



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

AGO-62-2015  
03-03-2015

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual de Trabajo 2014 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la estructura organizativa, el clima organizacional y el sistema de control interno aplicado para desarrollar las actividades relacionadas con el uso, control y mantenimiento de vehículos en el Servicio de Transporte del hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega, U.E. 2207.

Los resultados de la evaluación evidencian situaciones que pueden afectar la buena marcha del Servicio evaluado y del hospital como un todo, por cuanto se detectó la existencia de 2 ambulancias varadas y las 3 en uso no disponen de la respectiva acreditación emitida por el Ministerio de Salud.

Existen funcionarios que acumulan días o período vencido de sus vacaciones, que puede afectar las condiciones laborales y de salud del trabajador. No se alcanzó la meta en el trimestre de kilómetros recorrido, según el plan anual de labores 2014 y se evidenció subutilización de los vehículos.

Es conveniente indicar que los pagos realizados a la Cruz Roja Costarricense que sí se justifican, son los que fueron solicitados por el paciente y luego autorizados por el médico tratante en Emergencias o Consulta Externa. El llenado del Vale de Transporte no es el esperado, por cuanto existe falta de información, así como la presencia de borrones y tachaduras.

Se detectó falta de coordinación respecto a la apertura de los portones para salida y entrada de ambulancias del parqueo del Servicio evaluado. Finalmente, se comprobó un clima organizacional inadecuado entre el Director Administrativo Financiero, el Jefe del Servicio de Transportes y el Jefe de Servicios Generales, que puede generar una mala imagen ante los usuarios internos y externos.

En virtud de lo expuesto, este órgano de control y fiscalización institucional emitió recomendaciones dirigidas al Director General, Director Administrativo Financiero y Jefe de Transporte, en las que se solicita, entre otros, realizar las gestiones que correspondan ante la Dirección de Bienestar Laboral de la institución para que realicen un estudio del clima organizacional.

Además, que el Director Administrativo Financiero, Jefe de Servicios Generales y Jefe del Servicio de Transportes coordinen esfuerzos para que confeccionen un protocolo que permita fluidez y constancia a las ambulancias con la entrada y salida del parqueo de vehículos del hospital y realizar las gestiones respectivas para que se repare y habilite la ambulancia 200-2131 y gestionar directamente ante el Jefe del Taller Central de la CCSS el espacio respectivo para dar por concluido el proceso de traslado hasta ese sitio de la ambulancia 200-1572 que fue dada de baja.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

También, realizar la programación respectiva relacionada con el disfrute oportuno de vacaciones de acuerdo con lo establecido en la normativa y efectuar las gestiones respectivas para que los chóferes que no cumplen con los cursos APA y MVE, estén a derecho según lo normado por el Ministerio de Salud e implementar los mecanismos de control necesarios que garanticen el máximo aprovechamiento de los vehículos institucionales asignados con el fin de disminuir la subutilización detectada y compren la menor cantidad de servicios brindados por la Cruz Roja Costarricense con el traslado de pacientes.

Finalmente, proceder a realizar los ajustes necesarios para que de inmediato se proceda con el llenado correcto del Vale de Transporte.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

AGO-62-2015  
03-03-2015

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### ESTUDIO ESPECIAL RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS, PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE TRANSPORTES DEL HOSPITAL DR. CARLOS LUIS VALVERDE VEGA, U.E. 2207

#### GERENCIA MÉDICA, U.E. 2207

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2014 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la estructura organizativa, el clima organizacional y el sistema de control interno aplicado para desarrollar las actividades relacionadas con el uso, control y mantenimiento de vehículos en el Servicio de Transporte del hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la estructura organizativa y el clima organizacional imperante en el Servicio.
- Determinar la aplicación del control interno en la utilización, control y mantenimiento de los vehículos asignados al Servicio.
- Verificar que los formularios "*Vale de Transporte*" confeccionados en el Servicio cumplan con el correcto llenado de los requisitos y que estén debidamente autorizados.
- Determinar si existe compra de servicios para el traslado de pacientes con ambulancias de la Cruz Roja Costarricense, privadas y taxis de servicio público.

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de los procedimientos de control interno aplicados a los procesos y actividades relacionadas con la infraestructura, utilización, mantenimiento y reparación de vehículos, por parte del Servicio de Transportes del hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega, durante el período comprendido entre el 1° de julio y el 30 de setiembre 2014, ampliándose cuando se consideró pertinente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## METODOLOGÍA

Con el propósito de cumplir con los objetivos propuestos, se realizaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Solicitud y análisis de documentación al Director Administrativo Financiero y al jefe del Servicio de Transportes del hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega, referente a la estructura organizativa, el clima organizacional y el sistema de control interno aplicado para desarrollar las actividades de su competencia.
- Revisión de la plantilla de Recursos Humanos (RRHH) y la flotilla vehicular que administra el jefe del Servicio de Transportes.
- Análisis del estado actual de la infraestructura que ocupa el Servicio de Transporte.
- Revisión de los formularios “Vale de Transporte” utilizados en el servicio.
- Verificación de las compras de servicio para el traslado de pacientes realizadas.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, Ley No. 8292 del 31 de julio 2002.
- Normas de control interno para el Sector Público, publicado en La Gaceta Nº 26 del 6 de febrero 2009.
- Reglamento para la Atención Extrahospitalaria de Pacientes en Costa Rica, Nº 32616-S del 16 de septiembre 2005.
- Manual para el Trámite de Disfrute y Pago de Vacaciones de los empleados de la CCSS, de octubre 1993.
- Normativa para la Utilización de los Servicios de Transporte de la Caja Costarricense de Seguro Social, de Noviembre 1988.
- Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social, Aprobado por Junta Directiva, en Sesión número 7308, artículo 15º de fecha 25 de febrero de 1999.
- Circular 012331, del 4 de abril 2004, suscrita por el nivel gerencial.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios...”.*

## HALLAZGOS

### 1. ESTADO DE LA FLOTILLA VEHICULAR DEL HOSPITAL DR. CARLOS LUIS VALVERDE VEGA

Se determinó que en el hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega disponen de 7 vehículos (4 ambulancias y 3 vehículos administrativos). El detalle es el siguiente:

Nº	TIPO DE VEHÍCULO	# DE PLACA	MODELO	NÚMERO DE ACTIVO	TIPO DE COMBUSTIBLE	MARCA	ESTADO
1	Ambulancia	200-1572	2000	500394	Diesel	IVECO	Varada
2	Ambulancia	200-0826	1998	456841	Diesel	Toyota Land Crussier	Buena
3	Ambulancia	200-2095	2008	673252	Diesel	Nissan Urban	Buena
4	Ambulancia	200-2131	2009	674430	Diesel	Nissan Urban	Varada
5	Pick-Up	200-0691	1995	364199	Gasolina	Nissan	Buena
6	Pick-Up	200-1961	2006	672305	Diesel	Chevrolet	Buena
7	Pick-Up	200-2299	2010	861508	Diesel	Nissan Frontier	Buena

En revisión efectuada el 29 de octubre 2014 se comprobó que 2 ambulancias están sin uso según placas 200-1572 y 200-2131, el resto de vehículos está siendo utilizado normalmente (2 trasladando pacientes y 3 en servicios administrativos).

Relacionado con el vehículo 200-1572 (activo 500394), se determinó que está sin uso desde el 11 de noviembre 2013; fue llevado al Taller Central de la CCSS para su valoración y determinan que la reparación no es rentable para la institución, por lo que solicitó se tramitara la baja. Se procedió a enviar las placas respectivas a Servicios Generales para que procedieran con la tramitación ante el Registro Nacional y actualmente están a la espera de un espacio en los estacionamientos de vehículos que fueron dados de baja para trasladarlo hasta ese lugar y dar por concluido el proceso.

Respecto al vehículo 200-2131 (activo 674430), se determinó que está fuera de circulación desde el 7 de agosto 2014. Dicho vehículo fue evaluado en el Taller Central de la CCSS y determinaron que el costo de reparación es elevado. Debido a que no se cuenta con fondos suficientes en el presupuesto del presente período, se hicieron las gestiones respectivas para su reparación en el 2015.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Por otro lado, se determinó también que los vehículos utilizados como ambulancias no disponen de la respectiva acreditación emitida por parte del Ministerio de Salud, Unidad de Habilitación de la Dirección de Servicios de Salud, que indique que está autorizada para funcionar como vehículo de atención extra hospitalaria. No es sino hasta el 6 de octubre 2014 mediante la nota HCLVV-ST-0232-2014, que el Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, solicitó información a la Licda. Luz Marina Mora, Encargada Acreditación Ambulancias de dicho Ministerio, para proceder conforme a derecho corresponde.

El Reglamento para la Atención Extrahospitalaria de Pacientes en Costa Rica establece en el artículo 3:

*“Todas las unidades o vehículos y su personal que presten servicio de atención extrahospitalaria, deberán obligatoriamente ser habilitadas por el Ministerio, previa solicitud de la empresa u organización ante la Unidad de Habilitación de la Dirección de Servicios de Salud. Sin ésta autorización no podrá funcionar como vehículo de atención extrahospitalaria”.*

La Normativa para la Utilización de los Servicios de Transporte de la Caja Costarricense de Seguro Social, sobre las “Condiciones Mecánicas”, dispone en el artículo 1.3.1:

*“Corresponde a la Sección de Servicios Generales garantizar las condiciones mecánicas óptimas de los vehículos de la Sede Central. Para los vehículos asignados a los Hospitales, Clínicas, Sucursales y otros centros de trabajo descentralizados, la responsabilidad es competencia de la jefatura de la unidad respectiva”.*

Ese mismo cuerpo normativo en la norma 1.9 numeral 1.9.5 indica que:

*“La persona autorizada para conducir un vehículo de la Institución, debe asegurarse que el vehículo opere en buenas condiciones mecánicas y de carrocería, lo anterior incluye reportar oportunamente a su jefatura inmediata o a la Oficina de Transportes respectiva, cualquier daño que se detecte en el motor o la estructura del vehículo”.*

El Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, indicó:

*“En cuanto a la evaluación del ministerio no se ha recibido una respuesta y en cuanto a la baja de la ambulancia 1572, tuve comunicación con el encargado de activos, para buscar otro medio de agilizar la baja”.*

La práctica de conservar en buenas condiciones los vehículos institucionales y que éstos se encuentren debidamente habilitados según la normativa actual, permite realizar normalmente las labores diarias con eficiencia y eficacia, brindando a los usuarios un servicio óptimo, un uso eficiente de los recursos y el logro de los objetivos del área de transportes en forma oportuna.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
 AUDITORIA INTERNA  
 Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
 Apdo.: 10105

Conservar en buen estado las ambulancias para la ejecución de sus labores y velar que no sufran mayor deterioro que el exigido por el trabajo normal, permite hacer buen uso de las mismas y minimiza los riesgos relacionados con eventuales responsabilidades por su uso en mal estado.

## 2. RELACIONADO CON LAS VACACIONES DE LA PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTES

Se revisó la planilla de recursos humanos del Servicio de Transportes determinándose que está integrada por 2 funcionarios administrativos y 7 choferes. La situación actual es la siguiente:

- **Estado de vacaciones de funcionarios administrativos**

NOMBRE	# DE PLAZA	FECHA DE VACACIONES	SITUACIÓN ACTUAL	# DÍAS A DISFRUTAR	PERÍODO DISFRUTA	SALDO	SITUACIÓN DE VACACIONES
Montero Alvarado Rodrigo	25118	30-04-2014	Propiedad	30	2013-2014	10	ACUMULA
Ulate Fonseca Hazel	Libres*	20-12-2014	Interina	15	2013-2014	15	NORMAL

(\*)=Nombrada con libres de Servicios Generales.

Respecto a las vacaciones, se determina que la Sta. Hazel Ulate Fonseca tiene su situación normal y el Sr. Rodrigo Montero Alvarado acumula 10 días del período 2013-2014, que de continuar así hasta el 30 de abril 2015 acumularía 1 período y 10 días, situación que no se ajusta a la normativa.

- **Estado de vacaciones de los choferes**

NOMBRE	# DE PLAZA	FECHA DE VACACIONES	SITUACIÓN ACTUAL	# DÍAS A DISFRUTAR	PERÍODO DISFRUTA	SALDO	SITUACIÓN DE VACACIONES
Araya Arias Braulio	28314	24/02/2014	Interino	22	2013-2014	0	NORMAL
Miranda Montero Eladio	25328	15/10/2014	Propiedad	30	2013-2014	12	ACUMULA
Mora Morales Víctor M.	25082	15/10/2014	Propiedad	30	2013-2014	30	ACUMULA
Mora Solórzano José L.	25327	26/07/2014	Interino	30	2013-2014	0	NORMAL
Muñoz Alpizar Adrián	15934	22/10/2014	Propiedad	30	2013-2014	15	ACUMULA
Rojas Alfaro Jorge A.	28313	01/12/2014	Propiedad	30	2013-2014	30	NORMAL
Sánchez Castro Mauricio	25326	21/08/2014	Propiedad	30	2013-2014	30	VENCIDO

Relacionado con el disfrute de vacaciones de los choferes, según el cuadro anterior, se determinó que del total disponible, 3 tienen situación normal, mientras que 4 acumulan días que van de los 12 a los 30 y corresponden a Miranda Montero Eladio con 12, Mora Morales Víctor con 30 días, Muñoz Alpizar Adrián con 15 y Sánchez Castro Mauricio con 30 días acumulados, que ya están vencidos según el período a disfrutar, por cuanto la fecha de vacaciones de cada uno de ellos es 15 de octubre 2014 para los dos primeros, 22 de octubre 2014 y 21 de agosto 2014 para los otros dos, respectivamente.

El Manual para el Trámite de Disfrute y Pago de Vacaciones de los empleados de la CCSS, en el Capítulo II. Lineamientos para el trámite, disfrute y pago de vacaciones, punto 2. Programación de vacaciones y punto 11. Acumulación de Vacaciones, señala:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

*"...2.1- El jefe de cada unidad de trabajo, elaborará anualmente un plan de vacaciones (por lo general durante los dos últimos meses de cada año calendario), en el que incluirá los nombres de los trabajadores y las fechas asignadas para el disfrute del derecho, el cual hará del conocimiento de sus colaboradores, ocasión que le permitirá hacer los ajustes correspondientes, atendiendo las peticiones particulares de cada uno de los funcionarios. En todo caso, el Jefe está en la obligación de asignar y comunicar a cada trabajador, el disfrute de las vacaciones dentro de las quince semanas siguientes a la fecha del cumplimiento del derecho..."*

*2.3- Las fechas asignadas en el programa, deben ser cumplidas estrictamente y sólo podrán ser variadas en casos de excepción originados por las necesidades del mismo trabajo. Si el funcionario no puede disfrutar las vacaciones en el período prefijado, la jefatura debe hacerlo de su conocimiento en forma escrita, indicándole la nueva fecha para el disfrute..."*

*...11. Acumulación de vacaciones*

*11.1- En términos generales es prohibido por ley la acumulación de vacaciones. No obstante, solamente en casos de excepción, cuando el trabajador desempeñe labores técnicas, de dirección u otras análogas que dificultan especialmente su reemplazo, o cuando la residencia de su familia queda situada en un lugar apartado de donde presta sus servicios, pueden acumularse las vacaciones de un año con las del siguiente, con la salvedad de que tal circunstancia tiene como límite hasta dos períodos acumulados a la vez, en otras palabras, no puede acumularse simultáneamente más de dos períodos de vacaciones.*

*11.2- Todos los casos de acumulación, deben ser autorizados formalmente por el jefe superior inmediato del trabajador, previa aprobación y visto bueno del superior jerárquico, conforme se establece en los esquemas de delegación vigentes para las distintas gerencias..."*

El Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, indicó:

*"En cuanto a las vacaciones ya se inicia al trámite del disfrute, a partir del próximo lunes con Eladio Miranda y se continuara con los otros funcionarios como corresponde y de acuerdo a la sustitución".*

Dicha situación, desde la perspectiva de control interno, no es recomendable. Se debe considerar que el no disfrute oportuno de vacaciones, debido a la acumulación de períodos o días vencidos, podría afectar las condiciones laborales y de salud del trabajador, por cuanto no permite el descanso físico y mental requerido para el mejor desempeño de las funciones propias de su trabajo. La situación encontrada no se ajusta a derecho, por lo que se hace necesario proceder de inmediato a subsanarla y a fortalecer los controles en este aspecto, para que no se vuelva a repetir.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

### 3. RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS POR PARTE DE LOS CHOFERES DEL SERVICIO DE TRANSPORTES

Respecto al cumplimiento de requisitos por parte de los choferes, el resultado fue el siguiente:

NOMBRE	# DE PLAZA	FECHA DE VACACIONES	SITUACIÓN ACTUAL	TÍTULO PUESTO	LICENCIA TIPO VIGENCIA	CONDUCTOR A.P.A. (*)	RECIBIÓ CURSO M.V.E. (**)
Araya Arias Braulio	28314	24-02-2006	Interino fijo	CHOFER 2	SI-E2-14-01-2018	NO	NO
Miranda Montero Eladio	25328	15-10-2001	Propiedad	CHOFER 2	SI-B3-02-12-2017	NO	SÍ
Mora Morales Víctor M.	25082	15-10-1977	Propiedad	CHOFER 2	SI-B3-14-04-2016	NO	SÍ
Mora Solórzano José L.	25327	26-07-1991	Interino fijo	CHOFER 2	SI-B3-09-01-2018	NO	SÍ
Muñoz Alpizar Adrián	15934	22-10-1985	Propiedad	CHOFER 2	SI-B3-3-05-2016	NO	NO
Rojas Alfaro Jorge A.	28313	01-12-1980	Propiedad	CHOFER 2	SI-B3-14-01-2017	NO	SÍ
Sánchez Castro Mauricio	25326	21-08-1986	Propiedad	CHOFER 2	SI-B3-04-10-2016	NO	SÍ

(\*)=Asistente de Primeros Auxilios

(\*\*)=Manejo Vehicular de Emergencias

Se determinó que ninguno de los 7 choferes tiene el curso de Asistente Primeros Auxilios (APA), mientras que solo 2 no han realizado el curso de Manejo Vehicular de Emergencias (MVE), ambos cursos indispensables para los funcionarios que tienen que trasladar pacientes en ambulancia, según lo normado.

Mediante oficio HCLVV-ST-0264-2014, del 4 de noviembre 2014, el Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, comunicó a esta Auditoría que realizó las consultas del caso al Administrador de la Cruz Roja Costarricense de San Ramón, Sr. Geiner Palma, y le informaron que por política de la institución solo les permiten brindar los cursos de APA y MVE a sus funcionarios.

El Decreto 32616-S, del 24 de enero 2005, Reglamento para la Atención Extrahospitalaria de Pacientes en Costa Rica, artículo 8, señala:

*“Las ambulancias tipo “C”, serán tripuladas al menos por: Un conductor APA, el cual debe haber recibido el curso de M.V.E. y tener licencia de conducir vigente, de acuerdo a los requerimientos de ley para el tonelaje del vehículo. Un acompañante, con el nivel de A.P.A.”.*

El Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, indicó:

*“Los Cursos M.V.E que se adquirieron se hicieron por medio de la Cruz Roja, pero dejo de darlos y no se ha encontrado quien los instruya y proporcione el título”.*

Lo anterior es necesario por cuanto las disposiciones emitidas por el ente rector de la salud en Costa Rica así lo indican. No disponer de la preparación adecuada a la hora de conducir una ambulancia con pacientes que ameritan ser trasladados a un centro médico por diferentes razones, pone en riesgo la salud y/o vida del paciente si se presentara una emergencia y no se atiende como debe; al chofer porque



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
 AUDITORIA INTERNA  
 Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
 Apdo.: 10105

no está a derecho según lo establecido por la normativa para este tipo de casos; a las autoridades superiores del hospital por la ausencia de una adecuada supervisión y a la institución por posibles demandas al permitir a un funcionario ejercer su labor sin haber recibido el adiestramiento y capacitación necesario para ocupar ese cargo.

#### 4. RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y RESULTADOS OBTENIDOS SEGÚN INFORMES

El resultado obtenido en el período evaluado es el siguiente:

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL														
REGISTRO AUXILIAR DE TRANSPORTES														
Hospital Dr. Carlos L. Valverde Vega UP: 2207 DIRECC. REG. Central Norte														
TRIMESTRE DE JULIO, AGOSTO Y SETIEMBRE 2014														
PLACA	TIPO	COMBUSTIBLE	N° SALIDAS		KMS. RECORRIDOS			LITROS	LITROS	LIBRAS	TIEMPO	UTILIZADO	DIFERENCIA	RELACION KMS/LTS
			MEDICAS	ADMIN.	MEDICAS	ADMINIST	TOTAL KMS	COMBUSTIBLE	LUBRICANTES	ENGRASE	DISPONIBLE			
200-1961	PICK-UP	DIESEL	5	22	508	3418	3926	294.682	8	0	195	197.7	2.7	13.32283614
200-2299	PICK-UP	DIESEL	12	22	1069	1425	2494	230.826	8	0	195	154.65	-40.35	10.80467538
200-2131	AMBULANCIA	DIESEL	37	7	4459	233	4692	374.12	9	0	744	210.5	-533.5	12.54143056
200-2095	AMBULANCIA	DIESEL	85	3	8977	105	9082	849.651	16	0	744	322	-422	10.6890947
200-0691	PICK-UP	GASOLINA	4	7	362	279	641	91.021	2	0	195	42	-153	7.042330891
200-0826	AMBULANCIA	DIESEL	18	4	1844	345	2189	226.1	22.7	1	744	90	-654	9.681556833
<b>TOTAL JULIO</b>	<b>TOTAL</b>		<b>161</b>	<b>65</b>	<b>17219</b>	<b>5805</b>	<b>23024</b>	<b>2066.4</b>	<b>65.7</b>	<b>1</b>	<b>2817</b>	<b>1016.85</b>	<b>-1800.15</b>	<b>11.14208285</b>
200-1961	PICK-UP	DIESEL	2	8	191	1558	1749	166.972	0	0	195	96	-99	10.47481015
200-2299	PICK-UP	DIESEL	7	19	509	1517	2026	199.011	0	0	184	128	-56	10.18039295
200-2131	AMBULANCIA	DIESEL	9	2	833	4	837	76.252	0	0	744	36	-708	10.97676127
200-2095	AMBULANCIA	DIESEL	82	5	8301	602	8903	831.217	8	0	744	372	-372	10.71080115
200-0691	PICK-UP	GASOLINA	6	12	303	1444	1747	205.258	17	1	195	112	-83	8.511239513
200-0826	AMBULANCIA	DIESEL	60	1	5965	20	5985	636.77	0	0	744	222	-522	9.398998068
<b>TOTAL AGOSTO</b>	<b>TOTAL</b>		<b>159</b>	<b>47</b>	<b>16102</b>	<b>5145</b>	<b>21247</b>	<b>2115.479</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>2806</b>	<b>966</b>	<b>-1840</b>	<b>10.04358824</b>
200-1961	PICK-UP	DIESEL	7	20	810	2742	3552	312.164	8.5	0	203	189	-14	11.37863431
200-2299	PICK-UP	DIESEL	15	15	1253	1210	2463	230.496	8	0	203	138	-65	10.68565181
200-2131	AMBULANCIA	DIESEL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
200-2095	AMBULANCIA	DIESEL	71	1	7388	130	7518	722.779	16	0	744	364	-380	10.40151969
200-0691	PICK-UP	GASOLINA	6	11	541	526	1067	174.535	0	0	195	73	-122	6.113387
200-0826	AMBULANCIA	DIESEL	52	0	5890	0	5890	591.22	12	1	744	213	-531	9.962450526
<b>TOTAL SETIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>		<b>151</b>	<b>47</b>	<b>15882</b>	<b>4608</b>	<b>20490</b>	<b>2031.194</b>	<b>44.5</b>	<b>1</b>	<b>2089</b>	<b>977</b>	<b>-1112</b>	<b>10.08766272</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>471</b>	<b>159</b>	<b>49203</b>	<b>15558</b>	<b>64761</b>	<b>6213.073</b>	<b>135.2</b>	<b>3</b>	<b>7712</b>	<b>2959.85</b>	<b>-4752.15</b>	<b>10.4244446</b>

Fuente: Consolidado informes mensuales emitidos por el Servicio de Transporte del Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega.

Relacionado con el cumplimiento de metas, según el cuadro anterior, se determinó que de acuerdo con el PAO 2014, lograron alcanzar el 84 % (con 64.761 km recorridos) según la meta del trimestre establecida en 77.500 km, sin embargo, existe una subutilización de recursos institucionales, respecto al buen uso de vehículos, que es significativa. Lo anterior por cuanto existe una cantidad de horas disponibles, que asciende a 7.712 según los 6 vehículos, de los cuales 3 son para uso administrativos y 3 para traslado de pacientes, pero se utilizaron 2.960 y no se usaron -por alguna razón- 4.752.

En este sentido, es necesario indicar la subutilización respecto a los vehículos administrativos, sin embargo, respecto al uso de ambulancias es relevante, por cuanto de 5.952 horas disponibles se utilizaron 1.829,5; no se usaron 4.122,5 que representan el 69,26 % del tiempo disponible y se compraron servicios de traslado de pacientes a la Cruz Roja Costarricense y otros proveedores.

Además, se determinó que existen 23 salidas de ambulancias para labores administrativas, de las cuales 14 fueron en julio 2014, 8 en agosto 2014 y 1 setiembre 2014, situación que no debe generarse por cuanto las ambulancias son de uso exclusivo para el traslado de pacientes.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

El numeral 1.2 Objetivos del SCI de las Normas de control interno para el Sector Público, punto a y c, señalan lo siguiente:

*“a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.*

c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.”

El Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, indicó:

“En cuanto a la subutilización de ambulancias se debe a varios factores: Se dispone 24 horas las ambulancias previendo un evento adverso por lo que no todos ellas van a tener salida. Hay necesidad de por lo menos una plaza de chofer que están solicitadas desde 2010 pero no ha habido solución. La poca asignación de tiempo extraordinario hace que se deba contratar más Cruz Roja y servicio privado. Preocupa a esta jefatura que a pesar de la crisis de choferes para ambulancia, el día 31 de octubre me comento el señor Administrador que de oficio sin importar mi criterio mando la plaza de Braulio Araya a cambiar el perfil de dicha plaza a chofer mensajero con horario Administrativo. En cuanto a la utilización de salidas administrativas estas no son para realizar mandados sino se toma como administrativas, cuando se llevan a cambios de aceite, llenar combustible o revisiones a diferentes talleres mecánicos, en estos meses ha habido también ambulancias con problemas mecánicos graves que los dejan fuera de circulación por tiempo prolongado”.

La subutilización de vehículos designados para el traslado de pacientes obliga a la institución a incurrir en gastos con la Cruz Roja Costarricense u otras empresas privadas que brindan ese servicio, aspecto que afecta el patrimonio institucional, así como la imagen de la CCSS por no optimizar adecuadamente los recursos asignados.

En tal sentido, es responsabilidad del Jefe del Servicio de Transportes, implementar los mecanismos de control apropiados que permitan garantizar el óptimo aprovechamiento de los vehículos asignados a ese centro hospitalario, a efectos de cumplir con una adecuada atención del traslado de pacientes y a la Administración considerar esta situación para efectos de optimizar el recurso humanos en la medida de lo posible con los horarios que guarden relación con el uso de ambulancias para el traslado de pacientes y no para labores administrativas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## 5. RELACIONADO CON LOS PAGOS EFECTUADOS A LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE Y OTROS PROVEEDORES

En el hospital Dr. Carlos Luis Valverde se realiza el transporte de pacientes utilizando los servicios de ambulancias de la Cruz Roja Costarricense (Comités de Zarcero, Palmares y San Ramón); también, en el trimestre evaluado utilizaron 3 taxis y 1 buseta que portan las placas respectivas para realizar viajes de servicio público. Por ese concepto se cancelaron ₡7.971.939,16 de los cuales ₡7.773.562,12 corresponden al traslado y ₡198.377,04 a tiempo de espera. El detalle es el siguiente:

MES	TRASLADOS REALIZADOS POR PROVEEDORES EN COLONES COSTARRICENSES											
	CRUZ ROJA SOLICITA TRANSPORTE				CRUZ ROJA SOLICITA PACIENTE				TAXI Y MICROBUS SOLICITA TRANSPORTE			
	CASOS	MONTO	ESPERA	TOTAL	CASOS	MONTO	ESPERA	TOTAL	CASOS	MONTO	ESPERA	TOTAL
JULIO	26	1.006.873,24	42.125,83	1.048.999,07	201	1.503.727,76	0,00	1.503.727,76	2	40.780,00	9.000,00	49.780,00
AGOSTO	25	932.777,60	49.824,71	982.602,31	236	1.706.214,08	0,00	1.706.214,08	4	102.940,00	11.100,00	114.040,00
SEPTIEMBRE	25	994.461,28	34.426,50	1.028.887,78	176	1.319.868,16	0,00	1.319.868,16	5	165.920,00	51.900,00	217.820,00
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>2.934.112,12</b>	<b>126.377,04</b>	<b>3.060.489,16</b>	<b>613</b>	<b>4.529.810,00</b>	<b>0,00</b>	<b>4.529.810,00</b>	<b>11</b>	<b>309.640,00</b>	<b>72.000,00</b>	<b>381.640,00</b>

Por concepto de traslado de pacientes se canceló a la Cruz Roja Costarricense ₡7.590.299,16 de los cuales ₡3.060.489,16 corresponde a sumas de dinero por concepto de traslados solicitados por el Servicio de Transporte y ₡4.529.810,00 a traslados solicitados para pacientes que requerían ser valorados por un médico en el Servicio de Emergencias y se determinó que sí era una urgencia. Debe tenerse presente que los viajes solicitados por los pacientes escapan del control por parte del Servicio de Transportes, el cual se encarga de la programación de los viajes que realiza la Cruz Roja Costarricense de acuerdo con la disposición de vehículos institucionales.

También se cancelaron ₡381.640,00 a 3 taxis (TA-0793, TA-1700 y TA-1528) y 1 buseta (AB-3817) que portan placas para realizar servicios públicos.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 1.2 Objetivos del SCl establece:

*Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCl debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.*

Sobre la utilización de los servicios de ambulancia institucionales, el Convenio Suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Asociación de la Cruz Roja Costarricense, establece en su cláusula séptima:

*“Para el traslado de pacientes asegurados LA CAJA utilizará en primera instancia sus propios vehículos, a falta de éstos, utilizará prioritariamente los servicios de transporte de pacientes asegurados suministrados por la CRUZ ROJA”.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

El Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, indicó:

*“Sí puede reducirse; en algunas ocasiones hice el comentario con el señor administrador de la utilización máxima del recurso institucional pero lo que objeto fue que no había recurso económico para tiempo extraordinario, que el tiempo extra es muy limitado”.*

Consideramos que si bien el hospital recurre a la utilización de las ambulancias de la Cruz Roja Costarricense para el traslado de pacientes durante los días en los que la ambulancia institucional no se encuentra disponible, no es aceptable el empleo de dichos servicios durante jornadas laborales en las que no se reportan movimientos del vehículo institucional o que fueron asignadas para resolver asuntos administrativos.

Dicha conducta constituye una debilidad en la utilización de los recursos institucionales asignados al hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega, teniéndose que recurrir a la Cruz Roja Costarricense y otros proveedores, generando costos innecesarios a la institución por concepto de cancelación de esos servicios de ambulancia, cuando lo correcto es optimizar los recursos mediante la utilización adecuada de los vehículos destinados para trasladar pacientes.

## **6. RELACIONADO CON EL CORRECTO LLENADO DE LOS VALES DE TRANSPORTE EMITIDOS**

Se comprobaron deficiencias con el llenado correcto de los vales de transporte. De la revisión efectuada a 201 documentos de setiembre 2014, que considera 2 vehículos tipo ambulancia y 3 administrativos, los resultados no son satisfactorios. Lo anterior, debido a que se evidenció que 4 vales tienen borrones, 2 roturas y 3 correcciones que pueden hacer perder su validez, por presentar ese tipo de alteración. Además, 196 no tienen anotado el nombre del funcionario responsable del servicio, 173 no registran la firma del Jefe de la Unidad que solicita el servicio y 176 no disponen el sello de esa jefatura.

La Normativa para la Utilización de Vehículos de la Caja Costarricense de Seguro Social, artículo 7.1.3 “Deberes y Derechos de los usuarios”, señala el deber de “Anotar en el formulario “Vale de Transporte” las indicaciones que correspondan”.

La Circular 012331, del 4 de abril 2004, suscrita por el nivel gerencial, en lo que respecta a las Disposiciones en los Servicios de Transporte para los Vehículos Institucionales, indica:

*“1-Toda Unidad de Transportes debe recibir o confeccionar los vales de transportes (fórmula 4-70-01-0760)... debidamente llenos a máquina, sin borrones ni tachaduras, para brindar el servicio respectivo.*

*2- Todo Vale de Transportes, debe llenarse el apartado de funcionario responsable del servicio....*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

*6-El funcionario responsable del servicio al finalizar la gira está en la obligación de anotar en el anverso de los vales de transporte, la hora de repaso y el kilometraje de la distancia recorrida. El cumplimiento de lo indicado es muy importante, dado que genera derechos para el conductor y con ello responsabilidad para el usuario. Al chofer solamente le corresponde firmar el Vale de Transporte en el lugar respectivo”.*

El Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, no se refirió al resultado obtenido en este hallazgo.

La falta de información clara y concisa en todos los apartados del Vale de Transporte, así como la presencia de borrones y tachaduras, genera que los datos registrados en informes auxiliares y demás, carezcan de veracidad y confiabilidad, situación que desfavorece el mecanismo de control adoptado.

Por eso, es necesario hacer ver que todos los servicios de transporte, con los vehículos de uso institucional, deberán estar debidamente respaldados y justificados por la correspondiente “Solicitud de servicio” y autorizados por persona acreditada para ello.

## **7. RELACIONADO CON LA FALTA DE COORDINACIÓN RESPECTO A LA APERTURA DE LOS PORTONES PARA SALIDA O ENTRADA DE AMBULANCIAS AL PARQUEO DEL SERVICIO DE TRANSPORTES**

Se determinó que el portón de salida y entrada al parqueo general de vehículos para los empleados y del Servicio de Transportes del hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega, lo cierran a las 7 pm y lo abren a las 5:30 am. Debido a esa situación, se obtuvo información que permite determinar la existencia de diferencias significativas respecto a una adecuada coordinación, que permita la salida y entrada fluida de vehículos desde el lugar donde se guardan entre dichas horas.

Mediante oficio HCLVV-0579-07-2014, del 30 de julio 2014, el Lic. Rigoberto Salas Montero, Director Administrativo Financiero del hospital, indicó:

*“...Con relación a disponer de personal de seguridad en forma exclusiva, para vigilar estos vehículos de 7:00 pm a 7:00 am; se consideró esto un desperdicio de recurso y una actitud contraria a la política de optimización de los recursos...”*

*Para efectos de monitorear esta zona por la noche, los guardas hacen rondas como puede observarse en el oficio HCLVV-0483-04-2014 del jefe de Servicios Generales”.*

Sin embargo, según el oficio HCLVV-ST-0172-2014, del 4 de agosto 2014, suscrito por el Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, dirigido al Lic. Salas Montero y referente a lo expuesto en el oficio HCLVV-DAF-0579-2014 citado, el siguiente aspecto sigue afectando a funcionarios y el óptimo desarrollo de las actividades que se ejecutan diariamente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

*"...6. En cuanto a la necesidad de guarda como usted dice no es necesario porque de acuerdo a su documento hay una estructura que protege muy bien los vehículos, pero como lo hice saber en el último Consejo Administrativo por tratarse de un hospital, los vehículos deben estar disponibles las veinticuatro horas del día, se debe salir en la madrugada y a diferentes horas en el momento menos esperado debe realizarse una salida y se encuentra con el agravante de que según la hora hay una negativa de parte de los guardas para abrir los portones".*

Consecuentemente, en reunión celebrada con 2 choferes y 2 guardas que fue convocada por el Director Administrativo Financiero, se acordó que los participantes se reunirán con los demás compañeros de cada Servicio, a fin de coordinar con el personal de turno para facilitar la salida de la ambulancia o vehículo administrativo en el segundo y tercer turno, cuando así se requiera. Además, que se hará una vigilancia por rondas en el segundo turno con el guarda de comodín y en el tercer turno estar alerta con el recurso humano disponible. Finalmente, para el segundo y tercer turno el conductor confirmará al guarda de Urgencias al momento de salir y llegar, considerando que ese funcionario no puede abandonar la puerta.

Sobre la reunión mencionada, el Sr Montero Alvarado mostró disconformidad, por cuanto considera que no se respetó el orden jerárquico establecido a nivel institucional y que debió ser convocado a la misma por ser la jefatura respectiva del Servicio de Transportes y no como se hizo.

Esta Auditoría verificó que el área donde están ubicados los vehículos institucionales está protegida por malla perimetral, sin embargo, no dispone -en la parte superior- alambre tipo navaja, con el riesgo de que puedan ingresar particulares y causen daños o robo de accesorios de los vehículos, por estar en una zona retirada del hospital.

Para dicho portón no se dispone de personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia que permita abrirlo y cerrarlo en caso de que se tenga que sacar o guardar una ambulancia o vehículo administrativo en cualquier momento para realizar cualquier diligencia o por una emergencia debido a que por ese portón deben ingresar, en caso de deflagración o cualquier otro evento que requiera de la intervención de vehículos del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, y si no se tiene una coordinación real y efectiva o un protocolo para ese tipo de casos, podría retardar el ingreso inmediato para atenderla.

En consulta realizada al Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, informó que si bien es cierto se realizó una reunión a la que asistieron 2 choferes y 2 guardas convocada por el Lic. Rigoberto Salas Montero, Director Administrativo Financiero, en la que se coordinó lo relacionado con facilitar la salida de las ambulancias o vehículos administrativos en el segundo y tercer turno cuando así se requiera, considera que dicha situación no ha mejorado y aún se presentan inconvenientes con los guardas a la hora de salir del parqueo con retrasos para abrir el portón; y agregó: "En este aspecto la solución no es satisfactoria mas cuando se trata del tercer turno que hay guardas que no están dispuestos a dejar su puesto solo lo cual es justificable".



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

El hecho de que no se disponga de un protocolo que permita abrir o cerrar los portones para la entrada y salida de vehículos institucionales del parqueo a cualquier hora del día y especialmente entre las 7 pm y 5:30 am, no garantiza a la institución una administración real, efectiva y oportuna al existir, como en este caso, diferencias en la que prevaleció el interés particular (de tipo personal) que limitan la buena marcha de los procesos sustantivos establecidos, cuando lo que debe prevalecer es el interés público para satisfacer al cliente interno o externo.

Llama la atención a este Órgano de Control que a la reunión mencionada anteriormente no fueron invitados, las jefaturas de Servicios Generales y de Transportes, funcionarios importantes para la toma de decisiones en cada uno de esos Servicios.

## **8. RELACIONADO CON LA SITUACIÓN QUE SE ESTÁ PRESENTANDO ENTRE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y ALGUNOS CHOFERES CON LA JEFATURA DEL SERVICIO DE TRANSPORTES**

El Lic. Rigoberto Salas Montero, Director Administrativo Financiero del centro médico, mediante nota HCLVV-DAF-767-09-2014, del 26 de setiembre 2014, informó a esta Auditoría que, como parte de los controles que ejecuta, realizó una supervisión en el Servicio de Transportes, específicamente lo relacionado con la gestión de mantenimiento de los vehículos, y encomendó a la Encargada de Control Interno, Licda. Anais Varela Ramírez, para realizarla. El resultado del informe fue brindado al Lic. Salas Montero mediante oficio HCLVV-AACI-041-2014, del 2 de setiembre 2014.

Sin embargo, en consulta realizada al Lic. Salas Montero respecto a si había enviado el informe HCLVV-AACI-041-2014 al Jefe de Transportes, indicó mediante nota HCLVV-DAF-0854-10-2014, del 28 de octubre 2014, que no lo instruyó sobre esas recomendaciones, por cuanto a sugerencia de la oficina legal del hospital, se le indicó que lo hiciera a través de la Auditoría, ya que el Jefe de Transportes tiene interpuesta demanda ordinaria laboral 14-000-245-694-LA contra la CCSS, en la que lo implica a él en calidad de Administrador del nosocomio.

El informe mencionado fue enviado al Jefe de Transportes hasta el 28 de octubre 2014, mediante la nota HCLVV-DAF-0853-10-2014, a raíz de la consulta realizada por esta Auditoría, indicando que es para su revisión y toma de medidas correctivas, referente a la gestión de mantenimiento de los vehículos según normativa.

Sobre lo anterior, es nuestro criterio que el hecho de no haber remitido oportunamente dicho informe de control interno al Jefe del Servicio de Transportes, para que de inmediato realizara los ajustes necesarios en el nivel interno y pusiera en práctica las conclusiones y recomendaciones emitidas, no garantiza a la institución que exista una comunicación interna adecuada entre las diferentes jefaturas, al existir, como en este caso, diferencias en la que prevaleció el interés particular (de tipo personal) que limita la buena marcha de los procesos sustantivos establecidos, cuando lo que debe prevalecer es el interés público para satisfacción de los usuarios. Dicha diferencia permite determinar que el clima organizacional imperante no es el apropiado, por cuanto puede generar situaciones que afecten tanto a los usuarios internos del hospital como a pacientes que deben ser trasladados.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Sobre la situación relacionada con el clima organizacional, también se obtuvo nota sin número del 25 de setiembre 2014 enviada al Lic. Rigoberto Salas Montero, Director Administrativo Financiero, por parte de los funcionarios del Servicio de Transportes: Mauricio Sánchez Castro, Giovanni Hernández Vega, Víctor M. Mora Morales, Jenny M. Alpízar Alvarado, Adrián Muñoz Alpízar, Eladio F. Miranda Montero y José E. Conejo Jiménez, en la cual indicaron y solicitaron lo siguiente:

*“Como es de su conocimiento, nosotros los chóferes de dicho centro hospitalario desde hace mucho tiempo atrás, hemos venido teniendo una serie de roses y problemas con el coordinador de transportes el señor Rodrigo Montero Alvarado, en aras y apelando a un principio de paz laboral y buen ambiente de trabajo, hemos realizado reuniones para tratar de dilucidar y limar asperezas con el coordinador, sin embargo, esa buena voluntad, lamentablemente ha sido infructuosa e inútil; por el contrario al día de hoy, la actitud y trato del señor coordinador se ha vuelto insoportable, inmanejable, irrespetuosa y amenazante para con todos los compañeros, así como para algunos otros funcionarios, que no son de nuestro servicio, pero que a todas luces afecta la labor que realizamos, así como el servicio que presta la institución.*

*Es evidente y consta en la institución, la serie de problemas que ha tenido con funcionarios y jefaturas de otras áreas, así como direcciones y administraciones de este mismo centro hospitalario; hasta el punto de tener problemas con la dirección, específicamente la Doctora Alejandra Lobo, lo cual repercute en nosotros que somos subalternos...”.*

Por eso y más, dichos funcionarios solicitan un “Estudio de Clima Organizacional”.

El 22 de octubre 2014, mediante oficio HCLVV-DAF-0834-10-2014, suscrito por el Lic. Rigoberto Salas Montero, con base en lo expuesto y sustentado en la nota del 25 de setiembre 2014, suscrito por 7 funcionarios del Servicio de Transportes, solicitó al Lic. Luis Rivera Cordero, Director de Bienestar Laboral de la institución, para que realice un estudio de la situación del ambiente laboral de dicho Servicio, por cuanto está afectando el interés público al no lograrse los objetivos del hospital con la suficiente oportunidad, eficiencia y eficacia, por motivos de actitud que están generando inadecuadas relaciones interpersonales, coordinaciones deficientes, desobediencia a instrucciones superiores, irrespeto y otras actitudes contrarias a los valores y de buen trato que promulga la institución, así como la gestión de dicho Servicio que no permite a su superior administrar adecuadamente. Lo anterior, con el fin de resolver problemas de relaciones laborales en el Servicio de Transportes.

Como antecedentes indica que el Grupo de Apoyo Técnico local (GAT), había realizado un estudio de Clima Organizacional, se hizo un procedimiento administrativo disciplinario al jefe del Servicio, el cual apeló ante la sede judicial que emitió sentencia parcial; agrega que la práctica del Jefe de Transportes es revocar y hacer apelaciones a instrucciones del superior, actualmente tiene una demanda en contra de la CCSS ante el juzgado laboral que no se ha resuelto y los choferes están presentando apelaciones a las



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

calificaciones del desempeño ante la Dirección Administrativa Financiera, las cuales están en proceso de resolución. De dicha nota aún no tiene respuesta.

Finalmente, el Sr. Rodrigo Montero Alvarado, mediante nota HCLVV-ST-0257-2014, del 28 de octubre 2014, comunicó a este Órgano de Control, que las relaciones con las diferentes jefaturas del hospital son muy buenas y de mutua cooperación, únicamente existen diferencias con la jefatura de Servicios Generales y con el Director Administrativo Financiero.

Los lineamientos anotados en las Políticas de Comunicación de la Caja Costarricense de Seguro Social, establecen las siguientes políticas específicas:

*“B.2 Brindar al cliente información pertinente, veraz, suficiente y oportuna, relacionada con los bienes y servicios que se le otorgan.”*

*E.4 Utilizar eficazmente todos los mecanismos de comunicación, con miras a que la información se transmita correcta y oportunamente y contribuir a un sano clima organizacional”.*

Las Políticas Institucionales 2007-2012, en el apartado 1.2 “Políticas específicas”, en el numeral 1.2.1 establecen que:

*“Los procesos internos de trabajo de las diferentes dependencias, deben orientarse a satisfacer las necesidades de los usuarios, mediante la entrega de productos o servicios finales e intermedios oportunos, con atención personalizada, trato amable y considerando la diversidad de géneros, discapacidad, etnias y credo religioso”.*

Asimismo, el apartado C.1 de las citadas Políticas Institucionales señala en el numeral 9, la necesidad de:

*“Promover activamente el desarrollo de una cultura organizacional centrada en el servicio a los usuarios, la transparencia y la rendición de cuentas, los valores institucionales y los principios de la seguridad social”.*

De igual forma, el Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el capítulo II “Deberes Éticos del Servidor Público de la C.C.S.S.”, artículo 17, señala que:

*El servidor de la Caja debe ser justo, cuidadoso, respetuoso, amable, culto y considerado en su relación con los usuarios, con sus jefes, con sus subalternos y con sus compañeros. Debe comprender que su condición de empleado institucional implica asumir la más alta y delicada responsabilidad ciudadana que le encarga la institución para el servicio de la colectividad.*

El Sr. Rodrigo Montero Alvarado, Jefe del Servicio de Transportes, indicó:

*“En este aspecto considero existe un conflicto de intereses entre dos de los chóferes, la administración y jefatura de Servicios Generales, que afecta a esta jefatura, lamento exponer*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

esto pero es la realidad, ya que es la segunda vez que tengo que recurrir a los tribunales por lo que he considerado abusos de mi superior jerárquico”.

Lo descrito puede generar una mala imagen institucional ante los usuarios internos y externos, quienes ante la imposibilidad de establecer una comunicación fluida con los funcionarios involucrados en el conflicto, se ven afectados, pudiendo poner en riesgo inclusive la salud y/o vida de los asegurados, con la consecuente posibilidad de que se entablen demandas en contra de la CCSS y se afecte así el patrimonio institucional.

Trabajar bajo un clima organizacional inadecuado no garantiza a la institución que exista una retroalimentación fluida acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y no va a permitir introducir cambios planificados internamente, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la misma estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas o procesos que la componen.

## CONCLUSIONES

La evaluación realizada en el Servicio de Transportes del hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega evidencia resultados que pueden afectar la buena marcha del Servicio evaluado y del hospital, por cuanto se detectó la existencia de 2 ambulancias que no están en circulación y las 3 en uso no disponen de la respectiva acreditación emitida por el Ministerio de Salud.

Existen funcionarios que acumulan días o período vencidos de sus vacaciones, que puede afectar las condiciones laborales y de salud del trabajador. No se alcanzó la meta en el trimestre de kilómetros recorrido, según el plan anual de labores 2014 y se evidenció subutilización de los vehículos.

Es conveniente indicar que los pagos realizados a la Cruz Roja Costarricense que sí se justifican, son los que fueron solicitados por el paciente y luego autorizados por el médico tratante en Emergencias o Consulta Externa. El llenado del Vale de Transporte no es el esperado, por cuanto existe falta de información, así como la presencia de borrones y tachaduras.

Se detectó falta de coordinación respecto a la apertura de los portones para salida y entrada de ambulancias del parqueo del Servicio evaluado. Finalmente, se comprobó un clima organizacional inadecuado entre el Director Administrativo Financiero, el Jefe del Servicio de Transportes y el Jefe de Servicios Generales, que puede generar una mala imagen ante los usuarios internos y externos.

## RECOMENDACIONES

### A LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL DR. CARLOS LUIS VALVERDE VEGA

1. Realizar las gestiones que correspondan ante la Dirección de Bienestar Laboral de la institución para que, en el menor tiempo posible, realicen un estudio que permita determinar la situación relacionada con el ambiente laboral que prevalece actualmente entre el Jefe del Servicio de Transporte, Director Administrativo Financiero, Jefe de Servicios Generales y algunos choferes del



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

hospital. Lo anterior por cuanto, según los resultados del hallazgo 8 de este informe, pueden estar afectando el interés público, cumplimiento de objetivos del hospital y está generando inadecuadas relaciones interpersonales, coordinaciones deficientes y otras actitudes contrarias a los valores institucionales y de buen trato entre sus funcionarios. **Plazo de cumplimiento: 6 meses**

2. Coordinar esfuerzos en conjunto con el Director Administrativo Financiero, Jefe de Servicios Generales y Jefe del Servicio de Transportes, para que de inmediato se proceda a confeccionar el respectivo protocolo, con el fin de que la entrada y salida de ambulancias del parqueo de vehículos del hospital sea fluido y constante. Es conveniente tomar en consideración que por ese lugar deben ingresar vehículos y máquinas extintoras del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica en caso de una deflagración o cualquier otro evento que se presente en el centro médico. **Plazo de cumplimiento: 3 meses**

#### **A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DR. CARLOS LUIS VALVERDE VEGA**

3. Realizar las gestiones respectivas para que los vehículos utilizados como ambulancias dispongan de la respectiva acreditación emitida por parte del Ministerio de Salud y una vez iniciado el período presupuestario 2015, en el menor tiempo posible, se repare y habilite la ambulancia 200-2131 que actualmente no está en circulación y requiere su habilitación. Respecto a la ambulancia 200-1572 que fue dada de baja, gestionar directamente ante el Jefe del Taller Central de la CCSS el espacio respectivo para dar por concluido el proceso de traslado hasta ese sitio y así poder ocupar el lugar dejado por ese bien mueble, siempre y cuando se cumplan con todos los procesos establecidos al efecto. **Plazo de cumplimiento: 3 meses**

#### **A LA JEFATURA DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DEL HOSPITAL DR. CARLOS LUIS VALVERDE VEGA**

4. Realizar la programación respectiva relacionada con el disfrute oportuno de vacaciones de acuerdo con lo establecido en la normativa, con el fin de evitar la acumulación de períodos o días vencidos, por cuanto esta situación puede afectar las condiciones laborales y de salud del trabajador al no disponer del descanso físico y mental requerido para un mejor desempeño de las funciones propias del trabajo. **Plazo de cumplimiento: 1 meses**
5. Realizar las gestiones respectivas ante quien corresponda para que en el corto plazo los choferes que no cumplen con los requisitos relacionados con los cursos APA y MVE, detallados en el hallazgo 3 de este informe, estén a derecho según lo normado por el ente rector de la salud en Costa Rica. **Plazo de cumplimiento: 6 meses**
6. Implementar los mecanismos de control necesarios con el fin de garantizar el máximo aprovechamiento de los vehículos institucionales asignados al hospital, de tal manera que permita disminuir la subutilización detectada, según el hallazgo 4 de este informe, y compren la menor



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

cantidad de servicios brindados por la Cruz Roja Costarricense con el traslado de pacientes. **Plazo de cumplimiento: 3 meses**

7. Proceder a realizar los ajustes necesarios para que de inmediato se corrijan los aspectos señalados en el hallazgo 6 de este informe relacionados con el correcto llenado del Vale de Transporte. **Plazo de cumplimiento: 1 meses**

### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 2 de marzo 2015 con el Dr. Jorge E. Chacón Madrigal, MBA. Rigoberto Salas Montero y Bach. Alonso Palma Rodríguez, Director General, Director Administrativo Financiero y Jefe a.i. del Servicio de Transportes del hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega respectivamente, y sus comentarios fueron considerados en la evaluación.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Bach. Gerardo Torres Villegas  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE SUB-ÁREA FISCALIZACIÓN  
OPERATIVA REGIÓN NORTE**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE**

EAM/GAP/GTV/lba