

FUNCION PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCION PÚBLICA



Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"

Cédula de Observaciones

Hoja No. 05 de 18
Número de auditoría: 1/2020
Número de observación: 1
Monto Fiscalizable: \$ 8'092.6
Monto Fiscalizado \$ 1'670.4
Monto por aclarar: \$ 0
Monto por recuperar: \$ 1'217.5
Riesgo: M

Ente: Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010".

Sector: Salud.

Área Auditada: Dirección de Administración y Finanzas – Subdirección de Recursos Financieros.

Clave del programa y descripción de la auditoría: 320 "Revisión a la emisión y seguimiento para su recuperación, de créditos por servicios médicos, quirúrgicos y hospitalarios emitidos en el ejercicio 2019, tanto a particulares como a Instituciones de Salud con las que se tenga convenios formalizados; que se haya contado oportunamente con los convenios de subrogación; que los casos determinados como incobrables o insolventes se estén integrando adecuadamente para su cancelación."

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

1.- Falta de acciones concretas de cobro y de seguimiento para la recuperación de créditos con particulares.

Durante el ejercicio 2019 se otorgaron créditos a particulares por un monto total de \$ 8'092.6 miles, de los cuales se revisaron 22 expedientes por un total de \$1'670.4 miles, determinando que de \$1'272.0 miles solamente se ha recuperado \$ 54.5 Miles, que representa el 3%, quedando un pendiente por recuperar de \$1'217.5 Miles. **Anexo 1.**

Debido a lo anterior, se determina que no se cuenta con acciones realmente efectivas para la recuperación, tan es así que de los 22 expedientes revisados, únicamente existen 5 casos (\$ 568.5 miles) a los que se les realizó gestión de cobranza, 4 de ellos mediante llamadas telefónicas y un caso a través de correo electrónico, a pesar de ello, no se liquidó parcial o totalmente el adeudo. (los compromisos de pago con deudores se otorgan a un mes).

La Titular de la Subdirección de Recursos Financieros deberá llevar a cabo las siguientes acciones.

Correctiva:

- I. Implementar medidas de control realmente efectivas e informarlas al personal para que esta pueda realizar las actividades respecto de las responsabilidades que tiene asignadas y con ello lograr la recuperación de los \$ 1,217.5 miles conforme al anexo 1.

Preventiva:

- I. De los créditos otorgados a particulares durante el mes de marzo 2020 proporcionar el listado respectivo, a efecto de constatar que en cada caso se haya recuperado en su totalidad a más tardar dentro del mes inmediato posterior, a fin de determinar que efectivamente a partir de la firma de la presente, ya se está supervisando y verificando que se realice en tiempo y forma la gestión y recuperación de adeudos.


C.P. José Reséndez Ruiz
Titular del Área de Auditoría Interna


C.P. Ma. Elia Cantú López
Titular de Órgano Interno de Control

Fecha de elaboración
20 de febrero de 2020

FUNCIÓN PÚBLICA
ESTADO DE YUCATÁN DE LA REPÚBLICA MEXICANA



Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"

Cédula de Observaciones

Hoja No. 06 de 18
Número de auditoría: 1/2020
Número de observación: 1
Monto Fiscalizable: \$ 8'092.6
Monto Fiscalizado \$ 1'670.4
Monto por aclarar: \$ 0
Monto por recuperar: \$ 1'217.5
Riesgo: M

Además, existe un caso por \$ 145.6 Miles, donde el C. Director General de la Entidad solicitó por escrito al entonces Director de Administración y Finanzas apoyar con la cuenta total a la baja, sin embargo en el mismo documento figura que la persona deudora cuenta con nivel socioeconómico 5, continuando pendiente el mismo monto.

Causa:

- No se implementan acciones efectivas para la recuperación.
- Falta de supervisión en que las gestiones se lleven a cabo, adecuada y oportunamente.

Efecto:

- Inoportuna recuperación de adeudos, con lo que se incumple la meta de ingresos.
- Crecimiento de la cartera de deudores.

FUNDAMENTO LEGAL:

ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Norma tercera, Principio 10, Actividad de control 10.05, Principio 12, Actividad de control 12.03.

Manual de Organización Específico del HRAEV.- Fracción VI, apartado Dirección de Administración y Finanzas, función 2 y Subdirección de Recursos Financieros, función 8

Fecha Compromiso: 15 de mayo de 2020.


C.P. Anabel Martínez Narváez
Titular de la Subdirección de Recursos Financieros

Fecha de Firma: 09 marzo de 2020

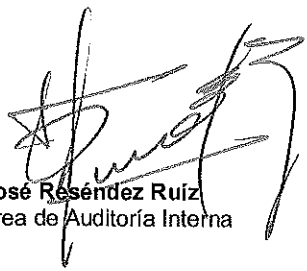
C.P. José Reséndez Ruíz
Titular del Área de Auditoría Interna

C.P. Ma. Elia Cantú López
Titular de Órgano Interno de Control

Fecha de elaboración
20 de febrero de 2020

	<p>Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"</p> <p>Cédula de Observaciones</p>	<p>Hoja No. <u>07</u> de <u>18</u></p> <p>Número de auditoría: 1/2020 Número de observación: 1 Monto Fiscalizable: \$ 8'092.6 Monto Fiscalizado \$ 1'670.4 Monto por aclarar: \$ 0 Monto por recuperar: \$ 1'217.5 Riesgo: M</p>
---	--	--

Normas y Bases para cancelar adeudos a cargo de terceros y a favor del HRAEV, fracción II, numeral 4, quinto párrafo, fracción V, Anexo 1 y 2.



C.P. José Reséndez Ruíz
Titular del Área de Auditoría Interna



C.P. Ma. Elia Cantú López
Titular de Órgano Interno de Control

Fecha de elaboración
20 de febrero de 2020

FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"

Cédula de Observaciones

Hoja No. 08 de 18

Número de auditoría: 1/2020
Número de observación: 2
Monto Fiscalizable: \$ 5'051.2
Monto Fiscalizado \$ 1'837.7
Monto por aclarar: \$ 0.
Monto por recuperar: \$ 1'837.7
Riesgo: M

Ente: Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010".

Sector: Salud.

Área Auditada: Dirección de Administración y Finanzas – Subdirección de Recursos Financieros.

Clave del programa y descripción de la auditoría: 320 "Revisión a la emisión y seguimiento para su recuperación, de créditos por servicios médicos, quirúrgicos y hospitalarios emitidos en el ejercicio 2019, tanto a particulares como a Instituciones de Salud con las que se tenga convenios formalizados; que se haya contado oportunamente con los convenios de subrogación; que los casos determinados como incobrables o insolventes se estén integrando adecuadamente para su cancelación."

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

2.- Falta de apego al convenio para la recuperación de los adeudos con Instituciones de Salud.

El saldo pendiente por recuperar con instituciones por créditos otorgados en 2019 es de \$ 5'051.2 miles, por lo que se procedió al análisis de la documentación que obra en 14 expedientes por un importe total de \$1'837.7 miles, que representa un 36%, determinando diversas inconsistencias detalladas en el **anexo 2**, tales como:

- En 10 casos por \$1'206.8 miles, los informes (documento que se deben anexar a los CFDI correspondientes para trámite de pago ante las Instituciones que refieren los pacientes y que contienen la relación de casos atendidos, servicios médicos otorgados y las fechas en las que se otorgaron), no se presentaron a cobro en base a los servicios prestados en el mes inmediato anterior y dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente,

La Subdirección de Recursos Financieros deberá proporcionar evidencia a este Órgano Interno de Control de las siguientes acciones:

Correctiva:

Recuperar los adeudos pendientes, en base a lo siguiente:

- a) Realizar las gestiones de cobro de los 3 casos del ISSSTE que suman \$ 528.8 Miles, en base al convenio y/o en caso de incumplimiento de pago, realizar el trámite ante el área central.
- b) Asimismo de los restantes casos por \$ 1'308.9 miles, en el caso del IMSS, presentar mediante oficio dirigido a la Dirección de Finanzas con atención a la División de Trámite de Erogaciones, el requerimiento oficial de cobro,

C.P. José Reséndez Ruiz
Titular del Área de Auditoría Interna

C.P. Ma. Elia Cantú López
Titular de Órgano Interno de Control

Fecha de elaboración
21 de febrero de 2020

FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"

Cédula de Observaciones

Número de auditoría: 1/2020
Número de observación: 2
Monto Fiscalizable: \$ 5'051.2
Monto Fiscalizado: \$ 1'837.7
Monto por aclarar: \$ 0.
Monto por recuperar: \$ 1'837.7
Riesgo: M

además 4 de ellos no reunieron los requisitos tales como número de la orden de derivación del paciente, clave de servicio y descripción del servicio, dentro de éstos, figuran 7 casos por \$ 818. miles (5 del ISSSTE, uno del IMSS y uno del Fideicomiso), por los cuales no se proporcionó evidencia de que se haya realizado la gestión de cobro al área central, debido al incumplimiento de pago por las instituciones de manera local, como se especifica en el Convenio de Intercambio de servicios.

- En 3 casos del ISSSTE que suman \$ 528.8 miles, no se proporcionaron a este OIC los informes que en su caso se hayan realizado.
- En el caso de fideicomiso por \$ 102.1 miles, únicamente se proporcionó evidencia donde se envía el CFDI mediante correo electrónico.

Causa:

- No se adjuntan los CFDI a los informes correspondientes.
- Falta de apego a lo establecido en el convenio, en cuanto a las gestiones para recuperar los adeudos en tiempo y forma.

Efecto:

- Inoportuna recuperación de adeudos.
- Incumplimiento a las disposiciones contenidas en el convenio de intercambio.

acompañándose de los documentos que soportan el servicio prestado en la Delegación, así como copia del documento expedido en la misma por el área de trámite de erogaciones delegacional (contra recibo), y darle el seguimiento correspondiente hasta lograr la recuperación.

- c) En el caso del ISSSTE, presentar mediante oficio dirigido a la Dirección de Administración y la Dirección de Finanzas con atención a las oficinas de la Subdirección de Programación y Presupuesto, el requerimiento oficial de cobro acompañándose de los documentos que soportan el servicio prestado en la Delegación, así como el acuse de la solicitud de pago realizada a la Subdelegación de Administración y darle el seguimiento hasta su recuperación.
- d) Respecto a fideicomiso, solicitar la intervención de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud para la aplicación de la compensación económica, debido al incumplimiento de pago.

Preventiva:

- I. Listado de los créditos otorgados a instituciones durante el mes de marzo 2020, y que estos se hayan recuperado en su totalidad durante el mes inmediato posterior, en base a las gestiones de cobro realizadas con estricto apego a las disposiciones contenidas en el Convenio Específico de Coordinación para el Intercambio de Servicios.
- II. Conforme el convenio de intercambio de servicios, en donde

C.P. José Reséndez Ruiz
Titular del Área de Auditoría Interna

C.P. Ma. Elia Cantú López
Titular de Órgano Interno de Control

Fecha de elaboración
21 de febrero de 2020

FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"

Cédula de Observaciones

Número de auditoría: 1/2020
Número de observación: 2
Monto Fiscalizable: \$ 5'051.2
Monto Fiscalizado \$ 1'837.7
Monto por aclarar: \$ 0.
Monto por recuperar: \$ 1'837.7
Riesgo: M

FUNDAMENTO LEGAL:

ACUERDO mediante el cual se establecen los Lineamientos para la compensación económica del Sistema de Protección Social en Salud.- Décimo cuarto, Décimo Quinto y Décimo sexto

Convenio Específico de Coordinación para el Intercambio de Servicios.- Cláusula Quinta, segundo párrafo, numeral 1 y 4, sexto, séptimo y último párrafo y, Anexo 5

Convenio Modificatorio al Convenio Específico de Coordinación para el Intercambio de Servicios.- Cláusula Décima primera.

se indica que a inicios de cada ejercicio fiscal, "LAS PARTES" (instituciones que actúan de manera conjunta en el convenio), deberán manifestar por escrito el presupuesto fiscal, a fin de conocer la disponibilidad de recurso con la que cuentan, y así garantizar que los créditos que se otorgaran durante el ejercicio serán liquidados, obtenerlo y presentarlo ante este OIC.

Fecha Compromiso: 15 de mayo de 2020.


C.P. Anabel Martínez Narváez
Titular de la Subdirección de Recursos Financieros

Fecha de Firma: 09 marzo de 2020.


C.P. José Reséndez Ruiz
Titular del Área de Auditoría Interna


C.P. Ma. Elia Cantú López
Titular de Órgano Interno de Control

Fecha de elaboración
21 de febrero de 2020

FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"

Cédula de Observaciones

Número de auditoría: 1/2020
Número de observación: 3
Monto Fiscalizable: \$ 292.3
Monto Fiscalizado \$ 90.5
Monto por aclarar: \$ 21.9
Monto por recuperar: \$ 0.
Riesgo: B

Ente: Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010".

Sector: Salud.

Área Auditada: Dirección de Administración y Finanzas – Subdirección de Recursos Financieros.

Clave del programa y descripción de la auditoría: 320 "Revisión a la emisión y seguimiento para su recuperación, de créditos por servicios médicos, quirúrgicos y hospitalarios emitidos en el ejercicio 2019, tanto a particulares como a Instituciones de Salud con las que se tenga convenios formalizados; que se haya contado oportunamente con los convenios de subrogación; que los casos determinados como incobrables o insolventes se estén integrando adecuadamente para su cancelación."

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

3.- Facturación en forma inoportuna y servicios otorgados sin facturar.

El reporte de saldo de cuenta paciente del ejercicio 2019, arroja un saldo por cada expediente (paciente), que conforme a las cuentas cerradas asciende a un total de \$ 292.3 miles, de los cuales se revisó un importe de \$ 90.5 Miles, que representa el 30%, y en base al análisis realizado y conforme a lo proporcionado, se determinó lo siguiente, y que se detalla en el Anexo 3:

Se facturaron \$ 63.7 miles, sin embargo la facturación no se realizó en la fecha en que se cerró la cuenta paciente. (existen 4 casos que se facturaron importes menores de lo determinado en la auditoría por un total de \$ 5.4 miles, sin que se señale el motivo), además no se ha facturado el caso de la cuenta paciente 1052486 por \$ 16.5 miles, por lo que en total está pendiente un importe de \$ 21.9 miles.

La Subdirección de Recursos Financieros deberá realizar las siguientes acciones:

Correctiva:

- I. Señalar las causas por las cuales no se llevaron a cabo las facturaciones en las fechas en que se cerraron las cuentas paciente.
- II. Proporcionar evidencia de las causas por las cuales se facturaron en forma parcial las cuentas paciente número 1047629, 1048246, 1049669 y 1052081 por \$ 5.4 miles.
- III. Realizar la facturación tanto por las diferencias contenidas en el Anexo 3 y por el caso de \$ 16.5 mil (en total \$ 21.9 miles) y darles seguimiento hasta su recuperación, debiendo enviar la evidencia al OIC para su valoración.

C.P. José Reséndez Ruíz
Titular del Área de Auditoría Interna

C.P. Ma. Elia Cantú López
Titular de Órgano Interno de Control

Fecha de elaboración
6 de marzo de 2020

1022

Hoja No. 12 de 18

FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"

Cédula de Observaciones

Número de auditoría: 1/2020
Número de observación: 3
Monto Fiscalizable: \$ 292.3
Monto Fiscalizado: \$ 90.5
Monto por aclarar: \$ 21.9
Monto por recuperar: \$ 0.
Riesgo: B

Causa:

- Falta de Controles internos en cuanto al personal de enfermería, dado que no se solicita el comprobante de pago a familiar y/o paciente.
- Existen diferencias entre el reporte de saldo de cuenta paciente y lo facturado.

Efecto:

- Menor recaudación en ingresos propios.
- Otorgamiento de servicios con riesgo de que no sean pagados.

FUNDAMENTO LEGAL:

ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Norma tercera, Principio 10, Actividad de control 10.05, Principio 11, Actividad de control 11.02, segundo párrafo.


Preventiva:

- I. Solicitar por escrito a la Titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información, que el sistema MedSys emita una alerta (a los usuarios del área de cajas) en el momento en que se cierre una cuenta paciente, con la finalidad de que la facturación se realice en ese momento y mostrar evidencia de dicha implementación en el sistema.
- II. Durante el mes de Abril 2020, proporcionar el reporte de saldo de cuenta paciente del mes anterior inmediato, a fin de garantizar que las cuentas paciente cerrada en ese mes, se facturaron conforme al saldo que arroja cada una de ellas.
- III. Solicitar a la Subdirección de Enfermería la implementación de controles en este aspecto.

Fecha Compromiso: 15 de mayo de 2020.


C.P. Anabel Martínez Narváez
 Titular de la Subdirección de Recursos Financieros

Fecha de Firma: 09 de marzo de 2020.


C.P. José Reséndez Ruíz
 Titular del Área de Auditoría Interna


C.P. Ma. Elia Cantú López
 Titular de Órgano Interno de Control

Fecha de elaboración
6 de marzo de 2020



Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"

Cédula de Observaciones

Número de auditoría: 1/2020
Número de observación: 4
Monto Fiscalizable: \$ 0.
Monto Fiscalizado \$ 0.
Monto por aclarar: \$ 0.
Monto por recuperar: \$ 0
Riesgo: B

Ente: Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010".

Sector: Salud.

Área Auditada: Dirección de Administración y Finanzas – Subdirección de Recursos Financieros.

Clave del programa y descripción de la auditoría: 320 "Revisión a la emisión y seguimiento para su recuperación, de créditos por servicios médicos, quirúrgicos y hospitalarios emitidos en el ejercicio 2019, tanto a particulares como a Instituciones de Salud con las que se tenga convenios formalizados; que se haya contado oportunamente con los convenios de subrogación; que los casos determinados como incobrables o insolventes se estén integrando adecuadamente para su cancelación."

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

4.- Falta de normatividad para el otorgamiento de créditos por servicios brindados a particulares.

No se cuenta con Lineamiento específico y/o manual de procedimientos que regule lo relativo al otorgamiento de créditos a particulares por los servicios médicos, quirúrgicos y/o hospitalarios que la Institución tiene en su cartera de servicios. A este respecto, la Titular de la Subdirección de Recursos Financieros indica que se tiene en desarrollo un proyecto denominado "Manual de Procedimientos de Crédito y Cobranza", (se proporcionó copia electrónica del archivo respectivo) el cual regulará esta actividad, sin embargo no ha sido concluido.

Causa:
No se ha dado continuidad a elaboración y conclusión del documento señalado.

Correctiva:
Dar celeridad a la conclusión del manual descrito y una vez concluido someterlo a aprobación del Comité de Mejora Regulatoria Interno (COMERI), y posteriormente a su aprobación solicitar a la Subdirección de Planeación y Desarrollo sea incorporado en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF), dejando evidencia de su difusión entre el personal que participa en la actividad.

Preventiva:
En cuanto se determinen cambios en las generalidades para el otorgamiento de créditos y atención de este tipo de casos, adecuar y actualizar dicho manual, haciendo del conocimiento del personal operativo en forma oportuna los cambios que operen.

C.P. José Reséndez Ruíz
Titular del Área de Auditoría Interna

C.P. Ma. Elia Cantú López
Titular de Órgano Interno de Control

Fecha de elaboración
21 de febrero de 2020

FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"

Cédula de Observaciones

Hoja No. 14 de 18
Número de auditoría: 1/2020
Número de observación: 4
Monto Fiscalizable: \$ 0.
Monto Fiscalizado \$ 0.
Monto por aclarar: \$ 0.
Monto por recuperar: \$ 0
Riesgo: B

Efecto:

Que se carezca de normatividad al respecto, con la finalidad de que sea uniforme el otorgamiento de este tipo de servicios.

Que el personal que participa en este proceso no cuente con criterios normativos para desarrollar adecuadamente la actividad.

FUNDAMENTO LEGAL:

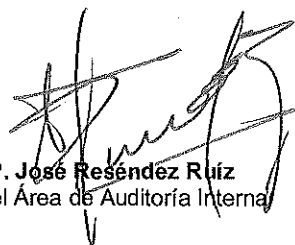
ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Norma tercera, Principio 12, Actividad de control 12.01, 12.02, 12.03 y 12.04.

Manual de Organización Especifico del HRAEV.- Fracción VI, apartado Subdirección de Recursos Financieros, función 1.

Fecha Compromiso: 15 de mayo de 2020.


C.P. Anabel Martínez Narváez
Titular de la Subdirección de Recursos Financieros

Fecha de Firma: 09 de marzo de 2020.


C.P. José Reséndez Ruiz
Titular del Área de Auditoría Interna


C.P. Ma. Elia Cantú López
Titular de Órgano Interno de Control

Fecha de elaboración
21 de febrero de 2020