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

A tales efectos deberá efectuar un análisis para determinar la estructura organizativa que mejor contribuya al logro de los objetivos fijados en los Programas de Operación Anuales. Este análisis es retrospectivo y prospectivo. Ello implica analizar la calidad de los servicios o bienes proporcionados en el pasado y la satisfacción de los usuarios, la efectividad de los procesos operativos y la velocidad de respuesta institucional a los cambios internos y externos. Estos elementos junto a la identificación de las necesidades y los recursos para satisfacerlas a futuro, contribuyen a la prospección de los ajustes necesarios de la estructura organizativa, incluyendo las unidades y áreas existentes, así como los canales de comunicación y coordinación, tomando en cuenta los objetivos establecidos para cada gestión.

La referida prospección comprende los recursos humanos y materiales los cuales requieren, para los primeros, definiciones acerca de normas y procesos de programación de puestos, contratación y asignación de funciones del personal necesario para cubrir los puestos de las unidades organizacionales. Con respecto a los recursos materiales se deberá programar la contratación de los bienes y servicios requeridos para la gestión, así como la estructura de soporte para la administración de tales bienes y servicios, incluyendo la programación y administración de los recursos financieros.

Esta actividad recurrente se debe complementar con análisis coyunturales durante el desarrollo de cada gestión a fin de actuar oportunamente sobre los factores organizativos y externos que interfieran el logro de los objetivos.

85



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
-mail:
contacto@cps.org.bo

ADMINISTRACIONES

DEPARTAMENTALES
- La Paz
- Tarija
- Cochabamba

REGIONALES
- Camiri
- Jujuy
- Tarija

ZONALES
- Oruro
- Potosí
- Trinitad

BZONALES
- Yacuiba
- Villamontes
- Ormejón

Sobre la base de este análisis, las instituciones públicas deben diseñar o rediseñar su estructura orgánica, identificando las necesidades de los usuarios, los bienes o servicios que satisfagan esas necesidades, estableciendo los procesos, las unidades y áreas que realizarán las operaciones, el tipo y grado de autoridad de estas unidades y áreas y su ubicación en los niveles jerárquicos, los canales y medios de comunicación, así como las instancias de coordinación interna e interinstitucional que resulten apropiadas. El resultado de toda esta labor deberá formalizarse en manuales de organización y funciones, organigramas y manuales de procesos.

La dimensión de la estructura organizativa estará en función de la naturaleza y volumen de las actividades. "

Lo referido se debe a que el personal de la Dirección Nacional de Salud, la Administración Departamental, la Jefatura Departamental de Servicios Salud y la Jefatura del Servicio de Anatomía Patológica, no han evaluado los manuales de organización y funciones y de procedimientos, desde su aprobación, ocasionando los siguientes efectos negativos:

- Incapacidad para definir claramente los perfiles profesionales requeridos para el personal del Servicio de Anatomía Patológica.
- Demoras en el procesamiento de muestras y en la obtención de resultados, lo que afecta la calidad del servicio debido a la alta demanda en consultas externas y hospitalizaciones.
- Una gestión deficiente que no responde adecuadamente a las necesidades actuales del servicio y la institución.

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja Petrolera de Salud, instruir al Director Nacional de Salud, Director Nacional de Gestión de Calidad y Administrador Departamental La Paz, que en coordinación con el Jefe Departamental de Servicios de Salud, efectúen el análisis organizacional del Servicio de Anatomía Patológica y sobre la base de los resultados obtenidos, a través de la Unidad Nacional de Normalización, procedan a actualizar el organigrama, el Manual de Organización y Funciones, y el Manual de Procesos y Procedimientos, instrumentos que deben ser aprobados por las instancias respectivas para su aplicación, asegurando su funcionalidad para el logro de los objetivos institucionales.

Comentario del área auditada.

"Se contrató un patólogo para mejorar el servicio".

2.3 Falta de Insumos en el Servicio de Anatomía Patológica.

Según los Formularios de Reposición de Materiales se observa que desde la gestión 2023, el Servicio de Anatomía Patológica ha solicitado de manera recurrente la provisión de insumos indispensables para el análisis de las muestras patológicas, como el xilol y alcohol absoluto, catalogados como sustancias controladas, lo que implica un tratamiento especial para su adquisición. Trámite administrativo que deberá ser gestionado por las autoridades correspondientes ante las entidades competentes para obtener la autorización necesaria y así poder acceder a los insumos sin problema alguno.

En fecha 8 de mayo de 2024 según nota CITE: ALPZ/HPO/PAT-NI-0045/2024, la Dra. Parra Jefe del Servicio de anatomía Patológica, informó a la Directora del Hospital Petrolero de Obrajes: "(...), desde el 27 de noviembre hasta la fecha de presentación de la nota, el área de Histotecnia se encuentra sin procesar muestras quirúrgicas por FALTA DE ALCOHOL ABSOLUTO (SUSTANCIA CONTROLADA (...))."

90



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
-mail:
contacto@cps.org.bo

Al respecto, a continuación, se exponen una muestra de los formularios de "Solicitud de Reposición de Materiales, presentados por la Jefe del Servicio a la Unidad de Contrataciones:

Fecha	Nº de Solicitud	Descripción	Unidad	Saldo Ant.	Reposición
26/04/2024	REP-MAT-502/2023	Alcohol etílico absoluto	Fsco.	0	30
26/04/2024	REP-MAT-501/2023	Xilol P.A. x litro	Fsco.	0	20
24/01/2024	REP-MAT-106/2023	Etanol absoluto x litro	Fsco.	0	30
08/01/2024	REP-MAT-42/2023	Xilol P.A. x litro	Fsco.	0	20
08/01/2024	REP-MAT-041/2023	Etanol absoluto x litro	Fsco.	0	30
19/06/2023	REP-MAT-495/2023	Etanol absoluto x litro	Fsco.	0	20
19/06/2023	REP-MAT-362/2023	Xilol P.A. x litro	Fsco.	0	20
29/05/2023	REP-MAT-496/2023	Xilol P.A. x litro	Fsco.	0	20
29/05/2023	REP-MAT-495/2023	Alcohol etílico absoluto	Fsco.	0	8

El Decreto Supremo N° 3434 de 17 de diciembre e 2017, Reglamento a la Ley 913 de Sustancias Controladas en el Titulo II Operaciones con Sustancias Químicas Controladas en el Capítulo I Organismo Competente y Atribuciones Disposiciones Generales determina lo siguiente:

"ARTÍCULO 72.- (OBLIGACIONES DE REGISTRO). Toda persona Natural o jurídica que requiera realizar cualquier actividad con sustancias químicas controladas, debe obligatoriamente registrarse en la DGSC conforme requisitos establecidos."

"ARTÍCULO 75.- (CERTIFICADO DE REGISTRO). Cumplidos todos los requisitos exigidos y certificados en la inspección previa, la DGSC procederá al registro y otorgación del Certificado de Registro."

Los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobados con Resolución N° CGR-1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, establecen:

2315. Aseguramiento de objetivos fuente de la organización.

En un enfoque sistémico, las organizaciones públicas son entes que interactúan con el medio circundante y accionan internamente para satisfacer necesidades sociales. Los puntos de contacto con el medio externo se dan en los procesos de abastecimiento de recursos (humanos, materiales y financieros) y en la devolución en servicios a la comunidad de sus contribuciones (impuestos, tasas, etc.).

En todas estas acciones e interacciones existen objetivos fuente o críticos cuya preservación constituye el escenario para diseñar las actividades de control.

Objetivos fuente externos

Se tiene:

(...)

- ❖ La planificación y programación de los recursos materiales
- ❖ El acceso a insumos y/o equipamientos escasos - el acceso a las cantidades y calidades requeridas
- ❖ el conocimiento detallado del mercado proveedor

Continuidad y desarrollo

- ❖ Las interrelaciones de la actividad institucional con el desarrollo sostenible y el medio ambiente.

97



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110 2356859
Fax: 2362146 2313950 2356859
E-mail: contacto@cps.org.bo

- ❖ *La identificación positiva de la entidad por el conjunto social.*
- ❖ *La búsqueda permanente de mejoras en los niveles de satisfacción de los usuarios en cuanto al producto o servicio ofrecido y la atención brindada*

Lo descrito se debe a la falta de atención de los requerimientos efectuados por la Jefa del Servicio debido a que el registro y autorización para la compra de sustancias controladas no se encontraba vigente. Según información proporcionada por la Jefa Departamental Administrativa Financiera, el 9 de julio de 2024 se obtuvo el Certificado de registro digital N° 2000-04044-24D, para la compra de estos insumos, cuyo vencimiento es el 9 de julio de 2027.

Esta deficiencia ha retrasado significativamente el procesamiento de muestras patológicas, con demoras significativas, lo que impacta negativamente en los asegurados. Además, muchos pacientes se ven obligados a solicitar la entrega de sus muestras para ser analizadas en laboratorios externos, asumiendo un costo que recae sobre los propios asegurados y la entidad debido a la contratación de estos servicios en lagunas especialidades, incrementando los costos operativos.

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja Petrolera de Salud, instruya al Administrador Departamental La Paz, que, a través del personal responsables, se inicien los procesos de contratación de los insumos para su dotación al Servicio de Anatomía Patológica, en vista de que ya cuenta con el certificado de registro digital, requisito indispensable para su adquisición.

Comentario del área auditada.

“Se cuenta con autorización para compra de sustancias controladas, ya se realizó el proceso de compra de xilol y alcohol absoluto”.

2.4 Emisión de Reportes Estadísticos Demorados.

El Servicio de Anatomía Patológica, en cumplimiento a las circulares que emite el Servicio Departamental de Salud, entre las que se cita la Circular CITE: SNIS/VE/ESTAD/RS ISO/0003/2024 del 26 de enero de 2024, debe remitir a dicha instancia los informes mensuales de producción de servicios y de vigilancia epidemiológica en los formularios correspondientes antes del día cinco de cada mes. Estos informes deben ajustarse a un formato estandarizado y especificado por las autoridades competentes.

Al respecto, se verificó que los reportes estadísticos son remitidos al Responsable de Estadística de la Administración Departamental La Paz y al SEDES La Paz con retraso de hasta cuatro meses según se verificó en la última nota proporcionada DAPN-HPO-28/2024 de 6 de mayo de 2024, emitida por la Jefa del Servicio de Anatomía Patológica, mediante la cual remite el Reporte Estadístico correspondiente al mes de diciembre de 2023.

El retraso en la emisión de los reportes estadísticos, según manifiesta la propia Jefa del Servicio de Anatomía Patológica, en la nota descrita anteriormente, se debe:

“(...) a que 1 solo médico anatomopatólogo sostiene la Departamental La Paz, que también cumple funciones de secretaria, y lleva la parte administrativa de pedidos, para la Unidad, existiendo a la fecha

95



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
-mail:
contacto@cps.org.bo

retraso de 95 días en la emisión de resultados y elaboración consiguiente de las estadísticas, para su posterior entrega. (...).

Adicionalmente, como resultado de la revisión del “Cuaderno de Ingreso de Piezas” que registra la fecha de recepción de muestras, los datos de los asegurados y la entrega de los resultados que en algunos casos consigna la fecha, se evidencia respecto al mes de diciembre de 2023 que los resultados fueron entregados en la gestión 2024, por lo tanto, la falta de remisión oportuna de estos reportes, se debe a que no cuenta con resultados para ser reportados.

Los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobados con Resolución N° CGR-1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, establecen:

“1300. Responsabilidad.

Es la obligación y la actitud de todo servidor público, con independencia de su jerarquía dentro de una organización, de rendir cuentas por el destino de los recursos públicos que le fueron confiados, del rendimiento de su gestión y de los resultados logrados

Esto significa disponer de información útil, oportuna y confiable de la gestión pública y de sus resultados, para su análisis y evaluación por parte de los máximos ejecutivos de la propia organización, de los que ejercen tuición y control gubernamental sobre ella y, dentro del marco de la legislación vigente, la sociedad en su conjunto.

La demora en la remisión de los reportes estadísticos incumple lo determinado en la Circular emitida por el SEDES, y no permite tener información oportuna para la toma de decisiones por parte de las autoridades departamentales, sobre las actividades y los problemas que enfrenta el Servicio.

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja Petrolera de Salud, instruya al Administrador Departamental La Paz que en coordinación con el Jefe Departamental de Servicios de Salud y el Director del Hospital Petrolero de Obrajes, se aseguren que la Jefe del Servicio de Anatomía Patológica, prepare y remita oportunamente la información al Responsable de Estadísticas, para su posterior remisión al SEDES en los plazos establecidos en la Circular citada.

Comentario del área auditada.

“Sin comentarios”.

2.5 Demora en el procesamiento de los estudios que realiza el Servicio de Anatomía Patológica.

Como resultado de la revisión de la información remitida por la Dra. Delia Parra Cuentas, Jefe del Servicio de Anatomía Patológica mediante nota ALPZ/HPO/PAT-NI-0047/2024 de 10 de mayo de 2024 y la obtenida por auditoría, consistente en los datos del “cuaderno de ingreso de piezas” de registro del servicio, de la información remitida en medio magnético que contempla los resultados de los exámenes citológicos, se evidenció retraso en el proceso de las muestras de hasta un año, como se muestra a continuación:

Y



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
Email:
contacto@cps.org.bo

Reporte de exámenes Histopatológicos y Citológicos procesados por el Servicio de Anatomía Patológica Gestiones 2023 y primer trimestre 2024

Nº	Fecha de Solicitud	Nº de Matricula	Fecha de Reporte de la muestra (entrega resultados)	Días calendario Demorados
1	03/01/2023	1945-5523-LCO	05/06/2023	180
2	06/01/2023	1961-5509-FHA	13/02/2023	38
3	06/02/2023	1975-5126-QOM	30/06/2023	144
4	02/06/2023	1948-5209-CBA	12/10/2023	163
5	01/12/2023	1989-0502-LDH	20/05/2024	142
6	02-08/2023	1970-6017-CVS	02/01/2024	184
7	17/01/2023	1975-6207-OVC	20/12/23	340

Fuente: Cuaderno de registro y reportes en sistema

Los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobados con Resolución N° CGR-1/070/2000 de 21 de septiembre de 2000, establecen:

1200 Calidad del Control Interno.

Se entiende por calidad al conjunto de características del control interno, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.

En el contexto indicado todas las actividades de control interno deben coadyuvar al aseguramiento de la calidad. Para ello, su ejecución debe responder a reglas predeterminadas y específicas y constituir una actividad consciente para el responsable de la misma. Además, deben existir actividades de evaluación periódica e independiente, bajo la responsabilidad de la dirección superior, para determinar si las actividades de control vigentes permiten obtener la conformidad antes señalada; dicha evaluación debe contemplar la verificación y validación de los controles. Ello implica confirmar mediante examen y obtención de evidencia objetiva que los controles se ejecutan conforme a su diseño (verificación) y que sus objetivos predeterminados se logran por cuanto operan efectivamente (validación). (...).

La demora en el procesamiento de las muestras se atribuye a una combinación de factores, entre los cuales se destacan la falta de insumos necesarios para el procesamiento ágil de las muestras, como indica la Jefa del Servicio en la nota interna ALPZ/HPO/PAT-NI-0075/2024 de 4 de julio de 2024 y a la falta de personal según afirma en su nota interna ALPZ/HPO/PAT-NI-0022/2024 de 2 de abril de 2024, ocasionando un impacto negativo en la atención de los pacientes, aumentando el tiempo de espera para diagnósticos críticos, lo que a su vez podría comprometer la efectividad del tratamiento médico. Además, esta situación afecta la imagen y credibilidad del servicio, generando insatisfacción tanto en los usuarios internos (médicos tratantes) como en los pacientes.

Cabe indicar que la organización del Servicio se analizó en el punto 2.2 anterior.

Se recomienda al Director General Ejecutivo de la Caja Petrolera de Salud, instruya al Administrador Departamental La Paz en coordinación con el Jefe Departamental de Servicios de Salud y el Director del Hospital Petrolero de Obrajes, adopten acciones para que el Servicio de Anatomía Patológica, cuente con los insumos necesarios oportunamente y se implemente un sistema de monitoreo continuo de los tiempos de procesamiento de muestras, con indicadores de desempeño claramente definidos, para asegurar el cumplimiento de los estándares aplicables.

85



OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Telfs.: 2372110
2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
Email:
contacto@cps.org.bo

Comentario del área auditada

“Sin comentarios”.

3. RECOMENDACIÓN

Recomendamos a su autoridad instruir a las áreas respectivas, adopten las acciones necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones expuestas en el numeral 2 del presente informe, a objeto de mejorar los procedimientos y controles administrativos expuestos.

En cumplimiento a la Resolución N° CGR-1/010/97 emitida por la ex Contraloría General de la República, actual Contraloría General del Estado, instruir a las Direcciones y Unidades remitir al Departamento de Nacional de Auditoría Interna, el pronunciamiento sobre la Aceptación de las Recomendaciones (Formato 1) y el Cronograma de Implantación de las mismas (Formato 2), dentro los diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción del presente informe, para su posterior seguimiento.

Es cuanto se informa a su autoridad, para fines consiguientes.

ADMINISTRACIONES

DEPARTAMENTALES

- La Paz
- Santa Cruz
- Cochabamba

REGIONALES

- Camiri
- Ucре
- Tarija

ZONALES

- Oruro
- Potosí
- Minas

SEZONALES

- Sacaba
- Villamontes
- Bermejo

Lic. Aud. Janet Franco Terceros

AUDITOR INTERNO - DNAI
CAJA PETROLERA DE SALUD
Mat. Prof. CAULP N°0718

Lic. Jaquelin S. Leyton Flores
JEFE DPTO. NAL. AUDITORIA INTERNA
CAJA PETROLERA DE SALUD
Reg. Prof. CAULP N° 3623

JSLF/jft
Cc: Arch. DNAI



caja petrolera de salud

OFICINA NACIONAL

Av. 16 de Julio
No. 1616
Edif. Petrolero
Tels.: 2372163 2356859
Fax: 2362146
2313950 2356859
e-mail:
contacto@cps.org.bo

NOTA INTERNA
CITE: OFN/DNAI-NI-0293/2024
La Paz, 21 de agosto de 2024

A: Dr. David Silvestre Martínez Flores
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO

DE: Lic. Jaqueline Sandra Leyton Flores
JEFE DPTO. NAL. AUDITORIA INTERNA

REF.: **REMITO INFORME RELEV. N° 06/2024 E INFORME DNAI N° 12/2024**

De mi consideración:

Mediante la presente tengo a bien remitir a su autoridad para su conocimiento y fines consiguientes, los Informes de RELEV N° 06/2024 "RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y DNAI N° 12/2024 INFORME DE CONTROL INTERNO EMERGENTE DEL RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE EL SERVICIO DE ANATOMÍA PATOLOGÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL LA PAZ, GESTIÓN 2023 Y ENERO A MARZO DE 2024".

Con este motivo, saludo a usted atentamente.

J. Leyton
Lic. Jaqueline S. Leyton Flores
JEFE DPTO. NAL. AUDITORIA INTERNA
CAJA PETROLERA DE SALUD
Rég. Prot. CAULP N° 3623

ADMINISTRACIONES

DEPARTAMENTALES
- La Paz
- Santa Cruz
- Cochabamba

REGIONALES

- Camiri
- Sucre
- Tarija

ZONALES

- Oruro
- Potosí
- Túnquara

SUBZONALES

- Tocubcha
- Villamontes
- Bermejo

JSLF/np
C.c.: Arch. DNAI
Adjunto dos anillados

