



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

**AGO-21-2015**  
**17-02-2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó en cumplimiento de las actividades especiales contempladas en el Plan Anual Operativo 2014 de la Auditoría Interna y en atención de las denuncias DE-001-2013, DE-050-2013 y DE-082-2013, en las cuales se establecen presuntas irregularidades en el pago de guardias médicas en el Área de Salud de Cañas.

Los resultados obtenidos evidencian que en el Área de Salud Cañas se utiliza el pago de guardias y extras médicas como un medio permanente para brindar atención a los asegurados en las jornadas no ordinarias del Servicio de Emergencias, situación homogénea en las demás unidades de la Institución, lo que ha propiciado un gasto en constante, a pesar de las estrategias implementadas para la reducción de esas erogaciones.

Se evidenció oportunidades de mejora en el cumplimiento de la programación del rol de guardias y extras médicas, por cuanto se cumple en un 23%, lo que genera descontrol sobre el personal que debe estar en esa jornada extraordinaria, inclusive puede provocar que el Servicio de Emergencias quede descubierto o disminuya su capacidad instalada a falta de profesionales, debido a alguna confusión, olvido o fallo de coordinación sobre quién debería realizar la sustitución.

Se constató que el Coordinador del Servicio de Emergencias como responsable de la planificación del rol, no contempla el impacto que esa programación representa en el presupuesto, por cuanto se desconoce el costo por hora de guardia de cada médico, lo cual no permite hacer una relación entre esas dos variables.

Asimismo, se evidenciaron posibles incumplimientos del horario contratado, tanto en la jornada ordinaria como extraordinaria, de algunos médicos de Ebáis del Área de Salud de Cañas y otras que realizan extras o guardias médicas.

Por último, se observó debilidades de control en el procedimiento de autorización para el pago de las guardias médicas realizadas por el Director Médico del Área de Salud, lo anterior en virtud de que la documentación presentada no permite formar un criterio que las solicitudes obedecen a una situación fortuita o de emergencia y más bien crea la incertidumbre de que se hace de manera calculada y programada, contrario a las directrices emanadas por la Gerencia Médica.

Visto lo anterior, este Órgano de Control y Fiscalización ha propuesto 6 recomendaciones, en el sentido que el Director Regional de Servicios de Salud Chorotega, instruya a todos los Directores Médicos de la región para que aporten como parte de las justificaciones para la aprobación y trámite del tiempo extraordinario que ejecuten, la prueba correspondiente donde se demuestre que esa acción se desarrolló como medida excepcional o de contingencia y que no se está ante una práctica continua y



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

habitual; además, que cada unidad realice un análisis del cumplimiento de la programación del rol de guardias y extras médicas, con el fin que se determine el grado de cumplimiento de lo programado y consignar el costo económico de cada rol, con el fin de que sea un insumo para la toma de decisiones en el presupuesto.

Por su parte, al Director Médico valorar la conveniencia de implementar la medida de contención del gasto aplicada en el tercer turno de lunes a viernes para los días sábados, domingos y feriados; realizar las modificaciones necesarias al rol de extras y guardias médicas; desarrollar las acciones necesarias para dar efectivo cumplimiento a lo planificado en el Rol; y que el personal que realiza tiempo extraordinario en el Servicio de Emergencias, cumplan con lo dispuesto en la normativa vigente sobre este tema, en relación al registro y control de las horas.



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

AGO-21-2015  
17-02-2015

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### ESTUDIO ESPECIAL SOBRE LA PLANIFICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y PAGO DE GUARDIAS MÉDICAS EN EL ÁREA DE SALUD CAÑAS, U.E 2555

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CHOROTEGA, U.E. 2599

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en cumplimiento de las actividades especiales contempladas en el Plan Anual Operativo 2014 de la Auditoría Interna y en atención de las denuncias DE-001-2013, DE-082-2013 y DE-050-2013, en las cuales se establecen presuntas irregularidades en el pago de guardias médicas en el Área de Salud de Cañas.

#### OBJETIVO GENERAL

Determinar la veracidad de lo señalado en las denuncias DE-001-2013, DE-082-2013 y DE-050-2013.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el comportamiento del gasto en la partida 2023 "Guardias Médicas.
- Verificar la existencia y eficiencia de los mecanismos de control establecidos por la Administración para el cumplimiento de horarios, programación y pago de guardias médicas.
- Analizar las estrategias implementadas para el aprovechamiento racional de los recursos financieros y contención del gasto, respecto al pago de guardias médicas.

#### ALCANCE

El estudio comprende el análisis de los hechos expuestos en las denuncias DE-001-2013, DE-082-2013 y DE-050-2013, sobre los procedimientos y controles establecidos por la Administración Activa para la programación, asignación y pago de guardias médicas en el Área de Salud de Cañas, durante el periodo comprendido entre enero 2009 y setiembre 2014, ampliándose en aquellos casos en que se consideró necesario.

La evaluación se realizó de conformidad con lo dispuesto en el Manual de normas generales de auditoría para el sector público, dictadas por la Contraloría General de la República.



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

## METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se realizaron los siguientes procedimientos:

- Análisis de la ejecución presupuestaria de la subpartida 2023 (guardias médicas) del periodo 2009-2014.
- Análisis de la programación y cumplimiento del rol de extras y guardias médicas.
- Revisión de los mecanismos de control para el cumplimiento de la jornada laboral y de tiempo extraordinario.
- Tabulación y análisis de la producción del Servicio de Emergencias 2013-2014.
- Estudio y tabulación de los montos cancelados a los médicos por concepto de guardias médicas.
- Revisión de las justificaciones remitidas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega para la autorización y pago de las guardias médicas realizadas por el Director Médico del Área de Salud de Cañas.
- Revisión de las acciones ejecutadas para la contención del gasto en la subpartida 2023.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de la Administración Pública 6227, del 2 de mayo 1978, publicado en La Gaceta 102 del 30 de mayo 1978.
- Ley General de Control Interno 8292, del 31 de julio 2002, publicada en La Gaceta Nº 169 del 4 de setiembre 2009.
- Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, No. R-CO-94-2006 del 17 de noviembre 2006, publicada en La Gaceta Nº 236 del 8 de diciembre 2006.
- Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, comunicado mediante notas DRH-198-98 y DRH-369-98 del 24 de marzo y 4 de junio 1998, reformado mediante Circular 018784 del 12 de julio 2001.
- Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto, Mayo 2014.
- Normas técnicas específicas para la Formulación, Aprobación, Ejecución, Control y Evaluación del Plan Operativo y Presupuesto de la C.C.S.S. 2008-2012.
- Las Medidas para Mejor Optimización de los Recursos 2013-2014.
- El informe del equipo de especialistas nacionales nombrado para el análisis de la situación del seguro de salud de la CCSS, del 29 de setiembre 2011.
- Oficio GA-11218-13, GM-8467-13, GF-13568-13, GIT-0408-13, GP-19846-13 y GL-12313-13 del 22 de marzo 2013.
- Oficios 7441-3 del 4 de febrero 2013, 7529-3 del 27 de febrero 2013 y 23050 del 8 de abril 2013.



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

- Circular DRH-998-05 del 23 de agosto 2005, relacionada con el cumplimiento efectivo del horario de trabajo y la jornada laboral.
- Circular 6386 del 22 de marzo 1982, criterio emitido por la Dirección Jurídica de la institución relacionado con el compromiso en la realización de la jornada extraordinaria.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

*“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...”*

## SOBRE LOS HECHOS DENUNCIADOS

En las denuncias DE-001-2013, DE-050-2013 y DE-082-2013 se indica, que en el Área de Salud de Cañas se cancelan sumas excesivas en guardias médicas a la falta de creación de un segundo y tercer turno, en contraposición a lo dispuesto por la Junta Directiva de la Institución, en lo referente a la aplicación de medidas de contención del gasto y políticas de aprovechamiento racional de los recursos financieros.

La Auditoría Interna mediante la recomendación 1 del informe AGO-361-2011, del 4 de noviembre 2011, dirigida a la Presidencia Ejecutiva, solicitó el abordaje integral de la temática de guardias médicas, con un enfoque técnico, financiero, jurídico y de salud, mediante el cual se determinara la viabilidad de establecer un nuevo modelo de pago a nivel institucional por ese concepto.

Además, recomendó efectuar un análisis de costos, a fin de determinar los recursos necesarios y la sostenibilidad financiera para la apertura e implementación de un II y III turno de atención, en sustitución de tiempo extraordinario.

Mediante informe de seguimiento SAGO-11-361-01-2014 del 23 de junio 2014, se consideró la recomendación 1 en proceso de cumplimiento, por cuanto, se evidenció la conformación de un equipo de trabajo que abordara el tema de guardias médicas. Además, se indicó que debido a la complejidad del tema, corresponde analizarlo en detalle para una adecuada toma de decisiones. Por último, se instó a realizar los esfuerzos necesarios para atender la recomendación con la celeridad requerida, con base a la relevancia y sensibilidad que implica, debido a que está directamente relacionado con la prestación de servicios de salud, así como con erogaciones de recursos económicos importantes.



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

Así mismo, una de las denuncias antes mencionadas (para efectos de Auditoría Interna la DE-082-2013) fue remitida mediante copia a la Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega. En ese sentido, el Dr. Anner Angulo Leiva, Director Regional en ese momento, solicitó a todos los directores médicos y generales (oficio DRSSCH-0642-06-2013 del 4 de junio 2013), lo siguiente:

- “1. Indicar las medidas adoptadas en la aplicación de la política de racionalización de contención del gasto en los Servicios de Urgencias.*
- 2. Indicar las gestiones realizadas para la conversión de plazas.*
- 3. Que la Oficina de Recursos Humanos de cada una de las unidades a sus dignos cargos certifiquen los tiempos extraordinarios realizados por el Director Médico de la Unidad y las Jefaturas, asimismo adjuntar las gestiones realizadas para solucionar la deficiencia del recurso humano”.*

Como respuesta al oficio anterior, el Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud de Cañas, mediante nota DG-CAIS-402-2013 del 10 de junio del 2013, informó sobre las medidas adoptadas para la contención del gasto en esa Unidad y demás gestiones realizadas para la conversión de plazas.

## **ASPECTOS GENERALES**

La Dirección de Administración y Gestión de Personal ha definido las Guardias Médicas como los pagos en efectivo que la Caja otorga a los profesionales en Ciencias Médicas por permanecer en el centro de salud, en una jornada previamente programada, principalmente para los Servicios de Emergencias. Su formulación se debe justificar mediante el análisis organizacional de cada turno, su demanda y distribución de los mismos y todo pago queda condicionado al contenido presupuestario.

En el Área de Salud de Cañas, se utilizan las Guardias Médicas en conjunto con las Extras Médicas como instrumento para brindar atención en el Servicio de Emergencias las 24 horas, 7 días a la semana, mediante la combinación de la jornada ordinaria y extraordinaria.

En ese sentido, se programa en esta modalidad tres médicos de lunes a jueves de 4 pm a 7 am (uno de ellos en extras hasta las 10 pm); los viernes de 3 pm a 7 am (uno de ellos en extras hasta las 10 pm) y tres galenos permanentemente los sábados, domingos y feriados, de 7 am a 7 am (24 horas).

El gasto por ese concepto asciende en promedio a €246.8 millones de colones por año, presentando un incremento constante en los últimos años, según se muestra a continuación:



**CUADRO 1**  
**COMPORTAMIENTO DE GASTO PARTIDA 2023 GUARDIAS MÉDICAS**  
**ÁREA DE SALUD DE CAÑAS**  
**PERIODO 2009-2014**

<b>AÑO</b>	<b>GASTO (c)</b>
2009	205.200.570
2010	237.140.586
2011	283.834.058
2012	231.292.646
2013	253.478.469
2014	270,303,806
<b>PROMEDIO</b>	<b>246,875,023</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,481,250,135</b>

Fuente: Mayor auxiliar 2009-2014

Por otra parte, con el fin de verificar como se distribuye el pago del presupuesto de las guardias médicas, se procedió a generar el reporte de planilla ampliada del 2013 y 2014 correspondiente a la cuenta 900-31-2, donde se cancela la subpartida 2023, determinando que en ese periodo el gasto se ha distribuido entre 44 médicos, concentrando el 80% de las erogaciones (c381.7 millones) en 14 médicos.

**HALLAZGOS**

**1. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA, SUBPARTIDA 2023 GUARDIAS MÉDICAS**

Se efectuó un análisis de la ejecución presupuestaria de la subpartida 2023, en el periodo comprendido entre enero 2009 a octubre 2014, obteniendo los siguientes resultados:

- El balance de ejecución presupuestaria en el 2010, presentó un sobregiro de c43.5 millones.
- Se evidencia variaciones del gasto y del total asignado en la subpartida; entre el 2011 y 2010 existió un aumento del 20% (c46.6 millones) y las erogaciones del 2013 superaron en un 10% (c22.1 millones) al 2012; además, la "Asignación Total" del 2011 superó en un 33% (c96 millones) lo presupuestado para el 2010.

**CUADRO 2**  
**COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO**  
**PERIODO 2009 A SETIEMBRE 2014**  
**(millones de colones)**

<b>Año</b>	<b>Asignación Original</b>	<b>Modificada</b>	<b>Total Asignación</b>	<b>Gasto</b>	<b>Incremento</b>	<b>% Incremento</b>	<b>Balance</b>
2009	180,000,000	25,200,570	205,200,570	205,200,570	-	-	-
2010	193,600,000	0	193,600,000	237,140,586	31,940,016	16%	-43,540,586
2011	195,300,000	94,300,000	289,600,000	283,834,058	46,693,471	20%	5,765,942
2012	165,600,000	70,000,000	235,600,000	231,292,646	-58,307,354	-21%	4,307,354
2013	261,000,000	-5,500,000	255,500,000	253,478,469	22,185,823	10%	2,021,531
2014	252,000,000	22,250,000	274,250,000	270,303,806	16,825,337	7%	3,946,194
<b>Total</b>	<b>1,247,500,000</b>	<b>206,250,570</b>	<b>1,453,750,570</b>	<b>1,481,250,135</b>	<b>59,337,293</b>	-	-

Fuente: Reporte Mayor Auxiliar





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

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto en el punto 8.3.3, sobre el contenido presupuestario establecen:

*“Cada unidad ejecutora es responsable de la asignación y la ejecución presupuestaria, por lo que no está permitido asumir gastos o actividades que no les competen, ni ejecutar gastos que estén amparados a variaciones presupuestarias (modificaciones o presupuestos extraordinarios). También, deben evitar las sobre-ejecuciones, a través de una adecuada gestión y utilización de los recursos”.*

En relación con el incremento de los gastos por concepto de guardias médicas y los sobregiros, es preciso considerar lo establecido en la norma 2.2.2.3 – Ejecución, Inciso f) del documento “Normas técnicas específicas para la Formulación, Aprobación, Ejecución, Control y Evaluación del Plan Operativo y Presupuesto de la C.C.S.S. 2008-2012”, en la cual se señala:

*“Las unidades ejecutoras deben evitar sobre ejecuciones a través de una adecuada gestión y utilización de los recursos; el incumplimiento de esta disposición es un hecho generador de responsabilidad administrativa, según lo establecido en el artículo 110 de la Ley Nº 8131 de Administración Financiera y Presupuestos Públicos”.*

El Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud de Cañas, mediante oficio DG-CAIS-0128-2015 del 6 febrero 2015, indicó:

*“En relación a esta situación, hemos expuesto dos realidades que ocasionaron este sobregiro, bajo ningún contexto se debe intuir, contemplar o justificar que el mismo fuese propiciado por las guardias de los médicos del servicio de urgencias. Esta posición debe de ser separada COMPLETAMENTE del estudio, en vista que éstos recursos se invirtieron en el proyecto de "Apertura de Sala de Operaciones", mediante una metodología de trabajo en RED, con el Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, la Gerencia Medica y la Unidad Técnica de Listas de Espera (UTLE).*

*Es oportuno anotar, que se procede y realizan para este punto específico todas las gestiones necesarias para hacer efectivos los pagos en tiempo y forma, pero fue prácticamente imposible, envista que las asignaciones iniciales no fueron las requeridas para el período. Esta situación se encuentra debidamente notificada y por ende documentada. Por lo anterior, considero que estos costos no se deben reflejar como gastos originados en el servicio de urgencias y sería bueno aclarar a los lectores de este informe esta situación, ya que los mismos se originan de un proyecto con características externas a la atención brindada en el servicio de Urgencias.*

*Queremos hacer énfasis en este apartado, que la unidad maneja una dinámica de análisis de partidas, que se dictan las pautas de aprovechamiento de los recursos bajo la máxima responsabilidad y eficiencia, que no existen sobregiros injustificados en nuestra ejecución y el*





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

*comportamiento de la partida 2023 se encuentra ajustada a las necesidades propias de la unidad, a sus proyectos y son del completo conocimiento de nuestras autoridades, estando esta situación ligada a la necesidad de cubrir la atención directa a los usuarios bajo esta modalidad ante la ausencia de plazas para cubrir la atención de 24 horas en el servicio de Urgencias”.*

El Lic. Juan Baltodano Quintanilla, Administrador del Área de Salud de Cañas, mediante oficio CAIS-DAF-097-2014 del 23 de octubre 2014, aportó la documentación correspondiente a las gestiones realizadas para la justificación del sobregiro en la subpartida 2023 del periodo 2010, dentro de las cuales se establece que la asignación presupuestaria inicial fue inferior al monto solicitado, además se adjuntó las solicitudes de modificaciones presupuestarias 15-2010 y 19-2010 autorizadas por la Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega y la Gerencia Médica, las cuales fueron trasladadas a la Dirección de Presupuesto, sin embargo estas no fueron aplicadas.

Por otra parte indicó:

*“En relación al crecimiento observado en la partida 2023 (guardias médicas), específicamente en lo referente a la asignación presupuestaria en los años 2010 y 2011; es importante señalar que si bien se observa un mayor crecimiento porcentual; lo anterior obedece a que en la asignación presupuestaria 2010 no está contemplado el total del gasto ejecutado de dicho periodo”.*

Al respecto del déficit proyectado para concluir el ciclo presupuestario, se aportó los documentos DG-CAIS-0432-2014 del 15 de julio 2014 y DG-CAIS-0636-2014 del 22 de octubre 2014, donde se hace la solicitud de la modificación presupuestaria número 15-2014 y 24-2014, respectivamente, que a saber considera en la partida 2023 la suma de 15 y 9.5 millones de colones, para solventar el pago de guardias médicas hasta el mes de diciembre.

La práctica de incrementar los recursos financieros a la partida 2023 de forma permanente y de la existencia de sobregiros, se origina por varios factores, entre los que se puede señalar los ajustes a los salarios ordinarios, los cuales se toman como base para los extraordinarios y la asignación de un presupuesto suficiente para cubrir las erogaciones del periodo.

El incremento en la partida de forma permanente, genera un efecto multiplicador en otros conceptos como aguinaldo, salario escolar, remuneración por vacaciones, cesantía y preavisos, que les correspondería a los funcionarios que laboran esa modalidad de tiempo extraordinario, lo cual representa un costo mayor para la institución y eventualmente podría afectar la sostenibilidad financiera.

Por lo anterior y considerando que el presupuesto es el límite máximo de acción, es preciso que la institución valore la conveniencia de mantener este sistema de pago, fin de garantizar el uso de los recursos financieros dentro de un marco de máxima responsabilidad, eficiencia y eficacia, garantizando



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

la inversión de los recursos presupuestados en la satisfacción de los objetivos para los cuales fueron creados, que evite la adquisición de compromisos y erogaciones sin que exista contenido presupuestario.

## 2. ASPECTOS RELACIONADOS CON EL ROL DE GUARDIAS Y EXTRAS MÉDICAS

### 2.1. DEL CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN MENSUAL

Se determinó que el personal que realiza las extras y guardias médicas en el C.A.I.S. de Cañas, no se ajusta al programado según el rol mensual. Por día el centro médico programa 3 médicos para cubrir el Servicio de Emergencias. De acuerdo con el análisis realizado en el mes de agosto 2014 (31 días), se evidenció un incumplimiento del 77% en la programación (Ver anexo 1). A continuación el detalle:

- El 42% de los días (13) únicamente realizó la guardia 1 médico de los 3 programados. Los otros dos no estaban en el rol inicial.
- El 32% de los días (10) realizaron 2 médicos de los 3 planificados.
- Hubo un día (29/08/2014) -lo que representa el 3%- donde no realizaron la Guardia ninguno de los médicos programados, sustituyéndose por otros que no estaban en el rol.
- Sólo en 7 días (23%) se cumplió estrictamente con la programación.

Asimismo, se evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de control establecidos por la Coordinación del Servicio de Emergencias en los cambios de la guardia programada, debido que en ocasiones no son respaldados de forma documental, efectuándose de manera verbal, ya sea por una llamada telefónica, correo electrónico, entre otros.

En este sentido, existe un criterio emitido por la Dirección Jurídica de la institución, mediante circular N° 6386 del 22 de marzo 1982, donde establece lo siguiente:

*“... El que acepta y se compromete a realizar una guardia (jornada de ocho horas) o una jornada extraordinaria (la cual puede ser de 4 horas o de 7 horas), debe acatarlas. De no hacerlo se expone a que se le aplique la correspondiente sanción disciplinaria la que, de acuerdo con la gravedad de la falta, puede ser de amonestación verbal hasta el despido. La calificación de la falta y de la sanción, en cada caso concreto, corresponde definirla al jefe superior inmediato así como su aplicación. (Ver Reglamento Interior de Trabajo de la Institución, en su capítulo de sanciones, así como el Código de Trabajo en lo que hace también al rubro de sanciones y al régimen de despido)”.*

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, establece en el punto 1.2 “Condiciones para el pago de tiempo extraordinario”, lo siguiente:

*“...De esta forma, aquel empleado(a) que se comprometa a la realización de tiempo extraordinario, debe acatar tal disposición y cumplir con los horarios establecidos. De no*



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

*hacerlo, se expone a la aplicación disciplinaria que corresponda, según los procedimientos establecidos en esa materia”.*

La Ley General de la Administración Pública, en el artículo 134, establece:

- “1. El acto administrativo deberá expresarse por escrito, salvo que su naturaleza o las circunstancias exijan forma diversa.*
- 2. El acto escrito deberá indicar el órgano agente, el derecho aplicable, la disposición, la fecha y la firma, mencionando el cargo del suscriptor”.*

El Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud de Cañas, mediante oficio DG-CAIS-0128-2015 del 6 febrero 2015, indicó:

*“En este apartado es bueno puntualizar que si bien es cierto existen modificaciones al roll original a razón de situaciones propias de los médicos que realizan el tiempo extraordinario (imprevistos, situaciones no panificables y apremiantes, etc), es difícil para el coordinador de Urgencias no resolver de una manera expedita sin la utilización medios alternos que no están bajo el cobijo de buenas prácticas de control interno, como lo son acuerdos verbales, llamadas telefónicas de celular personal, correos internos, vía grupos WhatsApp, entre otras al momento que es enterado de la situación concreta, y dada la premura puede darse debilidad el sistema de registro de la situación. Sin embargo esta dinámica no es la habitual ya que siempre ha existido el proceder de cambios mediante las boletas custodiadas por recursos humanos y la utilización de la bitácora del servicio de urgencias. Señalo además que desde el 1 de Diciembre del 2014, se implementó la utilización del formulario de cambios o otorgamiento de Guardias o extras, custodiado por la Dirección General”.*

Lo anterior, es consecuencia de los frecuentes cambios e intercambio de roles, entre los profesionales asignados en las Guardias Médicas, así como de la Coordinación del Servicio de Emergencias, el cual autoriza y avala dichas modificaciones, en ocasiones sin dejar registro documental de lo actuado.

Dicha situación podría generar un descontrol sobre el personal que debe hacer las Guardias o Extras Médicas, inclusive provocando que el Servicio de Emergencias quede descubierto a falta de profesionales, debido a alguna confusión, olvido o falta de coordinación sobre quién debería realizar la jornada.

Asimismo, es importante que se realicen los cambios de guardia de forma documental, debido a que al efectuarse de manera verbal ocasiona que en el momento de tramitar el pago de las guardias se presenten inconsistencias, lo cual podría provocar que se cancelen sumas de más o menos a algunos médicos.



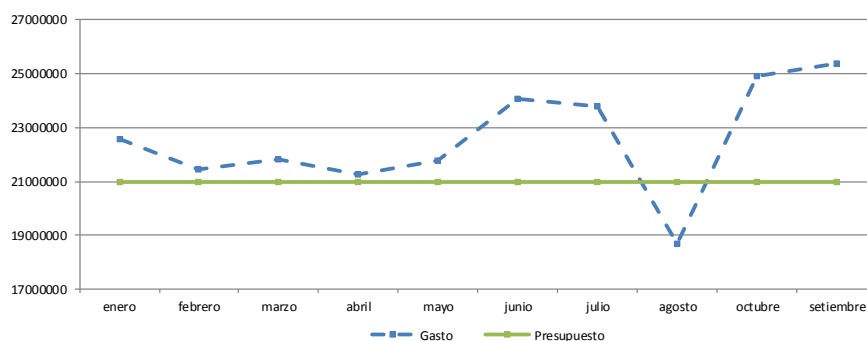
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## 2.2. DEL COSTO DE LA PROGRAMACIÓN MENSUAL

Se determinó que al efectuar la programación del rol de extras y guardias medicas no se considera el impacto financiero que esa distribución tendrá en el presupuesto, lo anterior en virtud de que no se relaciona el costo por hora de cada médico y la cantidad de horas asignadas, acción que permitiría conocer de ante mano el impacto que tendrían las variaciones en el rol en el presupuesto.

Para el año 2014 se asignaron €252 millones en la subpartida 2023, lo que significa que por este concepto se tiene autorizado un gasto máximo de €21 millones por mes, sin embargo, al 30 de setiembre se registró una erogación promedio de €22.3 millones mensuales, lo que es igual a un sobregiro de €1.3 millones por mes, situación que indica que los recursos asignados serán insuficientes al término del periodo 2014, por lo que la Administración ha solicitado un incremento en la subpartida 2023,

**GRÁFICO 1**  
**COMPARACIÓN GASTO Y PRESUPUESTO**  
**ASIGNADO POR MES, PARTIDA 2023**  
(En colones)



Las Medidas para Mejor Optimización de los Recursos 2013-2014, en el punto 2.3 Consideraciones Adicionales sobre servicios personales, establece:

*“a) Tiempos Extraordinarios:*

- i. Durante el año 2014, se solicita a las unidades de salud consistencia en la aplicación del tiempo extraordinario, con el fin de no superar el crecimiento porcentual del último año.*
- ii. Las jefaturas de las unidades y los niveles superiores como Gerencias y Direcciones Regionales se abstendrán de dar autorizaciones de tiempos extraordinarios sin contenido presupuestario cuando no exista una justificación técnica y no se conozca la productividad.*

La situación expuesta se origina al no contemplar la cantidad de horas en guardia médica que se le asigna a cada uno de los médicos contra el costo económico que eso representa, lo cual genera que en la



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

mayoría de los meses el gasto supere lo asignado y por ende al final del ciclo presupuestario se tengan que solicitar modificaciones para cubrir la subpartida. Ejemplo de lo anterior fue la modificación presupuestaria a los montos asignados originalmente de €22.2 millones de colones en la subpartida 2023.

Al respecto, el Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud de Cañas, mediante oficio DG-CAIS-0128-2015 del 6 febrero 2015, indicó:

*“...el causal de la solicitud de fondos presupuestarios, obedece como lo hemos repetido, a una asignación inferior a la proyectada, y a la dinámica de asignación vía modificación acostumbrada por la Dirección de Presupuesto. Sí, se contempla el gasto proyectado, pero repetimos que la recomendación de ajustar su ejecución a los montos asignados implicaría la salida de los médicos que no "cumplan" con el aceptable según el tope asignado para permanecer en el roll, lo cual no refleja parcialidad de la distribución del tiempo extraordinario”.*

### **3. DEL PROCEDIMIENTO DE JUSTIFICACIÓN PARA EL TRAMITE Y PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO AL DIRECTOR DEL ÁREA DE SALUD CAÑAS**

Revisado el proceso de confección, trámite y pago de tiempo extraordinario laborado por el Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud Cañas, se determinó debilidades en el procedimiento de justificación y autorización de esas erogaciones, lo anterior en virtud de que la documentación presentada evidencia que en algunos casos las guardias médicas se realizan de manera habitual y continua, contrario a lo instruido por la Gerencia Médica en relación con la prohibición de realizar tiempo extraordinario para profesionales en ciencias medicas que ejerzan cargos de Jefatura, salvo en los casos justificados y con el objetivo de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de salud.

Se evidenció que la documentación aportada, se basa en la copia de la bitácora donde se anota la justificación en conjunto de los días del mes en el cual se realizó la guardia, situación que no sustenta de manera clara el trámite y más bien, crea incertidumbre si el proceso se realizó cumpliendo con el formalismo suficiente para que se apruebe la erogación del gasto, lo anterior por no presentar evidencia de que se realizaron las gestiones (en primera instancia) ante otros médicos del Área de Salud, para que realizaran la sustitución del profesional que estaba asignado por rol.

Ejemplo de lo anterior sucedió en el proceso de autorización del mes de mayo 2014, para el cual mediante oficio DG-CAIS-0315-2014 del 29 de mayo 2014, el Dr. Palma Lostalo solicitó el aval para el trámite de las guardias realizadas los días 1°, 4, 11 y 25 de mayo 2014, justificando que no se encontró oferentes para cubrir esos días y por la necesidad de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios de salud, para lo cual se adjunta copia del la anotación realizada en el libro de actas del 29 de abril 2014 (página 18), donde se indicó lo siguiente:



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

*“Se solicitó colaboración al Dr. Marvin Palma Lostalo, en la realización de guardias en el servicio de emergencias los días jueves 1, domingo 4, domingo 11 y domingo 25 del mes de mayo. Esto debido a la falta de colegas que pudieran cubrir esos días el servicio”.*

Sobre el particular, se observó que el 29 de abril 2014 se justificó 4 días de guardias para que las supliera el Dr. Palma Lostalo en el mes posterior (mayo), situación que hace suponer una programación adelantada.

Situación similar se sucedió en el trámite de las guardias laboradas en abril, en el cual mediante oficio DG-CAIS-0314-2014 del 30 de mayo 2014 (un mes después), el Dr. Palma Lostalo solicitó la aprobación de las guardias efectuadas el 4, 9, 11 y 23 de abril, amparado en la misma justificación presentada en el oficio anteriormente expuesto, donde el 5 de mayo 2014 se estableció que se solicitó al Dr. Palma Lostalo cubrir las guardias del viernes 4, miércoles 9, viernes 11, miércoles 23 y sábado 26 de abril 2014.

En este caso, se evidencia que la anotación se realizó después de ejecutadas las guardias (5 de mayo 2014) y no se hace ver qué medidas se establecieron para cubrir esos días con otros profesionales.

Así las cosas, esta Auditoria comprobó que esa práctica se realizó para justificar los pagos de Diciembre 2013, enero, febrero, marzo y junio 2014 y que todas fueron aprobadas por la autoridad superior en ese momento<sup>1</sup>, a cargo del Director Regional de Servicios de Salud Chorotega.

El Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud de Cañas, mediante oficio DG-CAIS-0128-2015 del 6 febrero 2015, indicó:

*“Para estos puntos en particular, y como les fue expuesto por mi persona, la anotación en el libro de actas del Dr. Alfredo Alvarado Gutiérrez en el folio número 18 no corresponde a la realidad, y su explicación radica según el propio manifiesto del Dr. Alvarado a un "error involuntario" que suscita anotar 29/4/14 siendo lo correcto 29/5/14. Se debe por partir y abogar al sentido lógico del orden cronológico seguido en los folios 16,17 y 18 de dicho libro, ya que los mismos albergan registros de eventos correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo del 2014, siendo la anomalía de registro producto de un error humano el cual puede y debe certificarse”.*

A pesar de lo expuesto por el Dr. Palma Lostalo, la documentación que se trasladó al Director Regional de Servicios de Salud Chorotega<sup>2</sup>, fue la copia del acta donde ese consigno el error, no así las anotaciones de los folios 16, 17, 18 de la bitácora.

En ese sentido, el Director Regional de Servicios de Salud Chorotega ha requerido se aporten las evidencias que permitan deducir que se cumple con las directrices emitidas por la Gerencia Médica, en

<sup>1</sup> y <sup>2</sup> Dr. Anner Angulo Leiva, Dr. Warner Picado Camareno y Dra. Tatiana Guzmán Coto.



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

relación a la prohibición de realizar tiempo extraordinario para profesionales en ciencias medicas que ejerzan cargos de Jefatura.

Por otra parte, la revisión arrojó que las anotaciones efectuadas en el libro de actas, no muestran las acciones desarrolladas por la Jefatura del Servicio para buscar oferentes en el Área de Salud o en otras cercanas. Además, no se evidencia las gestiones realizadas ante la Unidad de Gestión de Recursos Humanos para la publicación de la necesidad de la sustitución.

Mediante circular 7441-3 del 4 de febrero 2013, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, informó sobre los acuerdos tomados por la Junta Directiva referente a la prohibición de realizar tiempo extraordinario por profesionales en ciencias médicas que ejerzan cargos de Jefatura, además, instruyó a los Directores Regionales, Generales y Médicos, sobre la necesidad de estar vigilantes a la no autorización para realizar guardias medicas o cualquier modalidad de tiempo extraordinario en forma continua y habitual a los médicos que ejerzan esos cargos.

En la nota 7529-3 del 27 de febrero 2013, la Dr. Villalta Bonilla brinda aclaración de los alcances del oficio 7441-3, donde establece que también se encuentran inhibidos para la realización de tiempo extraordinario los funcionarios que desempeñan puestos de dirección de centros asistenciales, así como jefes de servicios médicos, sin embargo, instaura la posibilidad de que ciertos casos, considerando las necesidades de algunos centros de trabajo y sus circunstancias particulares, puedan ser analizados y tratados como una excepción, por lo que se delega en los Directores las unidades y Directores Regionales de Servicios de Salud, la valoración de aquellas solicitudes para gestionar la autorización correspondiente y de esa forma la realización de cualquier modalidad de tiempo extraordinario al grupo de funcionarios que los alcanza la prohibición.

En complemento a lo anterior, mediante oficio 23050 del 8 de abril 2013, la Gerenta Médica instruyó que deben los Directores Regionales de Servicios de Salud atender y autorizar el tiempo extraordinario a los Directores Generales y Médicos de los centros de salud adscritos a su Región.

Por tal razón, mediante oficios DRSSCH-0851-07-2013 del 22 Julio 2013 y DRSSCH-0885-10-2014, del 9 Octubre 2014, el Director Regional de Servicios de Salud Chorotega, Dr. Anner Angulo Leiva y Dr. Warner Picado Camareno, respectivamente, emitieron directrices en relación a la solicitud de evidencias para firma de acciones de personal de tiempo extraordinario de directores médicos de Áreas de Salud de la Región Chorotega, a saber

*“Cada responsable en las Unidades de llevar a cabo los procedimientos debe certificar lo siguiente:*

- 1. Que el Director Médico no se encuentra en un rol de Guardias.*
- 2. Que el encargado de hacer el rol de la Guardia, haya realizado las gestiones para cubrir los días del mes con los médicos del Centro de Salud, a excepción del Director Médico.*





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

3. *De no contar con médicos disponibles para realizar tiempo extraordinario en el centro de trabajo, el encargado de realizar el Rol de guardias deberá comunicar con la debida anticipación a la Unidad local de Recursos Humanos, para las publicaciones en el Portal de Recursos Humanos de Oferentes, mediante correos electrónicos informar a las Unidades, entre otros, esta publicación debe encontrarse permanente, en aquellas unidades que se dificulta encontrar oferentes. La Oficina de Recursos Humanos trasladará al encargado de realizar el rol de la Guardia las ofertas recibidas para realizar tiempo extraordinario, según la normativa Institucional.*
4. *Existiendo la dificultad para encontrar algún oferente, mismo que debe estar certificado por la Unidad Local de Recursos Humanos, el Director Médico deberá realizar las acciones pertinentes para el Visto Bueno de tiempo extraordinario”.*

La situación descrita se origina en la inobservancia de las directrices emitidas por la Gerencia Médica, ya que al ser necesario que el Director Médico del Área de Salud de Cañas, realice cualquier modalidad de tiempo extraordinario, debe ser en amparo de una contingencia con el fin del resguardo de la prestación de los servicios de salud, todo siempre bajo el ámbito de la transparencia, por lo que al justificar esas acciones con la documentación consignada en el libro de actas y de manera programada en el mes, no permite formar un criterio que las solicitudes obedecen a una situación fortuita o de emergencia y más bien crea la incertidumbre de que se hace de manera calculada y programada.

El documentar de esa manera esas justificaciones, genera que se pierda la credibilidad del sistema de control interno implementado para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario utilizado por el Área de Salud Cañas y la Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega.

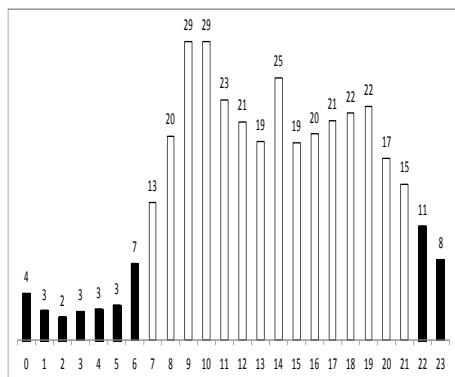
#### **4. DE LAS ACCIONES Y ESTRATEGIAS APLICADAS PARA DISMINUIR EL GASTO POR CONCEPTO DE GUARDIAS MÉDICAS**

Se determinó que en el Área de Salud Cañas se han efectuado acciones tendentes a mitigar las erogaciones correspondientes de guardias médicas, tales como, la disminución desde el 2012 de un médico en el tercer turno de lunes a viernes y gestiones ante la Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega para que al Servicio de Emergencias se le dote de seis plazas de Médicos Generales y de esa manera habilitar el segundo y tercer turno.

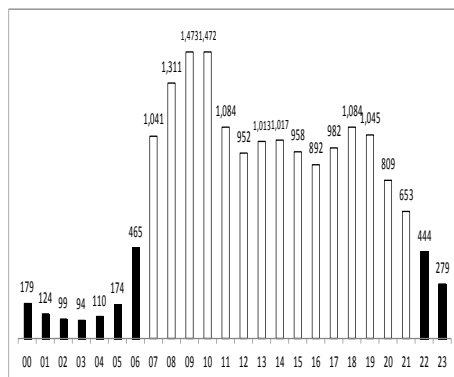
En ese sentido, la disminución de un galeno en el tercer turno impactó el gasto de la subpartida 2023, en virtud de que para el 2012 se gastaron €58.3 millones menos que en el 2011, sin embargo, llama la atención que esa disposición no fuese aplicada para los sábados, domingos y feriados, lo anterior ya que al tabular y analizar la producción de esos días, se determinó que en ese horario se presenta la menor demanda y que el promedio de pacientes atendidos, es similar a la cantidad vista entre semana lo que significa que el comportamiento de la demanda mantiene la misma tendencia, tal y como se muestra a continuación.



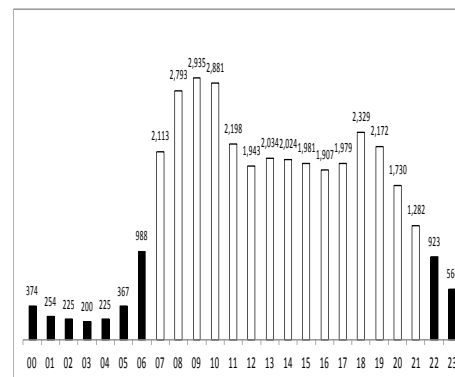
**GRÁFICO 1**  
**COMPORTAMIENTO DEMANDA DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL TERCER TURNO**  
**SERVICIOS DE EMERGENCIAS**



Sábados y domingos, I trimestre 2014 (tres meses)



Lunes a domingos, I trimestres 2014 (tres meses)



Lunes a domingo, enero a junio 2014 (seis meses)

Específicamente, en el primer trimestre del 2014 los días sábados y domingos se atendieron en promedio a 5 pacientes por hora, mientras que de lunes a viernes la cantidad fue de 3.

Sin embargo, el ahorro que estas medidas puedan generar un eventual impacto en la capacidad instalada del servicio, ya que la medida adoptada va en función de reducir la cantidad de funcionarios disponibles para la atención directa de los usuarios amparado en la demanda de esa jornada, por ende en determinado momento podría dejar de ser una acción de contención del gasto y podría convertirse en un factor negativo en la calidad de la prestación de los servicios, a raíz del crecimiento constante de la demanda, situación que debe ser valorada en su momento.

Por lo anterior, se deduce que las alternativas que deben ser concedidas en beneficio de los asegurados y contemplando la situación económica de la institución, por lo que adoptar la modalidad de turnos de trabajo en vez de guardias médicas, podría significar una alternativa a considerar para mantener la misma oferta de servicios y disminuir las erogaciones financieras por conceptos de tiempos extraordinarios.

Mediante oficio DG-CAIS-402-2013 del 10 de junio 2013 el Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud Cañas indicó en el punto 1 solo siguiente:

*“Para el caso del Servicio de Urgencias del CAIS Cañas, implementamos una disminución de la permanencia del personal médico después de las 10 de la noche, pasando de tres médicos, a dos médicos de 10:00 pm a 7:00 am. (...) queremos manifestar que las medidas de contención implementadas por esta unidad han sido catalogadas por nuestro grupo de apoyo gerencial, como la alternativa máxima de riesgo ejecutable, lo anterior sustentado en el volumen de producción del servicio, característica y particularidades de las emergencias que se atienden*



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

*(primordialmente politraumas por accidente de tránsito propiciadas por la cercanía de una carretera interamericana, así como con carreteras de alta peligrosidad que comunica a cañas con lo diferentes camatones de la altura de Guanacaste) aunado a la lejanía con nuestro hospital de referencia,...*

El Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud de Cañas, mediante oficio DG-CAIS-0128-2015 del 6 febrero 2015, indicó:

*“La dinámica de eliminar las Guardias Médicas como mecanismo de permanencia a la atención las 24 horas en el servicio de Urgencias se encuentra completamente condicionado a la dotación de plazas para un segundo y tercer turno; situación que es más que conocida, justificada y reiterada (...). Por otra parte, hay que tomar en consideración que el servicio de Urgencias de éste CAIS posee una ubicación estratégica, que el riesgo de atención de EMERGENCIAS reales propiciada sobre todo por accidentes de tránsito, se potencializa los fines de semana y feriados. Además estos días presentan el mayor flujo de usuarios foráneos que pertenecen a comunidades que no poseen servicios de Urgencias las 24 horas o bien éstos no cuentan con servicios de apoyo como laboratorio y Rayos X por lo cual deciden acudir a nuestra unidad”.*

El informe del equipo de especialistas nacionales nombrado para el análisis de la situación del seguro de salud de la CCSS, del 29 de setiembre 2011, en la recomendación R.21 indica que se debe: “...Eliminar el tiempo extraordinario como forma permanente de pago de jornada y convertir tiempo extraordinario en segundo y tercer turno de atención”.

Congruente con lo antes citado, la Junta Directiva en la sesión 8581 celebrada el 24 de mayo de 2012, aprobó las “Medidas para mejor optimización de los recursos 2012-2013”, la cual en el punto 2.2 Política de aprovechamiento racional de los recursos financieros de la C.C.S.S, establece que: “...se deben implementar acciones para disminuir el uso de tiempos extraordinarios, tales como ajustes de horarios, jornadas escalonadas, así como creación de plazas con financiamiento de tiempos extraordinarios”.

Por lo anteriormente expuesto, los seis gerentes institucionales, mediante oficio GA-11218-13, GM-8467-13, GF-13568-13, GIT-0408-13, GP-19846-13 y GL-12313-13 del 22 de marzo 2013, reiteran tales disposiciones y recuerdan a la Administración Activa de la CCSS, la obligatoriedad de aplicar y ajustarse a lo dispuesto en la normativa institucional vigente en materia de Tiempo Extraordinario; así como la responsabilidad que tienen las jefaturas respecto a la supervisión y control en la ejecución de las labores ocasionales o excepcionales que autorizan ejecutar en las jornadas extraordinarias.

Es importante señalar que la Auditoría Interna mediante la recomendación 1 del informe AGO-361-2011, del 4 de noviembre 2011, dirigida a la Presidencia Ejecutiva, solicitó el abordaje integral de la temática de guardias médicas, con un enfoque técnico, financiero, jurídico y de salud, mediante el cual se determine la viabilidad de establecer un nuevo modelo de pago a nivel institucional por ese concepto.



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

Sin embargo, es preciso que en los casos que sea procedente se realice una valoración de cada unidad ejecutora, lo anterior por las particularidades de cada centro y las oportunidades de mejora específicas que pudiesen ser evidenciadas en función de las características de la demanda, capacidad instalada y presupuesto asignado.

## 5. SOBRE LAS JUSTIFICACIONES DE AUSENCIA DE MARCA PARA TIEMPO EXTRAORDINARIO

Se determinó que en el mes de Agosto 2014, 6 funcionarios omitieron marcas (entrada o salida) al registrar el tiempo extraordinario en el Servicio de Emergencias del C.A.I.S. de Cañas. Al solicitar las justificaciones correspondientes, 5 de los médicos habían confeccionado la boleta respectiva y estaban avaladas por la Jefatura, a excepción de la Dra. Marta Eugenia Arguedas Arce, quién al 22 de octubre 2014 no había presentado la boleta de justificación ante la Oficina de Recursos Humanos del centro médico, así como el documento original de "Constancia para el Pago de Tiempo Extraordinario" y poder así tramitar el pago correspondiente a las horas extras realizadas en el mes de Agosto. Además, en todas las justificaciones emitidas por los funcionarios aducen el olvido de marcar como la razón fundamental de la omisión. A continuación el detalle:

**CUADRO 4**  
**AUSENCIA DE REGISTRO DE MARCAS EN EL RELOJ BIOMÉTRICO**  
**ÁREA DE SALUD / C.A.I.S. CAÑAS**  
**AGOSTO 2014**

Médico	Día		Marca		Justificación	Observación
	Del	Hasta	Entrada	Salida		
Henry Gutiérrez Álvarez	13/08/14	14/08/14	No	Si	Si: "Olvido de marca"	
Roberto Monge Murillo	17/08/14	18/08/14	Si	No	Si: "Descuido por envío de exámenes a un usuario de Diálisis"	
Ricardo Viales Solórzano	30/08/14	31/08/14	No	Si	Si: "Olvido de marca"	
Marta Eugenia Arguedas Arce	04/08/14	04/08/14	No	Si	No	Extras de 5 horas de las 17:00 a las 22:00
Joe Zamora López	18/08/14	18/08/14	Si	No	Si: "Olvido involuntario"	Extras de 6 horas de las 16:00 a las 22:00
Joe Zamora López	21/08/14	21/08/14	Si	No	Si: "Olvido involuntario"	Extras de 6 horas de las 16:00 a las 22:00
Mauricio Hernández Herra	22/08/14	22/08/14	No	Si	Si: "Olvido de marca"	Extras de 7 horas de las 15:00 a las 22:00

**Fuente:** Reporte Tiempo y Asistencia, Agosto 2014, Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, establece en el punto 1.6 "Del registro y control", lo siguiente:

*"Para efectos de pago, sólo serán válidas las horas extraordinarias que están debidamente registradas y comprobadas en las tarjetas individuales de control de asistencia y puntualidad.*



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

*En el caso de que un trabajador(a) exento de marca, por rol le corresponda laborar tiempo extraordinario, está en la obligación de registrar el tiempo laborado, para lo cual la jefatura inmediata le informará sobre los procedimientos a seguir y le proporcionará la tarjeta de control, en la cual deben figurar las respectivas marcas de iniciación y finalización de la jornada extraordinaria.*

*El control y registro de tiempo extra laborado por los(as) profesionales en ciencias médicas, debe ejecutarlo cada servicio donde se desempeña el profesional, el cual debe ser supervisado y refrendado por el superior inmediato”.*

El Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud de Cañas, mediante oficio DG-CAIS-0128-2015 del 6 febrero 2015, indicó:

*“...la dinámica de poner a marcar a los médicos como todo proceso nuevo lleva un periodo de asimilación y adaptación, el cual se ha evidenciado en la disminución cada vez mayor de estas inconsistencias en el transcurso del tiempo. Por supuesto, que esta Dirección será vigilante y reforzará el mensaje dictado por recomendación de la auditoría en este punto”.*

Cabe mencionar que el Dr. Alfredo Alvarado Gutiérrez, Coordinador del Servicio de Emergencias, mediante oficio ASCU-09-14 del 31 de marzo 2014, informó a todo el personal médico, sobre la problemática presentada ante la ausencia de registros de entrada y salida sin mediar la justificación respectiva; asimismo, recordó la obligatoriedad que tienen de marcar todo tiempo extraordinario que realicen.

Aunado a lo anterior, como medida interna diseñaron formularios donde el funcionario motiva la ausencia de marcas -el día siguiente o a más tardar el cuarto día hábil-, con el objetivo de que el Coordinador de Emergencias analice la justificación y proceda a dar el aval respectivo.

Lo anterior es producto de falta de cuidado y acatamiento de las disposiciones, sobre la obligatoriedad de registrar la hora de inicio y finalización de los tiempos extraordinarios que realizan los funcionarios, lo que dificulta el lograr verificar la asistencia y puntualidad del trabajo realizado por los médicos en el Servicio de Emergencias, así como minimizar los errores u omisiones que pudieran suscitarse al tramitar las Acciones de Personal para el pago de las horas extras.

## **6. CUMPLIMIENTO DE HORARIO DE LA JORNADA ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA**

De la revisión efectuada al mecanismo de registro para el cumplimiento de horario (Reloj Biométrico) se evidenciaron posibles incumplimientos del horario contratado, tanto en la jornada ordinaria como extraordinaria de algunos médicos de Ebáis del Área de Salud de Cañas y otras que realizan extras o guardias médicas (Ver anexo 2). Lo anterior en virtud de que en ocasiones los médicos marcan la entrada previo a iniciar sus labores en el Servicio de Emergencias, lo que presume que dejan de trabajar antes de que termine su jornada ordinaria y en otras ocasiones marcan su entrada posterior al horario establecido



para el inicio de la extra o guardia médica, esto último sin que se les realice ningún rebajo o que medie justificación de la llegada tardía. A continuación dos ejemplos:

- Marco Prado Marengo

El Dr. Prado Marengo es el Coordinador del EBÁIS Río Naranjo (a 37,5 Km del Servicio de Emergencias del C.A.I.S. de Cañas), con jornada ordinaria de lunes a jueves de 7:00 am a 4:00 pm y viernes de 7:00 am a 3:00 pm. Según el registro de marcas de agosto 2014, todos los días que realizó guardias médicas marcó hasta media hora antes de la entrada y salió minutos después de las 7:00 am, lo que supone un incumplimiento del horario en su jornada ordinaria.

ENTRADA			SALIDA			Horas Canceladas
Fecha	Día	Hora	Fecha	Día	Hora	
01/08/2014	Viernes	14:50	02/08/2014	Sábado	7:11	16
06/08/2014	Miércoles	15:44	07/08/2014	Jueves	7:17	15
12/08/2014	Martes	15:30	13/08/2014	Miércoles	7:05	15
28/08/2014	Jueves	15:23	29/08/2014	Viernes	7:05	15

- Roberto Monge Murillo

El Dr. Monge Murillo es el Coordinador del EBÁIS Bebedero (a 17,5 Km del Servicio de Emergencias del C.A.I.S. de Cañas), con jornada ordinaria de lunes a jueves de 7:00 am a 4:00 pm y viernes de 7:00 am a 3:00 pm. Según el registro de marcas de agosto 2014, los días 20, 26 y 28 en que realizó guardias médicas, marcó después de la hora establecida para el ingreso y registró salidas después de las 7:00 am, lo que supone un incumplimiento del horario en su jornada extraordinaria y ordinaria.

ENTRADA			SALIDA			Horas Canceladas
Fecha	Día	Hora	Fecha	Día	Hora	
09/08/2014	Sábado	7:02	10/08/2014	Domingo	7:06	24
17/08/2014	Domingo	7:02	18/08/2014	Lunes	No Marca	24
20/08/2014	Miércoles	16:17	21/08/2014	Jueves	7:06	15
26/08/2014	Martes	16:04	27/08/2014	Miércoles	7:41	15
28/08/2014	Jueves	16:01	29/08/2014	Viernes	7:05	15

Por otra parte, de acuerdo con la revisión efectuada, se determinó que en el mes de agosto 2014, laboraron e hicieron tiempo extraordinario 6 médicos de otras Unidades Programáticas en el Área de Salud de Cañas, a los cuales se les pagó una hora menos -según el día- por motivo de la distancia que debieron recorrer desde su centro de trabajo hasta el Servicio de Emergencias del C.A.I.S. de Cañas o viceversa. A continuación el detalle de los médicos:



**CUADRO 5  
MÉDICOS QUE REALIZARON EXTRAS Y GUARDIAS MEDICAS DE OTRAS UNIDADES  
AGOSTO 2014**

Nombre	Puesto	Horario	Unidad	Lugar
Marta Eugenia Arguedas Arce	Médico Asistente Medicina Familiar y Comunitaria	L a J de 07 a 16, V de 07 a 15, S, D, F, A libres	Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega.	Liberia.
Pablo Cesar Chacón Brenes	Médico Asistente General	L a J de 07 a 16, V de 07 a 15, S, D, F, A libres	Área de Salud de Nandayure	Coyote, EBÁIS Bejuco. A 42 Km. De la Sede.
Juan Pablo Solórzano Saborio	Médico Asistente General	L a J de 07 a 16, V de 07 a 15, S, D, F, A libres	Área de Salud de Nandayure	Los Ángeles, EBÁIS Porvenir. A 22 Km. De la Sede.
Danny Galagarza Angulo	Médico Asistente General	L a J de 07 a 16, V de 07 a 15, S, D, F, A libres	Área de Salud de Carrillo	Sardinal, EBÁIS Sardinal II. A 17 Km. De la Sede.
Luis Alberto Campos Juárez	Médico Asistente General	L a J de 07 a 16, V de 07 a 15, S, D, F, A libres	Área de Salud de Carrillo	Filadelfia, Servicio de Emergencias.
Mauricio Bolaños Ramirez	Médico Asistente General	L a J de 07 a 16, V de 07 a 15, S, D, F, A libres	Área de Salud de Colorado	Colorado de Abangares, EBÁIS Colorado.

**Fuente:** Unidad de Gestión de Recursos Humano, Área de Salud Cañas

No obstante, se presentan casos en los cuales el lapso de tiempo de 1 hora no es suficiente para presentarse a trabajar en el Servicio de Emergencias a las 5pm (de lunes a jueves) o 4 pm (viernes) y luego en la mañana siguiente regresar a su Unidad de Trabajo a más tardar a las 7 am, si consideramos que la hora de entrada es a las 7 am y la salida es a las 4 pm (de lunes a jueves) o 3pm (viernes).

En el caso del funcionario Solórzano Saborio, se debe considerar que la distancia entre esos dos lugares es de 92,5 km (hasta la Sede del Área de Salud Nandayure) y el límite de velocidad permitido en la zona es inferior a 90 km/hora y en algunos tramos es de hasta 25 km/hora (zonas escolares). Además, pueden presentarse atrasos en el trayecto ante el congestionamiento vial por ser horas con mucho tránsito vehicular (de 6am a 7am o de 4pm a 5pm) u otro tipo de situación. Ejemplo de lo anterior ocurrió en la Guardia del jueves 7 de agosto 2014, donde el médico marcó su entrada a las 5:13 pm y la salida el día siguiente a las 6:10 am. Situación similar se presenta con las salidas del 18 y 25 de agosto donde marcó a las 6:19 am y 6:05 am, respectivamente.

Por su parte, el Dr. Chacón Brenes debe recorrer una distancia de 92,5 km hasta la Sede del Área y luego 42 Km más (transporte institucional) hasta su puesto de trabajo en el Ebáis de Bejuco en Coyote de Nandayure, sin embargo, las salidas del 4 y 18 de agosto las realizó hasta las 6:42 am y 6:09 am, respectivamente.





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

Por último, el galeno Danny Galagarza Angulo se debe trasladar 98 Km para llegar al Ebáis Sardinal II, correspondiente al Área de Salud Carrillo, no obstante, el lunes 4 de agosto salió del Servicio de Emergencias del C.A.I.S. de Cañas hasta las 6:30am.

Asimismo, se evidencia que en ocasiones laboran dos médicos “foráneos” en una misma Guardia, situación que obliga a que el Servicio de Emergencias del C.A.I.S. de Cañas vea disminuida su capacidad resolutive, al quedar un solo médico durante el lapso de traslado de los funcionarios. Ejemplo de lo anterior se produjo en la salida del lunes 4 de agosto 2014, donde el Dr. Chacón Brenes (Nandayure) y el Dr. Galagarza Angulo (Carrillo) salieron de su turno para trasladarse hasta sus puestos de trabajo ordinario. Igual situación sucedió con la salida del lunes 18 de agosto del Dr. Solorzano Saborio y el Dr. Chacón Brenes, ambos de Nandayure.

Para aquellos funcionarios que laboran esta modalidad de tiempo extraordinario denominada guardia médica, en una unidad programática diferente de la que se encuentra su horario contratado y código presupuestario; la administración ha establecido en el punto 2 del Instructivo Para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario, un tiempo de traslado máximo de 60 minutos, es decir, se les brinda un tiempo previsto de una hora para el traslado de un centro a otro aplicándole el respectivo rebajo en el inicio o final de la guardia.

No obstante, se evidencia en los casos de los doctores Solórzano Saborio, Chacón Brenes y Galagarza Angulo, no parece posible que en los 60 minutos previstos para el traslado logren desplazarse entre un centro y otro, por lo cual podría estarse presentando un incumplimiento de horarios e incluso el riesgo de estar pagando sumas improcedentes, al no cumplirse la jornada contratada.

En el punto 2 del “Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario”, respecto a los requisitos de pago señala lo siguiente:

*“2. Para efectos de pago, es requisito indispensable:*

*- Que la jefatura inmediata del trabajador(a) adjunte al reporte de tiempo extra, el original de la "constancia para realizar tiempo extraordinario", (Anexo N° 21), en el que su homólogo(a) de la unidad de donde procede el empleado(a), hace constar que no existe ninguno de los impedimentos citados en el aparte anterior.*

*- Para cumplir con lo señalado en el párrafo que antecede, el trabajador interesado(a) debe presentar la constancia en el centro de trabajo (Jefatura inmediata), donde realizó la jornada extraordinaria, a partir del primer día hábil del mes inmediato siguiente al que efectuó esa labor, como complemento a la verificación previa realizada por la jefatura, antes de autorizar su realización.*



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

- En el transcurso del trámite, la Oficina de Recursos Humanos debe observar la hora de inicio del tiempo extra reportado, relacionándola directamente con su horario ordinario del lugar de trabajo de donde procede, de forma tal que responda a la lógica, considerando para ello el tiempo necesario que debe invertir el interesado(a), en el traslado entre su unidad de trabajo habitual y la que ha requerido de sus servicios. El subrayado no corresponde al original.

Para estos efectos, se ha establecido la siguiente tabla que condiciona el tiempo estimado por traslado y aprestamiento al trabajo por parte del empleado(a), antes de que inicie el cómputo de las horas extra, de acuerdo con las distancias en kilómetros existentes entre las unidades de trabajo involucradas, según cada caso particular.

Tiempo por traslado y aprestamiento al trabajo según distancia en kilómetros entre las unidades involucradas.	
DISTANCIA	TIEMPO
- De 0 a 5 kilómetros	15 minutos
- De 5 a 10 kilómetros	30 minutos
- De 10 a 15 kilómetros	45 minutos
- Más de 15 kilómetros	60 minutos

Para aquellos(as) funcionarios(as) que tienen la obligación de realizar sus marcas en el control de puntualidad y asistencia por las horas extras, se consideran dichos registros como datos comprobatorios obligantes para la aprobación del pago. Éstos no deben ser contradictorios respecto a los detalles incluidos en la tabla anterior, lo que significa que la jefatura directa será responsable de darle la correcta aplicación, y en caso de que los registros o marcas de tiempo laborado evidencien el abandono del trabajo en su jornada ordinaria antes de su finalización previamente establecida, la jefatura en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos, comunicará lo necesario a las autoridades del centro de trabajo de donde procede el trabajador(a), afín de que se realice la investigación correspondiente.

Aún en estos casos, el reporte del tiempo extra debe considerar el descuento del tiempo estimado por traslado establecido en la respectiva tabla. El subrayado no es del original.

Para aquellos(as) funcionarios(as) que no tienen la obligación de marcar el tiempo extraordinario en los registros y controles establecidos para este fin (médicos y profesionales en ciencias médicas), se les debe considerar de oficio en el reporte, el tiempo por traslado correspondiente, según la tabla indicada; tomando como referencia el horario ordinario reportado por su jefatura inmediata. El subrayado no del original.

Las Oficinas de Recursos Humanos velarán por el cumplimiento de estas disposiciones, y no darán trámite a los reportes de pago que no se ajusten al procedimiento indicado. El subrayado no es del original.



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

*De todas formas, ninguna jefatura podrá acordar las horas de realización de tiempo extraordinario con el trabajador(a), sin antes haber aplicado la tabla señalada para estos efectos”.*

Además, en la circular DRH-998-05 del 23 de agosto 2005 relacionada con el cumplimiento efectivo del horario de trabajo y la jornada laboral, se indica que:

*“Atendiendo instrucciones de nuestra Auditoría Interna en cuanto a la puntualidad y asistencia de cada uno de los funcionarios de la institución y considerando la importancia que reviste el fiel cumplimiento de dichas disposiciones, seguidamente me permito reiterarles que se mantienen vigentes las políticas contenidas en los capítulos: X “De las Obligaciones de los trabajadores”, XI “De las prohibiciones de los trabajadores”, XIII “Del registro de asistencia”, XIV “De las llegadas tardías” y XV “De las ausencias”, del documento denominado “Reglamento Interior de Trabajo”, así como también lo que al respecto establece el “Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social”, en ese sentido, se les recuerda que es deber de los colaboradores prestar sus servicios a la Institución de manera personal, en forma regular y continua, dentro de su jornada laboral según el respectivo contrato individual de trabajo y que por lo tanto tienen que comenzar sus deberes, de conformidad con el horario fijado en su centro de trabajo o el que se estipule en el citado contrato, exactamente a la hora señalada, siendo absolutamente prohibido suspender la labor que le ha sido encomendada, antes de dicha hora o abandonarla, sin causa justificada o sin permiso del jefe inmediato”.*

Lo anterior, lleva implícito el deber de responsabilidad del funcionario de avisar oportunamente a su jefatura inmediata sobre alguna situación particular que le impida llegar a su lugar de trabajo a la hora en que debe comenzar su labor o ausentarse del mismo antes de que finalice la jornada que le corresponde cumplir, para evitar trastornos en la prestación de los servicios y en los trámites de justificación de la llegada tardía o ausencia en tiempo y forma, según lo dispuesto en la normativa señalada.

Cabe mencionar que el Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud / C.A.I.S. de Cañas, mediante oficio DG-CAIS-0608-2014 del 10 de Octubre 2014, comunicó a todos los médicos que efectúan tiempo extraordinario, las disposiciones internas emitidas para la realización de Guardias y Extras Médicas, señalando textualmente lo siguiente:

- “1. Las disposiciones y medidas a tomar sobre las irregularidades por marcas tardías y/u omisiones de marcas reportadas se mantienen vigentes según lo indicado.*
- 2. Las jornadas asignados para la realización de tiempo extraordinario en Unidad de Diálisis Peritoneal, Guardias y Refuerzos Médicos regirán de la siguiente manera:*
  - a. Unidad de Diálisis:*
    - Médicos de C.A.I.S.: realizarán la jornada de las 16:00 a las 19:00 horas.*
    - Médicos de EBÁIS: realizarán la jornada de las 16:20 a las 19:00 horas. Siempre y cuando el médico a cargo de la Unidad de Diálisis deje las indicaciones en el Servicio.*



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

- b. *Guardias y Refuerzos Médicos:*
- *Médicos de EBÁIS desconcentrados y de otras Áreas de Salud: realizarán la jornada de Guardias Médicas de las 17:00 a las 06:00 horas, y Refuerzos Médicos de las 17:00 a las 22:00 horas.*
  - *Médicos de EBÁIS concentrados: realizarán la jornada de Guardias Médicas de las 16:20 a las 07:00 horas, y Refuerzos Médicos de las 16:20 a las 22:00 horas.*
3. *Se instruye al jefe de Urgencias C.A.I.S. para que siempre al asignar los roles de Guardias y Refuerzos quede al menos un médico de planta por día; de tal manera que le permita cubrir el Servicio a la espera que los médicos de EBÁIS y médicos externos al C.A.I.S. se apersonen al centro de trabajo.*

*Las disposiciones aquí tomadas responden a las necesidades del personal médico en lo referente a evitar el choque de horarios, así como de respetar los tiempos prudenciales para el traslado desde los sectores de EBÁIS y otros hasta el C.A.I.S. de Cañas”.*

Lo anterior deja de manifiesto deficiencias de control y supervisión del cumplimiento de la jornada y la pertinencia del pago, así como la existencia de una normativa que se encuentra desactualizada, en la que se establece un tiempo de traslado que no se ajusta a la realidad.

Es nuestro criterio que dichos funcionarios podrían estar incumpliendo su horario en uno u otro centro de trabajo, situación que incide negativamente en la prestación de servicios de salud a pacientes que solicitan una consulta médica en el Área de Salud o el Servicio de Emergencias del C.A.I.S. de Cañas, por el presunto incumplimiento del horario de ingreso.

Asimismo y tal como se mencionó anteriormente, puede verse afectada la capacidad resolutoria del Servicio de Emergencias, en virtud de que en ocasiones se programan dos médicos “foráneos” en una misma Guardia, lo que provoca tener a un solo galeno durante el lapso de traslado de los funcionarios.

Por último, cabe recordar que el control del cumplimiento de labores y horarios recae en las jefaturas respectivas. Además, los funcionarios que dejan sus puestos de trabajo antes de la hora para la que fueron contratados pueden constituirse en abandono de trabajo.

El Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud de Cañas, mediante oficio DG-CAIS-0128-2015 del 6 febrero 2015, se refirió a este hallazgo indicando lo siguiente:

*“Queremos en este apartado mencionar primariamente que evidenciamos y concordamos con la Auditoría que la dinámica acostumbrada por los médicos de planta de los EBAIS Desconcentrados ponía en riesgo a la Administración, y que evidentemente puede intuirse en un incumplimiento de jornada laboral y trasposición de horarios el marcar entrada a una jornada extraordinaria al ser las 16:00 horas de Lunes a Jueves y a las 15:00 horas los días viernes. A pesar de ser garantes de que no existe modificación mediante eliminación de cupos en la agenda médica con el objetivo de permitir la salida de la sede del médico hacia el servicio*



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

*de urgencias antes de su hora contractual, si se acostumbraba la premura por el desplazamiento, siendo ésta improcedente. Se elimina esta dinámica y se otorga al cuerpo médico mediante el oficio DG-CAIS-0608-2014 del 10 de Octubre del 2014, las pautas a seguir ajustado al cumplimiento de la jornada contractual y al otorgamiento del tiempo de desplazamiento correspondiente de cada médico según su ubicación, el cual puede ir desde los 15 min como el caso de los médicos de la Clínica SEDE de los EBAIS Desconcentrados, hasta la hora como sucede con Río Naranjo. Creemos que esta instrucción fue clara y llega a subsanar esta deficiencia.”.*

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos propuestos en este estudio para determinar la veracidad de los hechos denunciados, se evidenció que en el Área de Salud Cañas se utiliza el pago de guardias médicas como un medio permanente para brindar atención a los asegurados en las jornadas no ordinarias del Servicio de Emergencias, estrategia implementada en la mayor cantidad de unidades de la Institución, lo que ha propiciado un gasto en constante crecimiento, a pesar de las estrategias implementadas para la reducción de esas erogaciones, como la disminución de un médico en el tercer turno de lunes a viernes, sin embargo, llama la atención que esa medida no fuera aplicada para los días sábados y domingo, en virtud de que la cantidad de pacientes atendidos en promedio en el tercer turno, es similar y el comportamiento de la demanda es concordante en el transcurso del tiempo.

Por otra parte, se evidenció un incumplimiento del 77% en la programación del rol de guardias y extras médicas, lo que genera descontrol sobre el personal que debe estar en esa jornada extraordinaria, inclusive puede provocar que el Servicio de Emergencias quede descubierto o vea su capacidad instalada disminuida a falta de profesionales, debido a alguna confusión, olvido o fallo de coordinación sobre quién debería realizar la sustitución.

Asimismo, se constató que la jefatura del Servicio de Emergencias, como responsable de la planificación del rol de extras y guardias, no contempla el impacto que esa programación representa en el presupuesto, por cuanto se desconoce el costo por hora de guardia de cada médico, lo cual no permite hacer una relación entre esas dos variables.

Además, se observó debilidades de control en el procedimiento de autorización para el pago de las guardias médicas realizadas por el Director Médico del Área de Salud, lo anterior en virtud de que la documentación presentada no permite formar un criterio que las solicitudes obedecen a una situación fortuita o de emergencia y más bien crea la incertidumbre de que se hace de manera calculada y programada, contrario a las directrices emanadas por la Gerencia Médica.

Por último, se concluye que es necesario reforzar el mecanismo de control que permitan garantizar de manera razonables el cumplimiento de la jornada ordinaria y extraordinaria y de que además se proceda a la cancelación de ambas de acuerdo al a las horas laboradas en cada una.



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

## RECOMENDACIONES

### A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CHOROTEGA

1. Que los Directores Generales y Médicos de las unidades adscritas a la Región Chorotega, aporten como parte de las justificaciones para la aprobación y trámite del tiempo extraordinario que ejecuten, la prueba correspondiente donde se demuestre que esa acción se desarrolló como medida excepcional o de contingencia y que no se está ante una práctica continua y habitual. Se deberá presentar como prueba de lo anterior, la Justificación avalada por la jefatura correspondiente, de la ausencia del médico que estaba programado en rol de extras y guardias médicas; evidencia de las acciones donde se comunicó a los oferentes, la disponibilidad del tiempo a sustituir y cualquier otra que el Director Regional disponga. **Plazo de cumplimiento 1 mes**
2. Instruir para que cada unidad realice un análisis del cumplimiento de la programación del rol de guardias y extras médicas, con el fin que se determine el grado de cumplimiento de lo programado, Así mismo, se deberá consignar el costo económico de cada rol, con el fin de que sea un insumo para la toma de decisiones en el presupuesto. **Plazo de cumplimiento 3 meses**

### A LA DIRECCIÓN MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD CAÑAS

3. Analizar lo expuesto en el hallazgo 4 con el fin de que se valore la conveniencia de implementar la medida de contención del gasto aplicada en el tercer turno de lunes a viernes para los días sábados, domingos y feriados, tomando en consideración el comportamiento de la demanda en esa jornada y el criterio por el cual se pudo disminuir entre semana. **Plazo de cumplimiento 6 meses.**
4. Realizar las modificaciones necesarias al rol de extras y guardias médicas, con el objetivo de cumplir con lo establecido en el oficio DG-CAIS-0608-2014 del 10 de Octubre 2014, donde el Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud de Cañas, comunicó las disposiciones internas emitidas para la realización del tiempo extraordinario. Además que esa programación garantice de manera razonable que el servicio no verá disminuida su capacidad instalada por la incorporación de dos o más médicos, que por la distancia desde donde se desplacen duren una hora o más. **Plazo de cumplimiento 1 mes.**
5. Desarrollar las acciones necesarias para dar efectivo cumplimiento a lo planificado en el Rol de extras y guardias médicas. En el caso que sea necesario hacer modificaciones a la programación, estas deberán ser justificadas y comunicadas con anticipación por parte del médico a la Coordinación del Servicio de Emergencias para el aval respectivo. Asimismo, esa programación debe ser remitida para su aprobación a la Dirección Médica y Administración, con la información concerniente al costo que representa esa programación y las modificaciones. **Plazo de cumplimiento 3 meses**
6. Que el personal que realiza las extras y guardias médicas en el Servicio de Emergencias, cumplan con lo dispuesto en la normativa vigente en relación al registro y control del tiempo extraordinario,





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

utilizando para ello los mecanismos de control existentes (Reloj Biométrico) en el Área de Salud. En caso de existir omisión de marcas, debe quedar registrado de manera documental la justificación respectiva. **Plazo de Cumplimiento: 1 mes**

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados del presente estudio fueron comentados el 6 de febrero 2015 con el Dr. Warner Picado Camareno, Director Regional de Servicios de Salud Chorotega, Dra. Tatiana Guzmán Coto, Asistente Médica de Dirección y el Dr. Marvin Palma Lostalo, Director Médico del Área de Salud de Cañas.

El Dr. Palma Lostalo indicó que al Área de Salud no se le asigna el presupuesto suficiente para hacer frente a los gastos del período, por lo que es común que se tenga que solicitar al final modificaciones. Asimismo, mencionó que el sistema de la institución obliga a que los Servicios de Emergencias deban ser atendidos mediante la modalidad de guardias y extras médicas. Por otra parte, establece que se han realizado gestiones para que se apruebe la modalidad de turnos en el Servicio de Emergencia.

Otros comentarios del Dr. Palma Lostalo fueron incluidos de manera textual en los hallazgos del informe, con el fin de que formen parte del descargo de la Administración Activa, mismos que fueron aportados mediante oficio DG-CAIS-0128-2015 del 6 de febrero 2015.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Víctor Hugo Ruiz Méndez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Herman Gonzalo González Matarrita  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Mgtr. Geiner R. Arce Peñaranda  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE DE ÁREA**

EAM/GAP/VHRM/HGGM/lba





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

**ANEXO 1**  
**CUMPLIMIENTO DE LAS GUARDIAS PROGRAMADAS POR DÍA**  
**ÁREA DE SALUD CAÑAS, AGOSTO 2014**

Día	Cantidad Médicos Programados	Médicos Programados.	Médicos No Programados	Cumplimiento
1	3	1	2	33,3%
2	3	2	1	66,7%
3	3	1	2	33,3%
4	3	3	0	100,0%
5	3	2	1	66,7%
6	3	1	2	33,3%
7	3	2	1	66,7%
8	3	2	1	66,7%
9	3	1	2	33,3%
10	3	3	0	100,0%
11	3	1	2	33,3%
12	3	2	1	66,7%
13	3	1	2	33,3%
14	3	1	2	33,3%
15	3	2	1	66,7%
16	3	3	0	100,0%
17	3	3	0	100,0%
18	3	2	1	66,7%
19	3	1	2	33,3%
20	3	1	2	33,3%
21	3	3	0	100,0%
22	3	2	1	66,7%
23	3	1	2	33,3%
24	3	3	0	100,0%
25	3	1	2	33,3%
26	3	1	2	33,3%
27	3	3	0	100,0%
28	3	2	1	66,7%
29	3	0	3	0,0%
30	3	1	2	33,3%
31	3	2	1	66,7%

Fuente: Rol de Guardias / Reporte Trabajo Extraordinario.

0,0%	1
33,3%	13
66,7%	10
100,0%	7



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

ANEXO 2  
DETALLE CONTROL DE MARCAS RELOJ BIOMÉTRICO Y DISTANCIAS DE RECORRIDO

EBÁIS	MÉDICO	DISTANCIA EN Km.	ENTRADA			SALIDA			Horas Canceladas
			Fecha	Día	Hora	Fecha	Día	Hora	
San Cristobal	José Antonio Briceño Carvajal	2	04/08/2014	Lunes	16:12	05/08/2014	Martes	07:08	15
			11/08/2014	Lunes	16:05	12/08/2014	Martes	07:08	15
			21/08/2014	Jueves	16:05	22/08/2014	Viernes	07:08	15
			25/08/2014	Lunes	15:44	26/08/2014	Martes	07:24	15
			29/08/2014	Viernes	14:48	30/08/2014	Sábado	07:14	16
Chorotege	Ricardo Viales Solorzano	2	04/08/2014	Lunes	16:08	05/08/2014	Martes	07:23	15
			21/08/2014	Jueves	16:48	22/08/2014	Viernes	07:25	15
			25/08/2014	Lunes	16:13	26/08/2014	Martes	07:39	15
			30/08/2014	Sábado	No Marca	31/08/2014	Domingo	07:22	24
Río Naranjo	Marco Prado Marengo	37,5	01/08/2014	Viernes	14:50	02/08/2014	Sábado	07:11	16
			06/08/2014	Miércoles	15:44	07/08/2014	Jueves	07:17	15
			12/08/2014	Martes	15:30	13/08/2014	Miércoles	07:05	15
			28/08/2014	Jueves	15:23	29/08/2014	Viernes	07:05	15
San Pedro 2	Juan Pablo Aguiar Maroto	2	08/08/2014	Viernes	14:59	09/08/2014	Sábado	07:00	16
			12/08/2014	Martes	16:08	13/08/2014	Miércoles	06:59	15
			16/08/2014	Sábado	07:07	17/08/2014	Domingo	07:05	24
			23/08/2014	Sábado	07:13	24/08/2014	Domingo	07:13	24
			26/08/2014	Martes	16:02	27/08/2014	Miércoles	06:56	15
Bebedero	Roberto Monge Murillo	17,5	09/08/2014	Sábado	07:02	10/08/2014	Domingo	07:06	24
			17/08/2014	Domingo	07:02	18/08/2014	Lunes	No Marca	24
			20/08/2014	Miércoles	16:17	21/08/2014	Jueves	07:06	15
			26/08/2014	Martes	16:04	27/08/2014	Miércoles	07:41	15
			28/08/2014	Jueves	16:01	29/08/2014	Viernes	07:05	15
San Pedro 1	Luis Diego Leiton Rojas	2	05/08/2014	Martes	15:57	06/08/2014	Miércoles	07:09	15
			12/08/2014	Martes	16:14	12/08/2014	Martes	22:00	6
			14/08/2014	Jueves	16:14	15/08/2014	Viernes	07:18	15
			20/08/2014	Miércoles	16:10	21/08/2014	Jueves	07:03	15
			22/08/2014	Viernes	15:03	23/08/2014	Sábado	07:13	16
			28/08/2014	Jueves	16:08	28/08/2014	Jueves	22:00	6
Área de Salud Carrillo (EBÁIS)	Danny Galagarza Angulo	98	03/08/2014	Domingo	07:02	04/08/2014	Lunes	06:30	23
			10/08/2014	Domingo	07:02	11/08/2014	Lunes	06:01	23
			16/08/2014	Sábado	07:09	17/08/2014	Domingo	07:12	24



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

Sardinal II)			30/08/2014	Sábado	07:11	31/08/2014	Domingo	07:05	24
Área de Salud Carrillo SEM	Luis Alberto Campos Juárez	81	02/08/2014	Sábado	06:58	03/08/2014	Domingo	07:03	24
			16/08/2014	Sábado	06:54	17/08/2014	Domingo	07:08	24
			30/08/2014	Sábado	06:57	31/08/2014	Domingo	07:04	24
DRSSCH (Liberia)	Marta Arguedas Arce	47	04/08/2014	Lunes	No Marca	04/08/2014	Lunes	22:01	5
			08/08/2014	Viernes	16:10	08/08/2014	Viernes	22:06	6
			11/08/2014	Lunes	17:04	11/08/2014	Lunes	22:00	5
Área de Salud Nandayure	Juan Pablo Solorzano Saborio	92,5	07/08/2014	Jueves	17:13	08/08/2014	Viernes	06:10	13
			15/08/2014	Viernes	07:00	16/08/2014	Sábado	07:32	24
			17/08/2014	Domingo	07:08	18/08/2014	Lunes	06:19	23
			24/08/2014	Domingo	06:58	25/08/2014	Lunes	06:05	23
Área de Salud Nandayure	Pablo Cesar Chacón Brenes	92,5	03/08/2014	Domingo	07:00	04/08/2014	Lunes	06:42	23
			15/08/2014	Viernes	07:03	16/08/2014	Sábado	07:25	24
			17/08/2014	Domingo	07:00	18/08/2014	Lunes	06:09	23
Área de Salud Colorado	Mauricio Ramírez Bolaños	45	26/08/2014	Martes	17:00	26/08/2014	Martes	22:00	5
Médico Sustituto	Diana Valles Chacón	N/A	01/08/2014	Viernes	15:06	02/08/2014	Sábado	07:05	16
Médico Sustituto	Mariam Murillo Rocha	N/A	13/08/2014	Miércoles	16:23	14/08/2014	Jueves	06:57	15
			21/08/2014	Jueves	15:58	21/08/2014	Jueves	17:55	2
			26/08/2014	Martes	16:13	26/08/2014	Martes	18:30	2
Médico Sustituto	Genie Saborio Sánchez	N/A	08/08/2014	Viernes	15:06	09/08/2014	Sábado	07:10	16
			18/08/2014	Lunes	16:06	19/08/2014	Martes	07:00	15
			25/08/2014	Lunes	16:08	25/08/2014	Lunes	22:01	6
			29/08/2014	Viernes	15:16	29/08/2014	Viernes	22:22	7
Médico Sustituto	Beryn Zuñiga Zamora	N/A	01/08/2014	Viernes	15:25	01/08/2014	Viernes	22:09	7
Médico Sustituto	María Rosa Carrillo Ruiz	N/A	14/08/2014	Jueves	16:13	14/08/2014	Jueves	22:04	6