



**AAFP-038-2022**

21 de julio de 2022

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó de conformidad con el plan anual de trabajo 2022 del Área Auditoría Financiera y Pensiones en el apartado de estudios especiales, así como de conformidad con lo requerido en el oficio SDSC-025-2022 del 2 de marzo de 2022, y la denuncia DE-40-2022 sobre la gestión del Servicio de Transportes del hospital Dr. Tony Facio Castro,

El estudio permitió determinar que la coordinación del Servicio de Transportes presenta debilidades de control interno en el uso de las tarjetas electrónicas de pago de combustible asignada a los choferes, en el sentido que se están realizando pagos de combustibles con la tarjeta electrónica de otro chofer distinto al que realizó la gira, situación que puede generar inconsistencias en los registros diarios de los diferentes traslados, así mismo, el estudio reflejó acumulación de facturas pendientes de cancelar de parte de los choferes de ese hospital, lo que eventualmente puede generar afectación a los recursos económicos institucionales.

Además, se evidenció que el coordinador del Servicio de Transportes utiliza el servicio de ambulancias por terceros por no disponer de oxígeno para el traslado de los pacientes del hospital Dr. Tony Facio Castro, lo que generó un gasto de ₡183.224,90 (ciento ochenta y tres mil treientos veinticuatro colones con noventa 90/100), debido a una gestión inoportuna para el abastecimiento continuo del suministro de oxígeno con los proveedores del centro médico.

Adicionalmente, la administración está realizando traslados del personal a sus casas de habitación en la noche, debido a que los funcionarios van monitoreando la condición de salud de los pacientes que se dirigen a los centros médicos de la región, tal como el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, sin embargo, esto no es procedente de conformidad con la normativa vigente.

En cuanto al clima organizacional, se determinaron aspectos de mejora y fortalecimiento en el trato del personal; esta Auditoría considera que se pueden generar situaciones conflictivas entre los choferes y el coordinador del servicio de Transportes, que perjudican las actividades y como resultado, se podría estar afectando la calidad del servicio al paciente del hospital Dr. Tony Facio Castro.

De conformidad con los resultados obtenidos en el estudio, se emiten 7 recomendaciones dirigidas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, Dirección General y Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, con el propósito de fortalecer los procesos que realiza el personal del Servicio de Transportes.



**AAFP-038-2022**

21 de julio de 2022

## ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE AL PAGO DE COMBUSTIBLE, FALTA DE CILINDROS DE OXIGENO PARA EL TRASLADO DE PACIENTES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE TRANSPORTES DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO - 2601

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo 2022 de la Auditoría Interna, en el apartado de estudios especiales, de conformidad con el oficio SDSC-025-2022, del 2 de marzo de 2022 y la denuncia DE-40-2022 sobre el pago de combustible por medio de tarjeta electrónica, falta de cilindros de oxígeno para el traslado de pacientes, clima organizacional, falta de equidad por parte del coordinador que promueve conflictos entre los choferes, además, ausencia de recursos económicos para pagar parqueos y arreglo de llantas, carencia de equipamiento en las unidades tales como; accesorios y muebles del Servicio de Transportes del hospital Dr. Tony Facio Castro.

#### OBJETIVO GENERAL

Analizar los hechos indicados en el oficio SDSC-025-2022 del 2 de marzo de 2022, en conjunto con la denuncia DE-40-2022 relacionado, entre otros aspectos, con el pago de combustible por medio de tarjeta electrónica, falta de cilindros de oxígeno para el traslado de pacientes y el clima organizacional del del Servicio de Transportes del hospital Dr. Tony Facio Castro.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los mecanismos de control establecidos para la asignación y administración de la tarjeta de combustible de los choferes del Servicio de Transportes, de conformidad con la normativa vigente.
- Verificar las actividades ejecutadas por el centro médico para atender las necesidades del clima organizacional del Servicio de Transportes, en cumplimiento con las políticas institucionales.
- Comprobar el procedimiento utilizado en el hospital para la utilización adecuada de los cilindros de oxígeno, de acuerdo con la normativa institucional.

#### ALCANCE

Este estudio comprende las actividades y mecanismos de control implementados en las tareas desarrolladas relacionado con los aspectos denunciados en el Servicio de Transportes del hospital Dr. Tony Facio Castro durante el 2021, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.



Se revisaron los siguientes aspectos establecidos en la denuncia DE-40-2022, pago de combustible con tarjeta electrónica correspondiente al funcionario que no realizó la gira, ausencia de cilindros de oxígeno para el traslado de pacientes, falta de equidad por parte del coordinador que promueve conflictos entre los choferes, además, poco interés y solidaridad en el momento que los choferes tienen un accidente, ausencia de recursos económicos para pagar parqueos y arreglo de llantas y carencia de equipamiento en las unidades tales como; accesorios y muebles.

Aunado a lo anterior, el denunciante señaló asuntos relacionados con la eficiente atención de los “Reportes de avería y revisión a vehículos”, reparación oportuna y estado de los vehículos, aspectos que fueron abordados en el informe AGO-28-2020 “Gestión de conservación y mantenimiento de los vehículos del Servicio de Transportes del Hospital Dr. Tony Facio Castro”, razón por la cual, no fueron considerados en el presente informe, no obstante, se le brindó seguimiento a las recomendaciones y se emitió el informe SAGO-20-028-01-2022, según el Anexo 1 de este informe, el cual reflejó que las recomendaciones se encuentran en proceso de atención o incumplidas.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en la Gaceta 184 del 25 de setiembre de 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009, del 16 de diciembre de 2009.

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del presente estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

Revisión y análisis de:

- Reportes de averías del 2021.
- Programación de choferes y turnos del 2021.
- Listado de funcionarios del centro médico con tarjetas de combustible.
- Criterio técnico de baja de vehículo placa 200-2413.
- Resultados de la Evaluación del Clima Organizacional 2019 en el Servicio de Transportes.
- Devoluciones de caja chica del periodo 2021.
- Fotografías de ambulancia placa 3154.
- Facturas de los reportes de averías de noviembre 2021 hasta febrero 2022.

Entrevistas y solicitud de información:

- MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera.
- Lic. Alfredo Ramírez Ramírez, coordinador del Servicio de Transportes.
- Lic. Luz Marina Barrantes Elizondo, coordinadora del GAT.
- Encuesta de percepción a usuarios internos (choferes).
- Encuesta de percepción a usuarios externos (choferes de ambulancia privada y de otras unidades de la CCSS).
- Revisión de facturas en sitio en la Gasolinera Centro de Servicio Danny Hayling, en el cual, los choferes de las móviles adquieren los combustibles.



- Información relacionada con el traslado de las solicitudes de los vehículos a la Toyota.
- Cédula narrativa del Sr. Randy Chamberlain Chamberlain, encargado del Centro de Servicio Danny Hayling y Srita. Keylin Granados Ramos, encargada del Taller de Toyota en Limón.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, del 31 de julio 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009 del 6 de febrero del 2009.
- El Manual Gestión del Sistema de Transporte Institucional, setiembre 2017.
- El Instructivo para el uso de la tarjeta electrónica, febrero 2010.
- La Política Institucional para la Gestión de las Personas.
- El documento “Una Caja Costarricense de Seguro Social Renovada Hacia el 2025”.

## ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene a los jefes y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden en el trámite de las evaluaciones, en lo referente a los plazos que deben observarse, así como sobre las posibles responsabilidades en que pueden incurrir por incumplir injustificadamente los artículos 35, 36, 37, 38 y el párrafo primero del artículo 39 de la Ley General de Control Interno:

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

## ANTECEDENTES

Esta Auditoría recibió oficio SDSC-025-2022 del 2 de marzo de 2022, relacionado con la denuncia DE-40-2022, en la que se mencionan debilidades tales como; el pago de combustible con tarjeta electrónica correspondiente al funcionario que no realizó la gira, ausencia de cilindros de oxígeno para el traslado de pacientes, falta de equidad por parte del coordinador que promueve conflictos entre los choferes, además, poco interés y solidaridad en el momento que los choferes tienen un accidente, ausencia de recursos económicos para pagar parqueos y arreglo de llantas y carencia de equipamiento en las unidades tales como accesorios y muebles.

Además, se mencionaron aspectos relacionados con la poca eficiencia en la atención de los “Reportes de avería y revisión a vehículos”, reparación oportuna y estado de los vehículos, aspectos que como se señaló en el apartado de alcance fueron abordados en el informe AGO-28-2020 “Gestión de conservación y mantenimiento de los vehículos del Servicio de Transportes del Hospital Dr. Tony Facio Castro”, razón por la cual, no fueron considerados en el presente informe, no obstante, se le brindó seguimiento a las recomendaciones, y se emitió el informe SAGO-20-028-01-2022.

Esta Auditoría, también analizó los siguientes temas señalados en la denuncia DE-40-2022:

- **“Se les oculta información importante de los problemas y daños que tienen los vehículos al momento que hace la revisión el mecánico”**

Mediante entrevista a la MBA. Marta On Centeno, directora Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, indicó que la instrucción es que el coordinador del servicio de Transportes es el responsable y encargado de retirar el vehículo posterior a su reparación, tal como detalla textualmente:



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

*“El chofer tiene que presentar el reporte de avería, posteriormente, el coordinador cotiza la reparación del vehículo, cuando las reparaciones son mayores, se envían al taller central de la CCSS y ellos se encargan de brindarnos un informe sobre la gestión que debe hacerse al carro.*

*Posteriormente, con criterio del taller central, se envía a cotizar y reparar por una contratación o licitación en caso de que sea necesario.*

*El coordinador de servicio es el encargado de recibir el vehículo conforme a la reparación del taller de la empresa privada o el taller de la CCSS. Los choferes en ocasiones han comentado que no tienen dentro de sus funciones recibir el vehículo.*

*Cualquier reparación es responsabilidad del coordinador, así está establecido en las órdenes de compra que sea de esa forma. El contrato también establece que el coordinador es el responsable de las reparaciones y que el vehículo este en buen estado.*

*El contrato preventivo es para prevenir cualquier riesgo y que el vehículo tenga un daño, precisamente es para alertar los eventuales daños a futuro”.*

Asimismo, mediante visita realizada a la Srita. Keylin Granados Ramos, encargada del Taller de Toyota en Limón, con el propósito de establecer el procedimiento utilizado por la Dirección Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro para el retiro de los vehículos reparados, manifestó lo siguiente:

*“Desde hace aproximadamente un año que este taller está funcionando se ha ejecutado el proceso del retiro de los vehículos del hospital Dr. Tony Facio Castro, con el Sr. Douglas Barrantes Granados, o en su defecto con el Sr. Alfredo Ramírez Ramírez, de tal manera que se comprueba el buen estado del vehículo para funcionamiento y la entrega correspondiente”.*

De conformidad con lo anterior, está Auditoría considera que el tema en mención está siendo abordado por la gestión que realiza actualmente el coordinador titular y el interino a cargo, para realizar el procedimiento respectivo de revisión y análisis de la reparación del daño del vehículo, de tal manera que garantice su reparación y adecuado funcionamiento para la seguridad de los pacientes y los funcionarios del centro médico.

- ***“Móvil 200-2413 no se agiliza para su reemplazo desde hace 2 años, anotando que solo un viaje por día es aproximado de 616.000 o 485.000 colones (ya se hubieran comprado varias ambulancias nuevas para el hospital)”.***

Está Auditoría verificó que la móvil placa 200-2413 fue dada de baja mediante oficio ASG-STM-0735-2020, del 15 de setiembre de 2020, el Ing., Sergio Andrés Arauz Rodríguez, jefe a.i Subárea Taller Mecánico y el Sr. Johnny Rivera Barrantes, encargado de carrocería, comunicó al Lic. Douglas Barrantes Granados, coordinador del Servicio de Transportes, el criterio técnico para dar de baja el vehículo placa 200-2413, como se detalla a continuación:

*“En atención a reporte de averías y revisión a vehículos 66 de 21 de julio de 2020, que se solicita la valoración del vehículo placa 200-2413, esta Subárea procedió a realizar el análisis correspondiente para la baja del vehículo, considerando los daños mecánicos y estructurales que presenta producto de accidente de tránsito”.*

En relación con el reemplazo de la Ambulancia placa 200-2413, mediante oficio DSI-ASG-0536-2021 del 7 de junio de 2021, el Lic. Steve Alberto Rojas Zúñiga, jefe Área de Servicios Generales, comunicó al Lic. Douglas Barrantes Granados, Coordinador del Servicio de Transportes del hospital Dr. Tony Facio Castro, lo siguiente:



*“Esta Área recibió oficio HTFC-DAF-ST-088-2021, mediante el cual se solicita la sustitución anticipada del vehículo placas 200-2413, asignado a este nosocomio o, con la finalidad de tener la ambulancia para atender los traslados de pacientes de Covid-19, que va en aumento en la zona atlántica al CEACO al Hospital Calderón Guardia, trasladar pacientes para llevar a los procedimientos a oncología, quimioterapia, oftalmología, hemodiálisis, cateterismos, entre otros.*

*En este sentido, nos permitimos indicarle que no es posible adquirir este vehículo durante periodo 2021, no obstante, el mismo se encuentra contemplado en la planificación para la adquisición de vehículos del próximo año, como un remplazo anticipado por accidente de tránsito”.*

En cuanto al reemplazo del vehículo, mediante entrevista a la MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, indicó la solicitud de sustitución de la Móvil placa 200-2413 por medio del oficio HTFC-DAF-680-2021 del 1 de diciembre de 2021, dirigido al Lic. Herbert Archer Rojas, Administrador de la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, en el que emite la justificación de la sustitución de la móvil placa 200-2413.

Asimismo, la MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, consultó mediante Teams Institucional al Lic. Steve Alberto Rojas Zúñiga director de Servicios Institucionales, sobre el estado actual de la solicitud de reemplazo de la móvil placa 200-2413, señalando que se encuentra pendiente para realizar en el último trimestre del 2022.

- **“Las facturas de las reparaciones no tienen firma”**

De las pruebas desarrolladas por esta Auditoría, se evidenció las facturas emitidas por el Taller de la Toyota de Limón están firmadas por el Lic. Douglas Barrantes Granados, Coordinador del Servicio de Transportes, lo anterior, se verificó en el periodo establecido desde noviembre del 2021 hasta febrero del 2022, según consta en los expedientes de los vehículos placas 200-3207 y 200-2555, con lo cual se desestima lo indicado en la denuncia.

## HALLAZGOS

### 1. USO DE PAGO DE TARJETA ELECTRÓNICA

Se determinó que la administración ha presentado problemas en la disponibilidad de presupuesto para el uso de las tarjetas electrónicas de débito del Convenio CCSS-BCR, de tal manera que se implementa el pago de combustible con la tarjeta de otro funcionario distinto al que realizó la gira.

Mediante entrevista efectuada el 22 de marzo del 2022, al Lic. Alfredo Ramírez Ramírez, coordinador a.i del Servicio de Transportes, que en varias ocasiones han presentado problemas de disponibilidad de presupuesto en las tarjetas electrónicas de pago de combustible, de tal manera que, para abastecer el vehículo se implementa lo siguiente:

*“También ha pasado que un funcionario paga con la tarjeta de otro compañero porque no pudo pasar la tarjeta propia de él. En algunas ocasiones se le solicita a un funcionario que cancele con su tarjeta el combustible de otro funcionario, que por alguna razón no le funcionó la tarjeta para el pago; sin embargo, esto no es obligatorio, ya que sólo es una colaboración que se le solicita”.*

El Instructivo para el uso de la tarjeta electrónica como medio de pago para la compra de combustible institucional, en los artículos 11 y 14, establecen lo siguiente:





*“Artículo 11: Usuario de la tarjeta (tarjeta habiente).*

*m) En caso de que en el momento de efectuar el pago el sistema del Banco esté fuera de línea, el funcionario tarjeta habiente deberá coordinar con la Unidad Administradora la cancelación de la compra, a través de los mecanismos que considere convenientes. Este procedimiento se puede ejecutar únicamente en casos excepcionales y debidamente justificados.*

*Artículo 14: Prohibiciones para los tarjeta habientes.*

*b) Confiar o delegar su propia tarjeta a otra persona para realizar alguna transacción, es decir, la tarjeta es únicamente para uso personal en funciones de su trabajo.”*

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el punto 4.1 Actividades de control, establece:

*“4.1 Actividades de control: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*

*El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”.*

Mediante entrevista escrita del 22 de marzo del 2022, el Lic. Alfredo Ramírez Ramírez, coordinador del Servicio de Transportes, está Auditoría le consultó sobre el control implementado para el uso de la tarjeta electrónica (débito), indicó las debilidades en la administración de las tarjetas electrónicas de pago de combustibles, tal como se detalla a continuación:

*“Ha pasado que un funcionario (chofer) paga con la tarjeta de otro compañero porque no pudo pasar la tarjeta propia de él.*

*En algunas ocasiones se le solicita a un funcionario que cancele con su tarjeta el combustible de otro funcionario, que por alguna razón no le funcionó la tarjeta para el pago; sin embargo, esto no es obligatorio, ya que sólo es una colaboración que se le solicita.*

*No se lleva un control del gasto del combustible en el Servicio de Transportes por un asunto del sistema, pero se lo solicitamos a la Dirección Regional”.*

Mediante entrevista escrita del 7 de abril del 2022, la Mba. Marta On Centeno, directora administrativa financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, esta Auditoría le consultó sobre el proceso utilizado por los choferes para el pago de combustible cuando las tarjetas no tienen presupuesto disponible o están fuera de línea en el banco, al respecto indicó:

*“Si por alguna razón el chofer que tiene la tarjeta no tiene recursos económicos, considero que, otro chofer puede presentarse con su tarjeta para cancelar el combustible de la móvil que utiliza su compañero, pero el mismo debe ir a pagar, no hay ningún problema, porque es a la misma cuenta de la CCSS”.*



No obstante, lo expuesto por la MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera, es contrario a lo establecido en la normativa, a las sanas prácticas administrativas, incidiendo en un debilitamiento de las actividades y del ambiente de control interno de la unidad.

La situación descrita obedece a que la Dirección Administrativa Financiera y la coordinación del Servicio de Transportes del hospital Dr. Tony Facio Castro, no realizan una gestión eficiente y eficaz en el uso y control de la tarjeta electrónica de pago de combustible, por lo que no fortalece el control interno en el proceso. Asimismo, la administración no ejerce una adecuada supervisión de la coordinación del Servicio de Transportes, lo que puede generar situaciones de riesgo de pérdida de recursos económicos y en la utilización del medio electrónico.

## 2. ACUMULACIÓN DE FACTURAS PENDIENTES DE PAGO EN LA GASOLINERA

Se evidenció que los funcionarios del Servicio de Transportes tienen facturas pendientes de cancelar en la gasolinera Centro de Servicio Danny Hayling desde marzo del 2022, debido a que no se dispone de presupuesto en las tarjetas electrónicas para el pago de combustible, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1**  
**Facturas pendientes de pago al Centro de Servicio Danny Hayling**  
**Periodo: Del 29 de marzo al 6 de abril de 2022**

| Factura      | Fecha      | Móvil    | Litros | Monto            |
|--------------|------------|----------|--------|------------------|
| 122721       | 05/04/2022 | 200-3420 | 29.59  | 25,000.00        |
| 122673       | 05/04/2022 | 200-3154 | 14.8   | 12,502.00        |
| 121844       | 29/03/2022 | 200-2948 | 30.39  | 22,000.00        |
| 121882       | 29/03/2022 | 200-3420 | 41.44  | 30,000.00        |
| <b>Total</b> |            |          |        | <b>89,502.00</b> |

Fuente: Facturas del Centro de Servicio Danny Hayling.

Asimismo, se realizó la visita al Centro de Servicio Danny Hayling para determinar la cantidad de facturas pendientes, y ante la consulta al Sr. Randy Chamberlain Chamberlain, encargado, sobre las facturas pendientes de pago del hospital Dr. Tony Facio Castro, indicó lo siguiente:

*“Esta situación de las facturas pendientes de pago sucede todos los meses, en ocasiones existen hasta 8 o 10 facturas pendientes de pago de combustible de los diferentes vehículos del hospital Dr. Tony Facio Castro”.*

El Instructivo para el uso de la tarjeta electrónica como medio de pago para la compra de combustible institucional, en el artículo 16, establece lo siguiente:

*“Artículo 16: Requerimientos para la solicitud de reintegros de dinero a la cuenta base.*

*El Administrador (Jefatura) de la Unidad Administradora de una cuenta base, deberá solicitar por escrito al Área Tesorería General, la solicitud de reintegro de dinero, siguiendo los procedimientos definidos por la unidad competente.*

*Adicionalmente, se deben anexar las facturas originales, las cuales deberán sumar el monto exacto del reintegro (depósito) de dinero a la cuenta base que se solicita, con el fin de que se justifique dicha solicitud y se proceda a realizar las gestiones requeridas”.*

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el punto 4.1 Actividades de control, establece:





*“4.1 Actividades de control: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*

*El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas.*

*Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”.*

Mediante entrevista escrita del 11 de mayo de 2022, la Licda. Grettel Araya Saavedra, Coordinadora Transportes – DRIPSSHA, en relación con la acumulación de facturas pendientes de cancelar de parte de la administración del hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó lo siguiente:

*“En el caso de la acumulación de facturas de pago con las gasolineras, es una práctica incorrecta, sin embargo, se realizó consulta con el nivel central el 01-09-2022 vía Zoom por parte de otra Región (se conoce que sucede a nivel país) y en lo personal no me dejaron claro que lo que debemos hacer, no obstante, se trata de evitar que suceda esta situación en nuestra región”.*

Lo descrito obedece a la falta de supervisión y control de parte de la administración del hospital Dr. Tony Facio Castro, para realizar acciones que evite la acumulación de facturas pendientes de pago de combustible, situación que eventualmente puede generar pérdida de recursos institucionales, y además, debilitar el sistema de control interno.

### 3. CONTROL DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE

Se evidenció que la Dirección de Red Integrada de prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica ha girado instrucciones para implementar controles relacionados con el gasto de combustible en las unidades adscritas de la región Atlántica, tales como; el informe de consumo de los últimos 6 meses (abril a setiembre de 2021) y las liquidaciones (reintegros) en el momento oportuno para tener un promedio aproximado de uso de los recursos, sin embargo, la administración del hospital Dr. Tony Facio Castro no está cumpliendo con lo solicitado, de conformidad con las indagaciones realizadas con la Licda. Grettel Araya Saavedra, encargada de Transportes en la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, quién mediante entrevista escrita realizada el 11 de mayo de 2022 señaló que la administración de ese centro médico no presenta la Liquidación de facturas de combustible convenio BCR-CCSS de forma oportuna, por lo que genera falta de presupuesto disponible en las tarjetas electrónicas de pago de combustible.

Entre las instrucciones destaca el oficio DRIPSSHA-DAF-358-2021 del 28 de octubre de 2021, mediante el cual, el Lic. Mauricio Noguera Porras, director administrativo financiero de la Red Integrada, comunicó a las áreas de salud y hospitales lo siguiente:

*“En atención a las constantes situaciones de falta de fondos que en los últimos meses se ha dado en la cuenta única de consumo de combustible asignada a la Red bajo el convenio BCR-CCSS, y con la finalidad de buscar una alternativa de solución a la evidente situación que nos afecta a todos, se les solicita presentar un informe de consumo de los últimos 6 meses (abril a setiembre 2021) por cada una de las unidades, dicha información deberá ser enviada a más tardar el día 2 de noviembre de 2021 al correo de la Licda. Grettel Araya Saavedra, esto con la finalidad de solicitar el aumento del fondo.*



*Asimismo, y como medida de atención para evitar la falta de fondos en la cuenta de combustible, a partir del recibido de la presente se iniciará a realizar el corte de la presentación de las facturas de combustible para los reintegros por semana, esto con el fin de recuperar de forma más ágil los recursos y evitar mantener la cuenta en rojo, ante tal condición las facturas deben ser entregadas en esta DRIPSSHA a más tardar entre el lunes y martes de la semana siguiente del corte”.*

En esa misma línea, mediante correo electrónico del 5 de enero del 2022, la Licda. Grettel Araya Saavedra, Coordinadora Transportes – DRIPSSHA, solicitó recordatorio sobre la solicitud de proceder con la liquidación de facturas de combustible a los coordinadores de Transportes de la Región Atlántica, entre ellos, el Lic. Douglas Barrantes Granados. No obstante, lo expuesto, se evidencia que las actividades de control implementadas no han sido suficientes y contundentes para fortalecer el proceso de pago de combustibles mediante el Convenio BCR-CCSS.

Mediante entrevista escrita, la Licda. Grettel Araya Saavedra, Coordinadora Transportes – DRIPSSHA, en relación con los controles solicitados a la administración del hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó lo siguiente:

*Por medio de correo electrónico se hizo recordatorio en donde se solicitó una conciliación del combustible en comparación con el pantallazo del banco para llevar un mejor control. Sin embargo, hay unidades como el hospital Dr. Tony Facio Castro, que no lo están presentando.*

*En seguimiento a las medidas de control referente al pago de combustible se han remitido oficios varios, así como correos de recordatorio según se detallan:*

- Oficio ADM.0018-2020 de fecha 13-01-2020 cuyo asunto se refiere “Liquidación de Facturas de Combustible Convenio BCR-CCSS”.

- Oficio DAF-007-2021 de fecha 07-01-2021 cuyo asunto se refiere “Liquidación de Facturas de Combustible Convenio BCR-CCSS”.

- Oficio DRIPSSHA-DAF-358-2021 cuyo asunto se refiere “Solicitud de Información, Cuenta Combustible Institucional Convenio BCR-CCSS”.

- Correo electrónico en donde se hace recordatorio de los requisitos a presentar para la liquidación de facturas de combustible.

- Correo electrónico en donde se remitió correo de invitación vía Zoom a Nivel Nacional en conjunto con Servicios Generales el 01-09-2021 sobre “Hablemos de... Convenio Institucional para Compras de Combustible y Pago Peaje Electronico”.

El Instructivo para el uso de la tarjeta electrónica como medio de pago para la compra de combustible institucional, en los artículos 11, 14 y 16, establecen lo siguiente:

*“Artículo 16: Requerimientos para la solicitud de reintegros de dinero a la cuenta base.*

*El Administrador (Jefatura) de la Unidad Administradora de una cuenta base, deberá solicitar por escrito al Área Tesorería General, la solicitud de reintegro de dinero, siguiendo los procedimientos definidos por la unidad competente.*

*Adicionalmente, se deben anexar las **facturas originales**, las cuales deberán **sumar el monto exacto del reintegro (depósito) de dinero a la cuenta base que se solicita**, con el fin de que se justifique dicha solicitud y se proceda a realizar las gestiones requeridas”.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

La Dirección de Red Integrada para la prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica ha girado instrucciones para implementar controles relacionados con el gasto de combustible en las unidades adscritas de la región Atlántica, entre ellas destaca el oficio DAF-007-2021 del 7 de enero de 2021, mediante el cual el MBA. Herbert Archer Rojas, director administrativo financiero de la Red Integrada, comunicó a las áreas de salud y hospitales lo siguiente:

*“Liquidación de facturas de combustible convenio BCR-CCSS: Las facturas y los Boucher son documentos contables que respaldan las transacciones realizadas con cargo al presupuesto de la institución, por lo tanto, debe ser tratado con cuidado, procurando su conservación y buen estado, libres de tachones, borrones, suciedad y manchas.*

*El operador del equipo móvil debe firmar la factura, como una forma de establecer que este es la persona que se encuentra recibiendo el combustible y en ese momento es quien representa los intereses de la institución.*

*Se debe igualmente instruir a los operadores de equipo móvil a que revisen detalles de las facturas como fechas, placa y kilometraje, y que pongan especial atención en el monto de la factura, no hay razón por la cual deba de haber diferencia en ambos montos.*

*En cada unidad debe de existir una persona encargada de monitorear la cuenta, de manera que se percate si algún operador de equipo móvil ha incurrido en gasto y tiene pendiente facturas de entregar, ya que las facturas deben ser dentro de lo posible liquidada en el periodo correspondiente, de lo contrario deberá existir justificación del retraso, ya que esa factura se convierte en recursos ociosos de la institución.*

*Se debe ser muy ordenado, al momento de presentar a esta Dirección de Red el desglose quincenal de facturas, ya que se presentan ante la Tesorería institucional para su reintegro, si no se cumple con el orden todo el reintegro podría ser devuelto.*

*Para presentar el informe quincenal de facturas, deberá venir acompañado de un oficio firmado por el administrador de cada unidad.*

*En caso de existir diferencia entre el boucher y la factura, el monto a utilizar será el del boucher ya que es el monto que realmente se dedujo de la cuenta, la diferencia debe ser mínima, por mínima debe ser entendida a lo más cinco colones y deben de tomarse las acciones, con el recordatorio al operador de equipo móvil de dicha situación para que no se repita.*

*Si por alguna razón se requiere pedir duplicado de factura o boucher, dicho duplicado debe venir acompañado de una declaración jurada, que aclare los motivos que promovieron dicha situación señalando que mediante este acto se realiza la enmienda, debe venir firmado o con visto bueno de una jefatura.*

*Para los cierres quincenales las fechas de cierre serán los días 15 de cada mes y el último día del mes según corresponde 28, 30 o 31. Dentro de los dos días hábiles siguientes a esta fecha deben llegar las facturas a esta Dirección de Red, de lo contrario estaría incumpliendo con el tiempo establecido por el lineamiento”.*

Mediante entrevista escrita del 12 de mayo de 2022, la MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, esta Auditoría le consultó sobre los controles que tiene la administración y la coordinación del Servicio de Transportes y las facturas pendientes de cancelar al respecto indicó:



*“El control que se tiene establecido está en varias etapas, la primera es que los choferes deben presentar el boucher con el respectivo número de placa del vehículo al cual se le está dispensado el combustible y la factura correspondiente al llegar del traslado, luego se verifican los datos, que la placa corresponda a la Institucional junto con el vale y se enlistan para enviar a la Dirección Regional, el otro control que se tiene es el comportamiento de gasto por móvil y el control del gasto de cada dos semanas, que se lleva en transportes y se supervisa en la Dirección Administrativa Financiera.*

*No se indica en la factura porque el boucher sale con número de tarjeta que pertenece al funcionario que realizó la gira y la factura de igual manera, no se ha considerado anotarlo en el vale del traslado, pero se podría tomar en consideración”.*

Asimismo, se le consultó a la MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, sobre la falta de la conciliación solicitada por la Dirección de Red Integrada para la prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, al respecto manifestó que:

*“No se ha enviado porque se les solicitó la habilitación para el ingreso al sistema a la Dirección Regional y no me lo han tramitado. Se adjunta documentación., a finales del año pasado se nos remitió un listado hasta el I semestre del año 2020, según información brindada la conciliación se inició pero por contar con tantas móviles y choferes el hospital no ha logrado concluir con esta conciliación, considerando que en este servicio el coordinador es el encargado de realizar todos los controles y gestiones de todas las reparaciones de los vehículos lo cual le demanda mucho tiempo y no se cuenta con secretaria ningún personal que apoye esta gestión, se le establecerá un tiempo prudencial para la finalización de esta conciliación”.*

Lo señalado no contribuye al adecuado control interno, por cuanto, no se garantiza un mecanismo eficiente para la conciliación del gasto de combustible, y además, incide en un estricto control presupuestario para la disposición de recursos destinados al abastecimiento de combustible de los vehículos del Servicio de Transportes del hospital Dr. Tony Facio Castro.

#### **4. SOBRE ASPECTOS QUE INCIDIERON EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AMBULANCIA PRIVADA PARA EL TRASLADO DE PACIENTES.**

Se determinaron debilidades en la planificación y seguimiento en la ejecución contractual de la orden de compra número 4714 correspondiente a la contratación directa 2017CD-000078-2601 “carga de oxígeno y otros” por parte del coordinador del Servicio.

Lo anterior, se debe a que la tercera prórroga de esa orden de compra finalizó el 23 de octubre de 2021 y el coordinador del Servicio de Transportes no realizó ninguna gestión ante las autoridades correspondientes para garantizar la continuidad en el abastecimiento oportuno de cilindros de oxígeno, sea mediante la tramitación de una nueva compra, una modificación contractual o un contrato adicional.

Al respecto, se observó que desde el 23 de octubre de 2021<sup>1</sup> hasta el 7 de abril de 2022<sup>2</sup> el suministro de oxígeno al Servicio de Transportes estuvo descubierto, por cuanto no había un contrato vigente que suministrara ese producto.

Así mismo, se observó que la Sra. Kris González Millán, funcionaria (despachadora) del segundo turno, registró el 27 de marzo de 2022 en el libro de actas del Servicio de Transportes, página 79, lo siguiente:

<sup>1</sup> Fecha en finalizó la tercera prórroga facultativa.

<sup>2</sup> Aprobación de la ejecución del contrato adicional número 0002-2022.



*“...Cancelo viaje a Nestor a H. San Carlos mañana porque no hay oxígenos, la Dra. solicita la unidad con equipo para traslado médico con oxígeno, la unidad no cuenta con lo solicitado y no hay tanques de repuesto.*

*Traslado al H. San Carlos lo realizará C.R. Siquirres en móvil CRC1461, conductor Víctor Oviedo, a las 2am salen...”.*

Aunado a lo anterior, se evidenció que la Dra. Mileska Acón Chen, jefatura de consulta externa, solicitó mediante oficio JM-0065-03-2022 del 30 de marzo de 2022 a la MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera del nosocomio, realizar un contrato adicional para el abastecimiento de oxígeno.

Al respecto, la MBA. On Centeno, mediante nota sin número del 7 de abril de 2022, aprobó la ejecución del contrato adicional número 0002-2022, correspondiente al procedimiento 2017CD-000078-2601 con la empresa Praxair de Costa Rica S.A. y se emitió la orden de compra 5900 el 8 de abril de 2022, la cual se notificó ese mismo día.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8, establece:

*“Se entenderá por sistema de control interno, la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

*a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

El mismo cuerpo normativo señala en cuanto a los deberes del jerarca y los titulares subordinados, lo siguiente:

**“Artículo 12.(...)**

*(...) a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*

*b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el artículo 1.2 establecen:

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

Además, el mismo cuerpo normativo señala:

*“1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI. La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias (...) 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI. De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios de la institución deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SCI”.*





Cabe señalar que, la necesidad de que las ambulancias dispongan de tanques de oxígenos fue reafirmada por la Licda. Esmeralda Díaz Navarro, jefe de la Subárea de Transportes y el Ing. Sergio Arauz Rodríguez, jefe de la Subárea del Taller Mecánico, ambos del Área de Servicios Generales de la Institución, los cuales manifestaron mediante entrevista realizada el 29 de marzo de 2022, por medio de la plataforma Microsoft Teams que las ambulancias deben tener los siguientes accesorios: camilla, mueble (anaquel), cilindro de oxígeno (grande y pequeño) y mampara; además, señalan que con la Pandemia se incluyó el inversor de corriente (12 voltios para conectar el equipo médico).

Mediante entrevista realizada el 7 de abril de 2021, esta Auditoría le consultó a la MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera, sobre la persona responsable de que las ambulancias dispongan de cilindros de oxígeno para trasladar pacientes en caso de que lo requieran, al respecto señaló:

*“Se les ha instruido que el oxígeno es responsabilidad de la coordinación del servicio de Transportes. La coordinación de Transportes es el responsable de llevar el control del oxígeno en las ambulancias, y también el contrato con PRAXAIR...”*

*El control de las necesidades de la ambulancia como el oxígeno es responsabilidad del coordinador del servicio de Transportes. En el caso de las ambulancias nosotros como administración no llevamos control sobre los tanques de oxígeno en el servicio de Transportes, solamente, en casos que me trasladen la situación...”*

Mediante entrevista realizada el 8 de abril de 2022, esta Auditoría le consultó al Lic. Alfredo Ramírez Ramírez, coordinador a.i del Servicios de Transportes, desde qué fecha se quedaron sin cilindros de oxígeno, las acciones realizadas para el abastecimiento y las decisiones adoptadas cuando se requiere dicho producto, al respecto señaló:

*“Finales de febrero de 2022 el Servicio Transportes quedo desabastecido de tanques de oxígeno.*

*Con respecto al abastecimiento de tanques de oxígeno, le consulté a principios del mes de marzo del presente año al compañero Luis Zúñiga González, asistente de la Dirección Administrativa Financiera que, si podía comprar el oxígeno por medio de caja chica, esto porque tengo entendido de que se está gestionando un contrato adicional. No tengo evidencia documental de la consulta porque fue verbal.*

*De lunes a sábado trasladamos pacientes sin oxígeno, sólo cuando aparece una urgencia que se requiere el oxígeno procedemos a gestionar el traslado con la Cruz Roja o con la empresa privada”.*

En entrevista escrita efectuada el 12 de mayo de 2022, a la MBA. On Centeno, directora administrativa financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, en cuanto al tiempo transcurrido para realizar la contratación del oxígeno para los pacientes de ese centro médico, manifestó que:

*“Los contratos adicionales son solicitados por las Jefaturas de servicios según sus necesidades, en algunas ocasiones de acuerdo con los estudios de mercado si el proveedor acepta realizar un contrato adicional, se prefiere realizar el contrato adicional debido a que se conservan los precios de los insumos o productos, lo que beneficia a la institución al mantenerse el precio que viene cancelando hace 4 años y paralelamente se inicia el trámite de la compra nueva.*

*Con respecto al abastecimiento del producto estamos en el periodo 2021 y inicios 2022 con el tema de atención a traslados por COVID-19 en su mayoría, lo cual indica que los cilindros de oxígeno que se estaban utilizando para estos traslados son los del contrato 2018LA.00032-2601 orden de compra 5163. No se debe realizar una contratación por terceros si contamos con el abastecimiento de este insumo, no poseo información de que en algún momento esto se realizará.*





*En realización al contrato adicional al irse normalizando el traslado de pacientes a otros centros y que podrían requerir solo de los tanques de oxígeno pequeños se tramitó el contrato adicional.”*

Lo anterior, se debe a la ausencia de procedimientos de control, supervisión y seguimiento de la ejecución de los contratos suscritos a plazo por parte del Coordinador del Servicio de Transportes y la Dirección Administrativa Financiera, en aras de promover la gestión oportuna de nuevas adquisiciones, modificaciones contractuales y contratos adicionales según corresponda, que permitan garantizar la continuidad del abastecimiento de los bienes y servicios necesarios para realizar las actividades sustantivas del Servicio.

La ausencia de tanques de oxígeno ocasionó que el Servicio de transportes del centro médico contratara una empresa privada Servicios Unidos de Transportes S.A., el 29 de marzo de 2022, para atender la necesidad del paciente y trasladarlo hasta el hospital de San Carlos, generando un pago de ₡183.224,90 (ciento ochenta y tres mil doscientos veinticuatro colones con noventa 90/100); además, del desaprovechamiento del recurso humano destinado para las móviles institucionales.

## 5. SOBRE LAS FUNCIONES DEL CHOFER DE TURNO EN LA NOCHE

Se determinó que el chofer programado para el turno de noche tiene funciones relacionadas con el traslado de funcionarios a sus casas de habitación cuando regresan de las giras laborales a las unidades de la CCSS de la región, como cuando se trasladan pacientes al hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, y al regresar de madrugada, se trasladan a los funcionarios que no tienen transporte propio a lugares como; la Bomba, Beverly, Villa del Mar, siendo que esta labor no corresponde a la establecido en *El Manual Gestión del Sistema de Transporte Institucional*, es decir, se está realizando una práctica contraria a lo normado institucionalmente, lo anterior de conformidad con la entrevista realizada el 22 de marzo de 2022, al Lic. Alfredo Ramírez Ramírez, coordinador a.i del Servicio de Transportes.

El Manual Gestión del Sistema de Transporte Institucional GA-DSI-ASG-MA001, versión 002 del 2020, establece que:

### “8.1. Vehículos de uso operativo

*Son aquellos equipos utilizados para el desarrollo normal de actividades administrativas y operativas, como medio de transporte para funcionarios, materiales, equipo, medicamentos, entre otros.*

*Los vehículos de uso operativo deben ser utilizados únicamente para labores relacionadas con la gestión Institucional, solamente se pueden trasladar funcionarios debidamente identificados, salvo en casos de excepción calificada y previa aprobación de la jefatura responsable del vehículo, éstos podrían ser utilizados por personas ajenas a la Institución.*

*Dentro de esta división se incluyen los vehículos tipo pick up, automóvil, camión, plataforma, station wagon, microbús, motocicleta, cuadraciclo y lancha.*

### 8.2. Vehículos tipo ambulancia

*Son aquellos utilizados para el traslado de pacientes vía terrestre o marítima (lancha), que por su condición y criterio médico requieren del servicio de transporte.*

*Considerando estas variables, se dispone de los siguientes tipos:*

- *Ambulancia especializada*
- *Ambulancia de traslado colectivo*



*Estos vehículos pueden ser utilizados eventualmente para labores administrativas siempre y cuando sea como aprovechamiento derivado de un traslado de pacientes.*

*El funcionamiento y operación de los vehículos tipo ambulancia se encuentra regulado a través de la normativa emitida por el Ministerio de Salud”.*

El Reglamento para la utilización de vehículos de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el capítulo V, Artículo 17, “Prohibiciones y Sanciones”, establece lo siguiente:

*“Artículo 17°\_Se prohíbe:*

*a) Utilizar los vehículos de uso administrativo general en otras actividades que no sean propias de la institución”.*

La Dirección Jurídica emitió el criterio mediante oficio # D.J.-5893-2011 del 20 de setiembre de 2011, relacionado con el pago de taxi a funcionarios que se trasladan a desde su centro de trabajo establecido en el contrato hacia sus casas de habitación en horarios que no tienen transporte público de bus, y establece lo siguiente:

*“Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos es de aplicación para la CAJA, según lo que establece el artículo 17 de la Normativa de Relaciones Laborales vigente en diciembre de 2010, la cual establece:*

*Artículo 17. Tiempo de traslado y pago de viáticos:*

*1. Cuando una persona trabajadora, debido a sus funciones, sea desplazada fuera de su centro o sede de trabajo, el tiempo empleado en su traslado de ida y regreso, se considerará como parte de su jornada efectiva de trabajo para cualquier efecto. Asimismo, se reconocerán los gastos, cuando corresponda, por concepto de viaje y transporte en los montos que fije el “Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos”.*

*2. En aquellos casos en que la persona trabajadora debe desplazarse de un centro de salud a otro, con el fin de asistir a una persona usuaria de los servicios de salud, terminando en este último su labor, si se encuentra dentro de las veintidós horas y las seis de la mañana, **a su regreso la Caja deberá pagar el monto correspondiente al taxi desde el centro de salud donde labora hasta la residencia del servidor.** (el resaltado no pertenece al texto original)*

*Así, los viáticos son una forma de compensación, cuya finalidad es resarcir al trabajador por los gastos en que haya incurrido por realizar sus labores. Como se ve, su fin es la indemnización, pues con el pago de éstos no se pretende acrecentar el haber del trabajador, sino únicamente reponer lo gastado.*

*El pago de kilometraje y taxis está regulado por el artículo 22 del Reglamento de Gastos De Viaje y de Transporte Para funcionarios públicos, el cual señala:*

*“Artículo 22°.- Gastos de transporte durante las giras. Cuando el funcionario necesite utilizar los servicios de transporte público colectivo, el reconocimiento de ese pago se hará de acuerdo con la tarifa autorizada el organismo regulador correspondiente. **La utilización de servicios de taxi al inicio, durante o finalización de una gira debe ser regulada, en forma previa, formal y general por la Administración activa, de lo contrario no procede su pago”.***

*Sobre este punto, la circular institucional No. 035928 del 12 de diciembre de 2002, señala los supuestos en donde procede el pago por concepto de taxis, igualmente hace referencia sobre los principios que rigen en la materia, a saber:*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

*“Las unidades de la institución que tengan presupuesto para pagar servicios de taxi, podrán autorizar el pago, siempre observando cuidadosamente los principios de racionalidad, economía y urgencia de la labor a realizar, para lo cual se procederá la siguiente manera:*

- 1. Cuando por alguna circunstancia a las unidades de sede no se les pueda asignar vehículos en la sección de Servicios Generales.*
- 2. Cuando el caso sea de suma necesidad.*
- 3. Para el pago de taxi se utilizará la fórmula No. 4-70-02-0880 "Vale de caja chica". Las copias deberán archivar por orden numérico en un expediente separado, para los controles ordinarios y de Auditoría.*

*Es responsabilidad de la jefatura velar por el cumplimiento de estas normas, así como la austeridad con que se den estas autorizaciones, en casos de justificada necesidad”.*

*De la recién trascrita circular destacamos el hecho de que sí es procedente el pago de viáticos por taxi, esto siempre y cuando concurren los supuestos previstos por la circular y su otorgamiento sea acorde con los principios de racionalidad, economía y urgencia”.*

Asimismo, esta Auditoría realizó consulta mediante la plataforma Microsoft Teams, el miércoles 11 de mayo de 2022, al Lic. Steve Alberto Rojas Zúñiga, jefe Dirección de Servicios Institucionales, relacionado con la procedencia de efectuar traslados al personal del centro médico, por lo que manifestó que; “no es procedente realizar esos traslados de funcionarios a sus casas de habitación”.

Ante la consulta sobre las funciones que realiza el chofer que está en el turno de noche, mediante entrevista escrita del 22 de marzo de 2022 al Lic. Alfredo Ramírez Ramírez, coordinador a.i del Servicio de Transportes, indicó lo siguiente:

*“Si existe una programación mensual (se adjunta marzo 2022), contamos con una plaza para el chofer de la noche, por esa razón sólo queda un chofer disponible.*

*Las funciones del chofer que se encuentra en el turno de la noche son las mismas que debe realizar el chofer de día, trasladan pacientes de otros lugares para que pueda salir en la mañana del día siguiente, traslados de personal que viven muy largo como la Bomba, Beverly, Villa del Mar.*

*A partir de las 10 pm a las 6 am aproximadamente estoy obligado a utilizar un servicio por terceros privados para no afectar la programación de los choferes y traslados del día siguiente”.*

En esa misma línea, con relación a la autorización para realizar traslados al personal del hospital en horas de la noche y madrugada, se le consultó mediante entrevista escrita el 12 de mayo de 2022, a la MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestando lo siguiente:

*“El traslado del personal obedece a que este personal regresa de un traslado a otros hospitales fuera de horarios de autobuses y medios de transportes en la madrugada y tienen (sic) como regresar a sus casas de habitación”.*

Además, se le consultó a la MBA. Marta On Centeno, Directora Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro sobre la base legal y normativa para realizar esta práctica de trasladar funcionarios con transporte institucional en horario nocturno, indicando que *“Está establecido en la norma que se les debe regresar a sus viviendas o cancelarles el servicio de taxi”*, no obstante, se preguntó a cuál norma se refiere y solo indica que la va a consultar y enviar a esta Auditoría, sin embargo, a la fecha de elaboración del presente informe no se remitió la información solicitada.



La situación anterior, obedece a que la administración está realizando traslados a los funcionarios que regresan en altas horas de la noche al hospital por las giras efectuadas a otras unidades tal como el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, de tal manera que el chofer del turno de noche realiza estos traslados de funcionarios del hospital Dr. Tony Facio Castro.

El incumplimiento de la normativa vigente para el uso adecuado de los vehículos institucionales puede generar poco aprovechamiento de los recursos, de tal manera que su utilización no sea la más óptima en para las giras y traslados que se deben efectuar al hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

## 6. CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTES

Se evidenció que la Dirección Médica comunicó al coordinador del Servicio de Transportes la “Resolución evaluación de clima organizacional- DM-1457-10-19” realizada en el 2019, en el cual se concluyó como “Crítico” las variables de liderazgo, motivación, reciprocidad y otros; sin embargo, a la fecha de la presente evaluación no se evidenció la elaboración y ejecución de un plan remedial realizado por ese funcionario para atender las debilidades identificadas por el GAT, ni tampoco por parte de la Dirección Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría realizó, el 24 de marzo de 2022, una encuesta para conocer la percepción que tienen los funcionarios que laboran como choferes en el Servicio de Transportes del hospital Dr. Tony Facio Castro; la encuesta se aplicó a 8 (61%) de un total de 13 funcionarios, obteniendo los siguientes resultados:

- El 87.5% (7) de los funcionarios respondieron que no hay liderazgo por parte del Coordinador del Servicio de Transportes (titular e interino).
- El 100% (8) de los encuestados indicaron que el coordinador titular no motiva al personal al momento de ejecutar las labores diarias y el 75% (6) contestaron que no hay motivación por parte del coordinador interino.
- El 100% (8) de los choferes refirieron que el coordinador titular e interino no tienen equidad con el personal.
- 6 (75%) funcionarios respondieron que no hay una buena comunicación de parte del coordinador correspondiente.
- El 75% (6) señalaron que no reciben buen trato por parte del coordinador titular e interino. Sólo un chofer señaló que recibe buen trato.
- 7 choferes (87%) indicaron que el coordinador no resuelve oportunamente sus requerimientos en aras de mejorar y fortalecer el Servicio y uno de los encuestados señaló que en la mayoría de las veces trata de brindar soluciones.

La Política Institucional para la Gestión de las Personas, en el apartado 3 Gestión del Trabajo, detalla:

*“(...) 3.1. Cultura Organizacional*

*Enunciado específico:*

*Los climas y ambientes laborales se fortalecerán mediante el desarrollo una cultura organizacional sustentada en sus valores, principios filosóficos y ejes transversales, que promuevan las relaciones sanas entre la persona, los equipos de trabajo y sus jefaturas, en procura de la humanización de los servicios prestados, donde se coloque a la persona usuaria en el centro de la gestión.*



*Lineamiento 8: La Caja promoverá programas dirigidos a la mejora de la cultura organizacional y el desarrollo de nuevos mecanismos que favorezcan la colaboración, el trabajo en equipo, el desarrollo, la satisfacción laboral, el desempeño laboral y el correcto comportamiento ético apegado a los valores institucionales, principios filosóficos y ejes transversales.*

### 3.2 Bienestar y salud de las personas trabajadoras

*Enunciado específico:*

*El bienestar y la salud integral de la población laboral se realizará mediante una gestión orientada al mantenimiento de condiciones laborales y ambientes de trabajo seguros y saludables, con un enfoque biopsicosocial, que involucre la prevención y atención de la salud de las personas trabajadoras, que se refleje en su calidad de vida.*

*Lineamiento 11. Implementar acciones tendientes a mejorar las condiciones laborales de la persona trabajadora, permitiendo el favorecimiento del entorno familiar y social.*

### 3.3 Relaciones laborales.

*Enunciado Específico:*

*Las relaciones laborales deberán respetar siempre la dignidad de las personas trabajadoras; por ello, se desarrollarán en un marco de cooperación y entendimiento entre los trabajadores, las organizaciones que las representan, las jefaturas y las autoridades superiores, propiciando el bienestar, la paz laboral y la justicia social, en los ambientes de trabajo.*

*Lineamiento 12: Incorporar las relaciones laborales como línea estratégica y transversal para el logro de los objetivos institucionales, impulsando el conocimiento del marco normativo y el uso de mecanismos alternos y efectivos de prevención y resolución de discrepancias y conflictos laborales, entre la administración activa, las personas trabajadoras y las organizaciones que las representan (...).*

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 2.3.2 “Elementos informales de la ética institucional” lo siguiente.

*“(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes:*

- a. El clima organizacional.*
- b. El estilo gerencial.*
- c. Los modelos de toma de decisiones.*
- d. Los valores compartidos.*
- e. Las creencias.*
- f. Los comportamientos de los distintos integrantes de la institución, y su ajuste a los valores y demás mecanismos que sustentan la ética institucional”.*

El documento “Una Caja Costarricense de Seguro Social Renovada Hacia el 2025”, establece dentro de las estrategias y lineamientos estratégicos desde la perspectiva de los usuarios, lo siguiente:





---

*“11. Fortalecer y desarrollar de manera continua y sistemática, el capital humano institucional.*

*La CCSS propiciará las condiciones y fortalecerá su capacidad para mantener, formar, mejorar y renovar su capital humano, así como para incrementar su productividad Lineamientos estratégicos*

*(...) Fomentar permanentemente, un clima laboral altamente satisfactorio y establecer mecanismos efectivos para prevenir y resolver los conflictos obrero-patronales que se presenten (...).”*

Mediante entrevista realizada el 7 de abril de 2022, la MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera respecto al clima organizacional del Servicio de Transportes. señaló:

*“Efectivamente se había realizado un estudio de clima organizacional en el servicio de Transportes, en el momento de su implementación se contaba con otra Jefatura el Lic. Rocky Calderón, en su momento se desarrollaron como parte del plan remedial actividades de capacitación para fomentar el trabajo en equipo y mejoramiento de las relaciones interpersonales”.*

Sin embargo, no se presentó evidencia documental sobre las actividades realizadas en el plan remedial que menciona la MBA. Marta On Centeno, para fortalecer y fomentar el trabajo en equipo y mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Mediante entrevista realizada el 8 de abril de 2022, se le consultó al Lic. Alfredo Ramírez Ramírez, coordinador interino del Servicios de Transportes, si tenía conocimiento de algún estudio realizado por el Grupo de Apoyo Técnico Local sobre el clima organizacional de ese Servicio y los resultados obtenidos, al respecto señaló:

*“Yo solicité la intervención del Programa de Atención Grupos de Apoyo Técnico local en el 2019; recuerdo que una de las recomendaciones era que se realizaran reuniones con todos los funcionarios del Servicio de Transportes para mantenerlos informados sobre las gestiones que se desarrollan en el Servicio, no recuerdo si se le continuó brindando seguimiento. No tengo evidencias sobre las acciones realizadas.*

*Desconozco si el Lic. Douglas Barrantes Granados, coordinador titular del Servicio tiene alguna documentación sobre el informe emitido por el GAT y acciones ejecutadas para la atención de las recomendaciones emitidas”.*

Mediante correo electrónico del 13 de abril de 2022, el Lic. Luis Zúñiga González, asistente de la Dirección Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, informó a esta Auditoría que, le consultó vía telefónica a la Licda. Luz Marina Barrantes Elizondo, jefatura de Trabajo Social y coordinadora del Programa de Atención Grupo de Apoyo Técnica, sobre los resultados de la intervención realizada en el año 2019 al Servicio Transportes para abordar el tema de clima organizacional y la misma le indicó:

*“En atención a la consulta sobre las gestiones realizadas al mejoramiento de clima organizacional del servicio de transportes, le indico que el periodo 2019 se realizado (sic) por parte de la coordinadora del GAT la Licda. Luz Marina Barrantes jefatura de Trabajo Social una actividad de salud mental y trabajo en equipo con el fin de fomentar un mejor clima organizacional y no como intervención del servicio, para el periodo 2022 se solicitó la intervención del GAT al servicio de transportes el cual se encuentra pendiente debido a que en proceso de llenado de las encuestas de clima organizacional de todos los servicios de este nosocomio.”.*





## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

En entrevista escrita efectuada el 12 de mayo del 2022, a la MBA. On Centeno, directora administrativa financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, en cuanto a la consulta relacionada con la ausencia de un plan remedial realizado y ejecutado de conformidad con los resultados de la evaluación del clima organizacional en el 2019, manifestó que:

*No se realizó entrega de informe al servicio de transportes para que este logrará el abordaje y la elaboración de un plan remedial, como se puede observar este estudio se dio a conocer en el mes de Octubre-2019, según se me indica, se había iniciado a abordar con los acondicionamientos del servicio, porque uno de las variables para su atención fue “Adecuación a las condiciones de trabajo” la cual al día de hoy ya se logró cumplir, con respecto a las otras 4 variables, se han tenido varias sesiones de trabajo para mejorar el intercambio de la información, sin embargo, la pandemia dio inicio en 06 marzo 2020 y hasta la actualidad en la que vemos una disminución de casos y podríamos decir que caminamos hacia la normalidad, tanto en el año 2020 como 2021 y este trimestre 2022, las medidas giradas por la Institución fue la suspensión de reuniones presenciales, y cumplimiento con las medidas sanitarias entre ellas el distanciamiento de 1,8 metros. Además, está administración, así como el servicio de transportes nos avocamos intensamente a trabajar en torno a la atención de la Pandemia del COVID-19. Por lo tanto y siendo que ya había transcurrido mucho tiempo se solicitó nuevamente un estudio de clima, para su atención y elaboración de un plan de mejora que permita abordar cada uno de los aspectos que sean reflejados y que se debe dar atención.*

Mediante correo electrónico del 12 de mayo de 2022, la Lic. Luz Marina Barrantes Elizondo, coordinadora del GAT, indicó a esta Auditoría sobre el estudio de clima organizacional realizado en el Servicio de Transportes en el 2019, lo siguiente:

*...el último estudio de Clima organizacional realizado fue en el año 2019, como resultado se le remitió a todas las jefaturas incluyendo la de transportes los indicadores de su servicio y mediante oficio DM-1457-10-19, se les remitió el comunicado oficial y la solicitud de presentación de un plan remedial. Para dicho seguimiento en varias ocasiones el Lic. Alfredo Ramirez manifestó su deseo de implementar una serie de capacitaciones con su personal, esto por cuanto el GAT como tal apoya el proceso, pero no es el encargado de la organización del Servicio, dicha gestión recae en la figura de la Jefatura. Pese a los esfuerzos del Lic. Ramirez no fue posible concretar a principios del 2020 y posteriormente la situación de pandemia que ha suspendido todo tipo de actividad presencial...”*

La situación evidenciada demuestra que persisten las debilidades de clima organizacional identificadas en el año 2019 por el Grupo de Apoyo Técnico Local (GAT), esto debido a la ausencia de gestiones por parte del Coordinador del Servicio y la Dirección Administrativa Financiera para atender y corregir los resultados señalados, ya que no se desarrolló y ejecuto un plan remedial por parte de las autoridades de ese centro médico.

El inadecuado clima organizacional podría afectar el desarrollo de las actividades sustantivas que realizan los choferes para la atención a los usuarios; además, repercute en la calidad del ambiente laboral, impactando este de forma directa en la productividad de los funcionarios, calidad, eficiencia y eficacia.



## CONCLUSIONES

El presente estudio refleja debilidades en la gestión de control y seguimiento de la Dirección Administrativa Financiera y de la coordinación de Transportes, en las actividades que realizan los funcionarios del servicio. Asimismo, en el 2020 se realizó el informe AGO-28-2020 denominado "Gestión de conservación y mantenimiento de los vehículos del Servicio de Transportes del Hospital Dr. Tony Facio Castro", relacionado con la atención de los "Reportes de avería y revisión a vehículos", reparación oportuna y estado de los vehículos, asimismo, se le brindó seguimiento a las recomendaciones y se emitió el informe SAGO-20-028-01-2022 del 3 de mayo del 2022, no obstante, a pesar de este tiempo transcurrido de dos años, los resultados obtenidos no han demostrado el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en el 2020. Lo expuesto preocupa a esta Auditoría, ya que, en el presente año se tienen hallazgos en este informe que evidencian debilidades en los procesos, entre ellos, el uso inadecuado de las tarjetas electrónicas, el hecho de recurrir al servicio privado de ambulancias por la falta de abastecimiento de oxígeno en ambulancias, la utilización de vehículos en el turno de la noche para el traslado del personal a su residencia, y el clima organizacional con muchos aspectos de mejora y sin el debido seguimiento de parte de la Dirección Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro. Todo lo expuesto, genera debilidades en la gestión, control, supervisión y no garantiza un servicio de transportes de calidad para la atención de los pacientes.

Asimismo, la falta de gestión administrativa por parte del Coordinador del Servicio de Transportes, por cuanto al ser uno de los fiscalizadores contractuales del procedimiento 2017CD-000078-2601 que suministraba los cilindros de oxígeno, tenía conocimiento de que el contrato se encontraba en su último periodo de prórroga (finalizaba el 23 de octubre del 2021), por lo que debió tomar las previsiones del caso y realizar las acciones previas para evitar el desabastecimiento de oxígeno, lo que generó el pago del servicio de ambulancia por terceros.

Finalmente, la administración del hospital Dr. Tony Facio Castro no brindó seguimiento al informe del clima organizacional realizado por el GAT en el 2019, por lo tanto, no hay mejora en el ambiente laboral entre los funcionarios y el coordinador del Servicio de Transportes, y además, los aspectos de liderazgo, motivación, equidad, buen trato y resolución de requerimientos presentan bajos porcentajes de cumplimiento en la prueba de percepción de los funcionarios, lo que repercute en el servicio de calidad y eficiencia que debe realizar el servicio.

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. SILENE AGUILAR ORIAS, EN CALIDAD DE DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESPACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA O QUIÉN OCUPE SU CARGO

1. Instruir a la Dirección General del hospital Dr. Tony Facio Castro, para que implemente los controles establecidos mediante oficio DAF-007-2021 del 7 de enero de 2021, por esa Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, de tal manera que se ejecuten todas las actividades solicitadas para fortalecer el control relacionado con el gasto de combustible, tal como se detalla en el hallazgo 3 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a esta Auditoría Interna en el **plazo máximo de 3 meses** a partir del recibido del presente informe, la documentación donde conste el cumplimiento de los controles establecidos mediante oficio DAF-007-2021 del 7 de enero de 2021.

2. Instruir a la Dirección General del hospital Dr. Tony Facio Castro para que presente de manera oportuna y eficaz los reintegros de facturas y voucher de pago de los combustibles, con el propósito de que se pueda rotar de forma efectiva los recursos económicos establecidos en el Convenio BCR-CCSS, a fin de tener presupuesto disponible en las tarjetas electrónicas de los choferes autorizados en ese centro médico, tal como se detalla en el hallazgo 3 del presente informe.



Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a esta Auditoría Interna en el **plazo máximo de 3 meses** a partir del recibido del presente informe, los reintegros de facturas y voucher de pago de combustibles de los últimos 3 meses presentados de forma oportuna.

3. Instruir a la Dirección General del hospital Dr. Tony Facio Castro para cumplir con lo que establece el Manual Gestión del Sistema de Transporte Institucional GA-DSI-ASG-MA001, versión 002 del 2020, en cuanto al uso de los vehículos institucionales, de conformidad con lo desarrollado en el hallazgo 5.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a esta Auditoría Interna en el **plazo máximo de 1 mes** a partir del recibido del presente informe, la instrucción para el cumplimiento del Manual Gestión del Sistema de Transporte Institucional GA-DSI-ASG-MA001, versión 002 del 2020.

4. Solicitar criterio a la Dirección Jurídica de la Caja Costarricense de Seguro Social, en relación con la interpretación de la norma planteada en el comentario del informe, respecto a situaciones de emergencia o excepción propias de la región que pueda generar la necesidad de la utilización de vehículos institucionales para el traslado de funcionarios a sus casas de habitación cuando regresan de las giras laborales a las unidades de la CCSS. De conformidad con el criterio obtenido de la Dirección Jurídica, actuar como en derecho corresponda en las unidades adscritas a la Región Atlántica.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a esta Auditoría Interna en el **plazo máximo de 6 meses** a partir del recibido del presente informe, la solicitud de criterio a la Dirección Jurídica y la documentación donde consten las acciones realizadas de conformidad con los resultados obtenidos en dicho criterio.

#### **AL DR. DAVER VIDAL ROMERO, EN CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO O QUIÉN OCUPE SU CARGO**

5. Instruir a la Dirección Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, para implementar un mecanismo de control y supervisión que permita verificar que los funcionarios del Servicio de Transportes cancelen el combustible de acuerdo con el vehículo y chofer designado para dicha gira laboral, según se analizó en el hallazgo 1.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a esta Auditoría Interna en el **plazo máximo de 6 meses** a partir del recibido del presente informe, la documentación donde conste el mecanismo de control y supervisión implementado.

6. Instruir a la Dirección Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, establecer un mecanismo de control y supervisión que garantice comprobar que los funcionarios del Servicio de Transportes no acumulen facturas de pago de combustible sin cancelar en las gasolineras de la región, de tal manera que se genere transparencia y confiabilidad en el proceso, tal como detalla en el hallazgo 2.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a esta Auditoría Interna en el **plazo máximo de 6 meses** a partir del recibido del presente informe, la documentación donde conste el mecanismo de control y supervisión implementado.

7. Efectuar una revisión del período del 24 de octubre de 2021 al 31 de mayo de 2022 para verificar si existen otros pagos de servicios por terceros debido a la falta de oxígeno, a los detectado por esta Auditoría por la orden de compra número 47714, correspondiente a la contratación directa 2017CD-000078-2601. Una vez obtenidos los resultados de la verificación, efectuar las acciones que en derecho correspondan sobre las actuaciones de los funcionarios responsables del control de este tema, por cuanto el hospital debió contratar servicios privados de ambulancias para realizar los traslados de pacientes, de conformidad con lo señalado en el hallazgo 4



Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a esta Auditoría en el **plazo de 6 meses** a partir del recibido del presente informe. Los resultados de la revisión efectuada a los traslados de servicios por terceros desde el 24 de octubre de 2021 al 31 de mayo de 2022, así como el establecimiento de las acciones que en derecho correspondan.

8. Instruir a la Dirección Administrativa Financiera, la elaboración e implementación de un mecanismo de control que garantice el seguimiento, supervisión y revisión periódica de la ejecución de los contratos suscritos a plazo en el Servicio de Transportes y se adopten las acciones pertinentes que garanticen la continuidad del suministro de bienes (oxígeno), mediante la promoción oportuna de una nueva adquisición, modificación contractual, contrato adicional o prórroga facultativa por un periodo adicional de conformidad con las disposiciones vigentes según corresponda;

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a esta Auditoría en el **plazo de 6 meses** a partir del recibido del presente informe, el mecanismo de control, las supervisiones y resultados documentados obtenidos.

#### **A LA MBA. MARTA ON CENTENO, EN CALIDAD DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO O QUIÉN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

9. Solicitar la elaboración de un estudio de clima organizacional que permita disponer de un diagnóstico actualizado del Servicio de Transportes, con el propósito de que se establezcan las acciones correspondientes para fortalecer el entorno laboral del servicio a partir de los resultados del estudio, de conformidad con lo indicado en el hallazgo 6.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a esta Auditoría en el **plazo de 12 meses** a partir del recibido del presente informe, los resultados del estudio y sus respectivas acciones documentadas para fortalecer el clima organizacional en caso de así se llegue a determinar.

#### **COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los alcances del presente informe se comentaron con la Dra. Silene Aguilar Orias, directora de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, el Dr. Daver Vidal Romero, director general, la MBA. Marta On Centeno, directora administrativa financiera, y el Lic. Alfredo Ramírez Ramírez, coordinador del Servicio de Transportes del hospital Dr. Tony Facio Castro, el viernes 8 de julio del 2022.

Las principales observaciones de la administración se detallan a continuación:

La Dra. Silene Aguilar Orias, directora de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, solicita lo siguiente:

1. Dirigir las recomendaciones 1 y 2 al Dr. Daver Vidal Romero, director general del hospital Dr. Tony Facio Castro por orden jerárquico.
2. Aumentar el plazo de atención de las recomendaciones 1 y 2, a 6 meses para su debido cumplimiento.
3. La recomendación 1, solicita dividirla en dos recomendaciones, siendo que la 1 y 2 se dirigen a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica.

Esta Auditoría considera importante dividir la recomendación 1 en 2 recomendaciones, por cuanto, en el número uno se solicitará el cumplimiento de las instrucciones emitidas por la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica y en la número dos se solicitará el cumplimiento en la presentación oportuna de los reintegros de facturas y voucher de pago de los combustibles.



Adicionalmente, sobre la recomendación 3 y 4, la Dra. Silene Aguilar Orias, directora de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, no está de acuerdo con la recomendación, por cuanto, considera que el hallazgo 5 no se puede cumplir a cabalidad por las situaciones de emergencias o excepciones propias del hospital Dr. Tony Facio Castro.

No obstante, esta Auditoría Interna considera que la recomendación se mantiene para su debido cumplimiento, tomando en consideración, los criterios emitidos por la Dirección Jurídica en situaciones similares y la siguiente normativa:

La Dirección Jurídica emitió el criterio mediante oficio # D.J.-5893-2011 del 20 de setiembre de 2011, relacionado con el pago de taxi a funcionarios que se trasladan a desde su centro de trabajo establecido en el contrato hacia sus casas de habitación en horarios que no tienen transporte público de bus, y establece lo siguiente:

*“Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos es de aplicación para la CAJA, según lo que establece el artículo 17 de la Normativa de Relaciones Laborales vigente en diciembre de 2010, la cual establece:*

*Artículo 17. Tiempo de traslado y pago de viáticos:*

*1. Cuando una persona trabajadora, debido a sus funciones, sea desplazada fuera de su centro o sede de trabajo, el tiempo empleado en su traslado de ida y regreso, se considerará como parte de su jornada efectiva de trabajo para cualquier efecto. Asimismo, se reconocerán los gastos, cuando corresponda, por concepto de viaje y transporte en los montos que fije el “Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos”.*

*2. En aquellos casos en que la persona trabajadora debe desplazarse de un centro de salud a otro, con el fin de asistir a una persona usuaria de los servicios de salud, terminando en este último su labor, si se encuentra dentro de las veintidós horas y las seis de la mañana, a su regreso la Caja deberá pagar el monto correspondiente al taxi desde el centro de salud donde labora hasta la residencia del servidor. (el resaltado no pertenece al texto original)*

*Así, los viáticos son una forma de compensación, cuya finalidad es resarcir al trabajador por los gastos en que haya incurrido por realizar sus labores. Como se ve, su fin es la indemnización, pues con el pago de éstos no se pretende acrecentar el haber del trabajador, sino únicamente reponer lo gastado.*

*El pago de Kilometraje y Taxis está regulado por el artículo 22 del Reglamento de Gastos De Viaje y de Transporte Para funcionarios públicos, el cual señala:*

*“Artículo 22º.- Gastos de transporte durante las giras. Cuando el funcionario necesite utilizar los servicios de transporte público colectivo, el reconocimiento de ese pago se hará de acuerdo con la tarifa autorizada el organismo regulador correspondiente. **La utilización de servicios de taxi al inicio, durante o finalización de una gira debe ser regulada, en forma previa, formal y general por la Administración activa, de lo contrario no procede su pago”.***

*Sobre este punto, la circular institucional No. 035928 del 12 de diciembre de 2002, señala los supuestos en donde procede el pago por concepto de taxis, igualmente hace referencia sobre los principios que rigen en la materia, a saber:*

*“Las unidades de la institución que tengan presupuesto para pagar servicios de taxi, podrán autorizar el pago, siempre observando cuidadosamente los principios de racionalidad, economía y urgencia de la labor a realizar, para lo cual se procederá la siguiente manera:*





1. Cuando por alguna circunstancia a las unidades de sede no se les pueda asignar vehículos en la sección de Servicios Generales.

2. Cuando el caso sea de suma necesidad.

3. Para el pago de taxi se utilizará la fórmula No. 4-70-02-0880 "Vale de caja chica". Las copias deberán archivar por orden numérico en un expediente separado, para los controles ordinarios y de Auditoría.

Es responsabilidad de la jefatura velar por el cumplimiento de estas normas, así como la austeridad con que se den estas autorizaciones, en casos de justificada necesidad".

De la recién transcrita circular destacamos el hecho de que sí es procedente el pago de viáticos por taxi, esto siempre y cuando concurren los supuestos previstos por la circular y su otorgamiento sea acorde con los principios de racionalidad, economía y urgencia".

El Manual Gestión del Sistema de Transporte Institucional GA-DSI-ASG-MA001, versión 002 del 2020, establece que:

#### *"8.1. Vehículos de uso operativo*

*Son aquellos equipos utilizados para el desarrollo normal de actividades administrativas y operativas, como medio de transporte para funcionarios, materiales, equipo, medicamentos, entre otros.*

*Los vehículos de uso operativo deben ser utilizados únicamente para labores relacionadas con la gestión Institucional, solamente se pueden trasladar funcionarios debidamente identificados, salvo en casos de excepción calificada y previa aprobación de la jefatura responsable del vehículo, éstos podrían ser utilizados por personas ajenas a la Institución.*

*Dentro de esta división se incluyen los vehículos tipo pick up, automóvil, camión, plataforma, station wagon, microbús, motocicleta, cuadraciclo y lancha.*

#### *8.2. Vehículos tipo ambulancia*

*Son aquellos utilizados para el traslado de pacientes vía terrestre o marítima (lancha), que por su condición y criterio médico requieren del servicio de transporte.*

*Considerando estas variables, se dispone de los siguientes tipos:*

- Ambulancia especializada*
- Ambulancia de traslado colectivo*

*Estos vehículos pueden ser utilizados eventualmente para labores administrativas siempre y cuando sea como aprovechamiento derivado de un traslado de pacientes.*

*El funcionamiento y operación de los vehículos tipo ambulancia se encuentra regulado a través de la normativa emitida por el Ministerio de Salud".*

El Reglamento para la utilización de vehículos de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el capítulo V, Artículo 17, "Prohibiciones y Sanciones", establece lo siguiente:

*"Artículo 17° Se prohíbe:*

- Utilizar los vehículos de uso administrativo general en otras actividades que no sean propias de la institución".*





**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Considerando el cambio de numeración de las recomendaciones y específicamente por la recomendación del uso de vehículos institucionales para trasladar funcionarios a sus casas, esta Auditoría procedió a modificar la redacción de la misma y se realizó el comentario con la Dra. Silene Aguilar Orias, Directora de Red Institucional de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica el 15-07-2022 a las 230pm. Manifestando la Dra. Aguilar estar de acuerdo y solamente solicita dividir la recomendación por un tema de cumplimiento.

Esta Auditoría está de acuerdo con la división de la recomendación 3, por cuanto, le permitirá el cumplimiento más efectivo de ambas recomendaciones.

**ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES**

Lic. Adrián Céspedes Carvajal, jefe  
**Área**

Licda. Gabriela Artavia Monge, jefe  
**Subárea**

Lic. Adrián Urbina Céspedes  
**Asistente de Auditoría**

Lic. Paúl Hernández Reyes  
**Asistente de Auditoría**

ACC/GAM/AUC/PHR/lbc



Anexo 1

SAGO-20-028-01-2022

“Gestión de conservación y mantenimiento de los vehículos del Servicio de Transportes del Hospital Dr. Tony Facio Castro”

3-5-2022

| Dirigido   | Recomendaciones  | Estado y criterio   |
|--|--|---|
| <b>AL DR. DAVER GUILLERMO VIDAL ROMERO, EN CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.</b> | <p>1- Conformar en conjunto con la Dirección Administrativa Financiera un equipo de trabajo de apoyo técnico y acompañamiento administrativo, para que mediante la formulación y ejecución de un plan de acción se adopten acciones administrativas y técnicas dirigidas a fortalecer las actividades y funciones sustantivas que se desarrollan en el Servicio de Transportes, considerando que en los resultados obtenidos en el presente informe se determinaron debilidades de gestión, oportunidad en la atención de los reportes de avería, registro de información y control de mantenimiento preventivo, entre otros, los cuales son aspectos que no favorecen la prestación de los servicios de salud y control del Servicio, de conformidad con lo referido en los hallazgos 1 y 6 acerca de la gestión de mantenimiento de los vehículos.</p> <p>Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar una certificación que acredite la conformación del equipo de trabajo, la elaboración del plan de acción establecido, las mejoras propuestas y su implementación para fortalecer la gestión del Servicio de Transportes.</p> <p>Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.</p> | <p>De conformidad con el seguimiento realizado por este Órgano de Control y Fiscalización, se determina <b>en proceso</b> la recomendación 1 del informe AGO-028-2020, debido a que a pesar de que se conformó el equipo de trabajo de apoyo técnico y acompañamiento administrativo como se detalla en el oficio HTFC-ADAF-0187-2021 del 19 de marzo de 2021 y el Plan de Acción, con el seguimiento de parte del equipo de trabajo, aún está pendiente, aportar una certificación que acredite la conformación del equipo de trabajo, la elaboración del plan de acción establecido, las mejoras propuestas y su implementación para fortalecer la gestión del Servicio de Transportes. Asimismo, en la revisión actual de los reportes de avería, se determinó que no se atienden con oportunidad requerida para el debido cumplimiento de la recomendación 1.</p> |
| <b>AL DR. DAVER GUILLERMO VIDAL ROMERO, EN CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.</b> | <p>2- Analizar en conjunto con la Asesoría Legal del hospital, el abordaje de la investigación preliminar realizada bajo el expediente número 022-08-2019, correspondiente a la desaparición de un rack de luces de la móvil 200-3717, según se indicó en el hallazgo 6, con el fin de determinar específicamente la razonabilidad de las causas por las cuales no se ha concluido con la misma y las acciones desarrolladas por el órgano conformado, para, de ser procedente efectuar las acciones que correspondan y garantizar su efectiva culminación.</p>  | <p>La recomendación <b>se considera incumplida</b>, por cuanto, a la fecha del presente seguimiento, la Administración Activa no aportó el análisis realizado por la Asesoría Legal para determinar las causas por las cuales la investigación preliminar iniciada bajo el expediente número 022-08-2019 no ha concluido; además, esta Auditoría consultó mediante correo electrónico al Bach. Alexander Cerdas Mena, funcionario</p>   |



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

| Dirigido  | Recomendaciones  | Estado y criterio   |
|---|--|---|
|   | <p>Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar evidencia del análisis solicitado y de las acciones ejecutadas según corresponda.</p> <p>Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe</p>   | <p>designado para realizar la investigación, sobre el avance de esta, no obstante, no se obtuvo respuesta del correo ni de los resultados finales de la investigación, después de más de 2 años de lo sucedido.</p> <p>Por lo anterior, se reitera a la Dirección Médica de ese hospital, especificar y evidenciar los resultados de dicha investigación.</p>   |
| <p><b>A LA MBA. MARTA ON CENTENO, EN CALIDAD DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO</b></p> | <p>3- Realizar una revisión integral de todos los expedientes de los vehículos asignados al hospital, con el fin de verificar la existencia de "Reportes de avería y atención a vehículos" que no hayan sido efectivamente atendidos, y proceder a ejecutar las acciones administrativas correspondientes para su oportuna atención, en procura de garantizar una efectiva gestión de conservación y mantenimiento, según lo indicado en los hallazgos 1 y 2 de este informe.</p> <p>Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar evidencia de la revisión efectuada y las decisiones adoptadas por esa Dirección Administrativa Financiera para la atención de los "Reportes de avería y revisión a vehículos" pendientes de atención.</p> <p>Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.</p> | <p>Se considera la recomendación <b>en proceso</b>, por cuanto, mediante oficio HTFC-ADAF-015-2022, del 11 de marzo de 2022, la Bach. Daniela Smith Peña, Asistente Administrativa a.i y el Lic. Alfredo Ramírez Ramirez, Coordinador de Transportes del hospital Dr. Tony Facio Castro, comunicaron a la Máster Marta On Centeno, directora administrativa financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro la revisión integral de los expedientes de los vehículos asignados al hospital Dr. Tony Facio Castro, sin embargo, los aspectos de mejora señalados en la revisión aún no han sido subsanados en su totalidad. Entre los puntos señalados pendientes de atención, se detallan los siguientes:</p> <p>d) Reportes de averías sin gestión alguna.</p> <p>e) Al momento de archivar se evidencia un faltante de documentos del trámite de compras.</p> |
| <p><b>A LA MBA. MARTA ON CENTENO, EN CALIDAD DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO</b></p>   | <p>4- Ejecutar las acciones de coordinación correspondientes para disponer de un diagnóstico de las condiciones generales que presenta la flota vehicular del centro médico, que permita la disposición de criterios de decisión para ejecutar una adecuada planificación de mantenimiento, según lo descrito en los hallazgos 1, 2 y 3 del presente</p>   | <p>La recomendación se considera <b>en proceso</b>, por cuanto mediante oficio HTFC-ADAF-015-2022, del 11 de marzo de 2022, la Bach. Daniela Smith Peña, Asistente Administrativa a.i y el Lic. Alfredo Ramírez Ramirez, Coordinador de Transportes del hospital Dr. Tony</p>   |



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

| Dirigido  | Recomendaciones  | Estado y criterio  |
|---|--|--|
| <p><b>CASTRO O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO</b></p>   | <p>informe, referentes a la oportunidad en las reparaciones de fallas y el uso eficiente de los automotores asignados al centro de salud.</p> <p>Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar evidencia documental del diagnóstico del estado de la flota vehicular y la identificación de prioridades.</p> <p>Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.</p>   | <p>Facio Castro, comunicaron a la Máster Marta On Centeno, directora administrativa financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro el estado de los vehículos del Servicio de Transportes, sin embargo, no se tiene detallada la identificación de prioridades y acciones para atenderlas con la urgencia requerida, de tal manera que se presente la evidencia respectiva.</p>   |
| <p><b>A LA MBA. MARTA ON CENTENO, EN CALIDAD DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO</b></p> | <p>6- Elaborar e implementar un mecanismo de control y supervisión dirigido a garantizar que en el Servicio de Transporte se ejecute y verifique lo siguiente:</p> <p>a) Que el personal reporte la cantidad correcta de kilómetros indicados en el tacómetro, tanto en la salida como llegada al centro médico, a fin de que se efectúe el registro correspondiente en los controles del servicio, según lo indicado en el hallazgo número 4.</p> <p>b) Documentar, a partir de lo descrito en el hallazgo 5 referente a la documentación de los expedientes de vehículos, la definición de un responsable y un procedimiento para el archivo en orden cronológico de toda la documentación, dentro de los cuales están los Reportes de avería y atención a vehículo, actas de recibido de trabajos realizados, factura comercial que evidencie el gasto total en reparaciones, reporte de servicio contratado, criterios técnicos, solicitud de compras por caja chica, entre otros relacionados con la gestión de mantenimiento del automóvil.</p> <p>Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar la elaboración e implementación del mecanismo de control para garantizar el adecuado registro, verificación y control de los kilometrajes que tiene cada vehículo (inciso a) y evidencia de la mejora en el archivo cronológico de documentos en los expedientes de las unidades (inciso b).</p> | <p>La recomendación <b><u>se considera incumplida</u></b> por cuanto la Dirección Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, no aportó evidencia de la implementación de un mecanismo de control y supervisión para garantizar que en la Unidad del Servicio de Transporte de ese nosocomio, se verifique y controle el adecuado registro de los kilometrajes que reporta cada vehículo, tanto en la salida como llegada al centro médico; además, no aportaron evidencia del procedimiento definido y utilizado por ellos para verificar el correcto archivo cronológico de la documentación de cada móvil.</p> <p>En virtud de lo anterior, los esfuerzos efectuados por el Servicio de Transportes al elaborar un plan de acción para verificar el llenado correcto de los vales de transporte, reportes de avería y archivo cronológico de los documentos de cada vehículo, son actividades sustantivas de ese Servicio que pueden mejorar su propia gestión; sin embargo, la Dirección Administrativa Financiera no aportó el mecanismo de control y supervisión que debían diseñar para fiscalizar el cumplimiento de esas actividades del Servicio de Transportes.</p> |



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

| Dirigido | Recomendaciones   | Estado y criterio  |
|----------|---|--|
|          | <p>Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.</p> | <p>Es importante señalar que, la figura del despachador del Servicio de Transportes no se encuentra regulada en el Manual Descriptivo de Puestos de la Institución, por lo que no tienen competencia para supervisar las actuaciones realizadas por los choferes, siendo está, exclusiva responsabilidad del Coordinador del Servicio.</p> |



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

| Dirigido  | Recomendaciones   | Estado y criterio   |
|---|---|---|
| <p><b>A LA MBA. MARTA ON CENTENO, EN CALIDAD DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO</b></p> | <p>7- Instruir y garantizar que el encargado del Servicio de Transportes efectúe una adecuada actividad de supervisión para corroborar que el personal y choferes complete la información solicitada en el “Reporte de avería y revisión a vehículos” con letra clara y legible, para lo cual deben registrar el kilometraje al momento de la revisión, fecha de la avería o revisión, nombre completo del funcionario, placa del vehículo, entre otros aspectos; además, que cumplan con las responsabilidades y funciones que les asisten, según lo establecido en el Manual de Gestión del Sistema de Transporte Institucional. Lo anterior de conformidad con lo indicado en el hallazgo 5 acerca de la documentación de la gestión de mantenimiento de los vehículos.</p> <p>Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar evidencia de los controles y resultados obtenidos, para garantizar que la documentación refleje información de calidad para la gestión del servicio.</p> <p>Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.</p> | <p>La recomendación <b><u>se considera incumplida</u></b> por cuanto la Dirección Administrativa Financiera del hospital Dr. Tony Facio Castro, no aportó evidencia que le permita garantizar que el Coordinador del Servicio de Transportes está realizando una adecuada supervisión para corroborar que el personal y choferes complete la información solicitada en el “Reporte de avería y revisión a vehículos” y que cumplan con las responsabilidades y funciones que les asisten, según lo establecido en el Manual de Gestión del Sistema de Transporte Institucional, tal como lo solicitó la recomendación.</p> <p>Así mismo, se observó que el Coordinador del Servicio de Transportes elaboró un plan de acción para que se complete la información de los “Reportes de averías y revisión a vehículos”; sin embargo, no aportó evidencia que acredite la implementación del plan, controles, resultados obtenidos y supervisiones efectuadas (HTFC-DAF-0186-2021, HTFC-ST-058-2021, HTFC-DFA-ST-106-06-2021 HTFC-ADAF-015-2022)</p> |

Fuente: SAGO-20-028-01-2022