

CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA CUATRO



INFORME FINAL DE EXAMEN ESPECIAL AL DEPARTAMENTO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE LA REGION DE SALUD METROPOLITANA PARA VERIFICAR EL USO Y DESTINO DE MATERIALES E INSUMOS DE BODEGA ADQUIRIDOS Y DISTRIBUIDOS, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014”.



SAN SALVADOR, SEPTIEMBRE DE 2015

INDICE

CONTENIDO	PAG.
I. Objetivos y Alcance del Examen	1
II. Procedimientos de Auditoria Aplicados	2
III. Resultados de la Auditoria de Examen Especial	2
IV. Seguimiento a Recomendaciones de Auditorias Anteriores	16
V. Conclusión del Examen Especial	16
VI. Recomendaciones	17

Doctora _____

Directora de la Región de Salud Metropolitana (MINSAL)
Presente.

El presente informe contiene los resultados de nuestro Examen Especial realizado al Departamento de Conservación y Mantenimiento de la Región de Salud Metropolitana, para verificar el uso y destino de materiales e insumos de bodega adquiridos y distribuidos, durante el periodo comprendido del 1 de enero de 2013 al 30 junio de 2014, y fue realizado en cumplimiento a lo establecido en el Art. 195, ordinal 4º de la Constitución de la República y las atribuciones y funciones que establece el Artículo 5 numerales 1, 4, 5, 7 y 16, Art. 30 y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

I. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL EXAMEN

✓ **OBJETIVO GENERAL**

Verificar el uso y destino de materiales e Insumos de bodega adquiridos y distribuidos por Departamento de Conservación y Mantenimiento de la Región de Salud Metropolitana durante el periodo del 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2014.

✓ **OBJETIVO ESPECIFICO**

- a) Determinar la cantidad de materiales e insumos de bodega disponibles para su uso en el periodo examinado y verificar su correcta distribución y utilización,
- b) Verificar que el Sistema de control interno implementado para el manejo y distribución de materiales e insumos de bodega sea suficiente y adecuado para el tipo de bienes que resguarda, maneja y distribuye el Departamento de Conservación y Mantenimiento de la Región de Salud Metropolitana.
- c) Comprobar que los roles de los responsables del manejo de materiales e insumos de bodega estén debidamente establecidos y que cumplen con las exigencias de rendición de fianza.

✓ **ALCANCE DEL EXAMEN**

Nuestro Examen Especial comprende, la revisión de inventarios, adquisiciones, requisiciones, ordenes de trabajo, devoluciones, reportes, controles establecidos y otras operaciones vinculadas a la custodia, uso y destino de materiales e insumos médicos a cargo de Departamento de Conservación y Mantenimiento de la Región de Salud Metropolitana, durante el período comprendido del 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2014.

II. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS

Para el desarrollo del Examen Especial y en cumplimiento al objetivo previsto desarrollamos procedimientos de auditoria, entre los cuales mencionamos los siguientes:

1. Obtuvimos el inventario de materiales e insumos de bodega al 31 de diciembre de 2013 y comprobamos que estuviera suscrito por el personal competente.
2. Verificamos que las adquisiciones de materiales e insumos de bodega fueran ingresadas íntegramente al Sistema.
3. Cotejamos las salidas de materiales con las requisiciones efectuadas por el personal o las unidades solicitantes asegurándonos que estuvieran vinculadas a una orden de trabajo.
4. Comprobamos que las entradas y salidas de materiales e insumos se encontraran debidamente registradas en el Kardex.
5. Nos aseguramos que el Encargado de la Bodega Rindiera fianza.
6. Cruzamos información de materiales solicitados con las correspondientes órdenes de salida, tanto en el almacén regional como en la Bodega de la Unidad de Conservación y Mantenimiento.
7. Nos aseguramos que los materiales sobrantes de los trabajos efectuados hayan sido devueltos a la Bodega de donde fueron retirados.

III. RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE EXAMEN ESPECIAL

Como resultado del "Examen Especial realizado en el Departamento de Conservación y Mantenimiento de la Región de Salud Metropolitana del Ministerio de Salud, para verificar el uso y destino de materiales e insumos de bodega adquiridos y distribuidos durante el período comprendido del 1 de enero del 2013 al 30 de junio de 2014", presentamos el siguiente:

1- DESORDEN EN DOCUMENTACION Y FALTA DE CONTROLES EN BODEGA.

Constatamos un importante desorden en la documentación que respalda las funciones y actividades que se realizan en la Bodega de la Unidad de Conservación y Mantenimiento de la Región de Salud Metropolitana, también comprobamos la ausencia de controles que garanticen que los bienes que reciben y custodian son utilizados en los fines institucionales; los hechos que demuestran lo antes mencionado se describen a continuación:

No	Descripción de los hechos	Anexo
1	Se generaron Órdenes de Trabajo con las cuales se registran salidas de materiales y herramientas de la Bodega de Conservación y Mantenimiento, sin justificar su destino, al no contar con la respectiva solicitud del establecimiento que los requirió.	1
2	Se observaron órdenes de trabajo en las que el técnico detalla los materiales utilizados pero no existen registros en Bodega sobre la salida de esos materiales,	2
3	Verificamos órdenes de trabajo en las que se determina el trabajo a realizar y la Unidad solicitante; Sin embargo, el requerimiento de materiales no corresponde al del solicitante ni los materiales solicitados guardan relación con el fin de la orden de trabajo.	3
4	Se registran salidas de materiales de la bodega que no se respaldan ni justifican con orden de trabajo ni solicitud del establecimiento.	4
5	La Administración no Presentó Ordenes de Trabajo emitidas en los meses de Junio, Julio y Agosto de 2013, debido a que estas fueron extraviadas.	

El Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, CAPITULO III, NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL, Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos. Art. 19.- “El Titular del MSPAS, a través de la Dirección de Planificación emitirá las políticas de control interno, siendo responsabilidad de los directores y todas las jefaturas del Nivel Superior, Nivel Regional y Nivel Local documentar, mantener actualizados y divulgar a todos los empleados bajo su responsabilidad dichas políticas y procedimientos que garanticen razonablemente el cumplimiento del Sistema de Control Interno. El proceso de divulgación deberá ser complementado con acciones orientadas a garantizar que las políticas y procedimientos son comprendidos por los funcionarios y empleados del MSPAS, responsables de su efectiva aplicación”.

CAPITULO IV, NORMAS RELATIVAS A LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN. Controles de los Sistemas de Información. Art. 59.- “El MSPAS, a través de sus direcciones, unidades y demás jefaturas del Nivel Superior, Regional y Local, deberán establecer controles que garanticen la calidad, confiabilidad, integridad y exactitud de la información”.

CAPITULO V, NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO. Monitoreo sobre la Marcha. Art. 64.- “El Titular del MSPAS, los directores y todas las jefaturas del Nivel Superior, Regional y Local, funcionarios y demás empleados, serán los responsables del monitoreo sobre la marcha del Sistema de Control Interno; vigilando que las actividades durante la ejecución de las operaciones, se realicen de manera integrada.

“Asimismo, los funcionarios y demás jefaturas deberán ejercer supervisión constante sobre el desarrollo de los procesos, transacciones y operaciones bajo su responsabilidad, con el propósito de asegurar que las labores se realicen de conformidad a las disposiciones legales existentes y con los planes de trabajo institucionales”.

POLÍTICA PARA EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE SALUD.

V) ÁMBITO DE APLICACIÓN

“Es competencia de los funcionarios y empleados del Nivel Superior, Regional y Local del MINSAL, la aplicación del sistema de control interno. Así como conocer y aplicar, como parte esencial del control interno, las Políticas, Leyes, Reglamentos, Normas, Manuales, Lineamientos técnicos y demás regulaciones aplicables a su área de competencia, a fin de garantizar una gestión institucional de calidad”.

VI) EJES ESTRATÉGICOS,

2) INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

“La identificación, registro, resguardo, archivo de documentos, y la comunicación de la información de las operaciones que se realicen, deben ser confiables, completa, veraz, pertinente y oportuna, que permita a los funcionarios y empleados, el cumplimiento de sus obligaciones, y a las autoridades, la toma de decisiones para la adecuada gestión institucional”.

3) SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

“Los funcionarios y empleados del Nivel Superior, Regional y Local del MINSAL, deben desarrollar la cultura y hábito de supervisión y evaluación dentro de su área de competencia, a fin de identificar y obtener oportunidades de mejora continua de la calidad de la gestión, que permita implementar medidas preventivas y correctivas respecto de los riesgos identificados”.

“Deben por lo tanto, proporcionar toda la información requerida por las instancias auditoras internas y externas, para que realicen las funciones de evaluación del sistema de control interno, de acuerdo a su competencia”.

4) RENDICIÓN DE CUENTAS

“Los funcionarios y empleados de los tres niveles, deben rendir cuentas del cumplimiento de sus obligaciones, desde la perspectiva de las metas y objetivos trazados, así como la asignación presupuestaria, que permitan identificar la efectividad, eficacia, transparencia, celeridad, responsabilidad en la gestión realizada, y con lo cual responder de los posibles señalamientos a los que puedan ser sometidos ante cualquier instancia gubernamental”.

El Manual de Organización y Funciones de la Región de Salud, Romano VI. Descripción de Puestos, Sistema de Conservación y Mantenimiento, Coordinador de Conservación y Mantenimiento Regional; Funciones: “Supervisar, monitorear y evaluar el programa de mantenimiento preventivo y de servicios auxiliares, Consolidar y evaluar solicitudes de servicios y elaborar ordenes de mantenimiento y servicios auxiliares, Atender solicitudes de mantenimiento correctivo y proporcionar asistencia técnica a los establecimientos

para el uso y mantenimiento de los bienes, solicitar y distribuir los insumos para la ejecución de los trabajos de conservación, mantenimiento y servicios auxiliares, Supervisar, monitorear y evaluar el trabajo realizado por técnicos y auxiliares de mantenimiento del nivel regional”.

La deficiencia fue ocasionada por el Coordinador de la Unidad de Conservación y Mantenimiento al no implementar controles efectivos ni ordenar la documentación generada en la unidad, así también por el Encargado de la Bodega de la Unidad de Conservación y Mantenimiento al realizar entrega de materiales sin respaldarse en ordenes de trabajo o solicitud del establecimiento.

La falta de controles de entrada y salidas de materiales de bodega, y el desorden de los documentos que soportan los trabajos realizados por los técnicos, no permite asegurar que los bienes hayan sido utilizados para los fines institucionales.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

En oficio No. 20153000-DRSM-DA147 de fecha 30 de agosto de 2015, Suscrita por la Directora Regional y Administradora Regional, mediante la cual dan respuesta a observación y mencionan lo siguiente:

Respuesta 1

Con el firme propósito de corregir las irregularidades del ordenamiento de documentos y el control interno de la Bodega de mantenimiento de la UCYM, la Dirección Regional evaluó la situación y ha designado a partir del 17-08-15 a un nuevo profesional para desempeñar funciones de **Jefe del Departamento de Conservación y Mantenimiento**, de acuerdo a memorándum N° 2015-3000-DRSM-DRH-602 de fecha 17-08-15 proveniente de la Dirección Regional (Anexo 1).

El Manual General de Descripción de Puestos de Trabajo del MINSAL (Págs. 224 – 229), establece que el perfil para el **Coordinador del Departamento de Conservación y Mantenimiento**, debe cumplir con el requerimiento de Licenciado en Administración de Empresas (Anexo 2), por lo que es oportuno comentar que **el nuevo Coordinador de CYM** cumple con el requerimiento y además cuenta con Maestría en Administración de Negocios y Maestría para el Desarrollo (esta última en Calidad de Egresado), formación académica y técnica que permitirá corregir sistemáticamente las irregularidades que actualmente ha presentado el control interno de la UCYM.

La Administración Regional, con instrucciones de la Dirección, giró disposiciones administrativas orientadas a corregir y mejorar el control interno en el manejo de la documentación de respaldo de la Bodega de mantenimiento, a través del memorándum N° 2015-3000-DRSM-DA-Int.109 del 18-06-15 (Anexo 3), y que reza de la siguiente manera “Los **saldos** que arroje el recuento físico **del reciente inventario**, ordenado y valorizado de todos los materiales y suministros que se encuentran en la Bodega de la UCYM, **deberán asentarse en Tarjetas de Kardex** debidamente autorizadas y aperturadas para cada bien, orientadas a registrar existencias y egresos de materiales y suministros, **con sus respectivos vales de salida**, lo cual debe ser implementado inmediatamente, iniciando con la solicitud al Departamento de Abastecimiento, de un estimado de 800 Tarjetas de Kardex, procurando mantener actualizado y conciliados el

Inventario Físico con los registros de existencias del Kardex manual, con el objeto de rendir cuentas a las entidades Contraloras del Estado”.

“Las unidades administrativas institucionales **conservarán, en forma debidamente ordenada, todos los documentos, registros**, comunicaciones y cualesquiera otros documentos pertinentes a la actividad administrativa y **que respalde las rendiciones de cuentas e información contable, para los efectos de revisión por las unidades de auditoría interna** respectivas y para el cumplimiento de las funciones fiscalizadoras de la Corte de Cuentas de la República. Todos los documentos relativos a una transacción específica (procesos de entrega – recepción - supervisión de materiales y suministros a UCSF junto con la documentación probatoria de los mantenimientos preventivos y correctivos a dichas UCSF y su registro en las Tarjetas de Kardex), serán archivados juntos o correctamente referenciados. **La documentación deberá permanecer archivada** como mínimo por un período de **cinco años** y los registros contables durante **diez años**. (Art. 19. Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado - AFI).” cuyo cumplimiento derivó en el inicio de del proyecto de estandarización de los formularios de Requisiciones / Vales de Salida de Bodega, los cuales cumplen a cabalidad lo establecido en los Manuales de Procedimientos.

Además, para fortalecer el control interno de la Bodega de Mantenimiento, se ha desarrollado movimientos de personal, como una estrategia administrativa – operativa, derivada de las estrategias de rotación de personal, orientadas a transparentar los procesos de control interno, provenientes de la Administración y la Dirección Regional, que consistió en la contratación y designación de un recurso que funja como **Encargado de Bodega**, cuyo proceso de entrenamiento, inducción, capacitación y traspaso de Bodega, inició el 20-04-15 y finalizó el 27-08-15, el cual ya cuenta con el Certificado de Fianza, otorgado por LA CENTRAL DE SEGUROS Y FIANZAS, correspondiente al período fiscal 2015, cuya Póliza es: DF – 201400017, Certificado N° 6, que se otorga para asegurar el Cargo de: Encargado de Bodega, gestionado al Departamento de Recursos Humanos Regional a través de **Oficio de Dirección Regional de fecha 25-05-15** (Anexo 4).

Además las estrategias y decisiones tomadas, derivaron en reposicionar a la Bodega de la sección de Mantenimiento a la sección de Servicios Auxiliares, propiciando mayor apoyo, supervisión y control; que a su vez generará la transparencia requerida para la redición de cuentas.

Reubicación de la ubicación jerárquica de la Bodega en la Estructura Organizativa Funcional de la Unidad de Conservación Y Mantenimiento – UCYM en el 2015.

Respuesta 1.1 (Condición 1)

Efectivamente existen procesos de entrega de materiales y suministros, que por su tipo y naturaleza, carecen de Solicitud y Orden de Trabajo, tal es el caso de la entrega de lubricantes, accesorios y repuestos para equipo de transporte, Thoner, equipo de protección personal, ropa de trabajo, herramientas especiales, y medios técnicos de protección colectiva y otros similares, asimismo hubo requerimientos de reparaciones vía telefónica y por correos electrónicos, que por razones de “Políticas de ahorro del Sector Público y austeridad” no se imprimen, ya que dichas políticas promueven la utilización de la tecnología informática como medio de comunicación, a efecto de reducir el gasto de

papelería, materiales de oficina u otros de uso diario (Memorándum N° 2013-3000-DRSM-DA-0114 del 04-04-13 Anexo 5); que en su Art. 7, literal d) numeral 4), establece que "Se deberán utilizar preferentemente medios como el **correo**, Internet, scanner o páginas electrónicas para el envío e intercambio de documentos, información oficiosa u otros, entre las diferentes dependencias de la administración pública.

Existen algunas Ordenes de Trabajo, y requerimientos de materiales y herramientas que no cuentan con la solicitud del establecimiento, sin embargo se debe a que la entrega de herramientas y medios de protección corporal, es obligación de la UCYM Regional proveer a cada trabajador su **equipo de protección personal**, ropa de trabajo, **herramientas** especiales, y medios técnicos de protección colectiva necesarios conforme a la labor que realice y a las condiciones físicas y fisiológicas de quien las utilice, así como, velar por el buen uso y **mantenimiento de éste**; el cumplimiento de esta disposición en ningún caso implicará carga financiera al trabajador o trabajadora. (Capítulo II, Art. 38.- *Inciso Segundo de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo*).

No obstante los argumentos anteriormente planteados, la Administración Regional, incorporó en la agenda de las reuniones de equipos de trabajo, efectuadas en forma semanal, el seguimiento de estrategias de capacitación, desarrollados por la Coordinación de la UCYM, bajo el tema: "*Procesos para el retiro de Materiales de Bodega*" orientada a corregir y mejorar el control interno en el manejo de la documentación de respaldo de la Bodega de mantenimiento, con énfasis en la justificación del destino de Materiales de Bodega, y la debida presentación de la solicitud de trabajo del establecimiento a la UCYM, (Anexo 5).

Respuesta 1.3, (Condición 2)

Los procesos de control interno de los registros de la Bodega de Mantenimiento, presentaron algunos inconvenientes de tipo actitudinal, por parte del Encargado de Bodega (en funciones en el período del Examen Especial), que provocaron ausencia de los registros en las Tarjetas de Kardex, sin embargo los registros se apoyaron en una hoja de cálculo de Excel; asimismo, hubo atrasos en la ejecución y presentación del Levantamiento de Inventario de Materiales, no obstante, la Administración Regional implementó un seguimiento periódico y de supervisión a las actividades de la Bodega de Mantenimiento, con énfasis en los registros en el Kardex e Inventario, y que para evidenciar dicho seguimiento se presentan los Memorándum N° 2013-3000-DRSM-DA-0222 de fecha 17-9-13, N° 2013-3000-RSM-236 del 30-09-13, N° 2013-3000-RSM-CYM-INT-306 del 25-10-13, N° 2014-3000-DRSM-DA-019 del 27-01-14, N° 2014-3000-RSM-CYM-INT-071 del 12-03-14, N° 2014-3000-RSM-CYM-INT-147 del 21-05-14 (Anexo 8).

Para corregir la falta de registros de algunos materiales de mantenimiento, en el Kardex e Inventario, por parte del Encargado de Bodega, la Administración Regional, giró las disposiciones administrativas precisas al Coordinador de Conservación y Mantenimiento, a través de Memorándum N° 2015-3000-DRSM-DA-060 de fecha 25-3-15 (Anexo 9) y como resultado se ha levantado los registros, en Tarjetas de Kardex en forma digital en hoja de cálculo de Excel, con las operaciones de entradas, salidas y existencias de materiales correspondiente al período de Enero 2013 a Junio 2014.

Respuesta 1.4 (Condición 3)

La Administración Regional, con instrucciones de la Dirección, giró disposiciones administrativas orientadas a corregir y mejorar el control interno en el manejo de la documentación de respaldo de la Bodega de mantenimiento, a través del memorándum **Nº 2015-3000-DRSM-DA-Int. 118 de fecha 19-06-15 (Anexo 10)**, cuyo cumplimiento derivó en el inicio de un proyecto que **integra los documentos** originales de las Solicitudes de Trabajo, las Ordenes de Trabajo y las fotocopias de las Requisiciones / Vales de Salida, en expedientes mensuales, cuya compaginación y/o documentos asociados, será estrictamente revisado, con el objeto de revertir y corregir que los requerimientos de materiales no correspondan al del solicitante, o que los materiales solicitados pierdan compatibilidad con el trabajo desarrollado de la orden de trabajo.

Es importante aclarar que los requerimientos de materiales emitidos, que en algunos casos no corresponde al del solicitante obedece a trabajos de actividades propias del oficio de conservación y mantenimiento preventivo, ya que las instalaciones, infraestructura y equipo de la Institución, demandan un cuidado permanente, en cumplimiento a la planificación de las actividades, asimismo la gestión y provisión de servicios de conservación y mantenimiento, debe efectuarse con o sin el detalle de la estimación de los materiales a utilizar, plasmada en las solicitudes del establecimiento, a fin de mantener las instalaciones, infraestructura y equipos en las mejores condiciones, asegurando de esta manera su correcto funcionamiento. (*Manual General de Descripción de Puestos de Trabajo del MINSAL, Misión del Coordinador de la UCYM, pag. 224*).

Respuesta 1.5 (Condición 4)

Para corregir la irregularidad de la ausencia de las solicitudes y ordenes de trabajo que amparen los registros de salidas de materiales de Bodega, la Administración Regional, a través de la Dirección, giró disposiciones administrativas orientadas a corregir y mejorar el control interno en el manejo de la documentación de respaldo de la Bodega de mantenimiento, proponiendo en cada Establecimiento de salud, la designación de persona(s) idónea(s) para la verificación de la ejecución de los trabajos de reparación y mantenimiento, que a su vez faciliten la tramitación de la Orden de Trabajo, adjuntando la Solicitud respectiva, estrategia de control plasmada a través del memorándum **Nº 2015-3000-DRSM-DA-051 de fecha 23-03-15 (Anexo 11)**.

La instrucción anteriormente planteada, ratifica y fortalece la disposición administrativa girada por la Coordinación de Conservación a través de la Dirección Regional, que solicita la firma y sellos del Médico Director o su delegado en cada Orden de Trabajo, hoja de Misión Oficial o Lugar visitado; lo anterior con el fin de mejorar el registro y control de las reparaciones, materiales utilizados y controlar los debidos procedimientos operativos de los recursos de mantenimiento, gestionado a través del memorándum **Nº 2015-3000-DRSM-CYM-005 de fecha 12-01-15 (Anexo 12)**.

Respuesta 1.8 (Condición 5)

Efectivamente no se presentaron las ordenes de trabajo correspondientes a los meses de junio, julio y agosto 2013, ya que presuntamente se extraviaron a causa de mudanza por traslado desde el local de la Ex Región en Calle Padres Aguilar hacia La Torre el Salvador IPSFA 4ª Planta, no obstante para asegurar la recuperación y resguardo de los documentos de la Bodega de mantenimiento, se giró instrucciones al personal de

Mantenimiento, través de memorándum N° 2015-3000-DRSM-UCYM-Int.200 de fecha 29-06-15 (**Anexo 16**), orientadas a reorganizar la Bodega de Documentos, hasta dar con los documentos extraviados.

Simultáneamente a la búsqueda de la documentación, se ha designado a personal Técnico Administrativo para que levante en forma manual las Ordenes de Trabajo de los meses de junio, julio y agosto 2013, con base en las Solicitudes de Trabajo y las Requisiciones/Vales de Salida de Bodega de Mantenimiento, cuyo expediente es presentado por el Técnico que ejecutó el trabajo, a los Establecimientos de Salud, con el fin de obtener la firma y sello del Director o Coordinador respectivo. Además se efectuará un levantamiento fotográfico de las reparaciones efectuadas, en instalaciones físicas, mobiliario, equipo básico y biomédico.

Finalmente anexo documentación de indicaciones giradas a Coordinador de Mantenimiento, orientadas a la organización y mejora del control de entradas y salidas de materiales que se resguardan en la Bodega UCYM, cuyas indicaciones son reflejadas en Ayudas Memorias correspondientes a Reuniones Administrativas, realizadas durante el año 2013 y 2014. (**Anexo 17**)

En **Oficio N°. 2015-3000-DRSM-UCYM-Ext. 323**, de fecha 27 de agosto de 2015 suscrito por el coordinador de la Unidad de Conservación y Mantenimiento de la Región de Salud Metropolitana quien da respuesta a observación y manifiesta lo siguiente:

Respuesta 1

Con respecto al ordenamiento de los expedientes de la UCYM, originalmente los archivos de documentos de mantenimiento y específicamente las **Solicitudes de Trabajo** provenientes de las UCSF, se organizaron y archivaron con base a lo dispuesto en el Manual de Organización y Funciones de la Región de Salud, Pag. 84, Funciones del Coordinador de Mantenimiento, quinta función: "**Consolidar** y evaluar **solicitudes de servicios** y elaborar Órdenes de Mantenimiento". De igual manera, las **Ordenes de Trabajo** se organizaron y archivaron con base a lo dispuesto dicho *Manual Pag. 85, décima primera función*: "Mantener actualizado el **registro sistemático de las actividades de mantenimiento (costos** operativos, administración de los recursos humanos, financieros y físicos, entre otros)", es decir que las Órdenes de Trabajo, se organizaron y archivaron en forma consolidada, para generar los reportes de costos de las operaciones periódicas de mantenimiento. Asimismo, las **Requisiciones / Vales de Salida** se organizaron y archivaron con base a lo dispuesto en el *Manual de Organización y Funciones de la Región de Salud, Pag. 103, Funciones del Bodeguero, quinta función*: "Colaborar en la **preparación de documentos relacionados con la rendición de cuentas**", es decir que las Requisiciones / Vales de Salida, se organizaron y archivaron en forma consolidada para conformar el expediente mensual que integra los respaldos y "Remitir en forma completa y oportuna la documentación relacionada al Inventario, al jefe Inmediato superior según el caso" (Lineamientos Técnicos para el Manejo de suministros en Almacenes del Ministerio de Salud, romano VII, numeral 2, literal "i", pag. 8).

No obstante, la organización de los expedientes de acuerdo a la normativa anteriormente expresada, se atendió el requerimiento por parte de la Auditoría de

presentar la documentación probatoria con la recomendación de asociar y/o compaginar las Solicitudes de Trabajo con las Ordenes de Trabajo y las Requisiciones/ Vales de Salida de Bodega de Mantenimiento, correspondientes a uno o varios procesos coherentemente integrados de un mismo Establecimiento de Salud. Lo anterior derivó en la conformación de equipos de trabajo, dentro y fuera de los horarios de trabajo establecidos y solicitando prorrogas para la presentación de la documentación probatoria, debidamente asociada y/o compaginada, que generó algunos errores en la agrupación de documentos que se han corregido paulatinamente; por consiguiente y para aplicar las lecciones aprendidas, la Coordinación de la UCYM, giró instrucciones precisas al Encargado de Bodega, en cumplimiento a las recomendaciones de Auditoría, a través del Memorándum N° 2015-3000-RSM-UCYM-INT **197** del 24-06-15 (Anexo 1), que se establece lo siguiente:

“Las unidades administrativas institucionales conservarán, en forma debidamente ordenada, todos los documentos, registros, comunicaciones y cualesquiera otros documentos pertinentes a la actividad administrativa y que respalde las rendiciones de cuentas e información contable, para los efectos de revisión por las unidades de auditoría interna respectivas y para el cumplimiento de las funciones fiscalizadoras de la Corte de Cuentas de la República y la Auditoría Interna de MINSAL. Todos los documentos relativos a una transacción específica (procesos de entrega – recepción - supervisión de materiales y suministros a UCSF junto con la documentación probatoria de los mantenimientos preventivos y correctivos a dichas UCSF y su registro en las Tarjetas de Kardex), serán archivados juntos o correctamente referenciados. La documentación deberá permanecer archivada como mínimo por un período de cinco años y los registros contables durante diez años. (Art. 19. Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado - AFI).”

Además, para fortalecer el control interno de la Bodega de Mantenimiento, se ha desarrollado movimientos de personal, como una estrategia administrativa – operativa, que consistió en la designación del Sr. [REDACTED] como nuevo **Encargado de Bodega**, cuyo proceso de entrenamiento, inducción, capacitación y traspaso de Bodega, inició el 20-04-15 y finalizó el 27-08-15, el cual ya cuenta con el Certificado de Fianza, otorgado por LA CENTRAL DE SEGUROS Y FIANZAS, correspondiente al período fiscal 2015, cuya Póliza es: DF – 201400017, Certificado N° 6, que se otorga para asegurar el Cargo de: Encargado de Bodega, gestionado al Departamento de Recursos Humanos Regional a través de Memorándum N° 2015-3000-RSM-CYM-Int. **149** del 07-05-15, proceso remitido a la Aseguradora a través de Oficio de Dirección Regional de fecha 25-05-15 (Anexo 2).

La salud física es uno de los recursos más valiosos, lamentablemente padezco de Diabetes, que me obliga involuntariamente a reducir mi participación en algunos procesos de control, debido a que soy insulino dependiente me debo inyectar 2 veces diarias; por consiguiente mi débil salud me obligó a pedir una Licencia con Goce de Sueldo por Motivos de Enfermedad, en el período comprendido **del 4 al 18 de Noviembre del 2013, con prórroga del 19 de Noviembre al 9 de Diciembre de 2013**, Resolución Administrativa N° 937 del 15-11-13 y Acuerdo por Prórroga N° 563 del 09-12-13, respectivamente (Anexo 3).

Respuesta 1.1 (Condición 1)

Las órdenes de trabajo y requerimientos de materiales emitidas, que no cuentan con la solicitud del establecimiento, **obedecen actividades propias del oficio de conservación y mantenimiento**, ya que las instalaciones, infraestructura y equipo de la Institución, demandan un cuidado permanente, en cumplimiento a la planificación de las actividades, asimismo la gestión y provisión de servicios de conservación y mantenimiento, debe efectuarse con o sin solicitud del establecimiento, a fin de mantener las instalaciones, infraestructura y equipos en las mejores condiciones, asegurando de esta manera su correcto funcionamiento. (Manual General de Descripción de Puestos de Trabajo del MINSAL, Misión del Coordinador de la UCYM, pag. 224).

Existen algunas Ordenes de Trabajo, y requerimientos de materiales y herramientas que no cuentan con la solicitud del establecimiento, sin embargo se debe a que la entrega de herramientas y medios de protección corporal, es obligación de la UCYM Regional proveer a cada trabajador su **equipo de protección personal**, ropa de trabajo, **herramientas** especiales, y medios técnicos de protección colectiva necesarios conforme a la labor que realice y a las condiciones físicas y fisiológicas de quien las utilice, así como, velar por el buen uso y **mantenimiento de éste**; el cumplimiento de esta disposición en ningún caso implicará carga financiera al trabajador o trabajadora. (Capítulo II, Art. 38.- Inciso Segundo de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo).

Para fortalecer el desempeño de las actividades administrativas de la UCYM, orientadas a mejorar significativamente la atención de las solicitudes de trabajos de reparación, provenientes de los diferentes establecimientos de salud; la Coordinación de Mantenimiento, consideró corregir la irregularidad de futuras ausencias de las solicitudes de trabajo que amparen los registros de salidas de materiales de Bodega, desarrollando la capacitación a la medida, facilitando el tema: **“Procesos para el retiro de Materiales de Bodega”** orientada a corregir y mejorar el control interno en el manejo de la documentación de respaldo de la Bodega de mantenimiento, con énfasis en la justificación del destino de Materiales de Bodega, y la debida presentación de la solicitud de trabajo del establecimiento a la UCYM, que se puede evidenciar en el Listado de Participantes de la Capacitación y el Material de la Capacitación socializado (Anexo 4).

Respuesta 1.3 (Condición 2)

El oficio de Albañilería presenta Ordenes de Trabajo orientadas a la construcción de infraestructuras que tienen por objeto contribuir, conservar y restablecer de manera integral la salud de la población, es decir, la construcción de **Casetas de Desechos Bioinfecciosos**, para evitar la propagación de virus y bacterias que causan severas enfermedades altamente contagiosas, además **Bodegas** para el resguardo de equipo de fumigación, venenos e insumos para el control de focos de vectores, cuya construcción requiere materiales y suministros que demandan altos volúmenes de espacio; y la Bodega de mantenimiento de la UCYM ubicada en la UCSF-E Barrios, consta únicamente de 2 habitaciones, por lo que **no permite el resguardo de materiales de construcción** (arena, block, grava, hierro, etc.) ó resguardar altos volúmenes de

materiales y suministros, motivo por el cual dichos materiales se resguardan en el Almacén San Esteban y la UCSF-I Villa Mariona (Municipio de Cuscatancingo), tampoco el Almacén Regional “El Matazano” cuenta con el espacio apropiado para el resguardo y manejo de materiales de construcción. Asimismo todos los materiales y suministros provienen de procesos de compra legalmente establecidos y son entregados a la Bodega de mantenimiento a través de vales de salida registrados en el SINAB (Numeral 2, Romano IV, Lineamientos Técnicos para el Manejo de Suministros en Almacenes del MINSAL).

Por lo anteriormente mencionado, los registros para controlar los materiales de construcción, únicamente se realizan a través de Requisiciones / Vales de Salida donde se ejecuta el trabajo ó requerimiento, es decir que el Encargado de Bodega debe concentrarse en mayor grado, en el resguardo de los materiales existentes en la Bodega de mantenimiento de la UCYM ubicada en la UCSF-E Barrios; por tal motivo existen órdenes de trabajo en las que el técnico detalla los materiales de construcción utilizados, pero los registros de Bodega sobre la salida de esos materiales, se limitan a lo establecido en las Requisiciones / Vales de Salida debidamente autorizadas y con la firma y sello de recibido por parte del Establecimiento de Salud donde se ejecutó el trabajo.

La Coordinación de la UCYM implementó un seguimiento consistente para que los registros de la Bodega de Mantenimiento se ejecutasen de acuerdo a Lineamientos Técnicos, sin embargo hubo resistencia a los levantamientos de las Tarjetas de Kardex e Inventario de Materiales por parte del Encargado de Bodega, no obstante, proporcionó registros de control que se apoyaron en una hoja de cálculo de Excel. Las evidencias de la gestión del Kardex e Inventario 2013 y 2014 se presentan a través del siguiente cuadro que considera la periodicidad de emisión de memorándum (Anexo 5).

Nº	Gestión de Kardex e Inventario 2013, por la Coordinación UCYM	Fecha	Nº	Gestión de Kardex e Inventario 2014, por la Coordinación UCYM	Fecha
1	2013-3000-RSM-CYM-19	23-1-13	11	2014-3000-RSM-DA-019	27-1-14
2	2013-3000-RSM-CYM-173	27-6-13	12	2014-3000-RSM-CYM-INT-055	18-2-14
3	2013-3000-RSM-CYMINT-212	7-8-13	13	2014-3000-RSM-CYM-56 Respuesta	20-2-14
4	2013-3000-RSM-CYM-INT-241	19-9-13	14	2014-3000-RSM-CYM-INT-057	24-2-14
5	2013-3000-RSM-CYM-INT-254	30-9-13	15	2014-3000-RSM-CYM-INT-071	12-3-14
6	2013-3000-RSM-CYM-INT-280	9-10-13	16	2014-3000-DRSM-INT-418	4-4-14
7	2013-3000-RSM-CYM-INT-295	10-13	17	2014-3000-RSM-CYM-INT-084	8-4-14
8	2013-3000-RSM-CYM-INT-300	23-10-13	18	2014-3000-DRSM-UAJ-INT-555	19-5-14
9	2013-3000-RSM-CYM-INT-301 Respuesta	25-10-13	19	2014-3000-RSM-CYM-INT-147	21-5-14
10	2013-3000-RSM-CYM-INT-306	25-10-13	20	2014-3000-RSM-CYM-INT-195	27-5-14
			21	2014-3000-RSM-CYM-INT-183	12-6-14
			22	2014-3000-RSM-CYM-INT-184	12-6-14
			23	2014-3000-RSM-CYM-INT-173	27-6-14
			24	2014-3000-RSM-CYM-INT-	3-7-14
			25	2014-3000-RSM-CYM-242	16-7-14

Como la persistencia logra su objetivo, en el mes de Septiembre del corriente año, se obtuvo por parte del Encargado de Bodega, los registros en Tarjetas de Kardex en forma digital en hoja de cálculo de Excel, con las operaciones de entradas, salidas y existencias de materiales correspondiente al período de Enero a Diciembre del 2013 (Anexo 6). Asimismo, se efectuó levantamiento de los registros de de entradas y salidas de materiales, correspondientes al período de enero a Junio 2014 (Anexo 6).

Respuesta 1.4 (Condición 3)

La gratuidad de los servicios de salud y la ampliación de los horarios de atención al usuario, ha disparado la demanda de dichos servicios, lo que ha generado un acelerado desgaste de la planta física, instalaciones, mobiliario, equipo básico y biomédico; adicionalmente al factor humano, la polución y los cambios climatológicos y de temperatura, contribuyen al deterioro acelerado de los Establecimientos de Salud; motivo por el cual, las solicitudes de mantenimiento recibidas en la UCYM contemplan un listado de trabajos a efectuar, por consiguiente **el Coordinador debe analizar y priorizar las solicitudes y el Técnico debe valorar los recursos y la capacidad instalada para efectuar las reparaciones**, es decir que en muchas ocasiones, los síntomas que presenta el establecimiento en las solicitudes, difieren del tratamiento y medicamento cumplido por el Técnico, el cual se apoya en la inspección para ejecutar el trabajo, por lo que en algunas ocasiones el requerimiento de materiales no corresponde al del solicitante ni los materiales solicitados guardan relación con el fin de la orden de trabajo, no obstante, la Coordinación de la UCYM, está comprometida con el buen funcionamiento de las instalaciones de las UCSF de la Región de Salud (*Manual General de Descripción de Puestos de Trabajo del MINSAL, Misión del Coordinador de la UCYM, pag. 224*).

Los requerimientos de materiales emitidos, que en algunos casos no corresponde al del solicitante obedece a trabajos de actividades propias del oficio de conservación y mantenimiento, ya que las instalaciones, infraestructura y equipo de la Institución, demandan un cuidado permanente, en cumplimiento a la planificación de las actividades, asimismo la gestión y provisión de servicios de conservación y mantenimiento, debe efectuarse con o sin el detalle de la estimación de los materiales a utilizar, plasmada en las solicitudes del establecimiento, a fin de mantener las instalaciones, infraestructura y equipos en las mejores condiciones, asegurando de esta manera su correcto funcionamiento. (*Manual General de Descripción de Puestos de Trabajo del MINSAL, Misión del Coordinador de la UCYM, pag. 224*).

Respuesta 1.5 (Condición 4)

Simultáneamente al requerimiento de materiales para las reparaciones, los Técnicos de mantenimiento de la UCYM solicitan **equipo de protección personal**, ropa de trabajo, **herramientas** especiales, y medios técnicos de protección colectiva necesarios conforme a la labor que realice y a las condiciones físicas y fisiológicas de quien las utilice, para mantener las condiciones de seguridad y salud ocupacional, cuyos **equipo de protección personal, herramientas y otros instrumentos**, no se detallan en las Solicitudes y Ordenes de Trabajo, ya que son considerados por el Técnico en el proceso de inspección, para determinar los requerimientos de ejecución del trabajo (*Capítulo II*,

Art. 38.- Inciso Segundo de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo).

Los requerimientos de materiales emitidos, que no cuentan con la Solicitud de Trabajo del establecimiento, obedecen actividades propias del oficio de conservación y mantenimiento, ya que las instalaciones, infraestructura y equipo de la Institución, demandan un cuidado permanente, en cumplimiento a la planificación de las actividades, asimismo la gestión y provisión de servicios de conservación y mantenimiento, debe efectuarse con o sin solicitud del establecimiento, a fin de mantener las instalaciones, infraestructura y equipos en las mejores condiciones, asegurando de esta manera su correcto funcionamiento. (Manual General de Descripción de Puestos de Trabajo del MINSAL, Misión del Coordinador de la UCYM, pag. 224).

Es oportuno comentar que existen procesos de entrega de materiales y suministros, que por su tipo y naturaleza, carecen de Solicitud y Orden de Trabajo, tal es el caso de la entrega de lubricantes, accesorios y repuestos para equipo de transporte, Thoner, equipo de protección personal, ropa de trabajo, herramientas especiales, y medios técnicos de protección colectiva y otros similares, asimismo hubo requerimientos de reparaciones vía telefónica y por correos electrónicos, que por razones de "*Políticas de ahorro del Sector Público y austeridad*" no se imprimen, ya que dichas políticas promueven la utilización de la tecnología informática como medio de comunicación, a efecto de reducir el gasto de papelería, materiales de oficina u otros de uso diario (*Memorándum N° 2013-3000-DRSM-DA-0114 del 04-04-13 Anexo 7*); que representa la premisa del Decreto Ejecutivo N° 58, DO N° 85, Tomo N° 407 del 13-05-15 respecto a la Políticas de ahorro, que en su Art. 7, literal d) numeral 4), establece que "*Se deberán utilizar preferentemente medios como el correo, Internet, scanner o páginas electrónicas para el envío e intercambio de documentos, información oficiosa u otros, entre las diferentes dependencias de la administración pública*"; sin embargo, dada la poca capacidad de almacenamiento del equipo de computo de la UCYM y el poco espacio disponible de correo electrónico, se carece de archivos digitales de los correos de Solicitudes de Trabajo.

Respuesta 1.8 (Condición 5)

Efectivamente no se presentaron las ordenes de trabajo correspondientes a los meses de junio, julio y agosto 2013, ya que presuntamente se extraviaron a causa de mudanza por traslado desde el local de la Ex Región en Calle Padres Aguilar hacia La Torre el Salvador IPSFA 4ª Planta, no obstante se está realizando una búsqueda exhaustiva hasta dar con su paradero; para asegurar la recuperación y resguardo de los documentos de la Bodega de mantenimiento, se giró instrucciones al personal de Mantenimiento, través de memorándum N° 2015-3000-DRSM-UCYM-Int.200 de fecha 29-06-15 (Anexo 9), orientadas a reorganizar la Bodega de Documentos, hasta dar con los documentos extraviados.

Simultáneamente a la búsqueda de la documentación, se ha designado a personal Técnico Administrativo para que levante en forma manual las Ordenes de Trabajo de los meses de junio, julio y agosto 2013, con base en las Solicitudes de Trabajo y las Requisiciones/Vales de Salida de Bodega de Mantenimiento, cuyo expediente es

presentado por el Técnico que ejecutó el trabajo, a los Establecimientos de Salud, con el fin de obtener la firma y sello del Director o Coordinador respectivo. Además se efectuará un levantamiento fotográfico de las reparaciones efectuadas, en instalaciones físicas, mobiliario, equipo básico y biomédico.

En nota 2015-3000-RSM-CYM Ext: 330 de fecha 02 de septiembre de 2015 y suscrita por el Ex Bodeguero de la Región de Salud Metropolitana, quien manifiesta lo siguiente:

1. Las solicitudes y Órdenes de Trabajo es responsabilidad exclusiva del Sr. [REDACTED] como Coordinador de la Unidad de Conservación y Mantenimiento (Según Manual Administrativo ara el Funcionamiento de la Unidad de Conservación y Mantenimiento) es responsabilidad del Auxiliar de Almacén. (Según Manual Descriptivo de Clases tomo I del Ministerio de Salud).
2. Esto debido a que se realizaba entrega de materiales y herramientas de la bodega a los técnicos de mantenimiento, mediante vale de salida, para mantener un Stock para emergencias en sus unidades de trabajo, con la respectiva preparación y autorización del Coordinador de Conservación y Mantenimiento (Las copias de los vales de salida fueron revisadas por el equipo de auditores constando lo antes mencionado).
3. Las Órdenes de Trabajo, solicitudes y Requerimientos de materiales no corresponden al solicitante, ni los materiales solicitados guardan relación con la orden de trabajo, esto debido a la inadecuada compaginación de la documentación a la hora de presentarla a los auditores de parte del Coordinador de la Unidad de Conservación y Mantenimiento.
4. Esto debido a que no se realizaba entrega de materiales y herramientas de la bodega a los técnicos de mantenimiento, mediante vale de salida, para mantener un stock para emergencias en sus unidades de trabajo, con a respectiva preparación y autorización del Coordinador de Conservación y Mantenimiento.
5. Las Órdenes de Trabajo emitidas en los meses de junio, julio y agosto de 2013 y que fueron extraviadas en el traslado de local es exclusiva responsabilidad para el Coordinador de Conservación y Mantenimiento y de la Coordinadora de la División Administrativa.

Cabe mencionar que mi traslado se realizó el día 16 de junio de 2014 al Almacén Regional para desempeñar funciones de mi cargo, mediante memorándum 2014-3000-DRSM-DRH-486.

Con nota 2014-3000-DRSM-CYM-115 explicaba las razones o justificaciones por las cuales no se desarrollaba o completaba dicho levantamiento.

Las diferentes notas giradas a mi persona que se mencionan en el informe borrador sobre las funciones que debía realizar, que no son de mi cargo, que desconozco su existencia debido a que no se me entregaron y tampoco están firmadas por mi persona.

Según el Reglamento Interno de la Unidad y Departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Acuerdo No. 38, en el Art. 47 Especifica. –**La Inducción específica para el nuevo empleado o funcionario público es responsabilidad de la Jefatura inmediata, la cual debe comprender: Información sobre la estructura organizativa del área, naturaleza del Puesto, descripción de funciones y entrega de las mismas en forma escrita, comunicación de normas y procedimientos propios del servicio, recorrido por las instalaciones, presentación a los compañeros de trabajo. Lo cual no se hizo en su momento.**

COMENTARIO DE LOS AUDITORES

Después de analizar la respuesta brindada por la administración consideramos que, algunos hechos señalados en la condición se mantienen debido a que los comentarios presentados y la documentación de descargo contienen insuficiente evidencia que demuestre que la Unidad de Conservación y Mantenimiento los ha superado;, Asimismo es oportuno mencionar que con respecto a la entrega de ropa de trabajo, equipo de protección, Lubricantes, accesorios y repuestos de transporte, Thoner, materiales y herramientas que son entregadas al personal técnico de la Unidad es importante que la administración establezca los procedimientos y políticas necesarias para asegurar el buen uso de esos recursos.

IV. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

En la presente auditoría no efectuamos seguimiento a Recomendaciones de Informe de Auditorías anteriores debido a que la Corte de Cuentas de la República no ha realizado ninguna acción de control antes del presente Examen, a la Región de Salud Metropolitana MINSAL.

V. CONCLUSION DE LA AUDITORIA DE EXAMEN ESPECIAL

Con base a los resultados de nuestra auditoria concluimos lo siguiente:

- a) El desorden en la documentación que justifica las entradas y salidas de materiales e insumos de bodega no permite verificar ni comprobar la correcta distribución y utilización de los mismos.
- b) El Sistema de Control Interno implementado en la Bodega del Departamento de Conservación y Mantenimiento de la Región de Salud Metropolitana es inadecuado e insuficiente para garantizar que los materiales e insumos de bodega recibidos sean utilizados exclusivamente en las actividades o fines institucionales.
- c) Los lineamientos, políticas y normas que regulen el manejo, reguardo, distribución y uso de los materiales e insumos de bodega son débiles e insuficientes para el Departamento de Conservación y Mantenimiento de la Región de Salud Metropolitana.

VI. RECOMENDACIONES

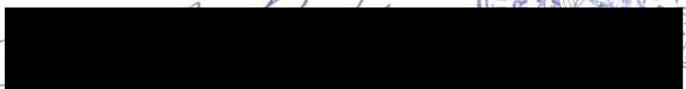
RECOMENDACIÓN No.1

Recomendamos a la Directora de la Región de Salud Metropolitana elabore en coordinación con el responsable de la Unidad de Conservación y Mantenimiento las políticas interna para la recepción, custodia, manejo, control y distribución de los materiales e insumos de bodega para garantizar que los bienes sean utilizados adecuadamente y en los fines institucionales, al mismo tiempo elabore una propuesta de Manual que contenga las normas y políticas que deberán cumplir los encargados de bodegas en las Regiones de Salud para asegurar el manejo y uso eficiente de esos bienes y lo proponga ante las instancias correspondientes del Ministerio de Salud para su respectiva aprobación

San Salvador, 10 de septiembre de 2015.

DIOS UNIÓN LIBERTAD




Lic. Wilfredo Aguilar Montecinos
Director de Auditoría Cuatro

ESTA ES UNA VERSIÓN PÚBLICA A LA CUAL SE LE HA SUPRIMIDO LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O DECLARADA RESERVADA DE CONFORMIDAD A LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.