



---

## INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

### LINEAMIENTOS PARA SUPERAR HALLAZGOS DE AUDITORÍAS REALIZADAS A DEPENDENCIAS DEL ISSS.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Dirección General

## INDICE

HOJA DE APROBACIÓN .....	3
<b>REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>VERSIÓN 0.0 .....</b>	<b>4</b>
CREACIÓN DEL DOCUMENTO:.....	4
INTRODUCCIÓN .....	5
1. ANTECEDENTES .....	5
2. OBJETIVOS DEL MANUAL .....	6
3. ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO .....	6
4. MARCO LEGAL.....	6
5. NORMAS .....	7
6. VIGENCIA.....	10



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Dirección General

### HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Abril 2012

AUTORIZADO POR:



Dr. Leonel Flores Sosa  
Director General ISSS



Lic. Cecilia C. Rodas Zúniga  
Jefe Unidad de Planificación y  
Desarrollo Institucional

REVISADO POR:



Dr. Jorge Eduardo Sandoval R.  
Designado Asuntos Administrativos  
Dirección General



ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN GENERAL

Lic. Mildred Astrid Díaz  
Asistente Administrativa  
Dirección General



Lic. Claudia Campos  
Jefe Depto. de Gestión de Calidad  
Institucional



Ing. Jorge Baires  
Jefe Sección Normas y Manuales

ELABORADO POR:



Lic. Evellin Yolanda Lozano Ibarra  
Analista de Desarrollo Institucional



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Dirección General

## REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

### CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Dr. Jorge Eduardo Sandoval R.	Lic. Evellin Yolanda Lozano Ibarra	Dr. Leonel Antonio Flores Sosa
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Fecha: Agosto 2011	Fecha: Abril 2012	Fecha: Mayo 2012

### REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

			1.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

### MODIFICACIÓN:

COD:



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Dirección General

## INTRODUCCIÓN

La transparencia institucional, que lleva implícita la rendición de cuentas, es uno de los pilares en los cuales se fundamenta la gestión de la administración actual del Instituto Salvadoreño del Seguro Social. En esa línea, la Auditoría, es considerada como un instrumento útil para la mejora de la eficiencia, eficacia y calidad de la atención, cuyo trabajo debe reorientarse hacia su participación en la resolución de las deficiencias señaladas y no únicamente al señalamiento de los problemas detectados, mediante sugerencias, orientaciones e integración con las áreas auditadas, de manera tal que el auditor se convierte en un recurso técnico más para fortalecer y mejorar la calidad de atención en favor de los asegurados y beneficiarios del ISSS.

En ese sentido, la Dirección General, consideró necesario a partir de febrero de 2011, tomar un papel preponderante en el tema de las Auditorías, a través de la incorporación e integración de la gestión y control de este proceso, dentro de los sistemas bajo responsabilidad directa del nivel superior, a fin de fortalecer y facilitar los mecanismos de coordinación y respuesta oportuna entre el Auditor y el Auditado.

Con base a lo anterior, se presentan estos lineamientos para su estandarización y cumplimiento a nivel institucional, como un mecanismo de rendición de cuentas y medición de la gestión de las Jefaturas a cargo de las diferentes instancias del Instituto, ante la Administración Superior.

### 1. ANTECEDENTES

La Dirección General, a partir del 7 de febrero de 2011, habilita el cargo de “Designado de la Dirección General para Asuntos Administrativos”<sup>1</sup>, encomendándole dentro de sus funciones y asignaciones, la coordinación y comunicación directa con todas las instancias institucionales en los aspectos relacionados con las Auditorías: Interna, Externa y de Corte de Cuentas de la República; con el propósito de realizar las gestiones y acciones necesarias, orientadas a la resolución de hallazgos y recomendaciones, de Auditorías y de Acuerdos de Consejo Directivo derivados de informes de Auditorías, relacionados con los Centros de Atención y Áreas de Salud y Administrativas del Instituto; así como servir de enlace directo con la Unidad de Auditoría Interna, Auditoría Externa y Corte de Cuentas de la República.

En este proceso también se cuenta con el apoyo del Asesor Jurídico de la Dirección General, especialmente en la verificación de respuestas y resolución de hallazgos y acuerdos de índole jurídica.

Dicha iniciativa implica la participación directa y más temprana del nivel superior, dentro del proceso de trabajo de la Auditoría Interna, Externa y de Corte de Cuentas de la República; involucrándose desde las fases iniciales de Planificación y Ejecución de las Auditorías.

<sup>1</sup> Para efectos de este documento se denominará como “Designado”



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Dirección General

## 2. OBJETIVOS DEL MANUAL

### GENERAL

Fortalecer el proceso de superación de hallazgos de Auditorías con el propósito de mejorar la eficiencia e imagen institucional y prevenir a futuro reparos y deducción de responsabilidad por los entes contralores.

### ESPECÍFICOS

- Mejorar el control interno y el seguimiento a nivel institucional, a efecto de responder, atender las recomendaciones y superar los hallazgos no resueltos en forma oportuna y evitar que pasen a informe especial.
- Sistematizar los lineamientos a nivel institucional para que su implementación se realice en forma estandarizada y sea acatada por todos los auditados.
- Fomentar a nivel institucional la cultura de trabajo en equipo e integración de las áreas de la organización, a fin que las respuestas sean integrales y evitar la dispersión e inconsistencia de las mismas.
- Dar cumplimiento al marco legal que regula la obligatoriedad de atender los requerimientos de los entes contralores, a fin de contribuir a la transparencia de la gestión institucional en forma responsable<sup>2</sup>.

## 3. ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

2.1 Toda actualización al presente documento, será realizada por instrucciones de Dirección General.

2.2 Las actualizaciones serán realizadas sólo por el Departamento de Gestión de Calidad Institucional por requerimiento de Dirección General.

## 4. MARCO LEGAL

### **Ley de la Corte de Cuentas de la República**

Artículos 38 y 45

### **Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS (Mayo 2008)**

Responsables del Sistema de Control Interno Art. 5

---

<sup>2</sup> Artículos 38 y 45 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Dirección General

## 5. NORMAS

1. Los “Auditados” a quienes se les comunique directamente, por parte de la Unidad de Auditoría Interna, Auditoría Externa y Corte de Cuentas de la República, de los hallazgos y recomendaciones relacionadas a sus áreas, responderán el requerimiento respectivo directamente, a efecto de atender oportunamente, enviando copia al “Designado”. En los casos que la notificación sea a través del “Designado”, éste remitirá a los auditados los hallazgos y recomendaciones respectivas, quienes atenderán y cumplirán oportunamente el requerimiento, dirigiendo copia de las respuestas al “Designado”.
2. Es responsabilidad de los “Auditados”, en el ámbito de Auditorías: Interna, Externa y de Corte de Cuentas de la República y de Acuerdos de Consejo Directivo:
  - Cumplir el requerimiento directamente con el ente contralor.
  - Involucrarse directamente en las diferentes fases del proceso de auditoría (Planificación y Ejecución de la Auditoría, Generación y Comunicación de Informes y Seguimiento al Cumplimiento de Recomendaciones).
  - Negociar, gestionar y presentar la documentación objetiva correspondiente, a fin de que las condiciones iniciales formuladas sean desvanecidas y prevenir que éstas pasen al status de hallazgos no superados.
  - Evaluar la viabilidad del cumplimiento de las observaciones y recomendaciones formuladas, y si éstas requieren replanteamiento, remitir el análisis al ente contralor respectivo.
  - Coordinar la obtención y/o preparaciones de respuestas, explicaciones o comentarios individuales o integrados relacionadas con sus áreas de trabajo y, previo a su envío al ente contralor respectivo, son delegados para revisar y avalar las mismas, con el propósito de prevenir la dualidad e inconsistencia de las respuestas.
  - Atender y dar respuesta oportuna, con la evidencia documental de respaldo respectiva, a las recomendaciones de los hallazgos de informes de Auditorías: Interna, Externa y de Corte de Cuentas de la República y a las de Acuerdos de Consejo Directivo derivados de los mismos. En los casos de necesidad de revisión, previo a su envío, con el Asesor Jurídico y/o “Designado”, los funcionarios responsables harán las coordinaciones respectivas, considerando el período de plazo para remisión oportuna de las respuestas.
  - Formular, cuando sea necesario, planes de acción factibles, viables y de cumplimiento en tiempo real, orientados a la resolución de los hallazgos, en corto, mediano o largo plazo.
  - Brindar el seguimiento oportuno a las recomendaciones no cumplidas para superar los hallazgos no resueltos.
  - Gestionar las prórrogas necesarias, debidamente justificadas, enviando copia de dichas acciones al “Designado”.
3. Cuando el “Auditado” es el “centro de atención”, el Director local respectivo es el responsable de realizar las acciones y gestiones necesarias, en forma conjunta y coordinada con las áreas involucradas, tanto del nivel local como central, a efecto de atender, cumplir y solventar las deficiencias señaladas. Cuando el auditado sea la



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Dirección General

“Clínica Comunal”, los Directores de las Unidades Médicas, a las cuales están adscritas, son responsables de brindar el apoyo y seguimiento necesario para la superación de los hallazgos en forma definitiva. Para el caso de las Clínicas Empresariales, el apoyo y seguimiento para la resolución de los hallazgos corresponde al área del nivel central que funcionalmente es responsable del monitoreo.

4. En el caso de observaciones y recomendaciones relacionadas con dependencias de la Subdirección de Salud, diferentes al nivel local, y de la Subdirección Administrativa, las instancias en mención, nombran un “Recurso Técnico Asignado”, respectivamente, quien actúa como responsable de efectuar las gestiones y acciones relacionadas con las Auditorías, así como sirve de enlace directo con el “Designado”.
5. El garante de atender las observaciones y recomendaciones para la Dirección General, es el “Designado”, quien evalúa la viabilidad del cumplimiento de las mismas, y si éstas requieren replanteamiento, remite análisis al ente contralor respectivo, caso contrario investiga, documenta y prepara la respuesta correspondiente.
6. El “Recurso Técnico Asignado” de la Subdirección de Salud y Subdirección Administrativa, debe dar seguimiento a las gestiones y acciones realizadas por el nivel local e instancias involucradas, para la superación de hallazgos y recomendaciones, así como también, en forma recíproca, proporcionarse apoyo técnico, cuando sea necesario, para coordinaciones con las instancias de ambas Subdirecciones, cuando una y otra estén involucradas en la resolución de hallazgos y recomendaciones de Auditorías. Para el caso de la Subdirección de Salud, para efectos de seguimiento para la resolución de los hallazgos, debe apoyarse en el área del nivel central que funcionalmente es responsable del monitoreo y evaluación de la gestión local.
7. El “Auditado”, después de recibir notificación escrita por parte del ente contralor, que está llevando a cabo una Auditoría o remite Borrador de Informe de Auditoría en fase de ejecución, dispone de **cinco días hábiles**, siguientes contados a partir de la fecha de recibida la notificación, para presentar las explicaciones, comentarios, planes de acción, cuando sea necesario y aplique, y la evidencia documental correspondiente, que refleje el cumplimiento a las recomendaciones planteadas.
8. Después de la lectura y discusión del borrador de informe y con la firma del acta respectiva, el “Auditado” acepta el status de las recomendaciones no cumplidas y hallazgos no superados, lo cual da paso a la generación del Informe Final de Auditoría.
9. Las recomendaciones formuladas por Auditoría, relacionadas con mejoras en la infraestructura física, nombramiento de recurso humano, adquisición de equipo u otra, que tenga incidencia sobre el presupuesto o plan estratégico institucional, primeramente serán hechas del conocimiento de la Dirección General, para su evaluación y aval respectivo.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Dirección General

10. Las recomendaciones con status “no cumplida” de los hallazgos “no superados”, pasan a la fase de seguimiento, cuyo número de seguimientos a brindar por parte de Auditoría, dependerá de la complejidad del mismo o del plazo estipulado en el plan de acción respectivo, para la superación definitiva del mismo. (la Unidad de Auditoría Interna estipula ejecutar Seguimientos a las recomendaciones pendientes de cumplir por los auditados, al menos dos veces al año, en junio y diciembre).
11. El auditado debe notificar los avances y/o cumplimiento de las acciones que quedaron pendientes de ejecutar, tanto a la Unidad de Auditoría Interna como al “Designado”, independientemente se encuentre dentro del período de seguimiento<sup>3</sup>.
12. Los hallazgos que no han sido superados que pasan a la fase de seguimiento, y que posterior a éste, mantienen el status de no superado, son incorporados a un Informe Especial de Auditoría, el cual es remitido a la Administración Superior para el seguimiento correspondiente. Los auditados deben continuar con las acciones y gestiones necesarias y remitir al “Designado” y a la Unidad de Auditoría Interna, la evidencia documental que demuestre el cumplimiento y resolución de las recomendaciones pendientes de implementar, para desvanecer la condición señalada en el informe especial.
13. El Auditado, el “Recurso Técnico Asignado” de la Subdirección de Salud y de la Subdirección Administrativa y el “Designado”, deben archivar y custodiar la documentación de respaldo de las respuestas enviadas a los entes contralores y al Consejo Directivo. Asimismo, también deben actualizar el “Cuadro Control de Avances y/o Cumplimiento de Hallazgos y Recomendaciones Relacionadas con Informes de Auditorías y de Acuerdos de Consejo Directivo Derivados de Informes de Auditoría”, enviando mensualmente el avance y/o cumplimiento de los mismos al “Designado”.
14. En los casos de Acuerdos de Consejo Directivo derivados de informes de Auditorías, el “Recurso Técnico Asignado” de la Subdirección de Salud y de la Subdirección Administrativa, el “Designado” y las Unidades con dependencia organizativa directa de la Dirección General, son facultados para actualizar el cuadro control “SEGUIMIENTO MENSUAL DE ACUERDOS EMITIDOS POR EL CONSEJO DIRECTIVO” y remitirlo a la Unidad de Secretaría General, cuando ésta así lo requiera. El personal asignado de cada Subdirección, envía mensualmente copia del avance y/o cumplimiento de los mismos al “Designado”.
15. En los casos que el Consejo Directivo solicita presentación de informe sobre el avance y/o cumplimiento de lo encomendado en Acuerdos de Consejo Directivo, los Directores de los Centros de Atención, Jefaturas de División, Departamentos y/o Secciones de la Subdirección de Salud y Subdirección Administrativa, deben preparar la hoja de análisis correspondiente, remitiéndola, conjuntamente con la documentación de respaldo, a la Unidad de Secretaría General, con copia al “Designado”.

<sup>3</sup> Acuerdo CD N° 2009-1129 SEP.



**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social

**DEPENDENCIA:** Dirección General

16. La Subdirección de Salud y Subdirección Administrativa, a través del “Recurso Técnico Asignado”, prepararán y remitirán al “Designado”, la evaluación trimestral del avance y/o cumplimiento de recomendaciones y hallazgos de informes y Acuerdos de Consejo Directivo derivados de Auditorías, que incluya los resultados y análisis cualitativo.

## **6. VIGENCIA**

Los presentes lineamientos son de aplicabilidad y cumplimiento a nivel institucional, a partir de su oficialización y notificación por la Dirección General y sustituyen a los lineamientos y normativa de seguimiento elaborados previamente, relacionados con las Auditorías, manteniéndose vigentes hasta su modificación o suspensión por parte de esta misma Dirección.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Dirección General

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**DIRECCION GENERAL**

**CONTROL DE AVANCES Y/O CUMPLIMIENTO DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES RELACIONADAS CON INFORMES DE AUDITORIAS**

No.	No. DEL INFORME	NOMBRE DEL INFORME	AREA AUDITADA	ACCIONES REALIZADAS	AVANCE Y/O CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO

