



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

**AGO-59-2015**  
**02-03-2015**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2013 de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el sistema de control interno de incapacidades en las unidades adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Los resultados de la evaluación determinaron debilidades en el uso consecutivo de las boletas de incapacidad por parte de los profesionales médicos, al identificarse que existen faltantes de boletas registradas en el Sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades RCPI, por lo que se desconocen si fueron boletas anuladas, extraviadas, o no utilizadas ya que se carece de información automatizada para determinar el uso final de dichas boletas, aunado a que no todas las boletas anuladas o no utilizadas son reportadas en el sistema por parte de los funcionarios que tienen a cargo la recepción y despacho de talonarios de incapacidad.

Asimismo, se identifican aspectos a mejorar en el otorgamiento y registro de las incapacidades en los servicios de emergencias de las Áreas de Salud adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, por cuanto se identificaron casos que contravienen la norma de acuerdo a lo estipulado en las incapacidades emitidas en este servicio.

Además, se identificó la necesidad de que el sector patronal disponga de mecanismos para la comprobación de la validez de las incapacidades de sus funcionarios, así como un mayor conocimiento en materia de incapacidades que colaboren con la detección de hechos irregulares en el otorgamiento y pago de incapacidades.

Si bien se están ejecutando acciones de control interno para el análisis de la incidencia de incapacidades en las comisiones locales evaluadoras de incapacidades, se presentan debilidades en la profundidad de estas, en cuanto a las justificaciones y verificaciones de las tendencias presentadas, que determinen las acciones a implementar por parte de los Directores Médicos de los establecimientos de Salud.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización ha solicitado a la Comisión Central Evaluadora de Incapacidades, en conjunto con el Área de Estadísticas en Salud llevar a cabo la implementación de aquellos controles que colaboren con la mitigación en la materialización de actos que afecten a las finanzas de la Institución.



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

AGO-59-2015  
02-03-2015

## ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACION SOBRE EL CONTROL INTERNO DE INCAPACIDADES EN LAS UNIDADES ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR Y EL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA U.P. 2399 Y 2101

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

La evaluación se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2013, del Área de Gestión Operativa.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar los procedimientos de control interno establecidos en el accionar de las comisiones médicas locales de incapacidades sobre el otorgamiento de incapacidades a funcionarios del sector privado.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la incidencia de incapacidades en las unidades adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
- Verificar el funcionamiento, acciones y competencias de las Comisiones Evaluadoras de Incapacidades en el nivel local en relación al control de las incapacidades del sector privado.
- Determinar las acciones llevadas a cabo por la administración, en casos de posibles otorgamientos de incapacidades complacientes.
- Analizar el control interno llevado a cabo por la parte patronal en el otorgamiento de incapacidades a funcionarios del sector privado.



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

## ALCANCE

El estudio comprenderá el análisis del accionar de las comisiones locales médicas de incapacidades en el Hospital Maximiliano Peralta, Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Área de Salud de Coronado, Área de Salud de Zapote Catedral, Área de Salud de Hatillo y el Área de salud de Mata Redonda. El período de la evaluación corresponde al período de julio 2013 a octubre 2013, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

## METODOLOGÍA

- Entrevista formal con la Dra. María Eugenia Montero Campos, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
- Entrevista formal y solicitud de información a los Coordinadores de la Comisiones Locales de Incapacidades de las siguientes unidades:
  - ✓ Dra. Gina Arias Ocampo, Área de Salud de Coronado.
  - ✓ Dra. Andrea Marín Madrigal, Área de Salud de Hatillo.
  - ✓ Dra. Laura Sánchez Ortiz, Área de Salud de Mata Redonda.
- Visita a las unidades de Recursos Humanos de las Empresa Sykes y Hewlett Packard.
- Revisión de las tablas que componen la base de Datos del RCPI.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, julio 2002.
- Normas de Control Interno para el sector público, febrero 2009.
- Reglamento para el Otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del Sector Salud, mayo 2011.
- Normas institucionales en Tecnologías de Información.
- Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, junio 2007.

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 3 de 35

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888





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

- Manual de Procedimientos del Sistema Automatizado de Incapacidades.
- Instructivo para registro, control y pago de la incapacidades de los empleados de la CCSS.
- Instructivo que establece los Procedimientos de las Comisiones Médicas Evaluadoras de las Incapacidades de los Beneficiarios del Seguro de Salud

### ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoria, 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. (...)”*

### ANTECEDENTES.

#### La Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur

La Dirección Regional de Servicios de Salud cuenta con 35 unidades adscritas en las cuales tiene como función ser el ente supervisor de las funciones llevadas a cabo por dichas unidades.

El control regional en el otorgamiento de incapacidades recae sobre la Comisión Regional Evaluadora de Incapacidades, quienes emiten trimestral y semestralmente el informe sobre las estadísticas en el otorgamiento de las incapacidades en las unidades adscritas a la Región.

Para el periodo enero a octubre del 2013 se detallan los siguientes indicadores referentes al comportamiento en el otorgamiento de incapacidades de las unidades adscritas a esta Dirección Regional:



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

**Cuadro 1**  
**Total de órdenes y días de incapacidad otorgados en las**  
**Unidades adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur**  
**Enero – Octubre 2013<sup>1</sup>**

UNIDAD PROGRAMÁTICA	TOTAL	
	Órdenes	Días
2306 - HOSPITAL DR. MAX PERALTA JIMENEZ	11553	174877
2217 - AREA DE SALUD CORONADO	33588	122646
2342 - AREA DE SALUD CARTAGO	12607	80069
2314 - AREA DE SALUD ZAPOTE-CATEDRAL	19554	70317
2312 - AREA DE SALUD HATILLO	16836	70073
2307 - HOSPITAL DR. WILLIAM ALLEN	11379	66982
2311 - AREA DE SALUD MATA REDONDA-HOSPITAL	13919	66398
2315 - AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	18967	64764
2211 - AREA DE SALUD GOICOECHEA 2 - CLINICA DR. JIMENEZ NUÑEZ	15510	48811
2343 - AREA DE SALUD CURRIDABAT (U.C.R.)	8414	39644
2335 - AREA DE SALUD ASERRI	8845	39338
2336 - AREA DE SALUD ALAJUELITA	11702	39295
2392 - AREA DE SALUD EL GUARCO	7393	38923
2346 - AREA DE SALUD MONTES DE OCA (U.C.R.)	7913	38698
2317 - AREA DE SALUD DESAMPARADOS 2	9324	38511
2332 - AREA DE SALUD PARAISO-CERVANTES	6113	34902
2349 - AREA DE SALUD CONCEPCION-SAN DIEGO-SAN JUAN(U.C.R)	6295	29717
2210 - AREA DE SALUD CATEDRAL NORESTE	8649	29189
2387 - AREA DE SALUD SANTA ANA (COOPESANA)	6064	29054
2215 - AREA DE SALUD MORAVIA	5309	27818
2395 - AREA DE SALUD OREAMUNO-PACAYAS-TIERRA BLANCA	4103	26902
2345 - AREA DE SALUD ESCAZU (ASEMECO)	3156	25173
2331 - AREA DE SALUD PURISCAL-TURRUBARES	5464	23242
2339 - AREA DE SALUD DESAMPARADOS 3	3782	22718
2333 - AREA DE SALUD LA UNION	5143	20504
2382 - AREA DE SALUD MORA-PALMICHAL	4281	16424
2212 - AREA DE SALUD GOICOECHEA 1	2617	14778
2318 - AREA DE SALUD SAN FRANCISCO-SAN ANTONIO (COOPESANA)	2859	14635
2347 - AREA DE SALUD S. SEBASTIAN-PASO	2620	14240
2334 - AREA DE SALUD ACOSTA	2736	9682
2352 - AREA DE SALUD LOS SANTOS	1203	7442
2348 - AREA DE SALUD TURRIALBA-JIMENEZ	1014	5587
2390 - AREA DE SALUD CORRALILLO	1182	4583
2305 - HOSPITAL DR. ROBERTO CHACON PAUT	222	2337
<b>TOTAL</b>	<b>280316</b>	<b>1358273</b>

Fuente: SIAC Reportes

<sup>1</sup> Se incluyen incapacidades por enfermedad y maternidad



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

Como se observa en el cuadro 1, el Hospital Dr. Maximiliano Peralta, el Área de Salud de Coronado, el Área de Salud de Cartago y el Área de Salud de Zapote-Catedral son las unidades que registran mayor otorgamiento de incapacidades.

### Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia

Al igual que con las unidades adscritas a la Dirección Regional Central Sur, se hizo un análisis de las incapacidades otorgadas en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia obteniéndose lo siguiente:

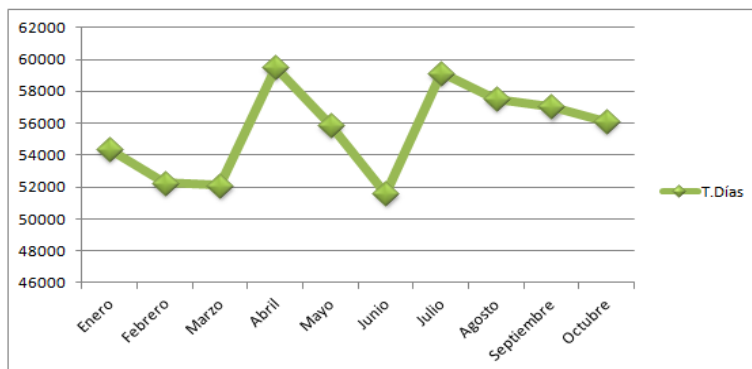
**Cuadro 2**  
**Total de órdenes y días de incapacidad otorgados en el**  
**Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**  
**Enero-Octubre 2013**

	Total		Incapacidad por Enfermedad		Licencia por Maternidad	
	Órdenes	Días	Órdenes	Días	Órdenes	Días
<b>Total</b>	<b>30817</b>	<b>562945</b>	<b>30100</b>	<b>478599</b>	<b>717</b>	<b>84346</b>
2101 - HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON GUARDIA	30817	562945	30100	478599	717	84346

Fuente: SIAC Reportes

El Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia registra un total de 562,945 días otorgados en el periodo evaluado, registrando mayor otorgamiento en los meses de abril y julio como se detalla en el siguiente gráfico:

**Gráfico 1**  
**Total de días de incapacidad otorgados por mes**  
**Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**  
**Enero-Octubre 2013**



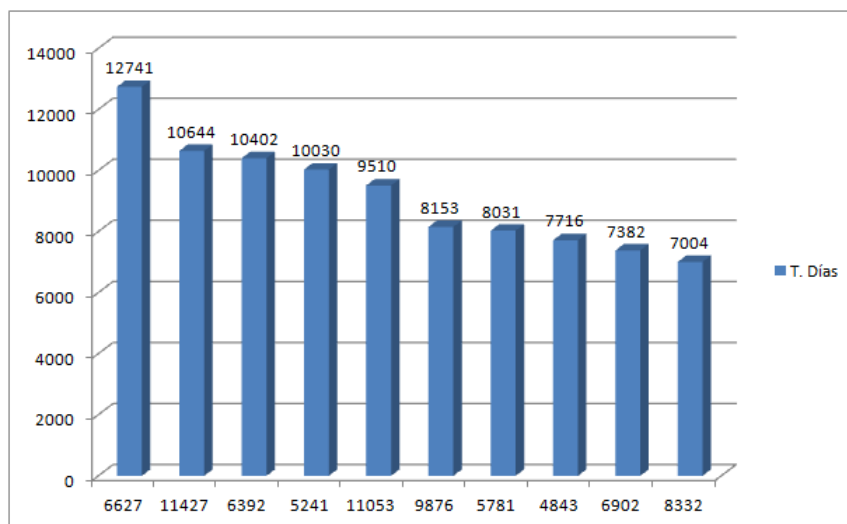
Fuente: Base de Datos RCPI



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

Asimismo, el 16% del total de las incapacidades otorgadas en ese centro hospitalario, son brindadas por 10 médicos que son los que registran mayor otorgamiento, como se observa en el gráfico 2:

**Gráfico 2.**  
**Total de días de incapacidad otorgados por código de médico**  
**Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**  
**Enero-Octubre 2013**



## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LOS TALONARIOS DE INCAPACIDAD

#### 1.1 SOBRE EL USO CONSECUTIVO DE LAS BOLETAS DE INCAPACIDAD

Se evidenció que no todos los profesionales en medicina utilizan de forma consecutiva las boletas de incapacidad, existiendo un faltante de boletas que no se registran como bloqueadas en el RCPI, por lo que se desconoce si dichas boletas están anuladas o extraviadas.

Lo anterior se constató al analizar el uso de los talonarios de los 5 médicos que registran mayor cantidad de boletas otorgadas en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, detectándose un total de 367 boletas que no fueron utilizadas en el otorgamiento a pacientes, ni se encuentran bloqueadas o anuladas en el sistema, como se detalla en el siguiente cuadro:



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

**Cuadro 3**  
**Total de boletas por Médico sin utilizar consecutivamente y sin registro en el RCPI**  
**Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**  
**Enero – Octubre 2013**

COD. MED	T. BOLETAS
11427	221
6392	63
6627	36
1493	26
5430	21
<b>TOTAL</b>	<b>367</b>

Fuente: Base de Datos del RCPI

La misma situación se presenta en las unidades adscritas a la Dirección Regional Central Sur donde al analizar las boletas de incapacidad de los 10 médicos que más otorgan en las Áreas de Salud de Coronado, Hatillo, Mata Redonda, y Zapote Catedral se identifican 1,417 boletas sin registrar, distribuidos de la siguiente forma:

**Cuadro 4**  
**Total de boletas de incapacidad sin utilizar consecutivamente y sin registro en el RCPI**  
**Unidades adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur <sup>2</sup>**  
**Enero – Octubre 2013**

ÁREA SALUD	DE TOT. BOLETAS
Coronado	536
Hatillo	233
Mata Redonda	269
Zapote Catedral	379
<b>TOTAL</b>	<b>1417</b>

Fuente: Base de Datos del RCPI

Como se detalla en el cuadro anterior, el Área de Salud de Coronado es el que registra mayor cantidad de boletas consecutivas sin registrar en el RCPI, seguido de Hatillo y Mata Redonda.

<sup>2</sup> Ver Anexo 1 para el detalle por médico.





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

El Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del seguro de salud en el artículo 4 “Formulario de Incapacidad”, inciso b “de boletas anuladas” señala:

*“Toda boleta que sea anulada debe de adjuntarse al talonario y ser devuelta a la dirección médica del centro respectivo, lo mismo que talonarios con boletas sin usar, tanto para profesionales en Ciencias Médicas institucionales como por médicos de empresa. Las boletas anuladas y los talonarios devueltos con boletas en blanco **deberán incluirse en el RCPI**” (la negrita no es del original)*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República en el punto 1.2 “Objetivos del SCI”, señala que cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

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

El extravío de talonarios y boletas de incapacidad es recurrente en los centros médicos por varios factores entre los que está el descuido en el resguardo, y robo o hurto de dichos documentos. Al respecto el Dr. Rodrigo Bartels Rodríguez, Coordinador de la Comisión Central Evaluadora de Incapacidades, mediante oficio CCEI-067-2013, del 30 de mayo del 2013, señala a los directores de los centros de salud del país, así como a las Comisiones Locales y Regionales Evaluadoras de incapacidades que ante la pérdida de talonarios y la sustracción de boletas aisladas para falsificarlas y utilizarlas como justificación de ausencia laboral se debe de:

- “1. Aumentar las medidas de control y custodia de los talonarios de incapacidades en las Provedurías y Direcciones Médicas, así como en las Jefaturas de Sección y otros lugares donde guardan talonarios.*
- 2. Reportar inmediatamente toda pérdida de talonario o boletas de incapacidad a la Dirección Médica y por medio de la Webmaster.*
- 3. Ante el reporte de la pérdida de un talonario o boletas de incapacidad realizar rápidamente el bloqueo del mismo.*
- 4. Realizar los procesos de investigación instruidos ante la pérdida de talonarios o boletas.*
- 5. Instruir al cuerpo médico a aumentar las medidas de cuidado al máximo para custodiar los talonarios de incapacidades, tales como no dejar los talonarios en los escritorios o sus gavetas en los consultorios, ni tampoco en las gabachas, no prestar talonarios entre médicos, etc.*



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

6. Instruir al cuerpo médico para que no selle la totalidad de las boletas del talonario que se le entrega.
7. Recordarle al cuerpo médico la obligatoriedad que tienen de anotar y justificar en el expediente clínico o la hoja de atención de urgencias toda incapacidad que sea otorgada.
8. Estar atentos a que cuando un médico termina un nombramiento en un servicio solicitarle, antes de que se marche, el talonario de incapacidades y anularlo en el RCPI, para ser utilizado posteriormente por otro médico.
9. Cuando se denuncie una boleta falsificada verificar en el RCPI el resto de las boletas de ese talonario.
10. No intercambiar las claves entre los diferentes funcionarios que participan en el proceso del registro de talonarios y trámite de incapacidades.
11. No dejar abiertas las computadoras donde se introducen los datos de las incapacidades al RCPI, cuando se sale de la oficina.
12. Denunciar ante la Dirección Médica cualquier irregularidad en el uso de las boletas de incapacidad.”

Así mismo, la ausencia de mecanismos para la detección de usos no consecutivos de las boletas de incapacidad que colabore con la gestión de las Comisiones de incapacidades y los directores médicos, están generando que se brinde la situación descrita.

Al respecto la Dra. Gina Arias Ocampo, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Coronado, indicó:

*“Acá se solicita a los médicos que cuando van a retirar un nuevo talonario debe de traer el talonario anterior con las boletas anuladas, para nosotros proceder a anular mediante el sistema dichas boletas y se hace el detalle en el campo de observaciones.”*

La Dra. Andrea Marín Madrigal, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Hatillo, señaló:

*“La secretaria de la Dirección Médica es la encargada de entregar los talonarios a los médicos y lo registra en bitácora y un control digital, se registran los robos y extravíos.*

*Para entregar un nuevo talonario deben de traer el talonario anterior adjuntando las boletas anuladas, las boletas anuladas se archivan, y se introducen al sistema digital como anuladas.”*

La Dra. Laura Sánchez Ortiz, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Hatillo



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

*“Acá se entregan los talonarios en la Dirección Médica, solo se le dan un talonario donde deben traer el talonario anterior con las boletas anuladas, estas boletas las archiva la secretaria.”*

La no utilización de boletas de incapacidades de forma consecutiva genera debilidades de control interno al no disponer de la certeza sobre la utilización de dichas boletas, desconociendo si han sido anuladas o extraviadas, asimismo la ausencia de mecanismos de control por parte de las Comisiones de Incapacidad y las Direcciones Médicas para verificar el uso consecutivo de incapacidades, propicia eventuales actos ilícitos con la documentación oficial para el trámite de incapacidades, afectándose también la parte patronal.

## 1.2 SOBRE LA ENTREGA DE LOS TALONARIOS A LOS PROFESIONALES MÉDICOS

Se evidenció que en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia la entrega de talonarios a los profesionales médicos no se realiza de forma centralizada, por lo que cada secretaria de servicio se encarga de la asignación de los talonarios.

El Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del seguro de salud en el artículo 4 “Formulario de Incapacidad”, inciso c “de la entrega de talonarios” señala:

*“La dirección médica o a quien delegue entregará los talonarios de incapacidad, anotando en un libro de actas la numeración del talonario y la firma del profesional en Ciencias Médicas de la Institución y del médico de empresa que recibe. Posteriormente el profesional en Ciencias Médicas de la Institución y el médico de empresa deberán devolver el talonario cuando se le agote para recibir un nuevo talonario. El retiro del talonario es personal y no podrá hacerse por medio de terceros. En caso de duda se deberá presentar el carné vigente del respectivo colegio profesional.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en su CAPÍTULO IV de Normas sobre actividades de control: (...)

*“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.(...)”*

*CAPITULO V: (...) 5.4 Gestión documental El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se*



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

*recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.*

*5.5 Archivo institucional El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. (...)*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República en el punto 1.2 “Objetivos del SCI”, señala que cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

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

La situación descrita no se evidenció en las Áreas de Salud adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur visitadas, ya que en estas unidades los talonarios de incapacidad son entregados en la Dirección Médica, por lo que no es una constante en todos los centros médicos.

Al respecto la Dra. María Eugenia Montero, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, señaló que el tema de la entrega de talonarios no ha sido abordado por la Comisión por cuanto esta se ha enfocado en la atención de casos y la realización de los informes.

La entrega de talonarios de incapacidad en los servicios y no en una única instancia, puede ocasionar pérdida de talonarios, uso indebido de estas, máxime si se considera que el control del otorgamiento de los talonarios inician hasta que se le entrega al profesional médico, por lo que puede existir debilidades de control al no tener conocimiento de cuantos talonarios con sus respectivos consecutivos hay en cada servicio.



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

## 2. SOBRE LAS INCAPACIDADES OTORGADAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS

### A. Unidades adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur

Se determinó que en las unidades adscritas a la Dirección Regional Central Sur registran 669 boletas por enfermedad otorgadas en el Servicio de Urgencias entre 3 y 42 días de incapacidad distribuidas de la siguiente manera:

**Cuadro 5**  
**Cantidad de boletas mayores a 3 días de incapacidad por el servicio de urgencias**  
**Unidades adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur**  
**Enero – octubre 2013**

CENTRO DE SALUD	CANT. BOLETAS
HOSPITAL WILLIAM ALLEN	219
AREA DE SALUD MATA REDONDA-HOSPITAL	112
AREA DE SALUD CORONADO	73
AREA DE SALUD ZAPOTE-CATEDRAL	65
AREA DE SALUD CATEDRAL NORESTE	43
AREA DE SALUD HATILLO	41
AREA DE SALUD ALAJUELITA	26
AREA DE SALUD PURISCAL-TURRUBARES	19
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	17
AREA DE SALUD SANTA ANA (COOPESANA)	16
AREA DE SALUD GOICOECHEA 2 - CLINICA DR. JIMENEZ NUÑEZ	15
AREA DE SALUD ASERRI	10
AREA DE SALUD LOS SANTOS	9
AREA DE SALUD LA UNION	3
AREA DE SALUD ACOSTA	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>669</b>

Fuente: Base de datos RCPI

Como se observa en el cuadro 5, el Hospital William Allen, y las Áreas de Salud de Mata Redonda y de Coronado son los centros de salud que registran mayor cantidad de boletas otorgadas en el servicio de urgencias con más de 3 días.

Asimismo, se identifican 19 médicos que registran más de 10 boletas de incapacidad con más de 3 días por el servicio de urgencias, siendo el profesional médico del código 2890 el que registra mayor otorgamiento de estas incapacidades con 78 boleta



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

**Cuadro 6**  
**Cantidad de boletas mayores a 3 días de incapacidad por el servicio de urgencias**  
**Unidades adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur**  
**Enero – octubre 2013**

COD MEDICO	T. BOLETAS
2890	78
8384	26
3341	25
5065	23
7667	20
11603	18
4353	16
10470	16
10488	14
7121	13
3012	12
10459	12
5383	12
5868	11
6824	11
4253	10
3184	10
9573	10
10654	10

Fuente: Base de datos RCPI

#### **B. Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**

En relación al Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, de enero a octubre del 2013 se registran 3,212 boletas de incapacidad con más de 3 días por el Servicio de Urgencias esto representa el 26% de las incapacidades otorgadas por enfermedad en dicho servicio.

Asimismo se identifican 21 médicos que registran más de 20 boletas otorgadas en el servicio de Urgencias por más de 3 días, como se observa en el cuadro 7:



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

**Cuadro 7**  
**Cantidad de boletas mayores a 3 días de incapacidad por el servicio de urgencias**  
**Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**  
**Enero – octubre 2013**

<b>COD.</b>	
<b>MEDICO</b>	<b>T. BOLETAS</b>
11427	471
5241	286
9876	247
11053	216
8332	177
9988	164
5781	140
11133	108
7090	103
10530	102
3274	75
6902	74
6662	68
10429	64
6392	59
10261	48
9530	47
7337	47
8981	38
4897	23
9649	22

Fuente: Base de datos RCPI

Por lo anterior, se efectuó un análisis de los 15 pacientes que registran mayor otorgamiento de días de incapacidad en el servicio de urgencias, determinándose que no existen las hojas de puerta, ni las autorizaciones por parte de la jefatura para otorgar incapacidades mayores a 3 días en este servicio:



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

**Cuadro 8**  
**Pacientes con boletas mayores a 3 días de incapacidad por el servicio de urgencias**  
**Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**  
**Enero – octubre 2013**

CEDULA	NOMBRE	BOLETA	MÉDICO	FECHA INICIO	FECHA FIN	T. DIAS
107880655	LOPEZ STEWARD SANCHEZ	0437096S	6392	15/03/2013	30/04/2013	47
108850865	DELGADO FREDDY CHACON	0803416S	10804	02/02/2013	20/03/2013	47
111830896	SOLANO BRYAN ANDRES VINDAS	0960874T	11053	28/05/2013	12/07/2013	46
601370295	SANCHEZ JORGE ANTONIO GARRO	0588771S	10261	01/05/2013	15/06/2013	46
105340550	CHAVARRIARONULFO MARTINMELENDEZ	0036050V	11053	10/08/2013	23/09/2013	45
107880655	LOPEZ STEWARD SANCHEZ	0383862T	11053	18/07/2013	31/08/2013	45
111580609	CORRALESSERGIO ESTEBANPEREZ	0817043T	11053	28/10/2013	09/12/2013	43
109260556	VILLEGAS RODOLFO BARBOZA	0817057T	11427	25/10/2013	06/12/2013	43
113440889	WINWRIGHT RICARDO JOSE JIMENEZ	0816062T	11427	18/10/2013	29/11/2013	43
110500356	FERNANDEZ OLGA MASIS	0818362T	11427	10/09/2013	22/10/2013	43
114250812	LE ROY BERNAL AGUERO	0961401T	11074	01/08/2013	12/09/2013	43
108370613	MADRIZ JULIO CESAR CALVO	0036201V	11053	24/07/2013	04/09/2013	43
110170022	ARJONACRISTIAN ESTEBANBARAHONA	0035976V	11053	15/07/2013	26/08/2013	43
111620036	PEREZ MARVIN ANTONIO ZUÑIGA	0960450T	11053	15/07/2013	26/08/2013	43

Fuente: Base de datos RCPI

El Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del seguro de salud en el artículo 7 “De las incapacidades en el Servicio de Emergencias”, señala:

*“**Toda incapacidad otorgada en un servicio de urgencias debe ser anotada en la hoja de atención de urgencias por el médico que atiende al asegurado (a).** Dicha hoja debe incorporarse al expediente de salud, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17° del Reglamento del Expediente de Salud de la CCSS. En aquellos casos en que el asegurado (a) activo (a) sea atendido en otro centro diferente a su centro de adscripción la hoja de urgencias en la que consta su atención deberá ser remitida a su centro respectivo para que sea incorporada a su expediente. Esta información obligatoriamente debe quedar consignada en el sistema de registro de incapacidades.*

*En este servicio, la incapacidad se **podrá otorgar hasta por tres (3) días**, tanto asegurados activos (as) adscritos (as) al centro, como de otras unidades, las cuales deben ser correctamente registradas en el documento que la Institución dispone para tal fin. En caso necesario, el asegurado (a) activo (a) podrá presentarse al centro médico de adscripción, con la*





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

*respectiva referencia o contrarreferencia, donde será valorado y de requerirlo, se le ampliará el período de incapacidad. Se exceptúan de esta disposición los casos de ortopedia, amenaza de aborto y enfermedades infectocontagiosas; **casos que deben quedar debidamente justificados en la hoja de puerta del paciente y con el visto bueno del director médico o jefatura que él designe, de acuerdo con lo que el médico que atendió al asegurado (a) considere, según la lesión o patología del asegurado (a).***” (La negrita no es del original)

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República en el punto 1.2 “Objetivos del SCI”, señala que cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

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

La situación descrita se presenta por varias razones entre las que se citan un registro incorrecto del servicio de atención por parte del funcionario encargado de ingresar la incapacidad en el RCPI, así como incumplimiento por parte de los profesionales médicos de lo establecido en la norma al otorgar incapacidades mayores a 3 días y no hacer el debido registro de la incapacidad en el expediente con sus respectivo visto bueno por parte de la jefatura. Aunado a lo anterior, debilidades en el control por parte de las Comisiones Evaluadoras de Incapacidad, en el otorgamiento de este tipo de incapacidades donde no se hace un análisis de las boletas otorgadas con más de 3 días, los pacientes a los que se le asignan estas incapacidades, así como los médicos y diagnósticos, están contribuyendo a que se den casos sin la supervisión correspondiente y la incidencia en este tipo de incapacidades.

Al respecto la Dra. Gina Arias Ocampo, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Coronado, indicó:

*“A la hora de hacer el refrendo de las incapacidades, en el sistema RCPI da una alerta de que la incapacidad excede los días para ese servicio, por lo que casi no hay incapacidades mayores a 3 días, si se detectan estos casos se verifica que tenga el visto bueno de la jefatura de consulta externa quien es el delegado para estos casos por parte del Director Médico.”*

La Dra. Andrea Marín Madrigal, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Hatillo, señaló:



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

*“El caso de los 19 días por servicio de emergencias, se debe a que las secretarías llevan expedientes de psiquiatra, cirugía general y emergencias, ellos sellan ambos servicios, resulta que se dio un caso en el que se selló una boleta de psiquiatría con un sello de emergencias, por lo que pueden ser casos de errores de digitación o de poner sellos, igual pasa con los casos de cirugía, en estos casos se envía nota al servicio de registros donde se les hace un llamado de atención cuando los casos son detectados.”*

La Dra. Laura Sánchez Ortiz, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Mata Redonda, indicó:

*“Los casos que se registran de 12 y 10 días fueron valorados por la Dirección Médica, a veces hay cirugías menores en el servicio de emergencias, por lo que puede que se registren incapacidades con una cantidad mayor a 3 días, pero son muy pocos.”*

Así mismo la Dra. María Eugenia Montero, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, señala que se carecen de herramientas donde se pueda determinar las boletas de incapacidad con más de 3 días por el servicio de urgencias, así como los médicos que las están otorgando por lo que se torna complejo el análisis de estas incapacidades.

El registro incorrecto de las incapacidades en el RCPI ocasiona que se registre información irreal, alterando las estadísticas en el otorgamiento de incapacidades, asimismo la ausencia de mecanismos o herramientas que colaboren con la supervisión y análisis que deben de realizar las comisiones evaluadoras de incapacidades así como las direcciones médicas, generan debilidades de control al no brindar la atención requerida en este tipo de incapacidades aumentando el riesgo de que se brinden incapacidades complacientes o que estén contrario a lo que señala la norma.

### **3. SOBRE EL CONTROL DE LAS INCAPACIDADES EN RELACIÓN A LOS PATRONOS**

Se determinó que no existen mecanismos para que las Comisiones Evaluadoras de Incapacidades realicen un análisis del otorgamiento de incapacidades por patronos. Asimismo los patronos carecen de herramientas para verificar estadísticamente las incapacidades de sus funcionarios, y el listado de las incapacidades por rangos de fecha y centros de salud, que constate además la autenticidad de las boletas presentadas por sus trabajadores, lo anterior se señala de acuerdo a lo siguiente:



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

### A. Reportes sobre el otorgamiento de incapacidades por patronos

Actualmente se carece de reportes sobre el otorgamiento de incapacidades por patronos que sirvan de mecanismos de control y supervisión no solo por parte de las Comisiones Evaluadoras de Incapacidades sino además por parte del sector patronal.

Sobre esto se determinaron los patronos que registran mayor otorgamiento de incapacidades de sus funcionarios en las unidades adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud, resultando lo siguiente:

**Cuadro 9**  
**Patronos que registran mayor otorgamiento de incapacidades**  
**Unidades adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur**  
**Enero – octubre 2013**

PATRONO	T. DÍAS	MONTO
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	115888	¢2.345.926.197,10
ESTADO-MINISTERIO DE EDUCACION PUBLICA	77172	¢1.067.010.744,00
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA PODER JUDICIAL	18366	¢513.399.438,00
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD	17985	¢288.933.951,00
UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	11257	¢204.538.758,00
CORPORACION DE SUPERMERCADOS UNIDOS SOCIEDAD ANONIMA	10185	¢81.379.303,00
ESTADO-MINISTERIO DE SEGURIDAD PUBLICA	8815	¢75.088.726,00
MUNICIPALIDAD DEL CANTON CENTRAL DE SAN JOSE	6467	¢62.217.058,00
HEWLETT PACKARD COSTA RICA LIMITADA	5619	¢77.504.283,00
CREDOMATIC DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	5339	¢52.201.961,00
LINDA VISTA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	4941	¢23.740.848,00
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	4779	¢88.275.362,00
BANCO DE COSTA RICA	4574	¢77.131.755,00
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	4196	¢58.157.926,00
BAXTER PRODUCTOS MEDICOS LIMITADA	4106	¢33.877.350,00
ARCOS DORADOS COSTA RICA ADCR SOCIEDAD ANONIMA	4100	¢19.555.558,00
SYKES LATIN AMERICA SOCIEDAD ANONIMA	3929	¢43.817.622,00
ESTADO-MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ	3691	¢48.311.652,00
INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA	3529	¢74.678.354,00
BA CONTINUUM COSTA RICA LIMITADA	3482	¢37.561.140,00

Fuente: Base de datos RCPI



"Garantiza la autortia e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

Asimismo, efectuando la misma consulta pero en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, se determina lo siguiente:

**Cuadro 10**  
**Patronos que registran mayor otorgamiento de incapacidades**  
**Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**  
**Enero – octubre 2013**

NOM_PATRONO	MONTO_PAGO	TOTAL_DIAS
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	¢1,458,017,973.82	79164
ESTADO-MINISTERIO DE EDUCACION PUBLICA	¢542,409,208.00	38244
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA PODER JUDICIAL	¢297,763,110.00	10648
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD	¢164,225,554.00	9113
UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	¢144,316,245.00	7536
ESTADO-MINISTERIO DE SEGURIDAD PUBLICA	¢43,125,536.00	5004
CORPORACION DE DESARROLLO AGRICOLA DEL MONTE SOCIEDAD ANONIMA	¢22,254,249.00	3866
CORPORACION DE SUPERMERCADOS UNIDOS SOCIEDAD ANONIMA	¢31,663,475.00	3701
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	¢87,100,661.00	3673
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	¢64,266,546.00	3374
BANCO DE COSTA RICA	¢59,635,984.00	3238
JUNTA DE ADMINISTRACION PORTUARIA Y DE DESARROLLO ECONOMICO DE LA VERTIENTE ATLANTICA (JAPDEVA)	¢40,820,059.00	3008
ASOCIACION PRO DEFENSA DE LOS TRABAJADORES Y DEL MEDIO AMBIENTE	¢4,824,483.00	2559
ESTADO-MINISTERIO DE SALUD	¢26,207,917.00	2456
MUNICIPALIDAD DEL CANTON CENTRAL DE SAN JOSE	¢23,477,211.00	2430
CREDOMATIC DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	¢21,271,132.00	2224
COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R L	¢33,147,029.00	2143
ESTADO-MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ	¢45,621,353.00	2122
COMPAÑIA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ SOCIEDAD ANONIMA	¢41,321,099.00	2016
ESTADO-MINISTERIO DE HACIENDA	¢39,732,440.00	1942
SYKES LATIN AMERICA SOCIEDAD ANONIMA	¢14,959,568.00	1874

Fuente: Base de datos RCPI





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

Como se observan en los cuadros 9 y 10 los primeros 5 patronos se mantienen con mayor incidencia en el otorgamiento de incapacidades, sin embargo los siguientes varían por lo que en cada centro de salud se podría hacer un análisis de los patronos y establecer programas en conjunto con este sector para temas de promoción y prevención de la salud, así como salud ocupacional.

## **B. Control realizado por parte de los patronos en materia de incapacidades**

Esta Auditoría visitó las empresas Sykes Latin America Sociedad Anónima y Hewlett Packard Costa Rica por ser parte de los patronos del sector privado que generan mayor otorgamiento de incapacidades en sus funcionarios tanto en las unidades adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur como del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, donde se determinó que las unidades de Recursos Humanos de dichas empresas carecen de herramientas confiables para el control de incapacidades, así como de capacitación y formación en esta materia.

Sobre lo anterior, la empresa Sykes Latin America lleva un registro automatizado de incapacidades, pero esta no registra la cédula del funcionario, el número de boleta y hace el registro día por día de incapacidad, sin embargo se realizó un cruce de la información registrada por esta empresa con la registrada en el RCPI determinándose que en las incapacidades mayores a 30 días, la empresa Sykes no tiene registro de 42 boletas de incapacidad con un total de 1557 días otorgados. (Ver Anexo 1)

Asimismo, revisando el mes de octubre en el registro de la empresa Sykes Latin America, hay 55 días de incapacidad correspondiente a 19 funcionarios (ver anexo 2) que no están registradas en el RCPI por lo que puede ser un error de registro o boletas de incapacidades presentadas al patrono que no fueron emitidas en los centros médicos de la Caja.

El Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del seguro de salud en el artículo 6 "Del control, evaluación y otorgamiento de incapacidades y licencias", señala:

*"(...) Las Comisiones Regionales Evaluadoras de Incapacidades deberán evaluar cada tres meses el comportamiento del otorgamiento de las licencias e incapacidades en su respectiva región. La Comisión Central Evaluadora de Incapacidades realizará un análisis trimestral del otorgamiento de las licencias e incapacidades, con base en la información aportada por el RCPI, para lo cual contará con el soporte del Área de Estadística Institucional y la Dirección Actuarial."*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en su punto 5.1, sobre los Sistemas de Información señala que:



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

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales (...)”*

Asimismo, en el artículo 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”, establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, **así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas.** Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.” (la negrita no pertenece al original)*

El Lic. Roberto Rodríguez, Jefe de Recursos Humanos de la empresa Sykes señala que ellos registran las incapacidades en un sistema automatizado pero que no tienen forma de verificar si son incapacidades reales o no, únicamente cuando ven irregularidades en la boleta de incapacidad como el tipo de papel, sellos o firmas, ellos solicitan a los centros médicos una constancia de que la incapacidad sea real, de no serlo ellos proceden con el despido sin responsabilidad patronal respectivo, como lo han realizado en alrededor de 10 casos.

Además, el Lic. Roberto Rodríguez señala que mensualmente les llega un reporte de incapacidades con el reporte de la planilla pero que desconocían que esas eran las incapacidades emitidas por el Sistema de Registro, Control y Pago de la Caja por lo que nunca hacían consultas a dicha información.

La Licda. María Luisa González, Jefe de Recursos Humanos de la empresa Hewlett Packard Costa Rica, señala que a ellos no les llega el reporte mensual de incapacidades por lo que desconocían de la existencia de dicho informe, indica además que ellos llevan un registro de las incapacidades pero este es llenado por cada jefatura de departamento quienes envían de forma escaneada la boleta y posteriormente el físico en sobre sellado, sin embargo no todas las boletas se verifican por lo que no han tenido muchos casos de posibles incapacidades simuladas o dudosas.

Es criterio de esta Auditoría, que la inexistencia de un reporte con acceso por rangos de fecha y por patrono, limitan el accionar de las Comisiones en el análisis de las incapacidades por sector patronal, asimismo la existencia del módulo de consulta de boleta de incapacidad en la página Web de la Caja sirve para la confirmación de la incapacidad, se depende de que el registro de las incapacidades en los centros



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

de salud sean oportunos, además se tiene el inconveniente que la consulta se debe de realizar boleta por boleta haciendo la gestión de control de las incapacidades de los patronos poco eficiente.

La ausencia de instrumentos o mecanismos de control para el análisis de las incapacidades del sector patronal puede ocasionar la no detección de incapacidades irregulares o falsificadas generando un uso indebido de la documentación oficial institucional, así como un perjuicio para el sector patronal al no disponer de sus funcionarios por considerarlos incapacitados cuando en realidad dichas incapacidades son inexistentes.

#### 4. OTORGAMIENTO DE INCAPACIDADES A PACIENTES QUE NO SON DE SU ÁREA DE ATRACCIÓN

Se evidenció el otorgamiento de 38,430 días de incapacidad a pacientes que no son de la zona de atracción del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y que no son analizados en los informes de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades tal y como se detalla a continuación:

**Cuadro 11**  
**Total de días de incapacidad otorgados a pacientes que no son de la zona de adscripción<sup>3</sup>**  
**Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**  
**Enero – octubre 2013**

UNIDAD PROGRAMÁTICA	DÍAS
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - CLINICA DR. MARCIAL FALLAS	5404
AREA DE SALUD HEREDIA-CUBUJUQUI	4508
AREA DE SALUD TIBAS (COOPESAIN) - CLINICA INTEGRADA RODRIGO FOURNIER	3184
AREA DE SALUD TIBAS-URUCA-MERCED - CLINICA DR. CLORITO PICADO	2540
AREA DE SALUD MATA REDONDA-HOSPITAL	2100
AREA DE SALUD HATILLO	2049
AREA DE SALUD ASERRI	1758
AREA DE SALUD ALAJUELITA	1202
AREA DE SALUD SANTA ANA (COOPESANA)	890
AREA DE SALUD ALAJUELA NORTE - CLINICA DR. MARCIAL RODRIGUEZ	865

Fuente: Base de datos RCPI

Como se observa en el cuadro 12, los pacientes de la Clínica Dr. Marcial Fallas, el Área de Salud de Heredia-Cubujuquí y el Área de Salud de Tibás, son los que registran mayor otorgamiento de incapacidades en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, de aquellos que no pertenecen a la zona de atracción de dicho hospital.

<sup>3</sup> Para ver el cuadro completo ver Anexo 3





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

El Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del seguro de salud en el artículo 8 “De las formalidades en el otorgamiento de las incapacidades y las licencias” señala:

*“(...) Corresponde al nivel de atención donde un paciente es referido y atendido, según la complejidad de la patología, otorgar las incapacidades que éste pudiere requerir, a partir de la atención médica efectiva que se brinde. (...) (...)”*

El Reglamento de Seguro de Salud en el artículo 10 sobre “el lugar de adscripción” define:

*“Centro médico de atención, ubicado en el lugar donde el asegurado normalmente reside o trabaja, y en el cual debe realizar sus gestiones sanitarias y administrativas. Incluye los lugares en que existan los Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS).”*

El Manual de Procedimientos de las Unidades de Afiliación y Validación de Derechos en el artículo 12 “Del lugar de adscripción” establece:

*“Se establece de manera prioritaria como lugar de adscripción, el centro médico más cercano al lugar de residencia habitual, tanto del asegurado directo como de sus beneficiarios, o de conformidad con la distribución geográfica que determine la Institución.*

*Cuando por razones de trabajo la persona viva en una zona diferente a la de su residencia habitual, podrá establecerse la adscripción en el centro médico más cercano al lugar de trabajo.”*

La situación descrita no se analiza en las Comisiones Evaluadoras de Incapacidades por cuanto no existe un reporte que brinde el detalle de las incapacidades de aquellos pacientes que no son de la zona de adscripción, asimismo lo evidenciado, es producto de la atención médica de pacientes que tienen por zona de adscripción lugares que no pertenecen a la zona de atracción del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

La ausencia de controles que determinen las incapacidades emitidas a pacientes que no son de su zona de atracción genera debilidades de control interno al no poder analizar e identificar cuáles son esos pacientes y el por qué son atendidos en centros de salud fuera de su lugar de adscripción, afectando la red de atención establecida a nivel institucional.

## 5. SOBRE COMISIONES EVALUADORAS DE INCAPACIDADES

Se realizó un análisis de los informes emitidos por las comisiones evaluadoras de incapacidades del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Área de Salud de Hatillo, Área de Salud de Coronado, y Área





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

de Salud de Mata Redonda, donde se evidencian diferencias en la profundidad de análisis de los datos obtenidos del SIAC Reportes, esto por cuanto en los informes de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Coronado, en su análisis justifican las tendencias en el otorgamiento de incapacidades, señalando aspectos como perfiles epidemiológico, por zonas y por época, situación que no se determina en las otras Comisiones de Incapacidades.

En lo que respecta a la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, se evidencia que en los informes no se realiza un análisis de los indicadores obtenidos, limitándose a explicar en prosa los datos reflejados en cada uno de los cuadros del SIAC Reportes. Aunado a lo anterior se determina que el análisis de los pacientes de más de 365 días de incapacidad del informe del trimestre abril – junio es exactamente igual al del informe de julio – setiembre por lo que no existió un abordaje de los pacientes por cuanto en dicho reporte señalan casos donde se continúan incapacitando.

No fue posible para esta Auditoría evaluar los informes de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Hatillo ya que no fueron brindados.

El Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del seguro de salud en el artículo 6 “Del control, evaluación y otorgamiento de incapacidades y licencias”, señala:

*“Es responsabilidad de la Dirección Médica de la Unidad, ya sea institucional o de proveedores externos de servicios integrales de salud, que otorga la incapacidad o licencia, gestionar su otorgamiento y trámite, así como el contenido presupuestario, para el respectivo pago. Lo anterior lo realizará con el soporte y asesoría de las Comisiones Locales Evaluadoras de Incapacidades.*

*La dirección médica del centro debe evaluar mensualmente, en forma obligatoria, el otorgamiento de incapacidades, a partir de los informes generados por el RCPI, tanto las que se otorgan por los profesionales del centro médico como las otorgadas por otros profesionales, ya sea privados y de medicina de empresa. (...)*”

El Instructivo que regula las Comisiones Evaluadoras de incapacidades, en el artículo 9 “funciones y deberes de las Comisiones Médicas locales” en el punto 9.2 establece:

*“Evaluar a cada uno de los pacientes que han sido incapacitados dentro de un plazo de los últimos seis meses, si la incapacidad o las incapacidades suman más de 30 días.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en relación al punto 3.1 “Valoración del riesgo”, indica:



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

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.”*

El punto 4.3 de la citada normativa “Protección y conservación del patrimonio”, señala:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos (...)”*

Lo evidenciado responde a la ausencia de la estandarización de los informes que deben de presentar cada una de las Comisiones Evaluadoras de incapacidades, donde no solo se debe de explicar la información obtenida por el SIAC Reportes sino que además se debe de brindar un análisis profundo del por que se presentan ciertas tendencias.

En relación a los informes de los pacientes con más de 365 días de incapacidad la Dra. María Eugenia Montero, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades señaló que ella ingresó a la Comisión hasta el mes de agosto por lo que desconoce cómo se llevaban los casos antes de que ella ingresara, ahorita van resolviendo poco a poco cada uno de los casos pendientes de valoración.

El informe presentado por las Comisiones Locales Evaluadoras de Incapacidades se convierte en una herramienta de control que permite realizar un análisis a la información extraída del Sistema de Registro control y pago de incapacidades, el hecho de que no exista una uniformidad en los requerimientos del informe, conlleva al riesgos de que algunas unidades estén dejando por fuera análisis esenciales de tendencia y comparativos que permiten tener un panorama más amplio del tema. Asimismo el no brindar un seguimiento continuo a los casos de aquellas incapacidades prolongadas genera una afectación económica para la institución, y un retraso en la mejoría de la salud de los pacientes.

## **6. SOBRE LOS REPORTES DE INCAPACIDADES DEL MÓDULO DEL SIAC**

Con los resultados obtenidos en el presente informe se identificó que el Módulo de incapacidades del SIAC, Reportes que utilizan las Comisiones Evaluadoras de Incapacidades para efectuar el análisis de las incidencias de incapacidades carece de los siguientes tipos de reportes que pueden contribuir a un mayor control en el otorgamiento:





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

- Reporte que señale las boletas no utilizadas por parte de los médicos y que tampoco se encuentren bloqueadas o anuladas.
- Listado de pacientes incapacitados eligiendo el servicio y el rango de fechas.
- Listado de pacientes incapacitados eligiendo el médico.
- Reporte de incapacidades por patronos según centro de médico
- Listado de funcionarios incapacitados por patrono
- Listado de incapacidades de pacientes que no pertenecen a determinada área de atracción
- Costos por incapacidad otorgada a los pacientes eligiendo rango de fechas.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en su punto 5.1, sobre los Sistemas de Información señala que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales (...)”*

Además en el punto 5.3 “Armonización de los Sistemas de Información con los objetivos”, establece:

*“La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI. La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento.”*

Las normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitidas por la Contraloría General de la República, en su apartado 1.2 “Gestión de la Calidad” indica:



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

*“La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.”*

El módulo del SIAC reportes fue creado desde el 2011 con el objetivo de que se fortaleciera el control interno en el otorgamiento de incapacidades, asignándole insumos a las Comisiones Evaluadoras de Incapacidades y personas encargadas del análisis y control en este tema. Dicho módulo ha estado sujeto a distintos cambios en el tiempo conforme aparecen nuevos requerimientos, así como las necesidades que se van presentando conforme se evalúan nuevos puntos de control.

Al respecto la Dra. Gina Arias Campos, coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Coronado, señaló:

*“El problema es que no existen mediante el SIAC reportes, podemos ver este tipo de información en el sistema interno de la Clínica donde se pueden establecer parámetros para analizar este tipo de datos, el mismo RCPI no da esta información, pero si sería de utilidad para la gestión de la comisión.”*

La Dra. Andrea Marín Madrigal, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Hatillo, señaló:

*“A nosotros nos llegan reporte de estadísticas e incapacidades, por lo que podemos registrar por ejemplo incapacidades por médicos, por lo general nosotros somos los que registramos, por ejemplo en el servicio de emergencias nosotros lo tenemos controlado por otro lado con capacitaciones y directrices en que no se pueden otorgar incapacidades por más de 3 días.*

*Pero si sería de utilidad poder generar este tipo de reporte mediante el SIAC y poder realizar las investigaciones correspondientes.”*

La Dra. Laura Sánchez Ortiz, Coordinadora de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades del Área de Salud de Hatillo

*“El problema es que no se dispone el tiempo para hacer los informes, por lo que se deben hacer casi que en horas no laborales, serían reportes que nos servirían por ejemplo el reporte por servicios, aunque acá las incapacidades por emergencias no se dan por más de 3 días, si considero que los cuadros deberían ser más completos, hay cuadros que son difíciles de analizar ya que hay que ver factores por los cuales los pacientes se incapacitan”*



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

No disponer de información integrada sobre el tema de incapacidades, puede generar un debilitamiento en el control interno, al carecer de información exacta y precisa, que favorezca a la gestión de la Dirección de los Centros Hospitalarios, y tomar acciones para la reducción de incapacidades, utilizando mecanismos automatizados donde se puedan analizar casos como incapacidades por patronos, listado de pacientes por servicios, etc.

## **CONCLUSIONES**

Los resultados del estudio evidenciaron que si bien se han hecho esfuerzos por mejorar el sistema de control interno referente al tema de incapacidades, aún existen aspectos que deben ser mejorados para el beneficio de la institución, así como la colaboración con el sector patronal donde se logren identificar posibles casos de uso irregular con las boletas de incapacidad.

Al respecto es importante que los centros de salud fortalezcan sus medidas de seguridad en relación a la entrega de talonarios, así como en el reporte de bloqueo o anulación de boletas de incapacidad, evitando que se presenten actos ilícitos con la documentación oficial de la Institución.

Parte de este fortalecimiento debe incluir el análisis profundo de las incapacidades otorgadas según el servicio, donde se ha determinado en este informe que en solo en el servicio de Urgencias existen faltas al marco normativo en materia de incapacidades al emitir boletas de incapacidad en este servicio con más de 3 días sin la justificación requerida en los expedientes médicos, o bien se presenta por debilidades en el uso de la aplicación RCPI al registrar el código del servicio donde se otorgó la incapacidad.

Es de vital importancia que la administración active establezca una relación constante con el sector patronal, por cuanto se deben de reforzar los controles en las boletas que los funcionarios del sector público y privado están presentando a sus patronos, de tal manera que se realicen controles cruzados entre la información de los patronos y de la Caja para evitar así actos ilícitos o irregulares con dichas boletas. Sobre esto se debe de fomentar en el sector patronal una cultura de control de las incapacidades de sus funcionarios quien al final también se ven perjudicados ante eventuales usos irregulares de este beneficio.

Aunado a lo anterior, los centros de salud deben de ser vigilantes ante aquellas incapacidades constantes de pacientes que registran su lugar de adscripción en zonas que no corresponden al ámbito de acción de los centros médicos, y determinar así porque razón estos pacientes están siendo atendidos en centros médicos que no corresponden de acuerdo a lo establecido en la red de servicios de salud.

Finalmente el accionar de las Comisiones Evaluadoras de incapacidades deben de fortalecerse apoyándose en los recursos tecnológicos brindados por la Institución como lo es el SIAC Reportes, sin





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

embargo debe ser menester de estas unidades realizar un análisis profundo de las tendencias de las incapacidades, y ver la justificación del por qué se presentan ciertos comportamientos, y no limitarse a la descripción de los cuadros emitidos por el módulo del SIAC. Para esto se deben de fortalecer el tipo de reportes que deben de ser consultados por las Comisiones para brindar un mayor control en el tema de incapacidades.

## RECOMENDACIONES

### A LA UNIDAD DE PRESTACIONES EN DINERO

1. Valorar la conveniencia y viabilidad de incorporar en los reportes del RCPI los siguientes tipos a dicho módulo:
  - a. Reporte que señale las boletas no utilizadas por parte de los médicos y que tampoco se encuentren bloqueadas o anuladas.
  - b. Costos por incapacidad otorgada a los pacientes eligiendo rango de fechas.

**Plazo 6 meses.**

### A LA COMISIÓN CENTRAL EVALUADORA DE INCAPACIDADES

2. Valorar la conveniencia y viabilidad de incorporar en los reportes del SIAC los siguientes tipos a dicho módulo:
  - a. Listado de pacientes incapacitados eligiendo el servicio y el rango de fechas.
  - b. Listado de pacientes incapacitados eligiendo el médico.
  - c. Reporte de incapacidades por patronos según centro médico
  - d. Listado de funcionarios incapacitados por patrono
  - e. Listado de incapacidades de pacientes que no pertenecen a determinada área de atracción

**Plazo 6 meses.**

3. Solicitar a las Comisiones Locales y Regionales Evaluadoras de incapacidades que en los informes periódicos de las incidencias de incapacidades se debe de realizar un análisis del porqué se



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

presentan distintas tendencias en el otorgamiento de incapacidades, brindándole mayor atención a aquellos casos de incapacidades prolongadas, y las incapacidades emitidas a pacientes que no son de su área de adscripción **Plazo 4 meses**

## COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45, del Reglamento de Auditoría Interna, los resultados del presente informe se comentaron, con el Dr. Rodrigo Bartels Rodríguez, Coordinador de la Comisión Nacional Evaluadora de Incapacidades, y el Lic. Gerardo Arias Guevara, Jefe de Sub área de Prestaciones en Dinero.

## ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Leonardo Díaz Porras  
**ASISTENTE AUDITORÍA**

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

EAM/LDP/trg



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

**ANEXO 1**  
**Boletas de incapacidad no registradas en el control de la empresa SYKES**  
**Enero – octubre 2013**

BOLETA	NOMBRE	CÉDULA	FECH_INICIO	FECH_FIN	CENTRO MÉDICO	DIAS
1	0277348T BALLESTERO ANA CRISTINA ROSALES	110730684	29/07/2013	26/10/2013	HOSPITAL MEXICO	90
2	0025076X SABORIO LUIS DIEGO MARIN	205510923	08/08/2013	31/10/2013	HOSPITAL MEXICO HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	85
3	0383805T HOWELHELMERCAMPOS	109350197	05/08/2013	05/10/2013	GUARDIA HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	62
4	0818994T UMAÑA PATRICIO JOSE ZUMBADO	110300966	23/10/2013	08/12/2013	GUARDIA HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	47
5	0334459T ANTUNEZ ROBINSON LUIS OLIVA	111370167	30/07/2013	14/09/2013	GUARDIA HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	47
6	0383755T CASTRO ALEXIS JOSE BARBOZA	112310890	27/09/2013	10/11/2013	GUARDIA HOSPITAL DR. MAX	45
7	0355332T RUIZ MANUEL FRANCISCO STERLING	104460591	27/06/2013	09/08/2013	PERALTA JIMENEZ HOSPITAL PSIQUIATRICO DR.	44
8	0663264T CORDERO MARLON ALBERTO ALVAREZ	111570276	16/07/2013	24/08/2013	MANUEL CHAPUI HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	40
9	0334434T SUAREZ FABIAN CHAVARRIA BARRANTES RODRIGO ADOLFO	109370952	12/08/2013	18/09/2013	GUARDIA	38
10	0369286T CHAVES	206190729	18/06/2013	24/07/2013	HOSPITAL MEXICO HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	37
11	0438860S CHACON MARLON MATAMOROS	700830938	04/07/2013	08/08/2013	GUARDIA	36
12	0266753X THOMASALBERTO ALEXANDERBROWN	109240371	28/10/2013	30/11/2013	HOSPITAL MEXICO HOSPITAL SAN JUAN	34
13	0864111T ORTEGAJESUSZUÑIGA	113290122	23/06/2013	26/07/2013	DE DIOS HOSPITAL SAN JUAN	34
14	0864210T ZAPATA JULIANA VILLALTA GUTIERREZ LEONARDO ANTONIO	114840741	18/07/2013	19/08/2013	DE DIOS HOSPITAL DR. MAX	33
15	0687341S FERNANDEZ	304230334	02/10/2013	03/11/2013	PERALTA JIMENEZ HOSPITAL SAN	33
16	0951547T MORAWILLIAMELIZONDO	107920276	15/07/2013	15/08/2013	VICENTE DE PAUL HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	32
17	0027010T ACUÑA ILEANA PATRICIA VARELA	108440581	17/07/2013	17/08/2013	GUARDIA	32
18	0024615X SAENZ VANESSA CAMACHO	109180009	05/08/2013	05/09/2013	HOSPITAL MEXICO HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	32
19	0036611V MURILLO RAFAEL ANGEL SIBAJA	110080875	27/07/2013	27/08/2013	GUARDIA HOSPITAL DR. RAFAEL	32
20	0036825V SANDOVALALVAROCASTRO	110150300	23/07/2013	23/08/2013	A. CALDERON	32

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 32 de 35

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



"Garantiza la autoría e integridad de los  
documentos digitales y la equivalencia  
jurídica de la firma manuscrita"





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

21	0337004X	MEDRANOANA MARIAGOEBEL	110850199	26/08/2013	26/09/2013	GUARDIA AREA DE SALUD MORAVIA	32
22	0855788S	GONZALEZ CARLOS MOISES SARAVIA	111180420	24/08/2013	24/09/2013	HOSPITAL DR. MAX PERALTA JIMENEZ HOSPITAL SAN	32
23	0927008T	HERNANDEZCESAR DAVIDGRIMALDI	112190401	10/07/2013	10/08/2013	VICENTE DE PAUL HOSPITAL SAN RAFAEL	32
24	0272429X	AVILA MARCEL ALONSO ESQUIVEL	112410366	13/06/2013	14/07/2013	DE ALAJUELA HOSPITAL SAN RAFAEL	32
25	0272391X	VILLALOBOS ANGIE ANDREA CRUZ	112740189	08/07/2013	08/08/2013	DE ALAJUELA HOSPITAL SAN JUAN	32
26	0054953X	DELGADO EMANUEL JOSUE HERRERA	113970352	01/10/2013	01/11/2013	DE DIOS HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	32
27	0035266V	SOTO SERGIO ALFREDO LOPEZ	114990347	08/07/2013	08/08/2013	GUARDIA HOSPITAL SAN	32
28	0246830T	MEANS RAYMOND WILLIAM STELLER	115050939	25/07/2013	25/08/2013	VICENTE DE PAUL HOSPITAL SAN RAFAEL	32
29	0657622X	SALAS JAIRO BARRANTES	204910351	30/10/2013	30/11/2013	DE ALAJUELA HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	32
30	0098293S	HACKETT JUBAL DRAKE	800790365	10/08/2013	10/09/2013	GUARDIA HOSPITAL SAN	32
31	0215819T	HERNANDEZLUIS FERNANDOGOMEZ	106970058	31/08/2013	30/09/2013	VICENTE DE PAUL	31
32	0276402T	SAENZ VANESSA CAMACHO	109180009	21/06/2013	21/07/2013	HOSPITAL MEXICO CLINICA	31
33	0922896T	TORRES KAROL PAMELA UREÑA	110400453	13/09/2013	13/10/2013	OFTALMOLOGICA AREA DE SALUD	31
34	0145163X	ARRIETA SUSAN SEGURA	110560271	14/10/2013	13/11/2013	CARTAGO	31
35	0756022S	GUILLEN JOSE MANUEL LOPEZ	111350464	10/06/2013	10/07/2013	AREA DE SALUD SANTA BARBARA HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	31
36	0438697S	RETANAMARICRUZCARPIO	113070888	31/10/2013	30/11/2013	GUARDIA HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON	31
37	0004899V	LOPEZ MARIA PRISCILA AGUILAR	113750322	09/06/2013	09/07/2013	GUARDIA HOSPITAL SAN	31
38	0929383T	CHAVES OSCAR ANDRES CORDOBA	114750939	09/09/2013	09/10/2013	VICENTE DE PAUL AREA DE SALUD	31
39	0316401T	SABORIO LUIS DIEGO MARIN	205510923	23/07/2013	22/08/2013	HEREDIA-CUBUJUQUI HOSPITAL SAN RAFAEL	31
40	0656855X	MESEN EVELYN MADRIGAL MATARRITA GABRIEL FERNANDO	303780395	31/10/2013	30/11/2013	DE ALAJUELA HOSPITAL DR. MAX	31
41	0640290S	CERDAS	304260383	21/10/2013	20/11/2013	PERALTA JIMENEZ HOSPITAL SAN	31
42	0102180X	RODRIGUEZWALTERPALACIOS	602830027	12/09/2013	12/10/2013	VICENTE DE PAUL	31





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

**ANEXO 2**  
**Boletas de incapacidad registradas en el control de la empresa SYKES que no se reflejan en el RCPI**  
**Enero – octubre 2013**

NOMBRE	TIPO INCAPACIDAD	FEC_INICIO	FEC_FIN	DIAS
ARGUELLO ALEJANDRO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
ARGUELLO ALEJANDRO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	02/10/2013	02/10/2013	1
RIZO FRANCISCO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
RIZO FRANCISCO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	02/10/2013	02/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	02/10/2013	02/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	03/10/2013	03/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	04/10/2013	04/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	05/10/2013	05/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	08/10/2013	08/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	09/10/2013	09/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	10/10/2013	10/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	11/10/2013	11/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	12/10/2013	12/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	15/10/2013	15/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	16/10/2013	16/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	17/10/2013	17/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	18/10/2013	18/10/2013	1
ALVAREZ JOSE	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	19/10/2013	19/10/2013	1
VARGAS ERICK	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
ARROYO FERNANDO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
ARROYO FERNANDO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	02/10/2013	02/10/2013	1
ARROYO FERNANDO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	03/10/2013	03/10/2013	1
ARROYO FERNANDO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	04/10/2013	04/10/2013	1
ARROYO FERNANDO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	07/10/2013	07/10/2013	1
ARROYO FERNANDO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	08/10/2013	08/10/2013	1
ALFARO FELIX	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	20/10/2013	20/10/2013	1
GONZALEZ YARA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
GONZALEZ YARA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	02/10/2013	02/10/2013	1



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

FONSECA MARTHA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	04/10/2013	04/10/2013	1
LIZANO KELVIN	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
HERNANDEZ KIMBERLY	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
CRUZ MARIA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
CRUZ MARIA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	02/10/2013	02/10/2013	1
CRUZ MARIA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	03/10/2013	03/10/2013	1
GALLARDO YARDENIA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
GALLARDO YARDENIA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	02/10/2013	02/10/2013	1
GALLARDO YARDENIA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	03/10/2013	03/10/2013	1
GALLARDO YARDENIA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	04/10/2013	04/10/2013	1
PANA MARILIZ	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	11/10/2013	11/10/2013	1
PANA MARILIZ	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	12/10/2013	12/10/2013	1
HESTER JESSICA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	14/10/2013	14/10/2013	1
ALMANZA DIEGO	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	07/10/2013	07/10/2013	1
AVILA MARIANA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	01/10/2013	01/10/2013	1
AVILA MARIANA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	02/10/2013	02/10/2013	1
AVILA MARIANA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	05/10/2013	05/10/2013	1
AVILA MARIANA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	06/10/2013	06/10/2013	1
AVILA MARIANA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	07/10/2013	07/10/2013	1
CHAVEZ CARLOS	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	03/10/2013	03/10/2013	1
CHAVEZ CARLOS	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	04/10/2013	04/10/2013	1
CORDERO MARIA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	18/10/2013	18/10/2013	1
CORDERO MARIA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	19/10/2013	19/10/2013	1
DOUAIHI FABIANA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	08/10/2013	08/10/2013	1
DOUAIHI FABIANA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	09/10/2013	09/10/2013	1
DOUAIHI FABIANA	Incapacidad por Enfermedad Empresa-CCSS	10/10/2013	10/10/2013	1
<b>TOTAL</b>				<b>55</b>