



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

**AGO-22-2015**  
**18-02-2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el programa de actividades especiales (recorridos) del Plan Anual de Trabajo del Área Gestión Operativa para el período 2014, en la unidad de Validación de Derechos, en la gestión de facturación y cobro por concepto de prestación servicios de salud otorgados a personas no aseguradas y riesgos excluidos, asimismo, se determinaron debilidades de control interno en el proceso de viáticos del Área de Salud de Talamanca.

La Unidad de Validación de Derechos facturó de junio a setiembre del 2014 un total de ₡1.308.470,00 (un millón trescientos ocho mil cuatrocientos setenta colones con 00/100), por concepto de prestación de servicios médicos, por riesgos de accidentes de tránsito, determinándose una débil gestión de parte de la Dirección del Área para corregir inconsistencias y enviar al Área de Riesgos Excluidos para su respectivo cobro con el I.N.S.

Sobre el procedimiento de facturación, existe la práctica de atender a las personas que asisten a consulta sin demostrar su condición de asegurado y posteriormente emitir la factura de cobro por los servicios recibidos, situación que implica tres riesgos fundamentales: Posterior a la consulta y retiro de los medicamentos, el paciente no asiste a la Unidad de Validación de Derechos a formalizar su situación, con lo cual el costo de la atención se convierte en un gasto no recuperable y la facturación posterior a la consulta no se está realizando con la sucursal de Bribri, por lo tanto, existen montos facturados sin recuperación económica.

En el tema del control de viáticos, se evidenciaron funcionarios que a noviembre 2014 tienen liquidaciones de viáticos pendientes de liquidar del 2010 y otros periodos, demostrando una débil gestión en la recuperación de las órdenes de viáticos y/o el reintegro económico. Aunado a lo anterior, en el informe se detallan aspectos tales como; la utilización del formulario establecido para la liquidación de viático y el tiempo que establece la normativa institucional.



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

AGO-22-2015  
18-02-2015

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### ESTUDIO ESPECIAL SOBRE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE VIÁTICOS Y VALIDACIÓN DE DERECHOS EN EL ÁREA DE SALUD DE TALAMANCA U.E. 2680

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA U.E. 2699

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza mediante recorrido en el Área de Salud de Talamanca en cumplimiento con el Plan Anual Operativa del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna para el periodo 2014.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar el control interno de los procedimientos para autorizar, emitir, custodiar y liquidar órdenes de pago de viáticos y el trámite de facturas por servicios médicos en el Área de Salud de Talamanca.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la oportunidad en las liquidaciones de viáticos pagados a funcionarios del Área de Salud de Talamanca y Ebais.
- Determinar los montos facturados por prestación de servicios médicos a pacientes no asegurados y riesgos excluidos, para identificar la eficacia y eficiencia en la gestión para la recaudación de los recursos económicos.

#### ALCANCE

El estudio comprende los viáticos tramitados durante setiembre 2014, y análisis del listado de funcionarios que se encuentran pendientes de liquidar ya sea el documento y/o los recursos económicos correspondientes. Asimismo, se verificó los montos facturados al Instituto Nacional de Seguros y pacientes no asegurados en el 2014.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en el Manual sobre normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



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

## **METODOLOGÍA**

- Revisión de las Órdenes de pago de viáticos liquidadas por los funcionarios del Área de salud de Talamanca y que se tramitaron en el periodo que abarca el alcance de esta evaluación.
- Análisis del listado de control de viáticos que presenta la Sra. La Sra. Silvia López Medrano, responsable de custodiar las Órdenes de Pago de Viáticos y de Validación de Derechos.
- Solicitud de información sobre montos facturados al I.N.S. y personas no asegurados que se tramitaron en el Área de Salud de Talamanca. Además, se solicitó el control de vacaciones en la oficina de Recursos Humanos.
- Entrevista a la Licda. Sandra Méndez Mendoza, Administradora y la Sra. Silvia López Medrano, Encargada de viáticos y Validación de derechos del Área de Salud de Talamanca.

## **MARCO NORMATIVO**

- Ley General de Control Interno.
- Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos, emitido por la Contraloría General de la República.
- Manual de Normas Técnicas de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos Sujetos a su Fiscalización.
- Circular 003857 otorgamiento de viáticos a funcionarios(as) de la institución (normas y procedimientos para el pago de viáticos).

## **ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR**

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que le 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*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*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. CONTROL EN EL PROCESO DE VIÁTICOS

#### 1.1 Formulario de liquidación de la Orden de Viático

Mediante la revisión del control de viáticos en el Área de Salud, se evidenció que no se confecciona el formulario de liquidación que establece la Contraloría General de la República como requisito fundamental en el proceso de viáticos en el sector público.

Esta Auditoría analizó un total de 278 Órdenes de viáticos emitidos en setiembre 2014, numerados de la orden No. 993909 a la 977698, de los cuales el 100 % de los casos no presentan el formulario de liquidación.

El Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos aprobado por la Contraloría General de la República, en el cual establece los requisitos mínimos que debe establecer el formulario de liquidación:

***“Formato de la liquidación de gastos.** La liquidación de los gastos de viaje, de transporte y de otras erogaciones conexas, deberá hacerse detalladamente en formularios como los diseñados para ese fin por la Contraloría General de la República (anexos 1, 2 y 3), sin perjuicio de que cada administración activa utilice sus propios modelos y en el formato que mejor facilite su uso, tanto para el sujeto beneficiario como para aquella. En ellos se deben consignar, como mínimo los siguientes datos:*

- a) Fecha de presentación de la liquidación.
- b) Nombre, número de cédula de identidad y puesto ocupado por el servidor que realizó el gasto.
- c) División, departamento o sección que autorizó la erogación, o, cuando se trate de viajes al exterior, el acuerdo respectivo.
- d) Motivo de la gira, con indicación clara del tipo de gestión realizada.
- e) Suma adelantada.
- f) Valor en letras de la suma gastada.
- g) Lugares (localidades) o países visitados, fechas, horas y lugares de salida y de regreso.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- h) *Firmas del funcionario que realizó el viaje, del que lo autorizó y del encargado, en la unidad financiera o de tesorería del ente u órgano público, de recibir y revisar la liquidación. En el caso de la firma del funcionario que autorizó el viaje, para los efectos de este trámite, su firma puede ser delegada en cualquier funcionario de su elección.*

De acuerdo a lo anterior, es indispensable la utilización del formulario que establezca claramente la liquidación del monto girado mediante la orden de viático, asimismo, el reglamento brinda sugerencias sobre los requisitos del documento. Además, el artículo indica que:

*La información consignada en la liquidación de gastos de viaje y de transporte tiene el carácter de declaración jurada; o sea, de que ésta es una relación cierta de los gastos incurridos en la atención de asuntos oficiales.*

*En el formulario de liquidación de los gastos de viaje en el interior del país (Anexo No. 1) debe desglosarse el importe que corresponda a desayuno, almuerzo, cena y hospedaje. Asimismo, en la liquidación de gastos de transporte en el país y otros gastos conexos (Anexo No. 2) deberá desglosarse como mínimo la suma imputable a transportes, combustible y lubricantes, lavado y planchado de ropa y otras erogaciones contempladas en este Reglamento, debidamente justificadas. (Los subrayados no son del documento original y se consignaron con el propósito de enfatizar la importancia del formulario de liquidación).*

La Licda. Sandra Méndez Mendoza, Administradora del Área de Talamanca, en relación a la liquidación de viáticos, indicó que: *“Ese proceso se realiza de esa forma desde hace tiempo, pero se podría mejorar”.*

La omisión del formulario de liquidación de viáticos es una debilidad de control interno que eventualmente podría provocar que no se realicen los reintegros de recursos económicos de forma correcta, además del cumplimiento de la normativa. Como lo establece la norma, este documento constituye una declaración jurada sobre los gastos que efectivamente realizó el funcionario en ocasión de su gira de trabajo.

## **1.2 Funcionarios con Liquidaciones de viáticos pendientes**

Mediante la revisión de viáticos, se evidenció que existen funcionarios con órdenes de viáticos pendientes de liquidar de periodos desde el 2010 hasta el 2014 en el Área de Salud de Talamanca y de los Ebais Adscritos. (ANEXO 1)

Asimismo, se determinó que se autoriza el pago de viáticos a funcionarios, aún sin haber presentado la liquidación de la gira anterior. (ANEXO 2)



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

El Reglamento de gastos de viaje y de transportes para los funcionarios públicos y sus anexos, en su Artículo 10, sobre la liquidación del adelanto de viático, señala lo siguiente:

*“Presentación de cuentas. El funcionario que haya concluido una gira deberá presentar, dentro de los siete días hábiles posteriores al regreso a su sede de trabajo o a su incorporación a éste, el formulario de liquidación del viaje y hacer el reintegro respectivo en los casos en que proceda, para que la institución pueda, luego de revisar y aprobar la liquidación:*

- a) Pagar al funcionario el gasto reconocido no cubierto por la suma adelantada.*
- b) Pagar al funcionario la totalidad del gasto reconocido, en los casos en que éste no haya solicitado y retirado el respectivo adelanto.*
- c) Exigir al funcionario el reintegro del monto girado de más, cuando se le haya girado una suma mayor a la gastada o autorizada.*

*La Administración contará con un plazo máximo de diez días hábiles para tramitar y resolver la liquidación presentada, término que iniciará a partir del momento en que la liquidación cumpla con todos los requisitos establecidos en el artículo 9, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias internas que ese incumplimiento pueda acarrear”.*

La Licda. Sandra Méndez Mendoza, Administradora del Área de Talamanca, en relación a las Liquidación pendientes de viáticos, manifestó que: *“Se han enviando los oficios informando al Dr. Mauricio Ureña Solís, Coordinador Médico, para investigar los casos de viáticos pendientes de liquidar”.*

Sobre la emisión de viáticos debe mantener un adecuado control en razón de que el pago de los mismos se realiza con recursos económicos institucionales. La existencia de liquidaciones pendientes evidencia debilidad en los controles y seguimiento de parte de la Dirección Médica y Administración, además del incumplimiento de la normativa institucional.

Cabe mencionar, que la Administración y Dirección no han realizado las acciones pertinentes para recuperar ó analizar la ubicación de las boletas de viáticos mencionadas anteriormente, incurriendo así, en el riesgo de una eventual pérdida de recursos económicos al no mantener un control adecuado y la rendición de cuentas del personal a cargo.

### **1.3 Sobre el plazo de liquidación de la “Orden de Viático”**

Se determinó que los funcionarios del Área de Salud Talamanca no están realizando la liquidación de los viáticos en el tiempo establecido por la normativa institucional, asimismo, la Administración no ejecuta acciones suficientes para que se efectuó el proceso de forma correcta, ya que hasta la fecha de la evaluación no se han efectuado las investigaciones administrativas para determinar las eventuales sanciones disciplinarias para los funcionarios que no cumplieron.



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

**Tabla N° 1**  
**Incumplimiento en el Plazo de Liquidación de Viáticos**  
**Área de Salud Talamanca y Ebais**  
**Periodo 2014**

Orden de Viático	Nombre Funcionario	Fecha de Gira	Fecha de Recepción	Días Hábiles Transcurridos
29394	Aracelly Carrillo Alvarez	14/01/2014	03/03/2014	35
29396	Aracelly Carrillo Alvarez	11/02/2014	03/03/2014	15
29106	Ceferina Chavarría Mejía	14/01/2014	25/06/2014	117
29146	Hermes Gallardo Morales	09/01/2014	26/06/2014	121
29148	Nudia Cruz González	13/01/2014	21/03/2014	50
13942	Heidy Smith Lacayo	28/01/2014	05/05/2014	70
13943	Heidy Smith Lacayo	11/02/2014	05/05/2014	60
13946	Sianny Palmer Miller	18/02/2014	27/05/2014	71
13993	Julio Molina Masís	14/02/2014	08/05/2014	60
46722	Magali Díaz Igresias	19/03/2014	10/06/2014	60
46723	Magali Díaz Igresias	26/03/2014	10/06/2014	55
46733	Magali Díaz Igresias	06/03/2014	10/06/2014	69
46794	Evelyn Martínez Zúñiga	06/03/2014	24/07/2014	101
46795	Evelyn Martínez Zúñiga	13/03/2014	24/07/2014	96
46530	Raquel Amador Garita	16/04/2014	23/09/2014	115
46531	Raquel Amador Garita	23/04/2014	23/09/2014	110
46532	Raquel Amador Garita	30/04/2014	23/09/2014	105
46533	Raquel Amador Garita	09/04/2014	23/09/2014	120

Fuente: Viáticos 2014

De la tabla anterior, se determinaron casos como la Sra. Raquel Amador Garita con 120 días de atraso en la liquidación, el Sr. Hermes Gallardo Morales con 121 días hábiles posteriores a la fecha de entrega de la orden de viático, asimismo, la Sra. Evelyn Martínez Zúñiga, con 101 días, además de esto, se evidenció que los mismos funcionarios que tenían liquidaciones pendientes se les autorizó adelantos de viáticos.

El Reglamento de gastos de viaje, en su Artículo 12 y 13, sobre la no presentación de cuentas y las obligaciones del funcionario que recibe y revisa las liquidaciones del adelanto de viático, indicando que:

*“Artículo 12º.- No presentación de cuentas: No se autorizará un nuevo viaje ni se podrá girar adelanto alguno al funcionario que no hubiera presentado en el plazo establecido la liquidación del viaje anterior o que no hubiere aportado la información requerida conforme al párrafo segundo del artículo 10 de este Reglamento, excepto en aquellos casos en que no resulte posible efectuarla por la cercanía de un próximo viaje -situación que deberá ser debidamente autorizada por la Administración superior- en cuyo caso, las liquidaciones pendientes deberán ser presentadas dentro del término que señala el artículo 10º de este Reglamento. El incumplimiento en la presentación de la liquidación de gastos dentro del plazo establecido en el Artículo 10º obligará a la Administración a aplicar las sanciones disciplinarias que establezcan las leyes, reglamentos u otras disposiciones internas del órgano u ente público de que se trate.*”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*Artículo 13º.- Obligaciones del funcionario que recibe y revisa las liquidaciones: Son obligaciones del funcionario encargado de recibir y revisar las liquidaciones de gastos de viaje:*

*a) Solicitar el reintegro de las sumas adelantadas en exceso en relación con el gasto reconocido del viaje.*

*b) Llevar y mantener actualizado un registro de los adelantos girados. En caso de incumplimiento en la presentación de la liquidación de gastos, en los términos del plazo establecido en el Artículo 10º, por parte del funcionario que realizó el viaje, informar sobre el particular -en forma inmediata al vencimiento de dicho plazo- al órgano superior correspondiente, con el propósito de que aplique las medidas que señala el artículo anterior.*

*El incumplimiento de estas obligaciones por el funcionario encargado, lo hará acreedor de las sanciones disciplinarias que la Administración activa haya previsto en tal caso”.*

La omisión de la liquidación de viáticos en el tiempo establecido en la normativa, eventualmente puede incurrir en riesgo de pérdida económica para la institución al generar una falta de control interno en el proceso, lo cual evidencia debilidades en aspectos como; la falta de rendición de cuentas de los funcionarios que realizan las giras en sus funciones.

## **2. GESTIÓN DE COBRO POR SERVICIOS MEDICOS EN VALIDACIÓN DE DERECHOS**

Se determinó que no se realizan las gestiones de cobro por los servicios médicos prestados para las personas no aseguradas y los casos de Riesgos Excluidos del Instituto Nacional de Seguros, ya que se presenta acumulación de casos pendientes de periodos anteriores.

### **2.1 Casos de personas no aseguradas**

Para el caso de cobro de servicios médicos de las personas no aseguradas se presentan 48 casos pendientes desde mayo a octubre del 2014 sin el trámite respectivo para el cobro del servicio de salud prestado, por un monto de ₡2,008,674.10, tal como se detalla en la tabla N° 2:





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

**Tabla N° 2**  
**Personas no Aseguradas Pendientes de Gestión**  
**Validación de Derechos - Área de Salud Talamanca**

Nombre	Cédula	Factura	Fecha	Monto	Nombre	Cédula	Factura	Fecha	Monto
Julio Avendaño Peralta	18418772	91385	11/10/2014	80,927.50	Michael Baker Joseph	304080054	91376	19/07/2014	48,088.75
Elsie Samuels Young	701280563	91384	03/10/2014	119,653.25	Blando Cajina Gómez	2-49-0091153	126570	21/07/2014	31,652.50
Christian Ramírez Ruíz	110160106	91383	01/10/2014	27,488.75	Virgilia Beker	107330319	91378	25/07/2014	43,955.75
Cecchi María	No indica	91382	01/10/2014	27,488.75	Jonnathan Torres Torres	701680401	91429	05/07/2014	27,488.75
Cynthia Velez Hidalgo	109100507	91381	17/09/2014	27,488.75	Marion Gansner	2-64-23165	91428	05/07/2014	27,488.75
Laura Ramón Gómez	AAG182776	91380	16/09/2014	125,652.50	Ivannia Chavarría Morales	701200412	91427	05/07/2014	32,721.25
Bernartoni Simeone	AA1690097	91446	19/10/2014	27,488.75	Ana Lozano Ruth	B137645	91426	04/07/2014	46,835.00
Eva Meneses Gancedo	2-69-0099507	91440	07/09/2014	27,488.75	Johnny Sánchez Zúñiga	26800814081161	91420	05/06/2014	36,242.50
Katia Alfaro Rodríguez	2578706	91444	20/09/2014	27,488.75	Karla Bermúdez Atencio	603420019	126567	10/06/2014	46,037.50
Graciela Bryan Hayman	SICC 989	443721	19/09/2014	40,888.75	Alberto Abrego Thomas	26800914082485	444815	13/06/2014	46,037.60
Natasha Nicole Brown	26800814102611	91442	14/09/2014	66,613.75	Rosa Pineda Rodríguez	26800914059041	444816	13/06/2014	42,240.00
Randall Sánchez Flores	401620497	4396	01/08/2014	31,652.50	Omar Cobilla Smith	701760627	91421	18/06/2014	36,242.50
Juan Murillo Calvo	2680814092625	91379	02/08/2014	43,186.25	Nellys Jiron Selva	284-0103025	91422	18/06/2014	36,242.50
Maxine Dayana Barret	17211772	126575	07/08/2012	27,488.75	José Rodríguez Acuña	107080158	91424	20/06/2014	36,242.50
Abel González Flores	98011-04316714-0891	91432	09/08/2014	43,186.25	Juan Martínez Loaiza	700720864	91423	20/06/2014	36,242.50
Midi Naum Herrera	26800814074973	91433	09/08/2014	49,898.75	Mario Simmons Casanova	702150123	91372	21/06/2014	36,242.50
Delvis Aguilar Paz	1-84-17883	91434	09/08/2014	48,088.75	Giorgio Anderson	YA1643266	870977	21/05/2014	42,240.00
Jason Morris Morales	701810275	91435	09/08/2014	27,488.75	Benitez Pastran Junieith	17881	444099	29/05/2014	42,240.00
Sandra Guerrero Solano	702380272	91436	10/08/2014	44,772.50	Carlos Olivas Ramírez	701320808	444100	30/05/2014	42,240.00
Mauricio Valencia Fajardo	701770076	91437	10/08/2014	27,488.75	Delvis González Aguilar	C1306233	91419	11/05/2014	36,242.50
Dennis Lucas Amador	700520750	504942	26/07/2014	34,201.25	Xaviera Mayorga López	2-79-0099557	4388	19/05/2014	42,240.00
Marianela Umaña Granados	701860014	4395	28/07/2014	31,652.50	Maribel Zuñiga Gallo	205570334	4387	19/05/2014	42,240.00
Geovanna Vargas González	109720338	91425	04/07/2014	27,488.75	Daleny Cartín Martínez	702210942	4389	22/05/2014	42,240.00
Carlos González Lira	701690871	91375	16/07/2014	27,488.75	Itzel González Chavarría	702120636	444814	23/05/2014	46,240.00
<b>TOTAL GENERAL</b>				<b>2,008,674.10</b>					

Periodo mayo a octubre 2014

Fuente: Oficina Validación de Derechos

De acuerdo a la tabla anterior, se evidenció que en el periodo 2014 no se han gestionado las acciones respectivas en conjunto con la sucursal de Bribri para el cobro respectivo de las personas no aseguradas.



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

La Sra. Silvia López Medrano, Encargada de Viáticos y Validación de Derechos del Área de Salud Talamanca, respecto a la gestión de las facturas pendientes de personas no aseguradas, manifestó que:

*“La Sucursal de Bribri de la Caja Costarricense de Seguro Social no acepta recibir esas facturas para realizar la gestión de cobro, se han emitido oficios a la jefatura de esa unidad, sin embargo, no se brinda una respuesta definitiva”.*

Es criterio de esta Auditoría que las facturas de personas no aseguradas deben ser gestionadas en la Sucursal de Bribri, una vez que el área de Validación de Derechos traslade la factura con las especificaciones claras del paciente.

La administración del Área de Salud de Talamanca debe realizar la gestión en conjunto con la Sucursal para que se recuperen los ingresos económicos por servicios de salud prestados a las personas no aseguradas.

## 2.1 Casos de Riesgos Excluidos

Se determinó un pendiente de casos de pacientes atendidos por accidentes de tránsito en el Área de Salud de Talamanca que presentan debilidades y omisiones de los datos en el expediente del afectado, tales como: el estudio de accidente, número de pasaporte, formula de estudio de accidente completa; información que se obtiene de parte del personal en el momento de recibir al asegurado y al no anotarse adecuadamente ha impedido que se envíen los documentos al Área de Riesgos Excluidos para que se gestione el cobro al Instituto Nacional de Seguros.

La Sra. Silvia López Medrano, Encargada de Viáticos y Validación de Derechos del Área de Salud Talamanca, emite los oficios VAST-061-2014, del 13 de Octubre del 2014, y el VAST-055-2014, del 18 de Setiembre del 2014, dirigidos a la Licda. Sandra Méndez Mendoza, Administradora, sobre las debilidades a subsanar para poder efectuar la gestión de cobro en el Área de Riesgos Excluidos, lo anterior, por un monto total de ₡1.308.470,00 (un millón trescientos ocho mil cuatrocientos setenta colones con 00/100).

El artículo 16 del Reglamento del Seguro de Salud indica:

*“Quedan excluidos del Seguro de Salud: (...)*

*2. Los casos de accidentes de tránsito, regulados por la Ley de Tránsito N°7331 del 13 de abril de 1993, en el tanto su protección corresponda al Instituto Nacional de Seguros o a la persona que resulte responsable del accidente.”*

El artículo 51 del Manual de Procedimientos de las Unidades de Afiliación y Validación de Derechos establece:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“Cuando el padecimiento que presente el paciente sea el producto de un accidente sufrido por las labores propias de su función (riesgo del trabajo), o producto de un accidente de tránsito, se está en presencia de un riesgo excluido, por lo que las Unidades de Validación de Derechos, deben realizar la facturación respectiva con cargo al Instituto Nacional de Seguros (INS).”*

El pago de facturas por atención de accidentes de tránsito está regulado por el Convenio Institucional Caja Costarricense de Seguro Social – Instituto Nacional de Seguros Prestación de Servicios Médico Asistenciales, de diciembre del 2005, el cual, en su cláusula segunda señala:

*“El INS, según los términos de este convenio y dentro de los límites de cobertura de los regímenes que administra, pagará los costos a la Caja por concepto de servicios prestados a los pacientes, de conformidad con el esquema tarifario que esta última tenga vigente, más los gastos administrativos correspondientes...”*

La Licda. Sandra Méndez Mendoza, Administradora, respecto a los casos de Riesgos Excluidos, indicó que:

*“Se han enviado oficios al Dr. Mauricio Ureña Solís, Director, en el cual se solicitan las correcciones de parte del área médica para poder gestionar de forma adecuada el cobro con el Área de Riesgos Excluidos de Oficinas Centrales, sin embargo, aún no se obtiene respuesta de esa Dirección”.*

La falta de atención de los casos del INS en cuanto a las correcciones en el estudio de accidente, número de pasaporte, fórmula de estudio de accidente completa, entre otras, evidencia el poco interés de parte de la Dirección Médica para gestionar las facturas, lo cual afecta la recuperación económica que pueda tener la institución por los servicios de salud prestados.

## CONCLUSIONES

Los resultados del estudio permiten determinar debilidades en el Área de Salud de Talamanca, en aspectos como; Control de viáticos y en la recuperación de recursos por la prestación de los servicios de salud, específicamente en la gestión que realizan los funcionarios para enviar las facturas de esos servicios al Área de Riesgos Excluidos y personas no aseguradas.

El Área de Salud tiene la costumbre de acumular las Órdenes de Pago de Viáticos y que se les giren nuevos adelantos (giras) sin haber liquidado las anteriores, es decir, existe un pendiente de boletas de periodos anteriores, sin la gestión respectiva de las autoridades para recuperar esos recursos, situación que dificulta el control y la supervisión por parte de las jefaturas respectivas.

Por otra parte, la emisión de facturas de cobro a pacientes en condición de no asegurados que no se gestiona con la sucursal, impide que se recauden los recursos por los servicios de salud prestados.



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

A su vez, el no tramitar el cobro al Instituto Nacional de Seguros, en el caso de accidentes de tránsito, aumenta el riesgo de no percibir los recursos económicos para sufragar los gastos que genera la Caja Costarricense de Seguro Social.

## RECOMENDACIONES

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

1. Realizar una investigación preliminar de acuerdo a lo evidenciado en el hallazgo 2.1, sobre la omisión en el cobro de servicios médicos a pacientes atendidos por accidentes de tránsito en el Área de Salud de Talamanca. De conformidad con los resultados obtenidos proceda como en derecho corresponda.

**Plazo: Tres meses.**

2. En coordinación con la Dirección Administrativa del Área de Salud de Talamanca, proceder a completar la información de los casos pendientes de datos, para el envío de las facturas de cobro pendientes de pago por servicios de salud al Instituto Nacional de Seguros referentes a riesgos excluidos, con el propósito de que se gestione el procedimiento de cobro respectivo.

**Plazo: Tres meses.**

3. En los casos de personas no aseguradas, se envíen las facturas a la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Bribri, con el propósito de que se adopten las medidas que corresponda para la recuperación de los recursos económicos.

**Plazo: Tres meses.**

4. En conjunto con la Dirección Administrativa del Área de Salud de Talamanca, analizar los casos de los funcionarios relacionados con el hallazgo 1.2 del presente informe, sobre el pendiente de liquidación de viáticos, solicitando a los funcionarios aportar la correspondiente liquidación, especialmente en aquellos casos en que se cancela hospedaje, en caso de no aportarse proceder a la recuperación de los recursos girados.

**Plazo: Tres meses.**

### A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL ÁREA DE SALUD TALAMANCA

5. Girar las instrucciones inmediatas para que se elaboren informes mensuales sobre la emisión de viáticos y así evitar que se presenten las debilidades de control que se señalan en los Hallazgos 1.1, 1.2 y 1.3, del presente informe de tal manera, que se cumpla con lo dictado por la Institución y por la Contraloría General de la República con respecto a los plazos para presentar cuentas sobre la gira y la prohibición de aprobar nuevos viáticos cuando existen liquidaciones pendientes.

**Plazo: Dos meses.**



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

## COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron el Dr. Wilman Rojas Molina, Director Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, la Licda. Maritza Hernández Sánchez, Administradora a.i del Área de Salud Talamanca y la Licda. Selene Ulloa Jiménez, Encargada de Informes de Seguimiento de Auditoría. De acuerdo a lo anterior, se realizó el siguiente comentario:

“El servicio de validación de derechos, no cuenta con esa atención después de las cuatro de la tarde”.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Paúl Hernández Reyes  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. José Ramón Hernández Cordero  
**JEFE DE SUB ÁREA FISCALIZACIÓN OPERATIVA  
REGIÓN ATLÁNTICA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE**

EAM/RHC/PHR/Iba



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

**ANEXO N° 1**  
**ORDENES DE VIÁTICOS PENDIENTES DE LIQUIDACIÓN**  
**ÁREA DE SALUD TALAMANCA**  
**(Periodo 2010 al 2014)**

<b>Orden de Viático</b>	<b>Funcionario</b>	<b>Servicio</b>	<b>Fecha de Emisión</b>
361118	Julio Sánchez Sánchez	Junta de Salud	17/03/2010
361246	Arroyo Boirivant Andres	Farmacia	15/07/2010
373303	Yensi Chavarría Yensi	Farmacia	23/12/2011
420991	Jorge Luis Rodríguez Chacón	Medico	29/11/2012
511847	Kimberly Johnson Thomas	Odontología	05/12/2013
511849	Kimberly Johnson Thomas	Odontología	05/12/2013
511863	Kimberly Johnson Thomas	Odontología	05/12/2013
511864	Kimberly Johnson Thomas	Odontología	05/12/2013
511907	Luis Ramón Pavon Sevilla	Enfermería	19/11/2013
997887	Hedberto Buitrago Paez	ATAP	09/09/2014
993942	Hedberto Buitrago Paez	ATAP	09/09/2014
993993	Elvin Fernandez Granda	ATAP	09/09/2014
977915	Julio Molina Masís	Ebais Centinela	26/09/2014
977916	Julio Molina Masís	Ebais Centinela	26/09/2014
977917	Julio Molina Masís	Ebais Centinela	26/09/2014
977929	Julio Molina Masís	Ebais Centinela	26/09/2014
977942	Julio Molina Masís	Ebais Centinela	26/09/2014
977944	Julio Molina Masís	Ebais Centinela	26/09/2014
46944	Zuelen Moraga Castillo	Enfermería	10/06/2014
46945	Zuelen Moraga Castillo	Enfermería	10/06/2014
993512	Zuelen Moraga Castillo	Enfermería	10/06/2014
993519	Zuelen Moraga Castillo	Enfermería	10/06/2014
993614	Zuelen Moraga Castillo	Enfermería	10/06/2014
993615	Zuelen Moraga Castillo	Enfermería	10/06/2014
993616	Zuelen Moraga Castillo	Enfermería	10/06/2014
993617	Zuelen Moraga Castillo	Enfermería	10/06/2014
977617	Zuelen Moraga Castillo	Enfermería	10/06/2014
977946	Yamileth Tablada Mejía	Enfermería	25/09/2014
13941	Elvin Rios Hidalgo	Farmacia	19/09/2014
997695	Dayana Suarez Nelson	Farmacia	20/08/2014
997751	Dayana Suarez Nelson	Farmacia	20/08/2014
993934	Siannie Leonor Palmer Miller	Ginecología	09/09/2014
993936	Siannie Leonor Palmer Miller	Ginecología	09/09/2014
997717	Sebastian Suarez Nelson	Junta de Salud	07/08/2014
29164	Javier Pereira González	Odontología	30/01/2014
29165	Javier Pereira González	Odontología	30/01/2014



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

29166	Javier Pereira González	Odontología	30/01/2014
511510	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014
511575	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014
511576	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014
511577	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014
511578	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014
511579	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014
993569	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014
993698	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014
993699	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014
993700	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014
993701	Carlos Rodríguez Iglesias	Redes	20/06/2014

**Fuente:** Viáticos 2014



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

**ANEXO N° 2**  
**TIEMPO ESTABLECIDO PARA REALIZAR LA LIQUIDACIÓN DE VIÁTICO**  
**ÁREA DE SALUD TALAMANCA**  
**(Periodo 2010 al 2014)**

<b>Orden de Viático</b>	<b>Nombre Funcionario</b>	<b>Fecha de Gira</b>	<b>Fecha de Recepción</b>	<b>Días Hábiles Transcurridos</b>
29394	Aracelly Carrillo Alvarez	14/01/2014	03/03/2014	35
29396	Aracelly Carrillo Alvarez	11/02/2014	03/03/2014	15
29106	Ceferina Chavarría Mejía	14/01/2014	25/06/2014	117
29146	Hermes Gallardo Morales	09/01/2014	26/06/2014	121
29148	Nudia Cruz González	13/01/2014	21/03/2014	50
13942	Heidy Smith Lacayo	28/01/2014	05/05/2014	70
13943	Heidy Smith Lacayo	11/02/2014	05/05/2014	60
13946	Sianny Palmer Miller	18/02/2014	27/05/2014	71
13993	Julio Molina Masís	14/02/2014	08/05/2014	60
46722	Magali Díaz Iglesias	19/03/2014	10/06/2014	60
46723	Magali Díaz Iglesias	26/03/2014	10/06/2014	55
46733	Magali Díaz Iglesias	06/03/2014	10/06/2014	69
46794	Evelyn Martínez Zúñiga	06/03/2014	24/07/2014	101
46795	Evelyn Martínez Zúñiga	13/03/2014	24/07/2014	96
46530	Raquel Amador Garita	16/04/2014	23/09/2014	115
46531	Raquel Amador Garita	23/04/2014	23/09/2014	110
46532	Raquel Amador Garita	30/04/2014	23/09/2014	105
46533	Raquel Amador Garita	09/04/2014	23/09/2014	120

Fuente: Viáticos 2014