



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

AGO-116-2018
5-09-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la gestión administrativa en el área de salud Alajuela Norte, en los temas de presupuesto, uso y custodia de activos y suministros, abastecimiento de bienes y servicios, recursos humanos y gestión de transportes.

Los resultados permitieron evidenciar la necesidad de reforzar la supervisión periódica o monitoreo por parte de la administración sobre subprocesos fundamentales para la operatividad de ese centro asistencial, además de controles y registros en varias de estas actividades, con el fin de prevenir riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos del área de salud.

En la gestión de recursos humanos se requiere de un mayor involucramiento de la unidad encargada como asesor de la Dirección, Administración y demás Jefaturas para resolver lo concerniente a las materias salariales, reclutamiento y selección, capacitación, vacaciones y control del cumplimiento la jornada laboral. Supervisión de los procedimientos de recursos humanos, por parte de la administración del área de salud y revisión de la planilla salarial.

En la gestión de abastecimiento de bienes y servicios se debe reforzar la gestión en el proceso de la selección de los oferentes, control en la recepción de bienes y mejorar las condiciones físicas de las bodegas.

En la gestión de transportes, lo relacionado con el adecuado llenado de los vales de transportes y la documentación de los servicios de traslados de pacientes. Por otra parte, reforzar el registro oportuno y control de activos.

En lo que corresponde a la facturación y cobro de los servicios médicos en los diferentes rubros, que incluye a pacientes del Instituto Nacional de Seguros Riesgos Excluidos, "No Asegurados" y afiliados con "Patrono Moroso" no existe seguridad de que las actividades desarrolladas sean razonables, afectándose aspectos como la inoportunidad de los registros por el costo de los servicios, así como la imposibilidad de enmendar errores que se detectaren al aplicar el respectivo proceso de conciliación, por cuanto no se están realizando.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización recomendó la formulación de un plan de acción que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos, con el detalle de las acciones concretas a ejecutar para corregir las situaciones encontradas y asignación de responsables y plazo de ejecución.



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

AGO-116-2018
5-09-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA
EVALUACIÓN INTEGRAL EN EL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE, U.E. 2216
TEMA: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa desarrollada en el área de salud Alajuela Norte en aspectos financieros y administrativos: formulación y ejecución del presupuesto, abastecimiento de bienes y servicios, caja chica, recursos humanos, servicio de transportes y validación y facturación de servicios médicos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la formulación y ejecución de los recursos presupuestarios asignados.
- Analizar la razonabilidad de la gestión y control en los procedimientos para el abastecimiento, uso y aprovechamiento de bienes y servicios y compras por caja chica.
- Comprobar el control en la gestión de recursos humanos y el cumplimiento normativo aplicable.
- Verificar los controles implementados en la gestión de activos institucionales.
- Comprobar la oportunidad y eficiencia de los servicios de transporte.
- Evaluar las actividades de control implementadas en la oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos, relacionadas con el otorgamiento de seguros a cargo del Estado, la facturación de servicios médicos brindados a pacientes, con motivo de Riesgos Excluidos, afiliados con Patronos Morosos y a No Asegurados.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión administrativa-financiera realizada por los responsables de los procesos evaluados del área de salud Alajuela Norte, en el período comprendido entre el 2015 y el 2017, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados en cada subproceso.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgado mediante la Resolución R-CO-94-2006 de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y



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

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 2014, vigentes a partir del 1o de enero 2015.

METODOLOGÍA

- Análisis del “Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias”.
- Solicitud y revisión del informe de inventario remitido al Área de Contabilidad Control Activos y Suministros (ACCAS).
- Inventario selectivo de activos.
- Inspección de la bodega de activos, mantenimiento y proveeduría.
- Inventario de existencia en la bodega de Proveeduría, presupuesto de efectivo.
- Revisión de compras por caja chica.
- Solicitud y revisión de planilla ampliada, registro de elegibles, control de asistencia y vacaciones, así como expedientes de personal.
- Solicitud y análisis del informe de control de combustible y vales de transporte.
- Revisión de los procedimientos vigentes de contratación de servicios de transporte.
- Solicitud y revisión de expedientes de contratación administrativa.
- Solicitud, revisión y análisis de facturas por servicios médicos brindados a pacientes, por concepto de Riesgos Excluidos, a asegurados con Patronos Morosos con la Caja y a No Asegurados. Asimismo, expedientes de casos concedidos por concepto de “Aseguramientos con cargo al Estado”.
- Solicitud de información y entrevistas a los siguientes funcionarios:

Del área de salud Alajuela Norte:

- Dr. Mario Ávila Núñez, Director General.
- Lic. Ferman Sancho Herrera, Director Administrativo Financiero.
- Licda. Maricruz Valverde Rodríguez, encargada de Presupuesto.
- Sra. Alexandra Calderón Aguilar, encargada de Activos.
- Dra. Elsie Carola Gaitán Rojas, Coordinadora de Consulta Externa.
- Sr. David Zamora Benavides, encargado del servicio de Mantenimiento.
- Sra. Alexandra Calderón Aguilar, encargada de Caja Chica.
- Lic. Guido Alvarado Hernández, encargado de la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios.
- Lic. Noelia Fuentes Arrieta, coordinadora Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Lic. Esteban Calderón García, Coordinador servicio de Transportes.
- Srta. Alexandra Calderón Aguilar, Coordinadora de la Unidad de Validación y Facturación de Servicios Médicos.

De la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte:

- Lic. Esteban Arguedas Ruiz, Supervisor de Recursos Humanos.



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

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N.º 8292, La Gaceta 169 de setiembre de 2002.
- Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N.º 8131, La Gaceta 198 de octubre de 2001.
- Ley de Contratación Administrativa N.º 7494, La Gaceta 110 de junio de 1995.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa de setiembre de 2006.
- Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense del Seguro Social, aprobado mediante Decreto N.º 4 de abril de 1966.
- Reglamento de Riesgos Excluidos de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto, de mayo de 2014.
- Manual de normas generales de auditoría para el sector público, La Gaceta 236 de diciembre de 2006.
- Manual de procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los fondos de caja chica de febrero de 2015.
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, de enero de 2017.
- Manual Descriptivo de Puestos de la Caja Costarricense del Seguro Social. Reforma vigente a partir de setiembre de 2009.
- Manual de Proveedurías Hospitalares y Clínicas, 1988.
- Manual de Reclutamiento y Selección de la CCSS, 1988.
- Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de Fondos de Caja Chica, 2013.
- Manual de Normas y Procedimientos para la Facturación, Cobro y Recaudación de Servicios de Salud a Personas No Aseguradas con Capacidad de Pago, 2016.
- Manual Normas y Procedimientos de las Unidades de Afiliación y Validación de Derechos 2006.
- Normativa de Relaciones Laborales de octubre de 2010.
- Normativa para la utilización de los servicios de transporte de la Caja Costarricense de Seguro Social, 1998.
- Modelo de Funcionamiento y Organización del Área de Gestión de Bienes y Servicios en los Establecimientos de Salud, 2005.
- Política de Capacitación y formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007.
- Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S., 2009.
- Instructivo para el trámite y pago de Jornada Extraordinaria, Circulares DRH-198-98 y DRH-369-98, del 24 de marzo y 4 de junio de 1998.
- Circulares GDA-31991-07 del 6 de agosto 2007, DAGP-0767-2011 del 1º de julio de 2011, DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre de 2011, DAGP-0936-2014 del 19 de agosto de 2014 y DAGP-0041-2016 del 18 de enero de 2016, de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.
- Circular SAE-156-2011 del 28 de julio de 2011, referente a los plazos para realizar las pruebas del EIS, Circular 47-1996 del 29 de febrero de 1996 “Conformación y Contenido del Expediente Personal”, Circular 142-2005 del 8 de febrero de 2005 y 32858 del 9 de noviembre de 1998 “Juramentación del



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

Nuevo Empleado Público”, Circular 14662 del 22 de setiembre de 1998 “Directrices en materia de Equipos interdisciplinarios de Selección (EIS)”, Circular 12464 del 16 de julio de 1998 “Presentación de fotocopias de títulos universitarios.”, Circular 754 del 16 de febrero de 1994 “Certificados de bachillerato por madurez.”

- Circulares GA-20189-14; GP-35304-14; GF-39440-14; GM-38725-14; GL-18.004 y GIT-33636-14 del 30 de julio de 2014, referente al otorgamiento de permiso con goce salarial para asistir a clases.
- Protocolo control de calidad de la nómina salarial ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social a nivel local, julio de 2009.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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

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

HALLAZGOS

1. DE LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Se determinó que hubo subejecución de recursos económicos en los últimos tres periodos presupuestarios en las partidas de efectivo 2126, 2128, 2144, 2184, 2203, 2210, 2211, 2227, 2320, 2390 y 2205, según se detalla:

Cuadro 1
Partidas presupuestarias con remanentes
Periodos 2015-2016-2017

Partida	Nombre	2017	2016	2015
2126	ENERGIA ELECTRI	¢13.937.080,00	¢14.698.624,00	¢2.736.671,00
2128	SERVICIOS DE AG	¢1.457.201,75	¢1.106.197,65	¢1.105.052,50
2144	SEGURO RIESGOS	¢-	¢7.051.090,30	¢5.541.496,85
2184	TRASLADOS	¢6.868.964,16	¢220.442,84	¢354.797,67



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

2203	MEDICINAS	¢19.650.964,71	¢8.706.480,93	¢14.558.637,79
2210	PRODUCTOS PAPEL	¢13.570.839,04	¢1.152.275,14	¢32.690,07
2211	IMPRESOS Y OTRO	¢1.559.427,92	¢273.023,48	¢352.345,94
2227	UTILES Y MAT. D	¢3.570.731,58	¢1.392.673,16	¢2.607.513,95
2320	EQUIPO MEDICO Y	¢26.174.640,08	¢3.697.623,24	¢124.960,10
2390	EQUIPOS VARIOS	¢6.072.503,15	¢20.164.117,52	¢997.116,54
2205	OTROS PROD.QUIM	¢4.942.508,84	¢7.315.157,40	¢3.981.448,57
Totales		¢97.804.861,23	¢65.777.705,66	¢32.392.730,98

Fuente: Mayores auxiliares del área de salud Dr. Marcial Rodríguez Conejo.

Como se observa en el cuadro 1, hubo una subejecución en los 3 períodos del total de las partidas de efectivo que son de manejo de la unidad ejecutora por medio de las respectivas modificaciones presupuestarias, lo cual implica diferencias entre los montos formulados por la administración para el cumplimiento de sus objetivos y los finalmente ejecutados, de conformidad con la planificación del respectivo período presupuestario.

De los anteriores renglones presupuestarios, son especialmente sensibles a la planificación los orientados a la adquisición de equipos médicos, caso del 2017 en la cual hubo una subejecución de 26 millones de colones; equipos varios con 6 y 20 millones de colones en 2 años consecutivos (2017 y 2016), y medicinas en las cuales en los 3 años sobraron recursos por 19, 8 y 14 millones de colones, partidas que están directamente relacionadas con la prestación de servicios de salud.

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto en su artículo 8.4.1, indica:

“A) La unidad ejecutora debe aplicar los controles que permitan la ejecución del Plan-Presupuesto, con apego estricto al bloque de legalidad de manera transparente, eficaz, eficiente, económica y de calidad. Lo anterior, considerando el logro de los objetivos establecidos en el plan de la unidad ejecutora y los recursos disponibles”.

B) Las unidades ejecutoras deben establecer actividades de control permanente que se apliquen de forma previa, durante y posterior a la ejecución del Plan-Presupuesto, de conformidad con las directrices establecidas por los niveles técnicos y jerárquicos, con el fin de contar con saldos actualizados, asegurar el contenido presupuestario e incentivar la rendición de cuentas a lo interno. Asimismo, estas actividades deben evaluarse y ajustarse periódicamente con el objetivo de que sean efectivas y contribuyan a mejorar el Plan-Presupuesto como instrumento de gestión.



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

C) La máxima autoridad de la unidad y los titulares subordinados según corresponda, deben designar los responsables de velar por el cumplimiento de los mecanismos de control establecidos y la normativa emitida por las instancias internas competentes en materia de control del Plan-Presupuesto. En los casos que estos mecanismos alerten o identifiquen irregularidades o desviaciones importantes, el responsable deberá informarlo a su nivel jerárquico superior a efectos que se tomen las medidas pertinentes”.

Al respecto el Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador del área de Salud Alajuela Noerte justificó las partidas presupuestarias con remanentes al final de cada período, donde indicó que las causas principales fueron:

- En el 2017, la ausencia de una Junta Directiva en cuanto a la aprobación de las justificaciones para la devolución de remanentes repercutió en subejecuciones al finalizar el período.
- En el 2016, por construcción de una nueva sede de ebais, se asignó a esa unidad un refuerzo para cubrir la necesidad de esa estructura, pero el mismo entró en funcionamiento 2 meses después de su entrega, y al no conocer el comportamiento de gasto de ese inmueble, no se movieron recursos para poder cubrir la totalidad del gasto, además, por presentación tardía por parte un proveedor, no se logró tramitar una factura por compra de cloro, con lo que se habría alcanzado el porcentaje de ejecución requerido en la respectiva partida.
- En el 2015 se trasladaron recursos a otras partidas, además, manejan recursos por la compra de medicamentos onerosos y se dejan a disposición para atender eventuales recursos de amparo interpuestos ante la Sala Constitucional, también se justificó, que se cumplió con el plan de compras, pero los estudios de mercado fueron superiores a lo adquirido.

La subejecución de partidas presupuestarias, puede ocasionar una disminución de los montos asignados en los próximos años, y, al no aplicarse los controles que permitan la ejecución del presupuesto asignado, contribuye al no cumplimiento de metas establecidas, en el plan de la unidad ejecutora y al no uso los recursos disponibles para atender necesidades.

2. DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

2.1. Actividades de control en la selección de oferentes

En el Área de Salud Alajuela Norte se cumple con actividades básicas de control para el trámite de selección del contratista, que involucra los requerimientos mínimos para la conformación del cartel y/o pliego de condiciones, recepción, apertura y estudio de las ofertas, acto de adjudicación, notificaciones y cumplimiento de plazos, sin embargo, se determinaron incumplimientos en varias actividades que deben



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

atenderse con el fin de fortalecer el sistema de control interno implementado en esa área de salud, de tal forma que se administre el riesgo inherente a esta actividad de forma adecuada y suficiente.

En lo que respecta a los requisitos previos del procedimiento de contratación, en la compra 2017CD-00009-2216, la necesidad (equipos médicos) no fue determinada por la jefatura del servicio solicitante, ni se realizó con base en una metodología de diagnóstico de la situación actual del equipamiento. En la compra 2017CD-000026-2216, por muebles modulares, no consta la justificación de uno de los activos adquiridos. En la compra 2017CD-000019-2216, la certificación de la disponibilidad de presupuesto es copia de la original firmada digitalmente. En la compra 2017CD-000019-2216, las especificaciones técnicas fueron suscritas por el Dr. Marco A. Vega en calidad de subdirector del Área de Salud y no por un ingeniero en equipo médico.

Los plazos legales establecidos por el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa se cumplen, sin embargo, se determinó que en al menos en tres compras no se adjudicaron en las fechas programadas según el cronograma de la compra y se solicitaron las respectivas prórrogas, con excepción de la compra directa 2017CD-000009-2216, en la cual no se cumplió con el plazo legal para adjudicar y no se evidenció -dentro del expediente de compra- la solicitud de prórroga al plazo de adjudicación.

En términos generales, el cronograma de la compra como herramienta de control de los tiempos estimados de los distintos trámites no se supervisa y no se indagan las causas de su incumplimiento.

Lo anterior en observancia del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, artículos 8 y 10 en cuanto a la verificación de los requisitos previos y disponibilidad presupuestaria y 136 referido al pliego de condiciones y tramitación de compras por escasa cuantía.

Lo mencionado es producto de no implementar actividades estandarizadas de corroboración de estos aspectos, para lo cual la Gerencia de Logística, a través del Dirección Técnica de Bienes y Servicios a dispuesto plantillas que facilitan esa comprobación, a saber, el "Anexo No. 6 Verificación de requisitos previos" y "Anexo No. 13 "Plantilla revisión previo acto final", presentes y disponibles en el Manual de procedimientos para uso de las unidades facultadas y autorizadas para adquirir bienes y servicios en la CCSS, de abril del 2010.

Aunque no se materializaron riesgos relacionados con la adquisición de los bienes y servicios analizados, el fortalecimiento en la revisión del cumplimiento de los requisitos previos es esencial para que la compra cumpla su cometido en forma legal y transparente.

Por otra parte, en cuanto a la eficiencia con que se tramitan las compras, medida en días hábiles, se tiene lo siguiente:



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

Cuadro 2
Días transcurridos en entre petición de adjudicación, retiro de bodega y recibo del artículo
Área de Salud Alajuela Norte 2017

COMPRA	DÍAS PETICIÓN ADJUDICACIÓN	TIEMPO RETIRO BODEGA SERVICIO	DIAS PROCESO DE ABASTECIMIENTO
2017CD-000006-2216	31	52	67
2017CD-000018-2216	139	50	183
2017CD-000027-2216	46	4	95
2017CD-000009-2216	104	7	129
2017CD-000011-2216	188	6	211
2017CD-000020-2216	30	19	66
2017CD-000026-2216	46	32	53
2017CD-000019-2216	26	9	82
TOTAL	76	22	111

DÍAS PETICIÓN ADJUDICACIÓN: Días hábiles transcurridos desde que el Servicio hace el requerimiento hasta la adjudicación de la compra.
TIEMPO RETIRO BODEGA SERVICIO: Tiempo en días desde que se realiza la recepción provisional hasta que el Servicio se presenta a retirar el bien al AGBS.
DIAS PROCESO DE ABASTECIMIENTO Días hábiles transcurridos desde que el Servicio hace el requerimiento hasta que es efectivamente recibido el artículo solicitado en ese Servicio.

Los datos señalan un promedio de 76 días hábiles transcurridos desde que el Servicio hace el requerimiento hasta la adjudicación de la compra, se refiere a los trámites administrativos internos que requieren ser analizados para mejorarlos.

2.2. Sobre el control en la recepción de bienes y servicios

Se prescinde de actividades administrativas de control establecidas por la normativa para la recepción de bienes producto de contratación administrativa, aspectos que deben subsanarse con el fin de fortalecer el sistema de control interno implementado en esa área de salud, de tal forma que se administre el riesgo inherente a esta actividad de forma adecuada y suficiente.

No en todos los casos revisados el documento firmado que da fe de la efectiva recepción definitiva se incorpora dentro del expediente de compra (fórmula emitida por el SIGES sin la firma del funcionario responsable del Servicio Solicitante) o son firmados por personal distinto al que le corresponde de acuerdo con su especialidad técnica.

Así, se tiene que en la compra 2017CD-000006-2216, no se evidencia la recepción técnica del objeto contractual. En la compra 2017CD-000018-2216 la recepción de equipos -orden de compra 18514- es firmada por el Dr. Marco Antonio Vega Araya, Sub Director Médico, cuando corresponde más bien al funcionario del Centro de Gestión Informática, otorgar el criterio técnico. En la compra 2017CD-000011-2216 los suministros adquiridos de odontología fueron recibidos en forma definitiva por un funcionario de



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

la Proveeduría y no por la Jefatura del servicio de Odontología. En las compras 2017CD-000020-2216 y 2017CD-000026-2216, en varios ítems no consta recepción definitiva.

Se determinó además que, en promedio, los servicios tardan 22 días para retirar lo requerido, siendo la inmediatez la mejor práctica administrativa, debido a que una vez entregado el bien o servicio corren las garantías, obsolescencias y otras vicisitudes producto del paso del tiempo, además de que según se señala en este informe, las condiciones de espacio físico en bodega no son las idóneas.

Los artículos 202 y 203 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, expresan lo procedente en cuanto a la recepción provisional y definitiva de los bienes: El artículo 202, indica que la recepción provisional del objeto se entenderá como el recibo material de los bienes y servicios, en el lugar estipulado, o en su defecto en el fijado en el cartel y que el funcionario encargado del trámite, acompañado de la respectiva asesoría técnica, deberá levantar un acta en la cual consignará las cantidades recibidas, la hora, fecha y la firma de los presentes; por su parte, el artículo 203 dispone que la recepción definitiva del objeto será extendida dentro del mes siguiente a la recepción provisional.

Aunque el Lic. Guido Alvarado Hernández, responsable de la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios indicó que hacen la recepción provisional y luego el servicio hace la definitiva, este aspecto no se está revisando con la suficiencia necesaria para constatarlo en todos los casos.

Asumir el riesgo por parte de personal no técnico de la recepción definitiva podría traer consecuencias administrativas o pecuniarias, además de que eventualmente se reciba un bien o servicio en condiciones deficientes en relación con los requerimientos establecidos en el pliego de condiciones.

2.3. Condiciones físicas de las bodegas y activos sin utilización

Las condiciones físicas de las bodegas utilizadas para el almacenamiento de suministros provenientes del Área de Almacenamiento y Distribución, así como de las compras locales, presentan hacinamiento y falta de espacio.

Además, se evidenció existencia de materiales y activos sin uso almacenados en la bodega de proveeduría, varios aún con su placa. Una de las bodegas se comparte con otros servicios y cuatro personas tienen llave del sitio. No hay cámaras de seguridad que capten la entrada de bodega, no hay salida de seguridad. Las condiciones preventivas para incendios o siniestros en el almacén no son las idóneas, no hay detectores de humo ni alarmas contra incendio.

El Manual de procedimientos para las Subáreas de Almacenamiento y Distribución de la C.C.C.S. sugiere, en el apartado de seguridad e higiene ocupacional, una serie de características que debe cumplir el área utilizada para el almacenamiento, en relación con los estantes o anaqueles para acomodo de mercadería, dimensiones de pasillos entre estantes, orden de colocación para efectos de seguridad y que la dirección de las estanterías deberá colocarse en relación a la salida, ya que esto facilita la evacuación del personal en caso de emergencia.



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

En relación con el espacio en bodega, sus condiciones son producto del actual estado general de la infraestructura del Área de Salud y la falta de un diagnóstico general de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo del inmueble, aspecto que fue evidenciado en el informe denominado “Evaluación Integral en el Área de Salud Alajuela Norte tema: gestión del servicio de Mantenimiento” que será comunicado oportunamente.

No se cumple con el acomodo de la mercadería en anaqueles o estantería de acuerdo con el orden del Catálogo de Suministros, no en todos los casos los productos están debidamente identificados por código. Entre un código y otro se estivan cajas de productos por falta de espacio suficiente.

Los estantes o anaqueles para acomodo de mercadería superan los 2,5 metros de altura, y no cumplen con un fondo mínimo de 50 centímetros. Se comprobó estiba hasta el límite superior de forma acumulada. No todos los productos del almacén se mantienen separados del suelo en estanterías o tarimas.

La dimensión de los pasillos entre estantes no es de al menos 1 a 1,5 metros y aunque la dirección de las estanterías se coloca en relación con la salida, para facilitar la evacuación del personal en caso de emergencia, los pasillos no están despejados, la aglomeración de cajas y paquetes de suministros dificultan la salida.

No hay salida de emergencia, igualmente el área de despacho y de recepción de mercadería se encuentra saturado de productos, sobre todo los días de recibo de pedidos del ALDI.

3. DE LAS ADQUISICIONES POR MEDIO DE CAJA CHICA

3.1. Sobre los arqueos sorpresivos

Se determinaron debilidades de control en cuanto a la custodia de los fondos de caja chica asignados al área de salud, por cuanto se evidenció que en un periodo de un año y cuatro meses¹ solo se efectuaron 8 arqueos sorpresivos a la caja chica del área de salud Alajuela norte por parte del administrador, por lo que no hay periodicidad en este proceso, como sana práctica administrativa.

En el artículo 7 del Manual de caja chica, en cuanto a la revisión de caja chica indica:

“...Al finalizar el día, el funcionario responsable de la administración, custodia y operación del fondo deberá realizar un cierre de caja, el cual debe ser revisado y firmado por el administrador o quien éste designe.

Corresponde a la Jefatura inmediata, supervisar la administración del Fondo de Caja Chica, así como realizar arqueos sorpresivos, dejando evidencia escrita de lo actuado (...).”

¹ Periodo evaluado del 17 de enero 2017 al 17 de abril 2018



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

Según consulta realizada al Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador, sobre la razón por la cual no realizan arqueos sorpresivos periódicamente, indicó:

“Todos los días se realizan cierres de caja por eso no se realizan arqueos sorpresivos periódicamente”.

Considera esta Auditoría que, aunque lo indicado por el Lic. Sancho Herrera de realizar cierres de caja diarios, está acorde con la normativa y es una adecuada práctica de control, es prudente efectuar arqueos sorpresivos tal y como lo establece la norma, en síntesis, se tienen que llevar a cabo las dos actividades de control, considerando el riesgo asociado a este proceso.

La realización de arqueos sorpresivos periódicamente es una buena práctica administrativa, que facilita el control sobre los fondos monetarios que se manejan en la unidad, con el fin de minimizar el riesgo de pérdidas y un uso indebido de los mismos.

3.2. Bienes no recibidos en la proveeduría

Se evidenció que no todos los bienes adquiridos por caja chica están siendo recibidos en la proveeduría.

Según revisión efectuada en el mes de enero 2018 se determinó que 7 bienes adquiridos por un monto total de ₡889.907,00 no ingresaron a la proveeduría, si no que fueron recibidos directamente en el servicio de Mantenimiento.

El Manual de Normas y Procedimientos para la Administración, Contabilización y Liquidación de fondos de Caja Chica, en su artículo 5 “De la solicitud Compra por Fondo de Caja Chica”, inciso “i” establece:

“Una vez realizada la compra el funcionario encargado de la misma entrega en la Proveeduría (cuando exista), o bien directamente a la jefatura del servicio solicitante de los bienes y servicios adquiridos, solicitando el recibido de conformidad en la factura (firma). Posteriormente entrega la factura al encargado del fondo de caja chica, junto con el sobrante, en caso de existir, realizándose en ese momento la liquidación del vale provisional”.

Al respecto, la Sra. Alexandra Calderón Aguilar, encargada de la caja chica, indicó que esas compras no las tramita proveeduría, si no directamente mantenimiento y que nunca pasan por proveeduría. Agregó “...tengo entendido que pasan por proveeduría únicamente las compras por vale de caja y compras por carteles”.

También se le consultó al Sr. David Zamora Benavides, encargado del Servicio de Mantenimiento, que como realizaba el procedimiento de compra de materiales por caja chica y si los repuestos o materiales que se compran por ese medio pasan por proveeduría, al respectó indicó que los artículos que ellos compran por caja chica no pasan por proveeduría, si no que ellos los reciben y tienen un inventario, pero está



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

desactualizado, inmediatamente una vez recibidos los materiales, realizan el arreglo correspondiente mediante la tarjeta de mantenimiento y después de realizarse el servicio, el encargado solicitante le recibe conforme en la misma tarjeta, agregó que anteriormente se adjuntaba dicha boleta de mantenimiento a la compra de caja chica, pero hoy en día no se realiza, por lo que no se puede evidenciar en la compra liquidada que efectivamente fueron utilizados los materiales adquiridos.

Lo anterior obedece al incumplimiento de lo que establece la norma mencionada por desconocimiento de esta por parte de los encargados de este proceso, aspecto que debe subsanarse de inmediato, debido a que los titulares subordinados deben tener conocimiento de las actividades de control y normativa aplicable a los procedimientos de los cuales son responsables.

Omitir el registro en la proveeduría de los bienes adquiridos por medio de Caja Chica, puede dar lugar a posibles desperdicios o manejos incorrectos por parte del funcionario del servicio que solicitó la compra, por cuanto no se está dando la salida mediante el formulario diseñado para esos efectos de forma controlada.

4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

4.1. Sobre el cumplimiento de las disposiciones normativas en el proceso de reclutamiento y selección de personal médico y administrativo.

En el área de salud Alajuela Norte se han realizado nombramientos de funcionarios sin cumplir las normas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal establecidos en la institución.

4.1.1. Sobre el registro de elegibles

Se determinó que los 21 servicios administrativos y médicos consultados, no disponen de un listado de funcionarios elegibles un 33% (7 casos) o están desactualizados 29% (6 casos). En el restante 38% (8 casos) no se observó una estandarización en la información que contienen, por cuanto algunos servicios solamente contienen el nombre del funcionario y una numeración de priorización en nombramientos, otras detallan el número de la plaza, cantidad de días y el concepto de sustitución.

Cuadro 3 Registro activo de elegibles por servicios Área de Salud Alajuela Norte, abril 2018				
Servicios	Listas de elegibles		Lista de elegibles actualizada	
	SI	NO	SI	NO
Dirección Médica		X		
Aseo	√			



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

Cuadro 3 Registro activo de elegibles por servicios Área de Salud Alajuela Norte, abril 2018				
Servicios	Listas de elegibles		Lista de elegibles actualizada	
	SI	NO	SI	NO
Centro de Gestión Informática		X		
Financiero Contable		X		
Guardas		X		
Mantenimiento	√			X
Mensajería	√			X
Proveeduría	√			X
Recursos Humanos	√			X
Secretaría	√			
Transportes	√			X
Redes	√			
Servicios Generales	√			
Enfermería ²	√			X
Farmacia	√			
Laboratorio	√			
Odontología	√			
Rayos X	√			
Trabajo Social		X		
Consulta Externa		X		
Administración		X		

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por las Jefaturas de Servicios y la Unidad de Recursos Humanos.

La Circular DAGP-767-2011 del 1º de julio de 2011, dispone:

“Registro de Elegibles Activo y Pasivo: Habrá un Registro de Elegibles Activo conformado por los funcionarios con nombramiento vigente o tramitados durante los últimos seis meses en el mismo Servicio. El Registro de Elegibles Pasivo estará integrado por los funcionarios que no dispongan de nombramiento en el Servicio pero que han manifestado su voluntad de pertenecer al Registro de Elegibles.

² No se proporcionó el registro de elegibles del Centro de Equipo



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

Diseño y criterio de prioridad: Se tendrá un Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, y los funcionarios incluidos en éste, tendrán orden de prioridad en el nombramiento interino de las plazas disponibles para tales fines, ordenado por puestos y antigüedad, conforme los nombramientos registrados según las acciones de personal tramitadas.

Responsabilidad de verificación y control: La Jefatura de cada Servicio, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, serán los responsables de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos y Llevar el control de los nombramientos efectuados en cada uno de ellos”.

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, manifestó con respecto al motivo por el cual no dispone de registro de elegibles lo siguiente: “La lista de elegible documental no existe, pero quienes realizan las sustituciones es el primer lugar el Dr. Marco Vega Araya y en segundo lugar la Dra. Elsie Gaitán Rojas, quienes tienen los requisitos de antigüedad e idoneidad. Además, los nombramientos se envían formalmente mediante nota a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte”.

El Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador del centro médico, indicó a este Órgano de Control y Fiscalización lo siguiente con respecto a las listas de elegibles de los servicios administrativos: “No se encuentran actualizadas, se debe mayormente al aumento del volumen de trabajo, vinculados a la consulta vespertina”.

La Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, señaló: “(...) por el volumen de trabajo de esta Unidad, es imposible contar con todos los registros de elegibles por puesto actualizado. Se procede a llevar a cabo aquellos registros de elegibles que son solicitados mediante nota por parte de la jefaturas y funcionarios, esto para solventar las dudas que se le puedan presentar en cuanto a los mismos. (...) No ha establecido el uso de una plantilla para la elaboración de listas de elegibles”.

La Dra. Elsie Carola Gaitán, Coordinadora de Consulta Externa, informó que la Unidad de Recursos Humanos la estaba actualizando al momento de la solicitud.

La ausencia o desactualización de listados de elegibilidad de funcionarios para realizar sustituciones interinas en el centro, es una inobservancia y ausencia de supervisión por parte de la Administración Activa hacia el cumplimiento de las disposiciones emitidas, en las cuales se establece que las jefaturas de servicio deben participar activamente de los procesos sustantivos de la gestión del recurso humano, con el objeto de maximizar y aprovechar el personal con que dispone el centro asistencial.

Lo descrito, expone a las autoridades de ese centro médico administración activa a efectuar contrataciones sin garantizar el cumplimiento de los requisitos académicos y legales, así como los aspectos de idoneidad



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

para el puesto, incumpliendo eventualmente los principios de transparencia y libre acceso al empleo público, para los funcionarios que disponen de una estabilidad relativa o impropia en la institución.

Como un efecto directo de no tener una lista de elegibles en el servicio de Trabajo Social, se detectó el caso de la Licda. Ana Lorena Jiménez Ramírez, Trabajadora Social, quien solicita aclaración por no estar ubicada en una plaza vacante existente, por jubilación de la titular.

4.1.2. Sobre la contratación de funcionarios de primer ingreso y los procesos de reclutamiento y selección

De 20 funcionarios de recién ingreso, el 65% (13 casos) no formaban parte de las listas de elegibles ni sus nombramientos se debieron al resultado de un proceso de selección.

En este sentido, esta Auditoría en la revisión de la documentación observó como la Licda. María Aurelia Álvarez Chaves, jefe de Registros Médicos, así como el Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, y la Dra. Elsie Gaitán Rojas, Directora General a.i., solicitaron a la Unidad de Recursos Humanos, realizar las pruebas del EIS a futuros posibles funcionarios, con la justificante de tener personal profesional disponible interesado en laborar en esa unidad.

Con respecto a los procesos de selección, la Unidad de Recursos Humanos conforma un sólo expediente por cada proceso dividido por servicio, con la información de los participantes, no así con el cartel que permita vincular oferentes y atestados con un determinado proceso.

La circular DAGP-767-2011, referente a “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS”, establece:

“Registro de Elegibles y Bolsa de Trabajo

Los principios básicos contenidos en la Normativa de Relaciones Laborales, en relación con los nombramientos interinos en la CCSS, se han operacionalizado a través de los denominados Registros de Elegibles por Puesto, diseñados a nivel de Servicio, los cuales, en conjunto, representan el concepto de Bolsa de Trabajo al que refiere la Normativa en mención y que constituyen la opción inicial para el otorgamiento de nombramientos interinos en plazas vacantes o plazas con titular, temporalmente disponibles.

A. Procedimiento general

(...) Cuando surja una posibilidad de nombramiento, se efectuará de acuerdo con las siguientes condiciones:

(...) 2- Cuando se trate de nombramientos en sustitución interina, la selección en el Registro de Elegibles Activo se llevará a cabo, considerando los oferentes que en ese momento, se encuentran sin nombramiento, respetando su orden en función de los



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

criterios de antigüedad, señalados en el punto 2. Por el contrario, cuando corresponda a un nombramiento interino en plaza vacante, se tomarán en cuenta todos los integrantes del Registro de Elegibles Activo, conforme su posición en éste, y sin perjuicio de que el funcionario disponga de un nombramiento en el momento de surgir la vacante.

3. De no ubicar un oferente con requisitos en el Registro de Elegibles activo, se deberá acudir al Registro de Elegibles pasivo, en los mismos términos indicados en el punto 2.

4. De mantenerse la ausencia de un oferente con requisitos, deberá extenderse la oferta a todo el Centro de Trabajo. En este procedimiento podrán utilizarse los medios disponibles a nivel Institucional para ubicar al candidato por nombrar, de acuerdo con los mismos términos indicados en el punto 3.

5. Si aún no se ubica a un oferente que cumpla con los requisitos del puesto dentro del Centro de Trabajo, podrá hacerse extensiva la oferta a toda la Institución, a través de la publicación en los medios disponibles a nivel Institucional para tales efectos, de la siguiente manera:

6.1 La jefatura correspondiente solicita a la Oficina de Recursos Humanos que le proporcione candidatos elegibles para el puesto.

6.2 La Oficina de Recursos Humanos publica la oferta de trabajo a través de los medios disponibles a nivel institucional para tales efectos, otorgando un plazo no menor a tres días hábiles para presentar la solicitud de participación de los interesados.

6.3 Terminado este plazo, la Oficina de Recursos Humanos conformará, en un plazo no mayor a tres días hábiles, una terna con los oferentes mejor calificados, si no existen suficientes oferentes, podrá presentarse hasta un solo nombre.

6.4 La jefatura entrevistará a los oferentes indicados en la terna y realizará la elección de alguno de ellos.

Una vez agotado el procedimiento interno sin resultados positivos, la Oficina de Recursos Humanos procederá a la búsqueda de oferentes externos a la Institución”.

En entrevista realizada a la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, manifestó:

“Se realizan nombramientos directos, porque las jefaturas solicitan a la Unidad de Recursos Humanos que evalúen postulantes sin pasar por un proceso de publicación del cartel”.

Las Jefaturas de los servicios efectúan las funciones de reclutamiento y selección de personal, sin poseer la competencia técnica y, sin la intervención previa de la Unidad de Gestión de Recursos Humano, lo que ha generado la ejecución de nombramientos directos de personal.



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

La contratación de personal de forma directa por parte de las Jefaturas de los servicios expone a la Administración Activa a permitir ingresos de funcionarios, sin garantizar el cumplimiento de los requisitos académicos y legales, así como los aspectos de idoneidad para el puesto, violentándose también eventualmente los principios de transparencia y libre acceso al empleo público a los funcionarios que disponen de una estabilidad relativa o impropia en la institución.

4.1.3. Sobre el cumplimiento de los requisitos para ocupar el puesto

Se evidenció que en el período 2017-2018, de 20 funcionarios de primer ingreso, el 95% (19 casos) no han recibido el curso de inducción ni realizado el Acto de Juramentación y en 55% (11 casos) no existe certeza de la revisión de la autenticidad de los títulos.

Con respecto a las evaluaciones que debe realizar el Equipo Interdisciplinario de Selección (EIS), en el 60% (12 casos) de los expedientes de recién ingreso revisados, no se localizó información relativa a la aplicación de las pruebas ni los resultados obtenidos. En el 35% (siete casos), desde el primer nombramiento habían transcurrido más de dos meses sin que las pruebas se hayan finalizado para los profesionales en Ciencias Médicas y tres meses el resto de personal.

La Normativa de Relaciones Laborales establece en el Artículo 59. Inducción y capacitación: Toda persona trabajadora de nuevo ingreso a un puesto de trabajo en la Institución, recibirá inducción por parte del superior en grado o por quien él delegue, sobre las tareas y funciones por realizar y sobre los factores de riesgo presentes en su lugar de trabajo. De igual forma participará de los cursos de inducción para trabajadores de nuevo ingreso impartido por las Oficinas de Recursos Humanos, que obligatoriamente debe contemplar el tema de la Salud Ocupacional. Mediante las Oficinas Locales y Regionales de Salud Ocupacional y las Comisiones de Salud Ocupacional en cada centro de trabajo, se brindará capacitación continua a sus trabajadores(as) en Salud Ocupacional”.

La Circular SAE-156-2011 del 28 de julio del 2011, señala:

“(…)en los casos de personal nuevo, para el proceso de reclutamiento y selección, todo(a) candidato(a) a servir en la institución, deberá someterse a los procedimientos, tales como entrevista, pruebas de aptitud, pruebas psicométricas, clínicas y médicas, acordes con el cargo, en forma previa y en los primeros tres meses del ingreso.

En relación con el mismo tema, para los profesionales en Ciencias Médicas, el documento denominado "Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y los profesionales en medicina, microbiología, farmacia, odontología, y psicología de la CCSS y Unión Médica Nacional y sindicato de profesionales en ciencias médicas de la CCSS e instituciones afines, julio 2004" específicamente en el Artículo 39 refiere:



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

"(...)el profesional deberá cumplir con los requisitos del puesto y aprobar las pruebas efectuadas por los Equipos Interdisciplinarios de Selección, misma que deberá practicarse en el plazo máximo de dos meses desde el inicio de labores en el primer nombramiento(...)"

En este sentido, la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora de la Unidad de Recursos Humanos indicó:

"Actualmente, el proceso de inducción se encuentra atrasado, por lo que los funcionarios de recién ingreso están sin inducción y se tiene programado realizar para el segundo semestre del 2018. (...) Los miembros que conforman el EIS, se les programa agendas de atención a pacientes y eso limita la prontitud de espacios a los oferentes".

La omisión o incumplimiento de estas pruebas, por los funcionarios encargados del proceso, podría eventualmente significar un riesgo a los asegurados de la Caja Costarricense de Seguro Social, por cuanto no existe garantía razonable de que el personal contratado, posea las destrezas, conocimientos, habilidades, y el perfil psicológico laboral, necesarios para el desarrollo del puesto a ocupar.

Lo anterior, podría limitar a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, el poder realizar procesos de reclutamiento y selección para la conformación de bolsas de trabajo para sustituciones del personal del área de salud.

4.2. Sobre la conformación de expedientes de personal

En revisión efectuada a 20 expedientes de personal de recién ingreso, se observó que algunos no disponen de foliatura y en los 12 casos de los funcionarios titulares y sus sustituciones, se observaron tachones realizados con lapicero o corrector.

La circular SDRH-0047-1996, del 29 de febrero de 1996, referente a la conformación y contenido del expediente personal, dispone:

"Los documentos que conforman el expediente del funcionario de la Caja, que afectan su relación laboral, deben estar archivados en orden cronológico ascendente y debidamente foliados..."

Se le consultó a la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora de la Unidad de Recursos Humanos, sobre la carencia de foliatura y tachones en algunos expedientes, indicando:

"En este momento se están pagando a dos funcionarias como oficinista 1, que se les paga extras como 2 horas diarias, para que realicen una revisión por orden cronológico, foliatura, cambio de carpetas en las que están deterioradas. Si están archivados de forma cronológicamente mal, se acomoda y se procede a foliar, corrigiendo numeraciones".

Lo evidenciado obedece a que la Unidad de Recursos Humanos del centro médico, no ha establecido un adecuado sistema de control interno que permita verificar el cumplimiento de las normas técnicas que



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

regulan la conformación del expediente personal, con el objeto de ubicar y disponer de la documentación de respaldo de la relación laboral con la institución.

La conformación del expediente personal contribuye al fortalecimiento del control interno la integración efectiva de los documentos brinda una garantía razonable acerca de la idoneidad del funcionario para ocupar un cargo público; la ausencia de estos limita la garantía de disponer de información precisa del proceso de administración y gestión de recursos humanos, que es vital no solamente para el funcionamiento de la unidad, sino también ante eventuales requerimientos legales o de otro tipo, asociados al manejo del personal.

4.3. Sobre el permiso con goce salarial para estudiar otorgado al coordinador del CGI

Se demostró el otorgamiento de permiso con goce salarial para estudiar al Sr. Luis Antonio Calderón Vargas, Coordinador del Centro de Gestión Informática, mediante oficio ASAN-CD-MRC-011-17, del 18 de enero del 2018, por parte del Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador, sin que se evidenciara la documentación seguimiento que permita garantizar la matrícula, asistencia a clases y cursos ganados, así como la reposición de las horas.

Con respecto a los permisos para estudio con reposición de tiempo, el cuerpo gerencial mediante Circulares GA-20189-14; GP-35304-14; GF-39440-14; GM-38725-14; GL-18.004; GIT-33636-14 del 30 de julio del 2014, establece:

1. “Se otorgarán permisos para estudio, únicamente durante el período lectivo de acuerdo con cada centro de enseñanza.
2. El tiempo máximo por otorgar será de dos horas semanales. Para tales efectos, el interesado (a) deberá presentar una solicitud por escrito a su jefatura inmediata, adjuntando el comprobante de matrícula y el plan de estudio, con el propósito de programar las horas a conceder y el período. La Jefatura deberá valorar si es viable otorgar el permiso solicitado o en su defecto no resulta procedente, contestando por ese mismo medio al funcionario en un período máximo de tres días a partir del día siguiente de recibida la solicitud, debidamente fundamentada su negativa.
3. Si resuelve otorgar el permiso, la reposición del tiempo para estudio, se deberá realizar en el transcurso de la semana durante la cual se concedió, y de acuerdo con el horario establecido por la Jefatura para estos fines, cuyo cumplimiento efectivo controlará mediante los mecanismos que considere convenientes.
4. Es obligación de la jefatura inmediata de la Unidad, de previo a la concesión del permiso, elaborar una resolución debidamente motivada donde como mínimo se consideren los siguientes aspectos:
 - a. Que no se interrumpa la buena marcha del trabajo ni se afecte la calidad de la atención al público.



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

- b. Verificar que el (la) solicitante realmente asiste a cursos lectivos, para ello implementará los mecanismos de control que estime pertinentes.
 - c. El permiso se otorgará únicamente en los días que sea necesario de acuerdo con el plan de estudios y se suspenderá por abandono del curso.
 - d. Solicitar al funcionario (a) una vez finalizado el curso, la certificación o constancia de aprobación.
5. En el evento de que todos (as) o la mayoría de los funcionarios (as) de cierta unidad realizan estudios, será la jefatura inmediata, en principio, quien califique a cuáles personas dará el permiso, tomando en cuenta que la prestación del servicio y la atención del público no se afecten como se señaló anteriormente.
 6. De todo lo anterior, la jefatura, dejará constancia por escrito en el expediente personal del funcionario (a) y confeccionará el respectivo “movimiento de personal”, que indique el horario establecido y el período de concesión, de acuerdo con los deberes que le asisten según lo estipulado en los artículos 10, 12, 13, 14, 15 y 16 de la Ley General de Control Interno”.

Se le consultó al Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador, sobre la ausencia de documentación de respaldo de la reposición de horas y cursos aprobados, así como el movimiento de personal, indicando:

“Conversaré con el Ing. Calderón, para ver las justificaciones de que no exista documentación que respalde la matrícula, asistencia y aprobación del curso, tampoco de la reposición de horas como se le instruyó en la nota ASAN-CD-MRC-011-17, del 18 de enero del 2018”.

Aunado a esto, se le consultó a la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora de la Unidad Recursos Humanos, porqué razón no consta en el expediente del funcionario, la documentación concerniente a la aprobación y matrícula de los cursos ni la verificación de su reposición según el permiso con goce de salario otorgado, indicando:

“Con respecto, al permiso otorgado por el Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador al Ing. Luis Antonio Calderón Vargas, encargado del CGI, le puedo indicar que lo único que he recibido es copia del oficio A-ASAN-CDMRC-011-17 del 18 de enero del 2017. Desconozco, si el funcionario entregó al Lic. Sancho Herrera, la documentación al respecto”.

La inobservancia de los lineamientos establecidos en el otorgamiento de permiso con goce salarial para estudiar al funcionario debilita el sistema de control interno, además de que se constituye en una afectación al servicio que se brinda, puesto no hay certeza de que efectivamente el tiempo fue repuesto.

4.4. Sobre la comisión local de educación permanente

Se determinó que la Comisión Local de Educación Permanente -CLEP- no se encuentra en funcionamiento desde el 2011 ni existe un plan de necesidades de capacitación y formación en el centro médico.



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

En el Plan Presupuesto se observó que para el Indicador “Número de actividades de capacitación realizados a funcionarios” durante el 2016 se realizaron 12 (100%) actividades y para el 2017 se ejecutaron 41 (136,7%).

La Política de Capacitación de la CCSS, en el punto 7 “De los estudios de necesidades de desarrollo del Recurso Humano”, indica lo siguiente:

“La Capacitación y la Formación de los funcionarios de la CCSS, debe responder en todo momento a estudios de necesidades de desarrollo del Recurso Humano, sustentados en criterios técnicos, realizados en los Centros de Atención y en las Unidades Administrativas. Estos estudios serán actualizados cada dos años y con la medición del impacto respectivo”.

Asimismo, en el punto 8 “De los planes de capacitación y formación”, refiere:

“Una vez establecido el diagnóstico de necesidades de Capacitación y Formación, cada Centro de Atención y Unidad Administrativa deberá elaborar un Plan que contemple la solución de las necesidades detectadas en materia de Capacitación y Formación de su personal, para satisfacer los aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de esa demanda.

Este Plan, a su vez será incluido dentro del Plan Anual Operativo (PAO)”.

Ante la ausencia de actividades documentadas por parte de la CLEP, posteriores al 2011, el Dr. Ávila Núñez, Director Médico, indicó:

“No logro precisar los motivos por los que no está en funcionamiento, no obstante, lo anterior se está revisando el tema. Con respecto a las capacitaciones, existe un Consejo Académico Local, liderado por el Dr. Vega, quien funge como Coordinador ante el CENDEISS”.

Aunado a esto, se le consultó a la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora de la Unidad Recursos Humanos si existía un plan de capacitación y formación para el personal de esa área de salud, señalando:

“No existe un plan de necesidades de capacitación y formación parte de la Unidad de Recursos Humanos ni de la Comisión Local de Educación Permanente para funcionarios del área de salud Alajuela Norte. (...) El no funcionamiento de la CLEP, se debe principalmente a la falta de tiempo, para realizar todas las actividades”.

Sobre las actividades de capacitación contempladas en el Plan Presupuesto, durante el 2016 y 2017, la Dra. Elsie Gaitán Rojas, Coordinadora de Consulta Externa indicó: “Estas actividades obedecen a las capacitaciones llevadas por cada funcionario dividido por servicio, a saber: Laboratorio, Farmacia, Medicina, Enfermería, REDES, Trabajo Social, Odontología, en respuesta a las publicaciones de la Web



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

Master o las enviadas por la Dirección Regional en el caso de medicina, desconozco como lo trabaja cada servicio”.

Ante la ausencia del funcionamiento de la CLEP y las labores inherentes, los diferentes servicios han solventado la necesidad de capacitación, mediante el aprovechamiento de las actividades que se publican en la Web Master o que la Dirección Regional. Sin embargo, estas iniciativas solventan necesidades que surgen en el momento, no responden a una revisión, análisis y determinación de capacitación para el personal.

4.5. Sobre las actividades de revisión de la calidad de la nómina salarial

Se identificó que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Alajuela Norte, no ejecutó eficientemente la revisión de planillas salariales correspondientes al 2016 y 2017.

Según los datos ingresados en el SCEN (Sistema diseñado para la revisión de la nómina) al 2 de mayo del 2018, se identificó lo siguiente:

- Existen dos planillas actualmente que están sin finalizar su verificación, correspondientes a la segunda bisemana de noviembre del 2016 y la primera de diciembre del 2016, las cuales iniciaron su proceso de revisión el 15 de febrero del 2017 y el 25 de enero del 2017 respectivamente.
- Se identifican catorcenas del 2016 donde la finalización de su revisión tardó casi un año, registrándose más de 200 días transcurridos entre el pago de la nómina y el término del proceso de revisión como lo fueron las segundas catorcenas de mayo, junio, julio y octubre y las dos de setiembre. **(Ver anexo 1)**
- En relación con las planillas del 2017 se determinaron bisemanas en las que se tardaron aproximadamente 6 meses en su proceso de revisión, siendo las dos de enero, las dos de febrero y la segunda de abril la que registran mayor cantidad de días. **(Ver Anexo 1)**

La Dirección de Administración y Gestión de Personal, dispuso mediante el oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, lo siguiente:

“En cumplimiento de la legislación vigente y con la finalidad de garantizar el pago correcto de los salarios en el nivel local, se establece a partir de la presente disposición, la obligatoriedad para las Oficinas de Recursos Humanos del uso y aplicación del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial", así como la emisión del "Informe de Revisión" de acuerdo con lo instruido por la Subárea de Control y Evaluación de Nómina”.

El Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial Ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el punto I “Calendarización y periodicidad del proceso de control de calidad de la nómina salarial” establece:



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

“El proceso de control de calidad de la nómina salarial, deberá ser ejecutado una vez que se haga efectivo el pago correspondiente basado en el “Cronograma de Cierre de Planillas”. Para ello las Oficinas de Recursos Humanos deberán implementar un cronograma de revisión permanente de las nóminas salariales, con el propósito de verificar la aplicación efectiva de las disposiciones y la normativa técnica relacionada con los movimientos y acciones de personal que afectan el sistema de pago de planilla”.

Los tiempos transcurridos entre el pago de la nómina y su revisión completa en el Área de Salud Alajuela Norte, se debe a una inadecuada gestión de este proceso producto del incumplimiento estricto de lo establecido en el Protocolo del Control de Nómina.

La Licda. Noelia Fuentes Arrieta, coordinadora de recursos humanos del área de salud Alajuela Norte, al respecto indicó:

“Hubo un cambio del funcionario que efectuaba la revisión ya que el proceso lo estaba efectuando muy lento, tal vez por la falta de experiencia de él, esto probablemente pudo generar retrasos en algunas bisemanas”.

Retrasos en la revisión de planillas salariales implica el riesgo de no detectar oportunamente posibles errores en los pagos efectuados al personal y que de no identificarse y proceder con los cobros correspondientes se generaría una afectación al patrimonio institucional.

4.6. Sobre el control de marcas de los horarios de los funcionarios

Se determinó que únicamente los servicios de Laboratorio Clínico, Registros Médicos y enfermería cumplen con el envío a la unidad de Recursos Humanos, del registro de marcas de los horarios del personal y las justificaciones respectivas sobre ausencias y llegadas tardías. ¿

El Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense de Seguro Social en el artículo 67 establece:

“El encargado de llevar el registro de asistencia y puntualidad enviará un informe mensual al Departamento de Personal en el que indicará todas las incidencias ocurridas en el período, para que se hagan las anotaciones en los prontuarios de los trabajadores”.

El oficio³ “Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo” del 31 de mayo del 2013, refiere:

- “4. De la responsabilidad de supervisión por parte del máximo jerarca de cada centro de trabajo.
1. El máximo jerarca de los centros de salud distribuidos a nivel nacional es la persona responsable de velar por la calidad y oportunidad de los servicios que brinda la Institución

³ GA2733813| GM930913| GF1479013| GIT078113| GP2167113| GL3070713



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

a toda la población, razón por la cual debe ser de su especial interés que las disposiciones aquí planteadas sean acatadas.

2. En razón de lo anterior, como parte del deber de dirección y supervisión propios de su puesto de trabajo, corresponderá al director de centros de salud y demás instancias a nivel institucional, realizar visitas aleatorias a los servicios adscritos, a fin de verificar que tanto las jefaturas como el personal en general se encuentra ejerciendo en su puesto de trabajo como corresponde, con las excepciones para ausentarse que hayan sido debidamente justificadas según la normativa interna.
3. Las autoridades superiores de cada Centro deberán efectuar un diagnóstico sobre la cantidad y calidad del equipamiento y dispositivos que disponen para ejercer un efectivo control de asistencia y puntualidad. En aquellos centros que no cuenten con equipo tecnológico adecuado, se define un plazo de 6 meses para que las unidades que carecen de dispositivos adecuados inicien las gestiones correspondientes para su adquisición y puesta en operación. El resultado del diagnóstico deberá enviarse a la Gerencia correspondiente a más tardar el 30 de agosto del 2013”.

La ausencia del envío de los registros de marcas y las justificaciones correspondientes según sea el caso por parte de los Servicios, hace que la unidad de recursos humanos no registre las incidencias detectadas por los mecanismos de control ya sea en los expedientes personales o en los prontuarios, situación que fue corroborada al identificar esta auditoría que para febrero del 2018 se encontraban personas con llegadas tardías, ausencia de marca en la entrada o en la salida.

Al respecto, la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, coordinadora de recursos humanos del área de salud Alajuela Norte, indicó:

“Las Jefaturas nos envían un oficio, donde describen las situaciones que se presentaron en el mes, efectivamente hay servicios que no envían esta información a pesar de que yo les envío un recordatorio a inicios de año sobre la responsabilidad informar estas situaciones”.

La falta de acciones o seguimientos a los resultados de los controles de marcas establecidos por la administración, generan un debilitamiento del control interno en materia de cumplimiento de lo establecido en la normativa relacionado con cumplimiento de horarios, y lo que implicaría la ausencia del personal del área de salud en la atención oportuna de las actividades que realizan.

4.7. Sobre el control de las vacaciones

Al revisar el estado de las vacaciones al 20 de junio del 2018 de los funcionarios registrados en el SOGERH, se evidenció que los funcionarios: Geysel Alpízar Quirós, Manuel Pérez Fuentes y Gabriela Vargas Muñoz, registran 3 períodos acumulados de vacaciones, por lo que los controles no han sido efectivos considerando además que la unidad de recursos humanos funciona únicamente como un ente tramitador



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

de las vacaciones de los funcionarios, relegando la responsabilidad del control únicamente a los jefes de servicio.

El Reglamento Interior de Trabajo, capítulo VI “De las Vacaciones”, en el artículo 32 establece:

“...Solamente en casos excepcionales, de acuerdo con las necesidades de la Institución y el consentimiento del trabajador, pueden acumularse las vacaciones de un año con las del siguiente y por una sola ocasión en un período de cinco años. La acumulación de vacaciones debe ser formalmente aprobada por la Gerencia”.

La acumulación de vacaciones se da por la ausencia de seguimiento continuo por parte de las jefaturas de los servicios, aun cuando estos disponen de acceso al SOGERH y pueden monitorear el consumo de los días, asimismo la oficina de recursos humanos en este tema ha actuado como un entre tramitador y no asesor por lo que es importante que periódicamente también realice una revisión del estado de las vacaciones del personal y lo informe a las jefaturas correspondientes.

Al respecto, la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, coordinadora de recursos humanos del área de salud Alajuela Norte, indicó:

“Hacemos estudios, cada vez que un funcionario solicita vacaciones nosotros hacemos un estudio de cuantos días de vacaciones son los que tienen acumulados, en cuanto si se le informa a las jefaturas el estado de las vacaciones del personal eso actualmente no lo llevamos”.

La ausencia de un control continuo de las vacaciones de funcionarios genera que estas puedan acumular más de 2 períodos incumpliendo lo que estipula la normativa en materia laboral afectando las condiciones laborales y de salud de los funcionarios, al no permitir el descanso físico y mental requerido.

4.8. Sobre la supervisión de la productividad por parte del administrador

La Administración General del Área de Salud Alajuela Norte, no evidenció documentalmente la ejecución de supervisiones periódicas de las actividades sustantivas que se llevan a cabo en la unidad de recursos humanos del Área de Salud Alajuela Norte, ni le solicita a la coordinadora de dicha unidad la presentación de un informe sobre la productividad del servicio aun cuando esta dispone de esa información.

El Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS, para la plaza de Administrador de Área de Salud, establece en la descripción de funciones:

“Planificar acciones en las áreas administrativas, financieras, presupuestarias, de materiales y recursos humanos, para la producción de servicios, según el nivel de atención correspondiente.



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

Evaluar y controlar la gestión administrativa en términos de productividad, costo beneficio, aporte al diagnóstico de salud local, regional o nacional, según los objetivos fijados para el área.

Establecer, mantener, perfeccionar y velar por un sistema de control interno administrativo, de ejercerlo en forma previa, concurrente y posterior a las operaciones (...).

Asimismo, para la plaza de Coordinador de Gestión de Recursos Humanos establece:

“Coordinar las actividades a su cargo, con superiores y jefaturas diversas, tanto internas como externas. Mantener controles sobre las diferentes actividades y trabajos técnicos que en el campo de recursos humanos se realizan en la unidad y garantiza porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos. (...)

Planear, organizar, coordinar y supervisar las actividades técnicas y administrativas que se ejecutan en el proceso de la Administración de recursos humanos”.

La misma descripción del puesto en el apartado supervisión recibida, indica:

“(...) Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos”.

El Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador del Área de Salud Alajuela Norte, indicó que la coordinadora del Servicio de Recursos Humanos mantiene constante comunicación con él mediante correo electrónico, señalando que cuando se presenta alguna situación en particular que requiere de su intervención él lo realiza, y si se emite alguna directriz ella le copia, sin embargo en cuanto a un registro, o solicitud de algún informe sobre las labores de la unidad, indicó que no se le solicita ya que el servicio demanda mucho tiempo en sus labores sustantivas como para estar registrando las estadísticas del departamento.

No obstante a lo anterior, se identificó que la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora de Recursos Humanos del Área de Salud Alajuela Norte, dispone de la información de las gestiones llevadas a cabo en esa unidad mensualmente mediante herramientas en Excel, sin embargo no se consolida ni se presenta a la Dirección Administrativa para su revisión y análisis.

La Licda. Fuentes Arrieta, al respecto indicó:

“Él está pendiente de casos específicos, es ahí donde él me solicita información, pero la acción de una supervisión formal como tal no se lleva a cabo”.

La ausencia de una supervisión periódica, formal y documentada puede ocasionar la posible materialización de riesgos asociados con la administración de los recursos humanos de los centros de salud,



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

afectando las finanzas institucionales, así como el servicio brindado a los pacientes de los establecimientos de salud.

4.9. Sobre el atraso en los pagos de tiempo extraordinario

Se determinaron casos donde se reportaron de forma tardía, las horas extraordinarias laboradas incluso hasta 10 meses después, tal y como se observa:

Cuadro 4. Tiempos extraordinarios laborados y reportados de forma tardía					
Área de Salud Alajuela Norte					
II Bissemana de febrero 2018					
Cédula	Nombre	Puesto	Fecha extra	Fecha pago	Monto
19200288005	Aniuska Cardona D Alessandro	Médico General	Abril	II Febrero	¢45.568
19200288005	Aniuska Cardona D Alessandro	Médico General	Julio	II Febrero	¢27.545
19200288005	Aniuska Cardona D Alessandro	Médico General	Agosto	II Febrero	¢45.909
19200288005	Aniuska Cardona D Alessandro	Médico General	Setiembre	II Febrero	¢9.181
602960376	Mauren Villalobos Rodriguez	Enfermera 1	Agosto	II Febrero	¢46.934
112200734	Lizett Padilla Garro	Farmacéutico 1	Noviembre	II Febrero	¢52.529
304160280	Ramírez Muñoz Natalia	Farmacéutico 1	Noviembre	II Febrero	¢117.660
108600362	Sylvia Rojas Salazar	Médico General	Noviembre	II Febrero	¢680.326
206470723	Emilio Vásquez Pérez	Auxiliar Enfermería	Noviembre	II Febrero	¢119.889

Fuente: Elaboración propia con información de Recursos Humanos, Área de Salud Alajuela Norte

Esta auditoría consideró como muestra la nómina de la segunda catorcena del mes de febrero del 2018, en la cual se debían registrar los pagos del tiempo extraordinario laborado en el mes de diciembre del 2017 sin embargo, como se ve en el cuadro 4 se gestionaron extras realizadas en abril, julio, agosto, setiembre y noviembre del 2017.

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario en el apartado “1.3 Forma de Pago” indica:

“Las horas extraordinarias laboradas en un sólo mes calendario, deben ser reportadas en forma oportuna para que el importe correspondiente le sea reconocido al trabajador(a), a más tardar en el tercer período de pago siguiente a aquél en que fueron laboradas”.

La situación descrita se debe a retrasos por parte de los servicios al presentar las acciones y movimientos de personal para el pago correspondiente, por lo que la oficina de recursos humanos no puede realizar el trámite hasta que les entreguen la documentación que respalda el pago.

Aunado a lo anterior, los casos de los médicos generales se debe al cobro tardío de horas extras de aquellos galenos que realizaron nombramientos interinos donde no se completó la jornada semanal, por lo que no les corresponde el día libre por reposición generando que trabajen de 7:00 am a 3:00 pm y la novena hora



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

se pague como extra, sustentado en el criterio técnico emitido por el Lic. Luis Rivera Cordero, Director de Administración y Gestión de personal, mediante el oficio DAGP-0602-2014 del 24 de mayo del 2014.

Respecto a lo anterior la Dra. Elsie Gaitán Rojas, coordinadora de Consulta Externa del Área de Salud Alajuela Norte, indicó a esta auditoría que hubo un momento donde se estaba cancelando una hora de tiempo extraordinario en los casos de los médicos que hacían sustituciones interinas por ausencia del titular de último momento, y al estar programada la agenda hasta las 4:00 pm se pagaba esa hora extra ya que en estos casos no aplicaba el día libre por reposición.

La Licda. Noelia Fuentes Arrieta, coordinadora de Recursos Humanos del área de Salud Alajuela Norte al respecto indicó:

“Los atrasos se deben a los encargados de los servicios, ya que acá siempre se tramita inmediatamente las acciones que llegan, pero si los servicios no entregan las acciones y movimientos a tiempo no hay forma de que esta oficina los tramite”.

Los retrasos en la presentación de acciones y movimiento de personal a la oficina de Recursos Humanos, genera pagos tardíos a los funcionarios de la institución, asimismo podría afectar el presupuesto planificado si los pagos se realizan meses después incluso en ciclos presupuestarios diferentes.

4.10. Sobre la atención de las recomendaciones de las supervisiones regionales de recursos humanos

Esta Auditoría identificó que la Supervisión Regional de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte señaló debilidades de gestión en la unidad de Recursos Humanos del área de Salud Alajuela Central Norte mediante los informes de supervisión del 2016 y 2017 sin que se identifique documentación formal de las acciones implementadas para la atención de las recomendaciones y corrección de dichas deficiencias.

Entre los resultados obtenidos en las supervisiones efectuadas y que solicitaron su atención, se mencionan -entre otros- los siguientes aspectos:

- Expedientes de funcionarios de la consulta vespertina incompletos y desordenados.
- Los servicios no entregaron los roles de vacaciones a pesar de que se habían solicitado.
- No se guardan los controles para pago de extras de funcionarios de otra unidad en el expediente.
- No existe un control automatizado de la vigencia de licencias profesionales, y algunas no constan en los expedientes.
- Faltan cartas de recomendación, juramentaciones y algunos datos sin confrontar en los expedientes de primer ingreso.
- No se conforman expedientes de concursos, si no todo consolidado en un solo archivo.



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

- Hay registros de elegibles desactualizados y no todos están acorde a la norma.
- No se había nombrado a nadie en la plaza de farmacéutico 1.
- En algunos nombramientos prorrateados se realiza la respectiva justificación, pero hay jefaturas que no ponen el número de resolución.
- Hay atrasos en la revisión de la planilla del 2016 y están en proceso las del 2017.
- No se hace un proceso formal de planificación.
- Se hacen pocas evaluaciones de período interino, las jefaturas no la utilizan.
- Algunos documentos de los expedientes de primer ingreso están confrontados con un sello de muy baja visibilidad.

El Manual de Organización de las Áreas de Salud, en el punto 6.10 “Relaciones de Coordinación”, señala:

“Las Áreas de Salud tipo 2, por la naturaleza de sus funciones, debe mantener relaciones de coordinación en el ámbito institucional con la Gerencia División Médica, Gerencia División Operaciones, Gerencia División Administrativa, Gerencia División Financiera, Gerencia División de Pensiones, Gerencia División de Modernización y Desarrollo, Direcciones Regionales de Servicios Médicos, Hospitales Periféricos y Regionales y las diferentes unidades del nivel central”.

El Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS, para la plaza de Coordinador de Gestión de Recursos Humanos, en el apartado de supervisión recibida, establece:

“(…) Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos”.

El 18 de mayo del 2018 mediante oficio ASAN-DR.MRC-UGRH-0520-18, la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, coordinadora de Recursos Humanos, le indica al Dr. Mario Ávila Núñez, Director General del área de Salud Alajuela Norte, que es hasta el 14 de mayo del 2018 que conoce sobre el informe de supervisión regional del período 2017, esto una vez que verificó que este fue recibido por una funcionaria de recursos humanos y dejado en el escritorio de otra compañera, pero que esta nunca lo vio por lo que el informe se traspapeló o se extravió, por esa razón se iba a proceder a atender las recomendaciones emanadas por la Dirección Regional.

Asimismo, la Licda. Fuentes Arrieta respecto a la atención de las recomendaciones de las supervisiones regionales mencionó lo siguiente:

“La del 2017 por un problema de traspaleo no se ha podido enviar la respuesta de ese informe de supervisión, de los años anteriores si se ha efectuado, estos informes siempre se responden las acciones que se han ejecutado o bien se refutan cuando hay algo que no concuerda”.

Sin embargo, se verificó la atención del informe del 2016 y no apareció el expediente, indicando la Licda. Fuentes Arrieta que hubo una depuración del archivo y probablemente se encontraba ese documento ahí”.



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

La ausencia de subsanación de debilidades evidenciadas por la supervisión regional mediante los informes puede ocasionar la posible materialización de riesgos asociados a los servicios brindados por la unidad de Recursos Humanos del área de Salud Alajuela Norte, no identificando posibles nombramientos irregulares, inadecuados pagos de nómina y debilidades en materias de capacitación, afectando el patrimonio institucional.

5. DEL CONTROL Y USO DE ACTIVOS

5.1. Sobre el control, uso y registro de los activos

Se determinaron debilidades en cuanto al control y registro de activos ubicados en la sede del área de salud y Ebáis adscritos, por cuanto 12 no fueron ubicados, 6 no cuentan con placa metálica, 6 se encuentran en un estado físico regular, 3 en mal estado, 1 a cargo de una persona ya pensionada y en un caso no se pudo corroborar la ubicación física del bien, además se determinó que no se realizan inventarios periódicos y que otros funcionarios ajenos al puesto realizan la identificación física de activos mediante placa metálica (plaqueo).

En el artículo 8 del Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos Muebles, en cuanto al plaqueo de activos indica:

“Todo bien mueble que la Institución adquiera debe ser identificado en forma inmediata mediante placa de metal, la que debe ser anotada doblemente mediante el uso de marcadores, pintura, grabado o cinta adhesiva; con el fin de que, si la placa de metal se desprende, pueda identificarse por cualquiera de los medios anotados, así establecido por el artículo N° 8 acuerdo III de la sección 7622 celebrada por la Junta Directiva el 24-06-2002”.

Ese mismo Manual, en el artículo 12 sobre la Asignación de responsable activo señala:

“Todo activo mueble debe de tener un responsable de uso y custodia, debidamente asignado por el superior de la dependencia y/o servicio, el cual debe ser informado o registrado en el SCBM y acta u oficio escrito”.

Además, en ese mismo manual en su artículo 89 sobre los inventarios periódicos señala:

“La exactitud de los registros sobre activos y disponibilidad de la Institución deberá ser comprobada periódicamente mediante la verificación y el recuento físico de esos activos u otros como la información institucional clave (Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos sujetos a su fiscalización. Punto 4.15)”.



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

En el artículo 8 de ese mismo manual sobre la designación del coordinador de activos indica:

“Cada superior de unidad ejecutora designará un encargado de control de activos, quién coordinará lo relacionado con el control de activos...”

Al respecto, la Sra. Alexandra Calderón Aguilar, encargada de Activos, indicó:

“Los servicios no informan cuando hacen movimientos de activos ni cuando se cambian de responsables, por eso no aparecen en el lugar que corresponde según SCBM, necesito más apoyo por parte de las jefaturas y por el recargo de funciones (caja chica y validación de derechos) se me complica estar al 100% con este proceso.

Envío correos electrónicos a las jefaturas y encargados cuando se encuentra alguna anomalía, realicé un informe el 23 de noviembre del 2015 al Director Médico”.

También se le consultó a la Sra. Calderón sobre la realización de inventarios periódicos de activos, a lo que indicó: “Solamente realizo el inventario anual”.

Las actividades de control omitidas constan en la normativa aplicable y deben ser implementadas con el fin de evitar el uso indebido, pérdidas, robos o hurtos, no solamente por el valor económico de los mismos, sino además, porque su ausencia en un momento determinado podría dificultar la atención de los pacientes que acuden a este centro de salud.

5.2. Sobre la acumulación de activos

Se observó acumulación de activos en diferentes lugares de la sede del área de salud, unos en condición de desecho y otros que aún cuentan con la placa metálica institucional y no se han dado de baja según consulta en el SCMB, así mismo se observaron vehículos en desuso en un lote contiguo al área de salud (**Anexo 2**).

En el artículo 42 y 42.4 del Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, en cuanto al acta de destrucción de activos y entrega de activos dados de baja a terceros para reciclaje señala:

“Artículo 42 Cuando el activo es declarado inservible u obsoleto y sin utilidad institucional, la unidad que lo custodia procederá a destruirlo en presencia del superior del centro, del servicio responsable y el Coordinador de Activos, informando a quién corresponda mediante oficio numerado, conocido en adelante como Acta de Destrucción activos, indicando que los activos inservibles u obsoletos fueron destruidos”.

“Artículo 42.4 Cuando el activo es declarado inservible u obsoleto y sin utilidad institucional pero no es destruido y en su lugar se entrega a un tercero para su reciclaje, el superior del centro o servicio responsable confecciona Acta de entrega de activos para reciclaje, informado a quién



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

corresponda mediante oficio numerado, indicando que activos inservibles u obsoleto se entregaron”.

El artículo 15 del Manual de Gestión del Sistema de Transporte Institucional en lo que respecta al manejo de vehículos en desuso, indica:

“Los vehículos declarados como en desuso, con fundamento en un criterio técnico emitido por el Área Servicios Generales a través de la Subárea Taller Mecánico, deben ser dados de baja según lo establecido en el documento interno “Procedimiento para la disposición de vehículos en desuso”, código GA-DSI-ASG-A006.

Los vehículos que han completado el trámite de baja como activo, deben ser informados al Área Servicios Generales a fin de incluirlos dentro del proceso de contratación administrativa para la venta de los mismos...”.

Al respecto, la Sra. Alexandra Calderón Aguilar, indicó:

“Solo cuando me traen los documentos procedo a darles de baja y realizar el proceso, se mantienen mientras se desechan, de los demás no tengo conocimiento del porqué están ahí ni tengo documentación”.

Sobre la razón por la cual no se han desechado todos esos activos acumulados, señaló que anteriormente no encontraba quien se los llevara, y que en ese momento estaban gestionando con la municipalidad lo correspondiente.

Se le consultó al Lic. Esteban Calderón García, encargado del Servicio de Transportes, sobre los vehículos que están en desuso en el lote contiguo al área de salud, a lo que indicó:

“Dimos de baja a 3 de esos vehículos que son los únicos que son nuestros y le indicamos al taller, los demás son de toda la zona y colocaron esos vehículos ahí hasta que se concretara el proceso de remate”.

Los activos en desuso sobre todo los localizados a la intemperie son potenciales criaderos de vectores como el mosquito transmisor de enfermedades lo que podría eventualmente contribuir a su propagación en detrimento de la salud de los habitantes, lo cual contraviene la función sustantiva de la Institución. Por otra parte, la acumulación de bienes muebles en los recintos del área de salud, produce hacinamiento y es contrario a las buenas prácticas de aseo y ornato.



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

6. GESTIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTES

6.1. Sobre los expedientes vehiculares

Se determinaron debilidades en cuanto al control y registro de los expedientes vehiculares del área de salud, por cuanto estos no están actualizados presentando 2 meses de atraso en la documentación que se debe incorporar mensualmente.

La Ley General de Control Interno en su artículo 15 inciso b sobre actividades de control, indica:

- “b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definen claramente, entre otros asuntos, los siguientes:
- iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente”.

El Lic. Esteban Calderón García, encargado del Servicio de Transportes, al respecto indicó:

“Salí de vacaciones la primera semana de junio y regresé el 12 de junio, y la que me sustituyó tenía poca experiencia y no los pudo actualizar”.

El no disponer de los registros actualizados de los vehículos mediante los expedientes, dificulta tener certeza de información necesaria para la toma de decisiones sobre el mantenimiento y control vehicular, además, preocupa a esta auditoría que se realicen sustituciones sin que se capacite al personal para cubrir el puesto en el Servicio de Transportes.

6.2. Sobre el llenado de vales de transporte y servicios de traslado de pacientes

Se evidenciaron deficiencias en el llenado del vale de transporte y boletas de servicio de traslado de pacientes, ya que los 70 vales revisados presentan omisiones en el llenado de datos y en las boletas de servicio de traslado, la mitad de los casos presentan las mismas debilidades.

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

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



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

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

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

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

El Lic. Esteban Calderón García, coordinador del Servicio de Transportes, al respecto informó:

“Siempre se ha hecho así, desde que yo estoy aquí, pero de ahora en adelante se van a corregir esos errores y se procurará llenar adecuadamente”.

La falta de supervisión constante y el incumplimiento de la normativa establecida por parte del Coordinador del Servicio de Transportes y el funcionario encargado de llenar el Vale de Transporte, permitió originar las debilidades detectadas con el correcto llenado de dicho formulario.

No disponer de información completa y clara sobre los procesos que se realizan a nivel de la institución en el servicio de transportes, desfavorece los mecanismos de control implementados y la oportunidad y confiabilidad de la información.

7. GESTIÓN DE VALIDACIÓN Y FACTURACIÓN

7.1. Servicios médicos prestados a pacientes asegurados con patronos en estado de morosidad, del INS con motivo de accidentes de tránsito (SOA) y de riesgos del trabajo (SRT) y no asegurados con capacidad de pago ante la Caja Costarricense de Seguro Social.

7.1.1. Facturas pendientes de cancelación de patronos morosos.

En lo que respecta a Patronos Morosos, se denota control en los registros de los montos facturados, anulados, en cobro administrativo, cobro judicial, de difícil cobro y ajustado, así como lo recuperado por parte de la Unidad de Validación y Facturación de Registros Médicos. Sin embargo, solamente se ha recuperado el 33% de lo facturado desde el 2016 al 30 de mayo del 2018 tal y como se observa en el siguiente cuadro:



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

Cuadro 5.			
Montos pendientes de recuperar de Patronos Morosos			
Área de Salud Alajuela Norte			
Período 2016-2018			
Año	Monto Total Facturado	Monto Total Recuperado	Porcentaje Recuperado
2016	₡ 53.792.319,00	₡ 17.082.914,00	32%
2017	₡ 199.889.489,00	₡ 80.483.803,00	40%
2018	₡ 78.167.704,00	₡ 13.250.909,00	17%
Total	₡ 331.849.512,00	₡ 110.817.626,00	33%

Fuente: Unidad Validación y Facturación Servicios Médicos.

Según el Instructivo para la gestión de cobro administrativo de las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes, de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el Capítulo III De las gestiones de cobro, señala: *“El Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes, la Subárea de Cobro Administrativo a Patronos y Unidades de Cobros, de las Sucursales de las Direcciones Regionales, como encargadas de realizar la gestión de cobro a patronos y/ trabajadores independientes, según corresponda”*.

Al respecto, la funcionaria Alexandra Calderón Aguilar, encargada de la Unidad de Validación y Facturación de Servicios Médicos indicó: *“De acuerdo con el Instructivo que Regula el procedimiento de Registro de Comprobantes a Patronos Morosos, la responsabilidad del cobro y recuperación de dichas facturas corresponde al Área de Cobros”*.

De esa información se muestra la ausencia de cancelaciones a las facturas confeccionadas por concepto de servicios de salud a los pacientes cuyos Patronos estén morosos, lo cual evidencia debilidades en la gestión de cobro, misma situación que persiste en otros meses por la facturación de servicios médicos a no asegurados.

7.1.2. Facturas pendientes de cancelación por parte del INS.

En los cuadros 6 y 7, se observan montos facturados pendientes de cancelación desde el periodo 2016 al primer cuatrimestre del 2018, por un monto de a ₡44.083.641 (cuarenta y cuatro millones ochenta y tres mil seiscientos cuarenta y uno colones), por concepto de atención medica provenientes de riesgos laborales. En el caso de Seguro Obligatorio Automotor, en ese mismo período, corresponden a ₡6.546.320 (seis millones quinientos cuarenta y seis mil trescientos veinte colones).



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

Cuadro 6.
Morosidad Riesgos de Trabajo
Área de Salud Alajuela Norte
30 mayo del 2018

Año	Cantidad de facturas Riesgo Trabajo	Monto Total Facturado	Cantidad de facturas Canceladas	Monto Total Recuperado	Porcentaje Recuperado
2016	208	₡9.919.727	154	₡ 7.450.228	75%
2017	370	₡21.838.069	199	₡ 11.112.092	51%
2018	188	₡12.325.845	129	₡ 7.509.337	61%
TOTAL	766	₡44.083.641	482	₡ 26.071.657	59%

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la UVFSM.

Cuadro 7.
Morosidad Riesgo de Seguro Obligatorio Automovilístico
Área de Salud Alajuela Norte
al 30 de mayo del 2018

Año	Cantidad de facturas Seguro Obligatorio Automotor	Monto Total Facturado	Cantidad de facturas Canceladas	Monto Total Recuperado	Porcentaje Recuperado
2016	32	₡ 1.849.389	25	₡ 1.463.722	79
2017	39	₡ 2.188.804	26	₡ 1.478.748	68
2018	38	₡ 2.508.127	14	₡ 782.014	31
TOTAL	109	₡ 6.546.320	65	₡ 3.724.484	57

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la UVFSM.

El Reglamento de Riesgos Excluidos de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece lo siguiente:

“9 - De las obligaciones del lesionado que sufre el riesgo excluido - Toda persona lesionada que haya sufrido un riesgo excluido y demande atención en un establecimiento de salud de la Caja, deberá cumplir con las obligaciones que las disposiciones que rigen los riesgos en relación con los cuales ha sufrido el siniestro le imponen. Particularmente en caso de riesgos del trabajo, la de informar a su patrono del acaecimiento del riesgo para que éste presente la denuncia a que está obligado, y tratándose de accidentes de tránsito, la de poner en aviso a la aseguradora sobre el acaecimiento del siniestro, hecho que deberá documentar ante el establecimiento de salud de la Caja en donde estuviere recibiendo atención”.

“11- De la generación de intereses y el plazo de prescripción - Para la cancelación de las sumas cobradas por atenciones de riesgos excluidos, el deudor contará con un plazo de quince días



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

hábiles. Todo cobro por atenciones brindadas en casos de riesgos excluidos generará a partir de su vencimiento, intereses legales de conformidad con lo que establece el artículo 1163 del Código Civil y 49 de la Ley Constitutiva. La aplicación de las sumas que fueren pagadas se hará de conformidad con lo que disponen los artículos 780 y 783 del Código Civil. La acción para cobrar las sumas derivadas de atenciones prestadas en casos de riesgos excluidos prescribe a los diez años, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 56° de la Ley Constitutiva. De igual forma la acción para cobrar los intereses generados por las facturaciones elaboradas por riesgos excluidos prescribirá en el plazo de diez años”.

“17- Del inicio y fin del proceso - ...se emite la respectiva referencia médica, se genera la facturación para la recuperación de los costos en que se hubiere incurrido, y de ser necesario se ejecutan las acciones correspondientes a nivel de cobro administrativo y judicial”.

“31- De la facturación de las atenciones por riesgos del trabajo - En los casos de riesgos del trabajo si en respuesta al cobro efectuado, la aseguradora dentro del plazo concedido para el pago, comunicare que no ha recibido la denuncia del acaecimiento del siniestro, conforme lo exige la legislación vigente, el establecimiento de salud dejará sin efecto la facturación realizada a la aseguradora y procederá, sin solución de continuidad, a dirigir la facturación al patrono con el cual aparezca reportado el trabajador en las planillas de la Caja, en la fecha en la que hubiere sido prestada la atención”.

“35- De la facturación de las atenciones por accidentes de tránsito- Si al momento de su egreso, el paciente, mayor de edad, que ha sido atendido por haber sufrido un accidente de tránsito, no hubiere presentado directamente o por cualquier otro medio, prueba de haber cumplido con la obligación de dar aviso sobre el siniestro, conforme lo regula el artículo 68° de la Ley de Tránsito, el costo de las atenciones brindadas por ese riesgo excluido de los Seguros Sociales le serán facturadas directamente”.

Al respecto, la Srta. Alexandra Calderón Aguilar, encargada de la Unidad de Validación y Facturación de Servicios Médicos indicó: *“De acuerdo con el Manual de Usuario del Sistema Registro de Facturas por Servicios Médicos- Módulo de Riesgos Excluidos, las funciones de las unidades de Validación y Facturación de Servicios Médicos desde el año 2012 son las de confeccionar el cargo estudio y facturar, el proceso de cobro es función del Área de Gestión de Riesgos Excluidos”.*

De conformidad con los datos obtenidos, se demuestra la ausencia de cancelaciones a las facturas confeccionadas por concepto de servicios de salud a los pacientes por riesgos excluidos, lo cual evidencia debilidades en la gestión de cobro, misma situación que persiste en otros meses por la facturación de servicios médicos a no asegurados.



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

7.1.3. Facturas pendientes de cancelación de no asegurados.

En el análisis de la facturación de atención médica a los no asegurados, se determinó que durante el período del 1º de enero 2016 al 28 de mayo del 2018, se facturó ₡4.513.865 (cuatro millones quinientos trece mil ochocientos sesenta y cinco colones), sin embargo, solamente se ha cobrado ₡1.092. 638 (un millón noventa y dos mil seiscientos treinta y ocho colones), equivalente al 24%.

El artículo 61 del Reglamento del Seguro de Salud establece: “En caso de no asegurados, cuando la atención sea urgente, serán atendidos de inmediato, bajo su responsabilidad económica, entendiéndose que el pago podrá hacerse, en esta hipótesis, después de recibir la atención médica. En caso de que la atención no sea de urgencia o de emergencia, el pago deberá efectuarse por el no asegurado antes de recibir la atención, sin perjuicio de poner a su disposición las alternativas de aseguramiento que ofrece la Institución”.

Al respecto, la Srta. Alexandra Calderón Aguilar, encargada de la Unidad de Validación y Facturación de Servicios Médicos indicó: *“De acuerdo con el Manual de Normas y Procedimientos para la Facturación, Cobro y Recaudación de Servicios de Salud a Personas No Aseguradas con Capacidad de Pago, corresponden a otras dependencias realizar el proceso de cobro, tales como: Subárea de Contabilidad Operativa, Dirección de Cobros, Sucursales, Área de Gestión de Cobro a Patronos, Área de Control de Morosidad, Subárea Cobro Administrativo a Patronos, Subárea de Cobro Judicial a Patronos, Subárea de Adecuación de Deudas, Área de Atención a Patronos, Gestor de Cobro de Sucursales, Área de Coberturas del Estado”.*

La ausencia de cancelaciones a las facturas confeccionadas por concepto de servicios de salud a los pacientes cuyos Patronos están morosos, evidencia debilidades en la gestión de cobro, misma situación que persiste en otros meses por la facturación de servicios médicos a no asegurados, así como los casos del INS con motivo de Accidentes de Tránsito (SOA) y de Trabajo (SRT).

7.2. Sobre el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos para la Facturación, Cobro y Recaudación de Servicios de Salud a Personas No Aseguradas con Capacidad de Pago

Se determinó el incumplimiento a lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos para la Facturación, Cobro y Recaudación de Servicios de Salud a Personas No Aseguradas con Capacidad de Pago, por cuanto no se elabora la prevención de pago-aviso de cobro, debido a que la facturación se realiza digitalmente; no se gestiona el trámite oportuno de la prevención de pago – aviso de cobro (factura) confeccionada por servicios de salud a personas no aseguradas con capacidad de pago, que se encuentre dentro de los 5 días posteriores a la entrega; no se liquida la prevención de pago – aviso de cobro (factura)



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

por servicios médicos a no asegurados, canceladas por transferencias bancarias nacionales e internacionales o SINPE.

Tampoco se liquida, controla, concilia y ajusta mensualmente las cuentas por cobrar relacionadas con la facturación a personas no aseguradas con capacidad de pago; no se coordina con la Subárea Caja y Custodia de Valores, lo relacionado con el seguimiento de la prevención de pago – aviso de cobro (factura) a No Asegurados con capacidad de pago no canceladas en los 5 primeros días posteriores a la entrega y recibido de la prevención de pago – aviso de cobro (factura), lo anterior para efectos de identificar las facturas físicas canceladas y clasificar las mismas en el archivo; no se elabora ni se remite el acto motivado a sucursales o al Área Control de la Morosidad según corresponda para anular la prevención de pago – aviso de cobro (factura) por servicios médicos, a partir del sexto día cuando se determine la improcedencia de la deuda, por cuanto lo realiza Coberturas por el Estado.

El Manual de Normas y Procedimientos para la Facturación, Cobro y Recaudación de Servicios de Salud a Personas No Aseguradas con Capacidad de Pago, establece el cumplimiento de los aspectos señalados en la condición.

En lo que respecta a las conciliaciones de las cuentas por cobrar de las facturas a no asegurados con capacidad de pago, las “Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto –mayo 2014” en su norma 8.4.2) “Actividades de Control”, inciso b) establece:

“Conciliaciones presupuestarias: El encargado de presupuesto o el funcionario(a) designado(a) formalmente, efectuará mensualmente las conciliaciones y los resultados obtenidos se comunicarán al titular subordinado para la toma de decisiones. En el caso que corresponda, la unidad llevará a cabo las acciones correctivas de forma oportuna.”

Al respecto, la Srta. Alexandra Calderón Aguilar, Coordinadora de la Unidad de Validación y Facturación de Servicios Médicos indicó:

“En cuanto a los procesos inherentes en el Manual de Normas y procedimientos para tal fin, existen situaciones no por inoperancia mía, ni porque no quiero hacerlo, la situación es que, desde la capacitación en julio del año 2017, no se han dado seguimientos por ninguno de los involucrados en el Manual, ni se han explicado o capacitado a fondo en los siguientes puntos:

- 1. Liquidar, controlar, conciliar y ajustar mensualmente las cuentas por cobrar relacionadas con la facturación a personas no aseguradas con capacidad de pago. 2. Coordinar con la Subárea Caja y Custodia de Valores, lo relacionado con el seguimiento de la prevención de pago – aviso de cobro (factura) a No Asegurados con capacidad de pago no canceladas en los 5 primeros días posteriores a la entrega y recibido de la prevención de pago – aviso de cobro (factura), lo anterior para efectos de identificar las facturas físicas canceladas y clasificar las mismas en el archivo. 3. Coordinar con la Subárea Caja y Custodia de Valores, lo relacionado con el pago de*



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

la prevención de pago – aviso de cobro (factura) registrada en el sistema a No Asegurados con capacidad de pago. 4. Elaborar y remitir el acto motivado a sucursales o al Área Control de la Morosidad según corresponda para anular la prevención de pago – aviso de cobro (factura) por servicios médicos, a partir del sexto día cuando se determine la improcedencia de la deuda.

Los demás puntos en el manual y correspondiente a esta unidad, son procesos que no se han presentado hasta el momento:

- 2. Liquidar la prevención de pago – aviso de cobro (factura) por servicios médicos a no asegurados, canceladas por transferencias bancarias nacionales e internacionales o SINPE. 2. Coordinar con el Área de Tesorería, la confirmación de los pagos realizados por medio de transferencia bancaria o SINPE, enviando vía correo electrónico, el comprobante de la transferencia o depósito bancario. Con base en dichos datos las Unidades de Validación y Facturación de Servicios Médicos, procederán en el sistema a realizar la liquidación de la factura contra la transferencia o depósito bancario. 3. Informar al Área de Tesorería los casos de la prevención de pago – aviso de cobro (factura) con cobertura de póliza internacional, una vez realizado el depósito bancario para su respectiva liquidación, por parte de la unidad de Validación y Facturación. 4. Atender los reclamos contra el acto del cobro solicitado por el usuario, cuando presuma que existe un error en el cálculo del monto facturado y realizar los ajustes cuando corresponda.*

Presumo entonces que en la segunda fase que nos han hablado desde el 2017 por parte de Coberturas del Estado, se podrán ya trabajar a cabalidad estos puntos y llevar correctamente lo indicado en el Manual, así como una adecuación de este a la realidad de cada unidad”.

El retraso del nivel central, en cuanto a la decisión para realizar el registro contable de la facturación de los servicios médico asistenciales brindados a pacientes “No Asegurados”, y el establecimiento de la estrategia de la conciliación de las cuentas de la serie 137-00-00 “Cuentas por Cobrar Servicios Médicos”, originan la debilidad evidenciada, relacionada con la falta del registro contable íntegro de la deuda facturada a pacientes “No Asegurados” y por ende, la ausencia de conciliación de sus cifras.

7.3. Sobre un paciente no asegurado que recibió valoración, pero no se facturó ni cobró la atención médica.

Se evidenció la valoración de una paciente⁴ considerada como no urgentes y en condición de no asegurados, sin que previo a recibir la consulta médica fueran remitidos a la Oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos para el trámite pertinente.

⁴ Sra. M.R.C., cédula 108720902, quién recibió valoración el 9 de abril del 2017.



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

En este sentido, el Manual de Normas y Procedimientos para la Facturación, Cobro y Recaudación de Servicios de Salud a Personas No Aseguradas con Capacidad de Pago, establece en el apartado 5.6 De la facturación de servicios de salud a personas No Aseguradas con capacidad de pago:

“5.6.6. Si el servicio se solicita en Consulta Externa, Cirugía programada o en Emergencias en condición de no urgente, la persona solicitante debe cancelar el costo de la consulta médica antes de recibirlos, por lo que el funcionario de la Unidad Validación y Facturación Servicios Médicos, debe registrar la prevención de pago – aviso de cobro (factura) en la herramienta informática, e indicar al usuario los entes recaudadores disponibles para que realice el pago correspondiente”.

Al respecto, la Srta. Alexandra Calderón Aguilar, encargada de la Unidad de Validación y Facturación de Servicios Médicos señaló: *“No se cumplió el procedimiento por el personal de REMES, puesto que la hoja no tiene sello redondo de Validación. La paciente solamente fue valorada”.*

Los detalles expuestos en el trámite y los procesos de facturación por concepto de atención médica a una paciente no asegurada, evidencia el incumplimiento de las directrices emitidas a nivel institucional, por lo que es necesario que los funcionarios responsables de los procedimientos conozcan y apliquen lo establecido, de tal forma que los casos no considerados como urgencia, primero sean trasladados a la Oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos, para el cobro respectivo o confección de la factura.

7.4. Sobre la facturación del seguro voluntario moroso.

En el módulo de facturación digital, no existe la opción de facturar cuando el asegurado voluntario se encuentra moroso.

El Manual Normas y Procedimientos de las Unidades de Afiliación y Validación de Derechos, en el Capítulo VI de la Facturación por servicios médicos, artículo 50º De la morosidad establece:

“Cuando en la orden patronal se indique la leyenda PATRONO MOROSO o al consultar los sistemas electrónicos, se determina la morosidad patronal, del trabajador independiente o del asegurado voluntario, se debe emitir una factura de cobro.

Para la aplicación del procedimiento para el cobro debe aplicarse las disposiciones establecidas en el Manual de Procedimientos para la Facturación y Cobros”.

Al respecto, la Srta. Alexandra Calderón Aguilar, encargada de la Unidad de Validación y Facturación de Servicios Médicos señaló: *“En cuanto al seguro voluntario se tiene el problema que el módulo para facturar digital, no nos permite facturar si se encuentra moroso, ocasionando una evasión. Ni contabilidad permite utilizar otra cuenta para facturar por medio de SICO y coberturas no colabora en este proceso”.*



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

Lo citado en este apartado origina riesgos fundamentales que pueden afectar el patrimonio institucional; ya que posterior a la consulta y retiro de medicamentos, no se factura el costo de la atención, convirtiéndose en un en un gasto de difícil recuperación.

CONCLUSIONES

La evaluación de la gestión administrativa desarrollada en el área de salud Alajuela Norte incluyó aspectos básicos de control en los subprocesos de formulación y ejecución del presupuesto, abastecimiento de bienes y servicios, caja chica, recursos humanos, servicios de transportes, validación y facturación de servicios médicos.

En términos generales, preocupa a esta Auditoría las debilidades en la supervisión periódica o monitoreo por parte de la administración activa sobre subprocesos fundamentales para la operatividad del área de salud, aspecto que cobra importancia al evidenciarse, mediante las pruebas efectuadas, falta de controles y registros en varias de estas actividades adjetivas, todo lo cual se debe subsanar con el fin de prevenir que se materialicen riesgos e impacten negativamente los objetivos de ese centro asistencial, aspectos que se mencionan seguidamente, en orden de importancia o criticidad:

- El desaprovechamiento de recursos financieros en materia de reparación y mantenimiento de edificios y equipos (aspectos que se abarcaron con mayor detalle en el informe sobre infraestructura y equipamiento del área de salud AGO-88-2018 y sobre lo cual se emitieron las recomendaciones pertinentes).
- En la gestión de recursos humanos es importante que la administración activa visualice la unidad encargada, no solo tramitadora, sino también como asesora. En este sentido, la Dirección, Administración y demás Jefaturas deben apoyarse en esta unidad para resolver lo concerniente a los procedimientos de pago de conceptos salariales, reclutamiento y selección, capacitación, vacaciones y control del cumplimiento la jornada laboral, con apoyo en la normativa institucional.
- Al interno de la unidad, se debe adquirir la práctica administrativa de revisión permanente y eficiente de la planilla salarial, con el fin de atenuar el riesgo inherente al proceso de trámite, cálculo y pago de salarios, que implica la posibilidad de cometer errores que produzcan pagos improcedentes a los funcionarios. El proceso de revisión de planillas es el mecanismo por excelencia que permite detectar y corregir dichas situaciones, lo cual evidencia la importancia y pertinencia de esta revisión. Asimismo, es importante que se mejoren los controles en materia de reclutamiento y selección de tal forma que se asegure que los procesos de contratación se están efectuando apegados a la norma, sin lesionar derechos de otros funcionarios y que se disponga del personal idóneo para los puestos que se someten a estos procesos concursales.
- En la gestión de abastecimiento de bienes y servicios se cumple con la debida tramitación y con acatamiento razonable de aspectos de legalidad; sin embargo, se debe reforzar las actividades de



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

control en la selección de los oferentes y en el proceso de recepción de bienes, además de prestar atención a las condiciones físicas de las bodegas y los activos que se encuentran sin utilización.

- En cuanto a la gestión de transportes es importante fortalecer los controles tanto en llenado correcto de los vales y servicios de traslados de pacientes, como la actualización de los expedientes de los vehículos institucionales disminuyendo así riesgos en la operación de los vehículos disponibles y el consumo de combustibles.
- Con relación a la facturación de servicios médicos es importante fortalecer los mecanismos de recuperación de montos pagados por conceptos de servicios médicos a personas no aseguradas, riesgos excluidos y patronos morosos, así como mejorar los mecanismos automatizados en el caso de la facturación de asegurados voluntarios morosos.
- Sobre la gestión de la caja chica, si bien se realizan los cierres de caja de forma diaria esto no sustituye los arqueos sorpresivos que se deben realizar, con el objetivo de disminuir riesgos en la utilización irregular de fondos públicos por lo que es necesario que se efectúen continuamente.
- Por último, se debe recalcar la necesidad de reforzar el registro oportuno y el adecuado control y gestión de los activos institucionales.

RECOMENDACIONES

AL LIC. FERMAN SANCHO HERRERA, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. En virtud de que el artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, se recomienda la formulación de un plan de acción que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 1 al 7.4, que para los efectos del caso se resumen en el anexo 3 de este informe, relacionados especialmente con lo siguiente:
 - a. Adecuada planificación y ejecución de las partidas presupuestarias.
 - b. Corregir señalamientos específicos en la gestión de abastecimiento de bienes y servicios en selección del contratista y el proceso de recepción de bienes.
 - c. Control de bienes adquiridos por medio de caja chica.
 - d. En materia de recursos humanos, mejorar la eficiencia en la revisión de la nómina salarial, y en el pago de tiempo extraordinario, supervisión de actividades, controles en los procesos de reclutamiento y selección, capacitación, control de vacaciones y cumplimiento de jornada laboral.



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

- e. Registro, control y gestión de activos institucionales.
- f. Gestión de servicios de transportes en cuanto al adecuado llenado de los vales de transportes y los servicios de traslados de pacientes, así como la constante actualización de los expedientes vehiculares.
- g. Gestión en la facturación de servicios médicos brindados a personas no aseguradas, riesgos excluidos, patronos y asegurados voluntarios morosos.

El plan debe contener al menos, el detalle de las acciones concretas a ejecutar para corregir la situación encontrada; el nombre de los responsables directos, según competencias; el plazo de realización; las fechas de inicio y final estimadas, así como otros elementos que consideren pertinente para cumplir con eficiencia, eficacia y economía el plan. Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, una vez presentado el plan **(en un plazo de seis meses)**, quedando bajo absoluta responsabilidad de la Lic. Ferman Sancho Herrera, en su calidad de Administrador del área de salud Alajuela Norte o a quien en su lugar ocupe el cargo, en conjunto con los encargados de cada proceso, el cumplimiento efectivo de las acciones que se establezcan para minimizar los riesgos asociados a las debilidades de control interno señaladas.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 30 de agosto del 2018, con el Dr. Mario Ávila Núñez, Director General, Lic. Ferman Sancho Herrera, Director Administrativo Financiero, Lic. Guido Alvarado Hernández, Jefe de Área de Gestión de Bienes y Servicios, Lic. Esteban Calderón García, Jefe de Transportes, todos funcionarios del área de salud Alajuela Norte quienes manifestaron conformidad con la recomendación emitida y el plazo para su cumplimiento.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Harold Quesada Monge
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Leonardo Díaz Porras
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE DE SUBÁREA



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

ANEXO 1
PAGOS CON MAYOR CANTIDAD DE DÍAS TRANSCURRIDOS
EN EL PROCESO DE REVISIÓN DE NÓMINA
ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE
2016-2017

FECHA_PAGO	TIPO	FECHA_INICIO	FECHA_FINALIZADO	ESTADO	INICIO-FIN REV	PAGO-FIN REVISIÓN
27-05-2016	ORDINARIA	06-06-2016	13-07-2017	finalizado	402	412
24-06-2016	ORDINARIA	12-07-2016	13-07-2017	finalizado	366	384
22-07-2016	ORDINARIA	01-08-2016	13-07-2017	finalizado	346	356
02-09-2016	ORDINARIA	22-09-2016	13-07-2017	finalizado	294	314
15-09-2016	ORDINARIA	22-09-2016	13-07-2017	finalizado	294	301
16-09-2016	ORDINARIA	22-09-2016	13-07-2017	finalizado	294	300
30-09-2016	ORDINARIA	16-02-2017	13-07-2017	finalizado	147	286
28-10-2016	ORDINARIA	03-11-2016	13-07-2017	finalizado	252	258
06-01-2017	ORDINARIA	13-07-2017	13-07-2017	finalizado	0	188
14-04-2017	ORDINARIA	18-04-2017	17-10-2017	finalizado	182	186
20-01-2017	ORDINARIA	13-07-2017	13-07-2017	finalizado	0	174
19-08-2016	ORDINARIA	22-08-2016	07-02-2017	finalizado	169	172
03-02-2017	ORDINARIA	03-03-2017	14-07-2017	finalizado	133	161
17-02-2017	ORDINARIA	03-03-2017	14-07-2017	finalizado	133	147
05-08-2016	ORDINARIA	10-08-2016	16-11-2016	finalizado	98	103
08-07-2016	ORDINARIA	29-07-2016	28-09-2016	finalizado	61	82

Fuente: Elaboración propia con datos del SCEN.



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

ANEXO 2
ACUMULACIÓN DE ACTIVOS
ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE
MAYO 2018

Bodega de proveeduría 4

Imagen 1



Imagen 2



Salida frente al auditorio

Imagen 3



Bodega de mantenimiento

Imagen 4



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





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

ANEXO 3
PLAN DE ACCIÓN PARA ATENDER LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LOS HECHOS SEÑALADOS POR ESTA AUDITORÍA
EN LOS HALLAZGOS 1 AL 7.4

GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Hallazgo	Situación encontrada	Acción propuesta	Funcionario responsable	Plazo	Fecha inicio	Fecha final
1.	Se lleve a cabo la adecuada gestión presupuestaria aplicando los controles que permitan la ejecución del plan presupuesto en apego estricto al bloque de legalidad de manera transparente, eficaz, eficiente y económica y de calidad.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador.			

ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

2.1.	Se proceda en todos los casos de trámite de compras a corroborar, previo a la decisión inicial, a corroborar el cumplimiento estricto de los requisitos previos, que conste la certificación original de contenido presupuestario, que el objeto contractual responda a un análisis de necesidades y consumos, que las especificaciones están técnicamente fundamentadas y respaldadas, para lo cual se puede acudir a los formularios anexos al Manual de procedimientos para uso de las unidades facultadas y autorizadas para adquirir bienes y servicios en la CCSS.		Lic. Guido Alvarado Hernández, encargado de la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios.			
2.1	Se revise el cumplimiento de las fechas establecidas en los cronogramas de las compras y se realicen los ajustes en aquellos trámites administrativos que demoren más de lo programado.		Lic. Guido Alvarado Hernández, encargado de la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios.			
2.1	Se prevenga al servicio solicitante para retirar lo solicitado, siendo la inmediatez la mejor práctica administrativa, considerando que, una vez entregado el bien o servicio, corren las garantías, obsolescencias y otras vicisitudes producto del paso del tiempo.		Lic. Guido Alvarado Hernández, encargado de la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios.			
2.2.	Que el documento de recepción definitiva de los bienes y servicios sea firmado por el personal técnico correspondiente y se incorpore dentro del expediente de compra (la fórmula emitida por el SIGES con la firma del funcionario responsable del Servicio Solicitante), ya sea		Lic. Guido Alvarado Hernández, encargado de la Subárea de			



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

	en conjunto con la recepción provisional en un solo acto o posteriormente, a la brevedad posible, con el fin de evitar la permanencia de bienes por retirar en la Bodega de Proveeduría.		Gestión de Bienes y Servicios.			
2.3	Tomar las previsiones de control necesarias en cuanto a la tenencia de llaves de la bodega compartida por vario servicios de tal forma que se identifiquen las responsabilidades de custodia sobre los respectivos bienes y suministros.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
2.3	Se considere dentro de los futuros proyectos de constructivos que se desarrollen el en Área de Salud las deficiencias de espacio y condiciones de la bodega de proveeduría como parte de la mejora integral de la misma, de conformidad con el respectivo diagnóstico de la infraestructura en cuanto a la capacidad instalada y técnica.		Dr. Mario Ávila, Director General Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
ADQUISICIONES POR MEDIO DE CAJA CHICA						
3.1	Valorar la necesidad de realizar arquezos sorpresivos con más periodicidad, con el fin de garantizar el buen uso y adecuado control de los fondos de caja chica que se administran en ese centro de salud.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
3.2	Que el encargado de adquirir bienes por modalidad de caja chica remita los bienes adquiridos en la proveeduría para su registro contable y posteriormente dicho servicio se encargue de entregar los artículos al departamento que lo necesite mediante el formulario tipo "28" denominado "Solicitud mercadería para consumo".		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
4.1.1	Que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, remita la plantilla para elaborar la lista de elegibles con los parámetros establecidos en la norma para que las jefaturas de los servicios administrativos y médicos procedan a efectuarlas o actualizarlas, según cada caso.		Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora Unidad de Recursos Humanos			
4.1.2.	Que las jefaturas de los servicios administrativos y médicos, en todos los casos utilicen lista de elegibles la cual deberá coincidir con la de recursos humanos, y se abstengan de nombrar colaboradores que no formen parte de las listas de elegibles ni hayan pasado por un proceso de reclutamiento y selección.		Dr. Mario Ávila, Director General Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
4.1.3.	Proceda con respecto al curso de inducción, acto de juramentación, evidencia de la revisión de autenticidad de títulos y plazos para las pruebas del EIS, a programar una estrategia de trabajo para cumplir con los lineamientos establecidos.		Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora Unidad de Recursos Humanos			





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

4.2.	Con respecto al ordenamiento cronológico y foliatura de los expedientes, procurar que todos los expedientes estén debidamente foliados en orden cronológico.		Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora Unidad de Recursos Humanos			
4.3.	Se solicite al funcionario Luis Antonio Vargas Calderón apegarse a los lineamientos establecidos para el otorgamiento de permisos con goce salarial para la asistencia a clases presentando los comprobantes respectivos. Asimismo, se brinde seguimiento a los casos que se otorguen este tipo de beneficios, de tal forma que se cumpla con la normativa aplicable.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
4.4.	Reactivar el funcionamiento de la Comisión Local de Educación Permanente y realizar un diagnóstico de capacitación para el recurso humano de ese centro médico, así como establecer mecanismos de seguimiento para garantizar su continuidad.		Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico y Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
4.5.	Efectuar eficiente y oportunamente la revisión de la planilla salarial de conformidad con el "protocolo de calidad de la nómina salarial", adicionando los funcionarios responsables del proceso, emisión de los respectivos ajustes e informes, y la periodicidad máxima que tienen estos personeros para revisar la planilla salarial.		Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora Unidad de Recursos Humanos			
4.6.	Es preciso hacer recordatorio a todas las jefaturas sobre el deber de justificar documentalmente las llegas tardías y/o ausencia de los funcionarios, así como ausencia en el registro de marcas, de tal forma que también se brinde el seguimiento correspondiente a estas acciones y se tomen las medidas correctivas o disciplinarias en esta materia.		Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico y Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
4.7.	Efectuar revisiones periódicas del estado de las vacaciones del personal del área de salud, por lo que se debe de crear el mecanismo de control entre las cuales se pueden considerar que las mismas jefaturas realicen los análisis periódicos de su personal a cargo o bien que la oficina de Recursos Humanos informe a las jefaturas correspondientes, aquellos funcionarios que tienen períodos acumulados de vacaciones, brindando así asesoría en materia de vacaciones a dichas jefaturas.		Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico y Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
4.8.	Ejercer la supervisión correspondiente sobre la unidad de Gestión de Recursos Humanos, de tal forma que se documente de forma periódica la supervisión con sus resultados y las recomendaciones en caso de que existan, se debe considerar además que la coordinadora de		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			





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

	recursos humanos informe a esa administración la producción anual de las actividades sustantivas que se realizan en la unidad, y se utilicen como indicadores de gestión.					
4.9.	Se les informe a las jefaturas bajo sus cargos, de la importancia de la presentación de las acciones y movimientos de personal para el pago oportuno y eficiente de los rubros correspondientes a tiempo extraordinarios y aquellos que se crean convenientes.		Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico y Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
4.10.	Se lleven a cabo la atención de las recomendaciones emitidas en las supervisiones regionales de recursos humanos, de tal forma que se documenten las acciones implementadas para corregir las oportunidades de mejoras detectados por ese ente supervisor.		Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora Unidad de Recursos Humanos			
ACTIVOS						
5.1.	<p>Se reitere a las jefaturas del área de salud Alajuela norte y EBAIS adscritos, la obligatoriedad y responsabilidad de los funcionarios, en cuanto a la custodia de los activos asignados y demás acciones que considere pertinentes.</p> <p>Localizar los activos que no fueron ubicados al momento de la prueba.</p> <p>Coordinar la realización de inventarios periódicos de activos, con el fin de mantener un registro actualizado de los bienes.</p> <p>Identificar aquellos activos que no cuentan con placa metálica correspondiente.</p> <p>Retirar del inventario, activos en mal estado según el procedimiento correspondiente.</p> <p>Se determine un único responsable de la identificación de activos y demás procesos de gestión de activos, de conformidad con lo que establece la normativa, por cuanto, se determinó que otros funcionarios también realizan estas funciones.</p>		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
5.2.	Adoptar las medidas necesarias y las buenas prácticas, con el fin de que se desechen todos los bienes que se encuentran acumulados en mal estado, sin utilizar y aquellos que ya estén retirados del inventario del SCBM, en los diferentes espacios del área de salud.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			



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

	Realice el seguimiento correspondiente a las acciones necesarias para la disposición los vehículos en desuso ubicados en el lote contiguo al área de salud, en coordinación con la unidad que corresponda.					
GESTIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTES						
6.1.	En caso de sustitución de personal en la unidad de transportes u otros, se procure que el sustituto disponga de las capacidades y la capacitación necesaria con el fin de evitar lo descrito en el hallazgo 6.1, además gestionar lo pertinente para que se actualicen los expedientes vehiculares y se lleven al día.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
6.2.	Adoptar las medidas necesarias, con el fin de que se corrijan de inmediato las deficiencias en el tema de llenado de vales de transporte y boletas de servicios de traslado.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
GESTIÓN DE VALIDACIÓN Y FACTURACIÓN						
Hallazgo	Situación Encontrada	Acción Propuesta	Funcionario Responsable	Plazo	Fecha Inicio	Fecha final
7.1.1.1 7.1.1.2 7.1.1.3	Realizar recordatorios periódicos a las unidades competentes de los servicios que han sido facturados, pero todavía no han sido cancelados para que procedan a adoptar las medidas correspondientes.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
7.2	Solicitar a la Dirección Coberturas Especiales, Director Financiero Contable, Dirección de Cobros y demás unidades involucradas, las revisiones y ajustes del Manual de normas y procedimientos para la facturación, cobro y recaudación de servicios de salud a personas no aseguradas con capacidad de pago, así como las capacitaciones correspondientes.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
7.3	Instruir y supervisar a los funcionarios competentes para que se adopten las medidas que correspondan, de tal forma que los casos definidos como no urgencia y no asegurados sean remitidos de previo a la Oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos, a fin de realizar el procedimiento de facturación anticipado.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			
7.4	Solicitar al Área de Cobros y al Área de Coberturas Especiales o a las unidades involucradas, establecer el mecanismo para realizar la facturación cuando el asegurado voluntario se encuentra moroso.		Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador			