



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-88966**

AS-AFINPE-0041-2023

26 de mayo de 2023

Doctor

Eddy Apuy Muñoz, director a.i.

DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CHOROTEGA-2599

Doctor

Jorge Sequeira Orellana, director médico

Licenciada

Evelyn Hernández Navarrete, administradora

ÁREA DE SALUD TILARÁN-2558

Estimados (a) señores (a):

ASUNTO: Oficio referente a los resultados de la Asesoría brindada al Área de Salud Tilarán.

Esta Auditoría, en atención a su Plan Anual Operativo del 2023, apartado de servicios Preventivos y de Asesoría; establecido en el artículo 22, inciso d), de la Ley General de Control Interno, mediante el cual se establece que el auditor interno -en el ejercicio de sus competencias- le corresponde emitir y dirigir asesorías al jerarca y, de acuerdo con su criterio, según lo estime pertinente, puede brindarla a cualquier órgano pasivo o titular subordinado que fiscaliza, con el objetivo de revisar el sistema de control interno.

El presente documento, brinda continuidad a la actividad de asesoría que se comunicó mediante oficio AI-0592-2023 del 22 de marzo de 2023 y al trabajo de campo desarrollado en el centro médico del 24 al 28 de abril 2023.

De conformidad con el programa de trabajo establecido, se atendieron los siguientes procesos: Gestión de Contratación Administrativa, de Caja Chica, Viáticos, Bienes Muebles (Activos), Servicio de Emergencias, Validación de derechos y Recursos humanos; de igual manera mediante una ponencia el viernes 28 de abril se informó a los titulares de los procesos, los resultados obtenidos de la revisión efectuada, de tal manera que no sólo se enteraron de los resultados, sino también que tuvieron la posibilidad de expresar observaciones de los temas abordados, constituyéndose la actividad en un mecanismo importante para continuar fortaleciendo la eficiencia y eficacia de cada proceso evaluado, en aras de favorecer la prestación de los servicios de salud.

Sin embargo, considerando los riesgos evidenciados en el tema de Recursos Humanos se procederá a emitir otro producto de auditoría, razón por la cual no se incluye en este documento como Asesoría.

RESULTADOS

El presente análisis se efectuó de conformidad con los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República y normativa de esta Auditoría Interna; asimismo, se consideró el control interno relevante de los resultados que se van a citar más adelante; siendo que la evidencia que hemos obtenido y documentado es suficiente y apropiada para ofrecer una base de opinión que contribuya a la eficiencia y eficacia e identificación de riesgos de los procesos evaluados, cuyo fin es la adopción de la unidad, del análisis y administración del nivel de riesgo expuesto.

1. CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

1.1. Antecedentes.

Según información suministrada por el Área de Salud Tilarán, para el año 2023 se tiene planificado realizar 11 procedimientos de adquisición de bienes y servicios para solventar necesidades propias del Centro de Salud; sin embargo, en el tema de compras públicas dicha unidad mencionó que en el año 2022 promovieron 7 compras directas de escasa cuantía, 2 licitaciones abreviadas, así como 2 adquisiciones directas autorizadas por la Contraloría General República amparadas en el artículo 140 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa N°7494.

Además, relacionado con la materia contractual de compras públicas el centro médico realizó indicación que para el año 2023, disponía de 21 procedimientos de adquisición de bienes y servicios vigentes, que se tramitaron consolidadamente a nivel regional para satisfacer necesidades de los distintos Centros de Salud que conforman la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega.

El alcance de la revisión general para esta asesoría incluyó los periodos 2022 y 2023, específicamente en los temas de planificación, gestión del plan de compras públicas, seguimiento y control de ejecución de contratos vigentes que incluyen prórrogas facultativas en periodos, servicios de transporte de pacientes y funcionarios, condiciones de infraestructura, entre otros, los resultados obtenidos se desarrollan a continuación:

1.2. Ejecución del plan anual de compras públicas 2023.

En cuanto a la planificación de las adquisiciones públicas por parte del Área de Salud, se verificó el desarrollo del plan de compras para el 2023, observándose que, dicho plan propuso la adquisición de un total de 11 procedimientos de adquisición de bienes y servicios para solventar necesidades propias del Centro de Salud, de las cuales en el primer cuatrimestre del año en curso, se han promovido 5 adquisiciones en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), de las cuales ninguna se encuentra actualmente en ejecución, según la información que proporcionó la Sra. Natalia Méndez López, encargada de compras, la cual se detalla a continuación:

Cuadro 1.
Avance Plan Anual de Compras Públicas 2023
Área de Salud Tilarán

Programa o proyecto responsable	Monto estimado	Periodo estimado del concurso	Número de Compra	Etapas Actual
Servicios de Transportes para Funcionarios	¢50,000,000	02-2023	Requerimiento de la Administración	Requerimiento de la Administración
Servicios Mantenimiento de Zonas Verdes	¢22,000,000	02-2023	2023LE-000001-0001102558	Recurso de Revocatoria
Servicios de Traslado de Pacientes	¢60,000,000	02-2023	2023LY-000001-0001102558	Análisis Técnicos Administrativo-Técnico-Financiero
Finalización del cambio general de estructura de techo y cubiertas más Pintura general Área de Salud de Tilarán	¢140,000,000	03-2023	2023LE-000003-0001102558	Apertura de ofertas 03-05-2023
Servicios Profesionales Destrucción de Medicamentos	¢1,000,000	03-2023	No se va requerir por utilizar en contrato del ALDI	No se va requerir por utilizar en contrato del ALDI
Servicios Profesionales de Registros Médicos y Estadísticas de Salud	¢51,201,000	03-2023	2023LE-000002-0001102558	Análisis Técnicos Administrativo-Técnico-Financiero
Servicios de Mensajería para el Área de Salud Tilarán	¢25,000,000	04-2023	Requerimiento de la Administración	Requerimiento de la Administración
Servicios de Vigilancia y Seguridad para la sede del Área y EBAIS	¢125,000,000	04-2023	2023LY-000002-0001102558	Apertura de ofertas 28-04-2023 (Objetado)
Remodelación de los Servicios: Farmacia - Laboratorio y ATAP	¢160,000,000	06-2023	En espera de documentación previa (ARIMR)	En espera de documentación previa (ARIMR)
Compra de Instalación del Sistema de Bombeo para la sede del Área	¢20,000,000	06-2023	En espera de documentación previa (ARIMR)	En espera de documentación previa (ARIMR)
Compra Regional de Equipo Médico Laboratorio-Odontológico y Esterilización	¢426,000	03-2023	En espera de documentación previa (ARIMR)	En espera de documentación previa (ARIMR)

Fuente: Administración Área de Salud Tilarán.

De la información contenida en la tabla anterior, se aprecia que al primer cuatrimestre del año 2023, el Área de Salud Tilarán logró un avance aproximado al 45% (5 adquisiciones) en la promoción de compras públicas respecto a las metas anuales (11 adquisiciones); sin embargo, se observaron oportunidades de mejora en la relacionadas con las justificaciones que fundamentan la necesidad de adquirir bienes o servicios, la planificación, la priorización y gestión colaborativa en materia contractual entre el Centro de Salud y la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, según los siguientes aspectos:

1.2.1. Sobre las justificaciones que fundamentan la necesidad de adquirir bienes o servicios

De conformidad con el plan anual de compras, se observó oportunidades de mejora para las justificaciones que fundamentan la necesidad de adquirir bienes o servicios en el Área de Salud Tilarán, debido a que para el año 2023, el Centro de Salud presupuestó desarrollar dos adquisiciones “Servicios de Transportes para Funcionarios” con costo aproximado a $\text{¢}50.000.000,00$ (cincuenta millones de colones) y “Servicios de Traslado de Pacientes” con un costo aproximado a $\text{¢}60.000.000,00$ (sesenta millones de colones); sin embargo, mediante entrevista del jueves 27 de abril de 2023, se le consultó a la Licda. Evelyn Hernández Navarrete, Administradora del Centro de Salud, las razones de promover esas contrataciones de servicios por terceros, en razón de que se disponía de vehículos institucionales (tres ambulancias y cinco vehículos administrativos) para esas gestiones.

Al respecto, la Licda. Hernández, mencionó que la necesidad de adquirir ambos servicios por terceros obedece a que se dispone de 6 choferes para cubrir los servicios administrativos, traslados de pacientes entre otras actividades, con la particularidad de dar transporte al traslado de funcionarios a los EBAIS desconcentrados.

Además, esta Auditoría le consultó si el Área Salud Tilarán, ha realizado un estudio para identificar si por ubicación laboral del sitio y plaza en el que se encuentra el funcionario, le corresponde disponer del beneficio de transporte, a efectos de respaldar las necesidades de promover una adquisición de servicios de transporte de funcionarios por terceros, sobre este aspecto la Sra. Hernández manifestó no haber realizado ningún estudio, pero que se abordará el tema con la Dirección Médica.

En ese orden de ideas, este Órgano de Fiscalización, Control, le consultó a la Licda. Hernández, si el Área Salud Tilarán, ha realizado un estudio de costo beneficio para cubrir las necesidades de servicios de transporte de pacientes y funcionarios con recursos propios en lugar de recurrir a contratar servicios por terceros. En relación con la contratación de servicios de transporte de pacientes, mencionó haber realizado un estudio de inviabilidad para promover la adquisición, en el cual se mencionó el tema de recurso humano de 5 choferes adicionales como alternativa de solución, pero no se ha realizado el estudio de brechas de recurso humano, así como notificar a las autoridades superiores para trasladar el riesgo. En lo pertinente a la contratación de servicios de transporte de funcionarios indicó no haber realizado estudio de costo beneficio para cubrir las necesidades de servicios de transporte de funcionarios con recursos propios, dicha necesidad corresponde a una iniciativa regional para cubrir necesidades de cuatro centros de salud de la Región Chorotega.

Los aspectos, manifestados por la Licda. Evelyn Hernández Navarrete, Administradora del Centro de Salud, representan oportunidades de mejora respecto al uso eficiente y racional de los recursos públicos, en virtud de que ambas adquisiciones representan una erogación aproximada a los $\text{¢}110.000.000,00$ (ciento diez millones de colones anuales), y no se tiene certeza si es menor el gasto al cubrirlo con recursos humanos institucionales mediante apertura de nuevos horarios, aumento plazas de choferes o tiempo extraordinario, razón por la cual se insta a esa Área de Salud a concretar los estudios de costo beneficio para “Servicios de Transportes para Funcionarios” y “Servicios de Traslado de Pacientes”, teniendo presente si la flotilla vehicular (tres ambulancias y cinco vehículos administrativos) se está subutilizando, por utilizarse únicamente en horario administrativo (lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4 p.m., viernes de 7:00 a.m. a 3 p.m.), mientras que el Área de Salud Tilarán tiene un horario 24/7.

Lo anterior, en aras de minimizar la materialización de riesgos sobre eventuales cuestionamientos en el uso eficaz y eficiente de la flotilla vehicular (tres ambulancias y cinco vehículos administrativos), respecto a recurrir a contratar servicios por terceros para transporte de funcionarios y pacientes en el Área de Salud Tilarán.

La Ley General de Control Interno, estipula en el artículo 8, lo siguiente:

“Artículo 8.- Concepto de sistema de control interno

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

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

El Reglamento a la Ley General de Contratación Pública N°9986, indica lo siguiente:

“Artículo 86. Decisión inicial. La decisión administrativa que da inicio al procedimiento de contratación será emitida por la jefatura de la unidad solicitante o por el titular subordinado competente, de conformidad con las disposiciones internas de cada institución, salvo que el objeto contractual sea de obra pública que deba tramitarse mediante licitación mayor en cuyo caso, la decisión inicial deberá ser suscrita conjuntamente por el jefe de la unidad solicitante y por el jerarca quien podrá delegar tal actuación. Esta decisión se adoptará una vez que la unidad usuaria, en coordinación con las respectivas unidades técnica, legal y financiera según corresponda, haya acreditado al menos lo siguiente:

- a) Una justificación de la procedencia de la contratación, con indicación expresa de la necesidad y cuando corresponda, su vinculación con los planes de largo y mediano plazo, el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional de Inversión Pública, el Plan Anual Operativo, el presupuesto y el Programa de Adquisición Institucional, los Planes Estratégicos Sectoriales, así como con el Plan Nacional de Compra Pública, según lo establecido en la Ley de General de Contratación Pública.*
- b) La descripción del objeto, las especificaciones técnicas y características de los bienes, obras o servicios que se requieran, **en caso de que puedan existir diferentes opciones técnicas para satisfacer la necesidad, acreditar las razones por las cuales se escoge una determinada solución**, así como la indicación de la posibilidad de adjudicar parcialmente de acuerdo con la naturaleza del objeto”. **(el subrayado en negrita, no corresponde al texto original)***

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República enuncian en el punto 1.2 lo siguiente:

“Artículo 1.2

Objetivos del SCI

(...) 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.*

b. *Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.*

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

d. *Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad”.*

Artículo 4.6

Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes.”

1.2.2. Sobre la planificación y la priorización de las adquisiciones de bienes y servicios de obra civil

De conformidad con el plan anual de compras, se observó oportunidades de mejora en la planificación y la priorización de las adquisiciones de bienes y servicios en el Área de Salud Tilarán, debido a que para el año 2023, el Centro de Salud presupuestó desarrollar dos adquisiciones de obra civil denominadas “Finalización del cambio general de estructura de techo y cubiertas más Pintura general Área de Salud de Tilarán” con costo aproximado a ₡140.000.000 (ciento cuarenta millones de colones) y “Remodelación de los Servicios: Farmacia - Laboratorio y ATAP” con costo aproximado a ₡160.000.000 (ciento sesenta millones de colones), esto en virtud mejorar las condiciones de infraestructura y electromecánicas del Centro de Salud, ocasionadas por incumplimientos de contratistas que tuvieron a cargo las obras.

Sobre el particular, la Administración Activa en este caso conformada por el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento (ARIM) de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotege, así como de la Administración Área de Salud Tilarán, optaron por tramitar procedimientos de compra independientes en lugar de avocar esfuerzos en tramitar un solo procedimiento contractual que solventara integralmente las condiciones de infraestructura y electromecánicas del Centro de Salud, al tramitar primeramente la adquisición “Finalización del cambio general de estructura de techo y cubiertas más pintura general Área de Salud de Tilarán” (la cual incorpora aspectos como rehabilitación del sistema eléctrico, reparación de paredes, pintura general de paredes, limpieza general de pisos, ajuste de estructura de cielo, suministro de láminas de cielos, rehabilitación de los sistemas de aire acondicionado, suministro de elementos eléctricos dañados o extraviados, suministro e instalación de mobiliario dañado o faltante en despacho y bodega de farmacia, laboratorio entre otros lugares del Centro de Salud) y posteriormente promover la adquisición de “Remodelación de los Servicios: Farmacia - Laboratorio y ATAP” (la cual se encuentra a la espera de que el ARIM aporte las especificaciones técnicas para promover el concurso).

La dilación en la planificación y priorización de las adquisiciones de bienes y servicios mencionadas potencializa la materialización de los siguientes riesgos:

- ✓ Incurrir en la fragmentación y separación por funcionalidad.
- ✓ Afectación del patrimonio institucional por condiciones de infraestructura y electromecánicas no aptas para la prestación de servicios de salud (según las ilustraciones de los trabajos a realizar que incorporaron en las especificaciones técnicas del procedimiento de adquisición 2023LE-000003-0001102558 “Finalización del cambio general de estructura de techo y cubiertas más pintura general Área de Salud de Tilarán” que se visualiza en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), lo que, adicionalmente, potencializa eventuales daños a integridad de las personas (funcionarios y pacientes del Centro de Salud) o las cosas, en caso de lluvias, cortos circuitos o accidentes laborales.
- ✓ Afectación de la garantía de los trabajos que se realicen con el procedimiento de adquisición 2023LE-000003-0001102558 “Finalización del cambio general de estructura de techo y cubiertas más Pintura general Área de Salud de Tilarán”, así como del patrimonio institucional en caso de que la adquisición de “Remodelación de los Servicios: Farmacia - Laboratorio y ATAP”, incorpore aspectos que generen cambios en el sistema eléctrico, paredes, pintura general de paredes, limpieza de pisos, ajuste de estructura de cielo, sistemas de aire acondicionado, suministro e instalación de mobiliario en el laboratorio, el despacho y bodega de farmacia.

La Ley General de Control Interno, estipula en el artículo 8, lo siguiente:

“Artículo 8.- Concepto de sistema de control interno

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

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

La Ley General de Contratación Pública N°9986, indica lo siguiente:

“ARTICULO 33- Prohibición de fragmentación y separación por funcionalidad

La Administración, incluidos sus órganos desconcentrados, no podrá fragmentar las adquisiciones de los bienes, las obras y los servicios que requiera con el propósito de variar el procedimiento de contratación.

Cuando resulte más conveniente y sea técnicamente procedente, la Administración podrá licitar segmentos de obra pública de punto a punto que se constituyan como unidades funcionales o soluciones que puedan funcionar por sí mismas, a fin de propiciar la mayor participación de empresas, siempre y cuando se consigne así en la decisión inicial”.

El Reglamento a la Ley General de Contratación Pública N°9986, indica lo siguiente:

“Artículo 83. Prohibición de fragmentación y separación por funcionalidad. La Administración no podrá fragmentar sus operaciones respecto a necesidades previsibles con el propósito de evadir el procedimiento de contratación que corresponde. Todas aquellas contrataciones que pudieran reportar economías de escala deberán efectuarse en forma centralizada, para lo cual deberá existir la planificación de las compras respectivas, si así resulta más conveniente para el interés público.

La fragmentación se reputa ilícita cuando, contándose en un mismo momento dentro del presupuesto aprobado con los recursos necesarios y habiéndose planificado las necesidades administrativas concretas, se realiza más de una contratación para el mismo objeto, con la finalidad de evadir un procedimiento más complejo. En tal caso, el funcionario o funcionarios encargados de realizar las agrupaciones o de consolidar los requerimientos de consumo para aprovechar la economía de escala, que incurran en una fragmentación ilícita, se harán acreedores de la sanción prevista en el artículo 125, inciso w) de la Ley General de Contratación Pública”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República enuncian en el punto 1.2 lo siguiente:

“Artículo 1.2

Objetivos del SCI

(...) 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.

b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.

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

d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad”.

Artículo 4.6

Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes.”

Lo anterior, se hace de conocimiento de la Administración Activa (Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, Dirección General y Administración Área de Salud Tilarán), en aras de que en contrataciones actuales y futuras minimicen la materialización de los riesgos antes expuestos y adopten las eventuales acciones que el ordenamiento jurídico y técnico definan, según sea el caso.

1.2.3. Sobre la planificación y la priorización de las adquisiciones de bienes y servicios continuos

De conformidad con el plan anual de compras, se observó oportunidades de mejora la planificación y la priorización de las adquisiciones de Servicios de Mantenimiento de Zonas Verdes en el Área de Salud Tilarán, debido a que para el año 2023, el Centro de Salud presupuestó desarrollar esa adquisición con costo aproximado a ₡22.000.000 (veintidós millones de colones). Sobre el particular, la Administración del Área de Salud Tilarán, tramitó el procedimiento de compra 2023LE-000001-0001102558 que actualmente dispone de un recurso de revocatoria en contra del acto de adjudicación, según la información que proporcionó la Sra. Natalia Méndez López, encargada de compras, sobre el “Avance Plan Anual de Compras Públicas 2023”, la cual se detalla a continuación:

Cuadro 2
Avance Plan Anual de Compras Públicas 2023
Área de Salud Tilarán.

Programa o proyecto responsable	Monto estimado	Periodo estimado del concurso	Número de Compra	Etapas Actual
Servicios Mantenimiento de Zonas Verdes	¢22,000,000	02-2023	2023LE-000001-0001102558	Recurso de Revocatoria

Fuente: Administración Área de Salud Tilarán.

Sin embargo, identificarse que el procedimiento de compra 2023LE-000001-0001102558 dispone actualmente de un recurso de revocatoria en contra del acto de adjudicación y al compararse dicho estado con la información de “Control de contratos prorrogables años 2022 y 2023”, que proporcionó la Sra. Natalia Méndez López, encargada de compras del Área de Salud Tilarán, se observó la vigencia del contrato adicional de la compra directa 2017CD-0000007-2558 el cual finalizó el 06 de febrero de 2022, según aprecia a continuación:

Cuadro 3.
Control de contratos prorrogables años 2022 y 2023
Área de Salud Tilarán.

Número de Adquisición	Objeto Contractual	Prórroga
2017CD-0000007-2558	Servicio de Mantenimiento y limpieza de Zonas verdes	Contrato Adicional 06-08-2021 al 06-02-2022

Fuente: Administración Área de Salud Tilarán.

Sobre este tema, al transcurrir más de un año de que venció la vigencia del contrato adicional de la compra directa 2017CD-0000007-2558, la Administración del Área de Salud Tilarán sigue sin disponer de un contrato efectivo para satisfacer sus necesidades de mantenimiento de zonas verdes, situación que expone la necesidad de fortalecer la planificación y priorización de las necesidades de bienes y servicios del Centro de Salud, a efectos de no recurrir a excepciones contractuales de adquisiciones urgentes o de fondos de caja chica para cubrir la inoportuna gestión administrativa en el Centro de Salud.

La Ley General de Control Interno, estipula en el artículo 8, lo siguiente:

“Artículo 8.- Concepto de sistema de control interno

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

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

La Ley General de Contratación Pública N°9986, indica lo siguiente:

“ARTÍCULO 3- Excepciones Se exceptúan de los procedimientos ordinarios establecidos en esta ley únicamente las siguientes actividades:

(...) g) Las compras realizadas con fondos de caja chica que sean indispensables e impostergables, siempre y cuando no excedan el diez por ciento (10%) del monto fijado para la licitación reducida, conforme lo disponga el reglamento de esta ley”.

“ARTICULO 33- Prohibición de fragmentación y separación por funcionalidad

La Administración, incluidos sus órganos desconcentrados, no podrá fragmentar las adquisiciones de los bienes, las obras y los servicios que requiera con el propósito de variar el procedimiento de contratación.

Cuando resulte más conveniente y sea técnicamente procedente, la Administración podrá licitar segmentos de obra pública de punto a punto que se constituyan como unidades funcionales o soluciones que puedan funcionar por sí mismas, a fin de propiciar la mayor participación de empresas, siempre y cuando se consigne así en la decisión inicial”.

El Reglamento a la Ley General de Contratación Pública N°9986, indica lo siguiente:

Artículo 12. Compra con Fondos de Caja Chica. Se exceptúan de los procedimientos ordinarios las compras realizadas que sean para gastos menores, indispensables e impostergables, siempre que no excedan el diez por ciento (10%) del monto previsto para la licitación reducida correspondiente al régimen ordinario, para la adquisición de bienes y servicios, regulado en el artículo 36 de la Ley General de Contratación Pública.

Esta excepción resulta aplicable únicamente para la contratación de bienes, obras o servicios, siempre que:

- a) La solución sea indispensable e impostergable.*
- b) La adquisición no resulte más onerosa que el procedimiento ordinario de contratación a realizar.*
- c) Se acredite el costo beneficio para la Administración.*
- d) No haya fragmentación.*

De no cumplir con los supuestos indicados en los incisos anteriores, se deberán aplicar los procedimientos ordinarios previstos en la Ley General de Contratación Pública”.

“Artículo 83. Prohibición de fragmentación y separación por funcionalidad. La Administración no podrá fragmentar sus operaciones respecto a necesidades previsibles con el propósito de evadir el procedimiento de contratación que corresponde. Todas aquellas contrataciones que pudieran reportar economías de escala deberán efectuarse en forma centralizada, para lo cual deberá existir la planificación de las compras respectivas, si así resulta más conveniente para el interés público.

La fragmentación se reputa ilícita cuando, contándose en un mismo momento dentro del presupuesto aprobado con los recursos necesarios y habiéndose planificado las necesidades administrativas concretas, se realiza más de una contratación para el mismo objeto, con la finalidad de evadir un procedimiento más complejo. En tal caso, el funcionario o funcionarios encargados de realizar las agrupaciones o de consolidar los requerimientos de consumo para aprovechar la economía de escala, que incurran en una fragmentación ilícita, se harán acreedores de la sanción prevista en el artículo 125, inciso w) de la Ley General de Contratación Pública”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República enuncian en el punto 1.2 lo siguiente:

“Artículo 1.2

Objetivos del SCI

(...) 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.

b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.

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

d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad”.

Artículo 4.6

Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes.”

Lo anterior, se hace de conocimiento de la Administración Activa (Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, Dirección General y Administración Área de Salud Tilarán), en aras de que en contrataciones actuales y futuras minimicen la materialización de los riesgos antes expuestos y adopten las eventuales acciones que el ordenamiento jurídico y técnico definan, según sea el caso.

1.2.4. Sobre la planificación y gestión colaborativa en materia contractual entre el Centro de Salud y la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega.

De conformidad con el control de contratos prorrogables años 2022 y 2023, que proporcionó la Sra. Natalia Méndez López, encargada de compras del Área de Salud Tilarán, se observaron oportunidades de mejora para la planificación y gestión colaborativa en materia contractual entre el Centro de Salud y la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, según se detalla a continuación:

Cuadro 4
Control de contratos prorrogables años 2022 y 2023
Área de Salud Tilarán

Número de Adquisición	Objeto Contractual	Prórroga
2018LA-000001-2531	Compra Regional de MPC de Sistema hidroneumático y tanques de Captación de Agua	III Prórroga 05-12-2021 al 04-12-22
2018LA-000002-2599	Compra Regional de Servicio de Limpieza de Tanques Sépticos para la región Chorotega	III Prórroga 04-02-22 al 03-02-23
2018LA-000007-2599	Compra de Traslado de Pacientes a los diferentes centros de Salud de la CCSS programados por el Área de Salud Tilarán	III Prórroga 4-04-22 al 03-04-23
2018LA-000005-2599	Compra de Servicios profesionales de Registros Estadísticas y Sistema de Información en Salud	III Prórroga 03-06-22 al 02-06-23
2018LA-000006-2599	Servicios de Vigilancia y Seguridad operativa para la sede del Área y EBAIS del AS Tilarán	III Prórroga 01-08-22 al 31-07-23

Fuente: Administración Área de Salud Tilarán.

- ✓ **Compras Regionales “Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Sistema hidroneumático y tanques de Captación de Agua” y “Servicio de Limpieza de Tanques Sépticos para la Región Chorotega”.**

La licitación abreviada 2018LA-000001-2531 (Compra Regional de MPC de Sistema hidroneumático y tanques de Captación de Agua), finalizó su vigencia contractual correspondiente a la III prorroga el 04 de diciembre de 2022, mientras que la licitación abreviada 2018LA-000002-2599 (Compra Regional de Servicio de Limpieza de Tanques Sépticos para la región Chorotega), finalizó su vigencia correspondiente a la III prorroga el 03 de febrero de 2022; sin embargo en dicho Control de contratos prorrogables, no se observó de que la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, dispusiera actualmente de un contrato vigente, situación que pone en riesgo el óptimo funcionamiento de los sistemas hidroneumáticos de los tanques de captación de agua, así como el funcionamiento de los tanques sépticos de los Centros de Salud, razón por la cual en caso de alguna eventualidad relacionada con esos objetos contractuales, la Administración Activa tenga que recurrir a excepciones de adquisición urgentes o mediante pago por fondos de caja chica.

- ✓ **Compras “Traslado de Pacientes a los diferentes centros de Salud de la CCSS programados por el Área de Salud Tilarán”, “Servicios profesionales de Registros Estadísticas y Sistema de Información en Salud” y “Vigilancia y Seguridad operativa para la sede del Área y EBÁIS del AS Tilarán”.**

Si bien es cierto, las contrataciones correspondientes a las licitaciones abreviadas 2018LA-000007-2599 “Traslado de Pacientes a los diferentes centros de Salud de la CCSS programados por el Área de Salud Tilarán”, 2018LA-000005-2599 “Servicios profesionales de Registros Estadísticas y Sistema de Información en Salud” y 2018LA-000006-2599 “Vigilancia y Seguridad operativa para la sede del Área y EBÁIS del AS Tilarán”, están por finalizar la vigencia de ejecución contractual, no se observó iniciativa de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, de promover nuevos procedimientos de adquisición consolidados que integren las necesidades de las unidades adscritas que requieran ese tipos de servicios a efectos de lograr economías procesales y de escala; no obstante se evidenció que la práctica actual según el Avance Plan Anual de Compras Públicas 2023 del Área de Salud Tilarán, es que el Centro de Salud promueva independientemente sus propios procedimientos contractuales, distando de las regulaciones actuales en materia de compras públicas, como se aprecia a continuación:

Cuadro 5
Avance Plan Anual de Compras Públicas 2023
Área de Salud Tilarán

Programa o proyecto responsable	Monto estimado	Periodo estimado del concurso	Número de Compra	Etapa Actual
Servicios de Traslado de Pacientes	¢60,000,000	02-2023	2023LY-000001-0001102558	Análisis Técnicos Administrativo-Técnico-Financiero
Servicios Profesionales de Registros Médicos y Estadísticas de Salud	¢51,201,000	03-2023	2023LE-000002-0001102558	Análisis Técnicos Administrativo-Técnico-Financiero
Servicios de Vigilancia y Seguridad para la sede del Área y EBÁIS	¢125,000,000	04-2023	2023LY-000002-0001102558	Apertura de ofertas 28-04-2023 (Objetado)

Fuente: Administración Área de Salud Tilarán.

Las situaciones antes expuestas, propician que la Administración Activa recurra a la aplicación de modificaciones contractuales y contratos adicionales, según lo manifestado por la Licda. Evelyn Hernández Navarrete, Administradora del Centro de Salud, en la entrevista del jueves 27 de abril de 2023, al indicar lo siguiente:

“En que lo que respecta a estas adquisiciones de registros médicos y vigilancia, actualmente los procedimientos de adquisición se encuentran en trámite en SICOP, las alternativas para dar continuidad podrían ser aplicar un contrato adicional en caso no se puedan materializar, así como se solventar la necesidad temporalmente con recursos propios de ser pertinente”.

La Ley General de Control Interno, estipula en el artículo 8, lo siguiente:

“Artículo 8.- Concepto de sistema de control interno

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

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

La Ley General de Contratación Pública N°9986, indica lo siguiente:

“ARTÍCULO 32- Prevalencia de la economía de escala Todas las unidades desconcentradas de compra de una misma institución deberán consolidar sus requerimientos de consumo con la proveeduría institucional, a fin de que se promuevan procedimientos de compra que aseguren los mejores precios y las mejores condiciones de eficiencia, eficacia y economía. Se exceptúan de lo anterior los convenios marco regionalizados y las compras que propicien la promoción económica o social de una región.

ARTICULO 33- Prohibición de fragmentación y separación por funcionalidad

La Administración, incluidos sus órganos desconcentrados, no podrá fragmentar las adquisiciones de los bienes, las obras y los servicios que requiera con el propósito de variar el procedimiento de contratación.

Cuando resulte más conveniente y sea técnicamente procedente, la Administración podrá licitar segmentos de obra pública de punto a punto que se constituyan como unidades funcionales o soluciones que puedan funcionar por sí mismas, a fin de propiciar la mayor participación de empresas, siempre y cuando se consigne así en la decisión inicial”.

El Reglamento a la Ley General de Contratación Pública N°9986, indica lo siguiente:

“Artículo 82. Prevalencia de la economía de escala. En cada institución pública la proveeduría deberá consolidar los requerimientos institucionales de bienes y servicios comunes, con el fin de obtener los mejores precios al adquirir una mayor cantidad de bienes o servicios. Cuando exista desconcentración, dicha unidad debe consolidar también los requerimientos de bienes y servicios comunes de las unidades desconcentradas de la institución. Esta misma regla le aplicará a las Instituciones que cuenten con sociedades o empresas subsidiarias.

Artículo 83. Prohibición de fragmentación y separación por funcionalidad. La Administración no podrá fragmentar sus operaciones respecto a necesidades previsibles con el propósito de evadir el procedimiento de contratación que corresponde. Todas aquellas contrataciones que pudieran reportar economías de escala deberán efectuarse en forma centralizada, para lo cual deberá existir la planificación de las compras respectivas, si así resulta más conveniente para el interés público.

La fragmentación se reputa ilícita cuando, contándose en un mismo momento dentro del presupuesto aprobado con los recursos necesarios y habiéndose planificado las necesidades administrativas concretas, se realiza más de una contratación para el mismo objeto, con la finalidad de evadir un procedimiento más complejo. En tal caso, el funcionario o funcionarios encargados de realizar las agrupaciones o de consolidar los requerimientos de consumo para aprovechar la economía de escala, que incurran en una fragmentación ilícita, se harán acreedores de la sanción prevista en el artículo 125, inciso w) de la Ley General de Contratación Pública”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República enuncian en el punto 1.2 lo siguiente:

“Artículo 1.2

Objetivos del SCI

(...) 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.

b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.

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

d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad”.

Artículo 4.6

Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes.”

Lo anterior, se hace de conocimiento de la Administración Activa (Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, Dirección General y Administración Área de Salud Tilarán), en aras de que en contrataciones actuales y futuras minimicen la materialización de los riesgos antes expuestos y adopten las eventuales acciones que el ordenamiento jurídico y técnico definan, según sea el caso.

2. SOBRE EL TRÁMITE, PAGO Y LIQUIDACIÓN DE VIÁTICOS

2.1 Sobre el proceso de liquidación de viáticos

La liquidación de viáticos es el proceso de rendición de cuentas que cada funcionario de la Institución debe efectuar posterior al regreso de un viaje realizado en el ejercicio de sus labores, por lo que se considera importante que este proceso se realice bajo los principios de transparencia, eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos públicos asignados.

Para el II semestre del 2022 en el Área de Salud de Tilarán se tramitaron 751 órdenes de viáticos, según datos extraídos del Sistema de Comprobantes (SICO), sin embargo, esta Auditoría consideró necesario realizar el análisis de una muestra aleatoria de 30 casos, a fin de revisar el cumplimiento normativo del proceso.

En el siguiente cuadro se muestran los casos analizados:

**CUADRO 6
ÁREA DE SALUD DE TILARÁN
TRÁMITE, PAGO Y LIQUIDACIÓN DE VIÁTICOS
II SEMESTRE 2022**

COMPROBANTE	N° ORDEN	NOMBRE	FECHA DE GIRA
402558007532 2	202200001047 03	ZELMIRA ROGELIA DE LOS ANGELES CORDERO MENA	11/07/2022
402558007982 2	202200001118 24	FRESIA MARIA MEZA ORTEGA	29/07/2022 al 04/08/2022
402558008072 2	202200001122 17	MICHAEL EDUARDO HERRERA CASTRO	22/08/2022 al 26/08/2022
402558008162 2	202200001124 82	SANDRA MARIA SALAZAR CORDERO	22/08/2022 al 26/08/2022
402558008472 2	202200001172 50	YARITZA RAQUEL BLANDON AGUIRRE	19/08/2022 al 23/08/2022
402558008582 2	202200001180 62	EVELYN DE LOS ANGELES HERNANDEZ NAVARRETE	06/09/2022
402558008812 2	202200001220 17	ROBERT ALONSO PORRAS BARAHONA	05/09/2022 al 09/09/2022
402558008852 2	202200001224 48	SANDRA MARIA SALAZAR CORDERO	29/08/2022 al 31/08/2022
402558008872 2	202200001224 96	SANDRA MARIA SALAZAR CORDERO	05/09/2022 al 06/09/2022
402558009112 2	202200001292 41	MINOR STUARD CHACON DIAZ	16/09/2022 al 22/09/2022
402558009162 2	202200001294 92	ANA ROSEMARY SOLANO PANIAGUA	21/09/2022
402558009302 2	202200001335 70	LAURA CRISTINA HIDALGO ROJAS	26/09/2022 al 28/09/2022
402558009602 2	202200001357 00	MARINO LOBO CASTELLON	26/09/2022 al 30/09/2022
402558009862 2	202200001402 28	DONY JESUS ASTORGA ARRIETA	03/10/2022 al 07/10/2022
402558010202 2	202200001468 80	ADRIANA MURILLO ALVARADO	14/10/2022
402558010262 2	202200001484 31	MARIA ROSA ULATE CUBERO	12/09/2022 al 15/09/2022
402558010352 2	202200001485 30	MICHAEL ENRIQUE ARIAS MURILLO	17/10/2022 al 22/10/2022

COMPROBANTE	N° ORDEN	NOMBRE	FECHA DE GIRA
4025580107122	20220000153605	DONY JESUS ASTORGA ARRIETA	24/10/2022 al 28/10/2022
4025580107822	20220000153705	GARYBETH SOLANO ALVARADO	30/10/2022 al 04/11/2022
4025580113822	20220000162218	ADAN HUMBERTO RODRIGUEZ CALDERON	08/11/2022 al 11/11/2022
4025580114922	20220000162354	ZAIDA PEREZ HERNANDEZ	03/11/2022
4025580119022	20220000167846	ALLAN ADRIAN PEREZ ELIZONDO	14/11/2022 al 18/11/2022
4025580121022	20220000171912	LUIS FERNANDO SALGADO BARRIOS	21/11/2022 al 25/11/2022
4025580121622	20220000172368	AURA PATRICIA ASCENCIO SILVA	25/11/2022
4025580124922	20220000179204	MARISOL ARIAS CAMPOS	06/12/2022
4025580127122	20220000182427	HEIDY CECILIA DEL CA ALVARADO MURILLO	07/11/2022 al 11/11/2022
4025580128022	20220000182704	FRESIA MARIA MEZA ORTEGA	08/12/2022 al 13/12/2022
4025580128922	20220000183549	LUIS FERNANDO SALGADO BARRIOS	13/12/2022 al 16/12/2022
4025580133322	20220000188622	ADAN HUMBERTO RODRIGUEZ CALDERON	19/12/2022 al 22/12/2022
4025580133422	20220000188643	AYDA RUTH ALMANZOR MONTENEGRO	19/12/2022 al 23/12/2022

Fuente: Elaboración propia, según los datos registrados en el sistema SICO, II Semestre 2022.

El 24 de abril del 2023, se solicitó a la Srita. Erlin Novo Duarte, funcionaria administrativa, el respaldo documental de las órdenes de viáticos detalladas en el cuadro anterior, con el fin de verificar que el proceso se esté realizando de acuerdo con el marco normativo vigente.

De la revisión efectuada, se determinó que los funcionarios del Área de Salud de Tilarán no están cumpliendo de manera oportuna con el plazo establecido para efectuar la liquidación de viáticos, según el siguiente análisis:

**CUADRO 7
ÁREA DE SALUD DE TILARÁN
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA LIQUIDACIÓN
II SEMESTRE 2022**

Comprobante	Fecha de la Orden	Fecha Final de Gira	Fecha Liquidación	Tiempo transcurrido	Servicio
4025580079822	25/08/2022	29/07/2022 al 04/08/2022	28/08/2022	15 días	Redes
4025580088722	12/09/2022	05/09/2022 al 06/09/2022	03/10/2022	18 días	ATAP
4025580127122	14/12/2022	07/11/2022 al 11/11/2022	13/12/2022	22 días	Asistente de redes
4025580102622	21/10/2022	12/09/2022 al 15/09/2022	04/11/2022	35 días	Enfermería

Fuente: Elaboración propia, registros del SICO y documentación suministrada por el Área de Salud de Tilarán

En el cuadro anterior, se muestra el tiempo transcurrido desde la finalización de la gira hasta la elaboración de la liquidación de los viáticos, donde 4 de los 30 casos analizados presentan un incumplimiento en el plazo de liquidación de hasta 35 días. en relación con los 7 días que establece la norma.

El Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos, en el artículo 10, establece:

“[...]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” [...].”

Según entrevista realizada a la MBA. Evelyn Navarrete Hernández, administradora del centro médico, se le consultó si se cuenta con un mecanismo de control donde se registren los viáticos tramitados, al respecto contestó:

“[...] Actualmente no se cuenta con ningún mecanismo de control para ningún servicio, sin embargo, se está trabajando en una herramienta para incluirla dentro del protocolo de viáticos que se tiene pendiente de oficializar [...].”

Es importante indicar que lo anterior se debe a la ausencia de un mecanismo de control robusto, lo cual dificulta a esa administración mantener un seguimiento oportuno ante el vencimiento de los siete días que establece el reglamento para efectuar la liquidación de viáticos.

Esta Auditoría considera que la administración debe establecer acciones correctivas y preventivas, además de prácticas de supervisión y monitoreo que contribuyan al fortalecimiento del control interno.

2.2 Sobre la documentación que respalda el trámite, pago y liquidación de viáticos.

Al revisar un total de 30 órdenes de viáticos tramitados en el Área de Salud de Tilarán, se identificaron inconsistencias en la documentación que respalda el trámite, pago y liquidación de viáticos; donde 10 de las cuales presentan inconsistencias, que corresponden a ausencia de solicitud, orden y liquidación de viáticos, falta de fechas y sellos según las visitas realizadas, según se muestra a continuación.

CUADRO 8
ÁREA DE SALUD DE TILARÁN
INCONSISTENCIAS EN LA DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA EL TRÁMITE, PAGO Y LIQUIDACIÓN DE VIÁTICOS
II SEMESTRE 2022

Comprobante	Servicio	Observaciones
4025580075322	Redes	No se observó la solicitud ni la liquidación de viáticos.
4025580079822	Redes	No cuenta con los sellos y firmas de los lugares visitados, no cuenta con la firma del VB del encargado de financiero.
4025580096022	Chofer	En lo que corresponde a los sellos de los lugares visitados: dos presentan fecha los otros dos no.
4025580102622	Enfermera	La fecha de gira indicada en la liquidación no coincide con la fecha señalada en la orden de viáticos.
4025580103522	Asistente Laboratorio	Se indicó en la orden de viáticos que la gira finalizó el 22/10/2022 pero la liquidación se realizó el 21/10/2022, no hay congruencia.
4025580107822		No indica fecha de las visitas realizadas, solo sellos.
4025580121022	ATAP	No indica fecha de las visitas realizadas, solo sellos.
4025580128022	Asistente de redes	No se observa la liquidación de viáticos y se visualizó dos órdenes de viáticos con fechas del 12/12 al 13/12 y 08/12 al 13/12 del 2022.
4025580128922	ATAP	No se observa la liquidación de viáticos.
4025580133422	ATAP	No se evidenció la orden de viáticos correspondiente, solo la liquidación de viáticos.

Fuente: Elaboración propia registros del SICO y documentación suministrada por el Área de Salud de Tilarán

Asimismo, no fue posible evidenciar el respaldo documental para 5 órdenes de viáticos, lo cual imposibilitó su verificación y validación durante el periodo de revisión efectuado por esta Auditoría según se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO 9
ÁREA DE SALUD DE TILARÁN
ÓRDENES DE VIÁTICOS SIN DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
II SEMESTRE 2022

Comprobante	Identificación	Monto	Fecha Final de Gira	Servicio
4025580081622	1088109XX	₡25,000.00	22/08/2022 al 26/08/2022	ATAP
4025580091622	5036306XX	₡5,000.00	21/09/2022	Enfermera
4025580098622	5029305XX	₡30,500.00	03/10/2022 al 07/10/2022	Chofer
4025580113822	4018900XX	₡20,000.00	08/11/2022 al 11/11/2022	ATAP
4025580133322	4018900XX	₡20,000.00	19/12/2022 al 22/12/2022	ATAP

Fuente: Elaboración propia registros del SICO y documentación suministrada por el Área de Salud de Tilarán

El Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos, establece:

Artículo 8. Adelanto

*“[...] En el caso de viajes dentro del país, la solicitud de adelanto debe ser hecha por el (los) funcionario(s) que vaya(n) a salir de gira, **en el formulario que para tal efecto establezca la Administración**, el cual deberá contener, entre otra información, la relativa a cada uno de los funcionarios, los lugares a visitar, el propósito de la misión, el período estimado del viaje, el monto del adelanto solicitado para cada funcionario y la firma de quien autoriza el viaje [...]. (el resaltado no es parte del original)*

Artículo 9º.- 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.*
- 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.*

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 conexas (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.

Por otra parte, en el formulario de liquidación de gastos de viaje en el exterior del país (Anexo No. 3), deberá indicarse el tiempo que permaneció el funcionario en cada una de las ciudades y países incluidos en el viaje, así como la tarifa diaria correspondiente.

Artículo 13º Obligaciones del funcionario que recibe y revisa las liquidaciones

[...]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 [...].

Al consultar a la MBA Navarrete Hernández acerca de la ausencia de un formulario para la solicitud de viáticos en el Área de Salud, manifestó que no se cuenta con una fórmula para tal fin.

Lo anterior implica que la administración no cuenta con la información necesaria para comprobar que ese viático fue utilizado para los fines establecidos e imposibilita la toma de decisiones oportuna en caso de desvío de los recursos.

Es necesario que la administración establezca un documento para la solicitud de viáticos, según lo descrito el artículo 8 del citado reglamento, así como valorar la implementación de una estrategia de control interno que garantice la correcta gestión y archivo de la documentación que respalda el trámite, pago y liquidación de viáticos.

2.3. Sobre la emisión de órdenes de viáticos.

En la revisión realizada se observó un caso donde transcurrieron 25 días posterior a la finalización de la gira para emitir la orden de viáticos y además se presentó un incumplimiento en el plazo de la liquidación de viáticos de 10 días, en total transcurrieron 35 días para contar con la documentación de respaldo de ese viático, según se muestra a continuación:

CUADRO 10
ÁREA DE SALUD DE TILARÁN
EMISIÓN DE VIÁTICOS POSTERIOR A LA GIRA
II SEMESTRE 2022

Comprobante	Fecha de la Orden	Fecha Final de Gira	Tiempo transcurrido (Emisión de la orden)	Fecha Liquidación	Tiempo transcurrido (Liquidación)
40255801026 22	21/10/2022	12/09/2022 al 15/09/2022	25 días	04/11/2022	10 días

Fuente: Elaboración propia registros del SICO y documentación suministrada por el Área de Salud de Tilarán

El Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos, en el artículo 8 indica:

[...]Posteriormente a la autorización del viaje, el o los funcionarios que van a realizar la gira deberán solicitar a la Administración el adelanto correspondiente a dicho viaje, esto con la finalidad de asegurar el debido contenido presupuestario para los gastos respectivos [...].

Lo descrito obedece a la ausencia de un seguimiento y un control interno eficiente por parte de los responsables de cada servicio de emitir las órdenes de viáticos. Según lo consultado a la MBA. Navarrete Hernández, el Área de Salud de Tilarán está trabajando en la elaboración de una herramienta de control para el registro de viáticos tramitados, con el fin de incluirla en el protocolo de viáticos que se encuentra pendiente de oficializar.

Se considera importante que en el momento que se oficialice el protocolo se introduzcan sesiones informativas para explicar cualquier duda acerca del proceso. Se debe hacer énfasis en la importancia de solicitar y liquidar los viáticos en los plazos establecidos, así como en la utilización responsable y transparente de los recursos financieros asignados.

Otro aspecto para considerar es señalar en la orden de viáticos los días a los que corresponde ese pago de viáticos, ya que se observó que los servicios realizan los viáticos de manera semanal, además de detallar en el rubro de pasajes la ruta a la que corresponde el pago.

Finalmente, esta Auditoría a nivel institucional ha venido dando seguimiento al tema de viáticos y el año anterior emitió el informe AFINPE-079-2022 del 03 de noviembre 2022, donde se dirigió una recomendación a la Gerencia General, para que se instruya a la Gerencia Administrativa y Financiera en conformar un equipo de trabajo con las instancias técnicas que consideren pertinentes para el análisis del proceso de pago de viáticos a nivel de la Institución, con el fin de presentar una propuesta de cual debería ser la instancia institucional que lleve el liderazgo y conducción del proceso.

3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS POR MEDIO DEL FONDO DE CAJA CHICA

Al revisar la gestión de compras por medio del fondo de Caja Chica, se determinó la falta de planificación de gastos tales como el mantenimiento y reparación de Edificios, el Mantenimiento de Zonas Verdes y el Mantenimiento de vehículos, así como el desaprovechar la tecnología para efectuar el pago de servicios públicos y los viáticos (alimentación y transporte).

Al revisar las compras realizadas durante el segundo semestre del 2022 por medio del fondo de Caja Chica, según la partida presupuestaria y montos superiores a los ₡200.000, determinándose que gran parte de ellos pueden realizarse por otros medios, detalle que se muestra en el siguiente cuadro.

**CUADRO 12
ÁREA DE SALUD DE TILARÁN
GASTOS REALIZADOS POR MEDIO DEL FONDO DE CAJA CHICA
II SEMESTRE 2022**

Partida	Descripción	Gasto
2156	MANT.REPAR.ED. TERCEROS	₡ 6,834,000.00
2193	CONT SERV MANT ZONAS VERD	₡ 4,745,000.00
2134	GASTOS VIAJ DENTRO DEL P.	₡ 3,216,040.00
2199	OTROS SERV.NO PERSONALES	₡ 2,991,523.71
2126	ENERGIA ELECTRICA	₡ 1,359,853.00
2153	MANT.REP.EQUIP. TRANS.TERC	₡ 1,328,162.68
2221	REP.EQUIPO DE TRANSPORTE	₡ 1,183,416.53
2218	MATERIALES Y PRODUCTOS DE VIDRIO	₡ 1,095,000.00
2140	TRANSPORTES DENTRO DEL PAIS	₡ 895,085.00
2243	LUBRIC.GRASA EQUIP.TRANSP	₡ 885,467.11

2128	SERVICIOS DE AGUA	₡ 863,575.00
2219	INSTRUM.MEDICO Y LABORAT.	₡ 705,600.00
2154	MANTENIM.REP DE OTROS EQUIPOS	₡ 548,170.00
2223	OTROS REPUESTOS	₡ 501,151.27
2130	OTROS SERVICIOS PUBLICOS	₡ 333,659.10
2209	LLANTAS Y NEUMATICOS	₡ 252,989.96
2241	COMBUST.EQUIP. TRANSPORTE	₡ 227,111.00

Fuente Elaboración propia con base en información del Área de Salud de Tilarán

Se observa que la partida con un mayor gasto es la 2156 “Mantenimiento y Reparación de Edificios por Terceros” por ₡6.834.000,00. Actualmente se tramita el proceso de compra de servicios por mantenimiento y reparación de edificios en la Dirección Regional.

La otra partida con mayor gasto es la partida 2193 “Contratación Servicios de Mantenimiento de Zonas Verdes” con una erogación de ₡ 4,745,000.00, cuyos pagos se realizan debido al vencimiento del contrato de mantenimiento y servicio de zonas verdes, que expiró en febrero 2022 por un monto anual de ₡ 5,829,264.00 y la apertura de ofertas del concurso 2023LE-000001-0001102558 se realizó el 8 de marzo 2023 y la adjudicación fue revocada. El gasto incurrido por ese concepto en seis meses es equivalente al 81% del monto anual del concurso que finalizó en febrero 2022.

En el segundo semestre del 2022, el gasto de la partida 2153 “Mantenimiento y Reparación Equipo de Transporte” alcanzó la suma de ₡1,183,416.53, el cual podría gestionarse la precalificación de Talleres para cubrir esa necesidad, previa asesoría de la Unidad Técnica de Transportes, según lo establecido en los artículos 16, inciso d) y 28 del Reglamento para la Utilización de Vehículos de la Caja Costarricense de Seguro Social.

La partida 2134 “Gastos Viajes Dentro del País” es la tercera con más gasto, por medio de la cual se pagaron

₡ 3,216,040.00, por lo que es oportuno que la administración considere, de ser procedente, el pago por medio de transferencia, de acuerdo con la modalidad adoptada por la Institución

De acuerdo con la información contenida en el cuadro anterior, una de las cuentas con mayor gasto es la 2199 “Otros Servicios No Personales”, de la cual se han utilizado ₡727,000.00 para el lavado de vehículos, lo que representa un 24,30%, siendo esa labor una función propia del puesto de chofer y contemplado en el Manual Descriptivo de Puestos.

Aunado a ello, los gastos de las partidas 2126 “Energía Eléctrica”, 2140 “Transporte dentro del País” y 2128 “Servicios de Agua”, son gastos que, al igual que gastos por viajes dentro del país, se pueden realizar mediante transferencia electrónica.

En relación con el uso de los fondos de Caja Chica, esta Auditoría en el oficio AS-AAFP-164-2022 del 28 de julio de 2022, señaló:

*“La caja chica se constituye en un fondo que permite la adquisición de bienes y servicios necesarios de carácter **excepcional** y bajo costo, para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios. En concordancia con la característica de excepcionalidad, la administración debe ser vigilante para que en los casos de necesidades recurrentes y/o continuas, se desarrollen los procedimientos establecidos en la Ley y el Reglamento de Contratación Administrativa, para que se establezcan las bases para una adecuada y suficiente definición de los términos contractuales y que se respete la figura del concurso y/o excepciones aplicables, todo con el fin de proteger adecuadamente los intereses institucionales y preservar los principios que rigen la contratación administrativa.”*

En relación con la fragmentación de compras, el artículo 33 de la Ley General de Contratación Pública, establece:

“ARTICULO 33- Prohibición de fragmentación y separación por funcionalidad

La Administración, incluidos sus órganos desconcentrados, no podrá fragmentar las adquisiciones de los bienes, las obras y los servicios que requiera con el propósito de variar el procedimiento de contratación.

Cuando resulte más conveniente y sea técnicamente procedente, la Administración podrá licitar segmentos de obra pública de punto a punto que se constituyan como unidades funcionales o soluciones que puedan funcionar por sí mismas, a fin de propiciar la mayor participación de empresas, siempre y cuando se consigne así en la decisión inicial.”

4. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS ACTIVOS.

Al revisar la información contenida en el Sistema Contabilidad de Bienes Muebles (SBM) al 21 de abril 2023 y compararla con la gestión de activos realizada por la Srita. Erlin Novo Duarte, funcionaria encargada de la gestión de activos del Área de Salud de Tilarán, se observó que la información del Sistema no está actualizada, pese a que se cuenta con la documentación pertinente, es decir, se han realizado los procedimientos, conforme con lo regulado en la normativa Institucional, para el adecuado registro y control.

En la información contenida en el sistema existen 151 activos sin localización asignada, de los cuales 123 tampoco tienen funcionario registrado, cuyo valor inicial es de ₡ 79,728,512.99, según se muestra a continuación:

CUADRO 13
ÁREA DE SALUD DE TILARÁN
CANTIDAD DE ACTIVOS SIN LOCALIZACION Y SIN FUNCIONARIO RESPONSABLE
(Al 21 de abril 2023)

DESCRIPCIÓN	Q	VALOR
MONITOR 48	20	₡ 1,420,200.00
COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	20	₡ 9,112,950.00
LAMPARA CUELLO GANSO INTENSIDAD MINIMA DE 20 KLX	16	₡ 5,555,704.00
BALANZA PORTÁTIL DIGITAL	15	₡ 4,917,442.50
BALANZA DIGITAL PEDIATRICA	13	₡ 1,653,941.25
IMPRESORA TÉRMICA DIRECTA PARA PUNTO DE VENTA	10	₡ 2,408,422.50
SISTEMA DE DIAGNOSTICO PORTATIL	10	₡ 7,250,348.00
CAMILLA FIJA PARA PROCEDIMIENTOS ACERO INOXIDABLE	5	₡ 1,850,000.00
SET DE DIAGNOSTICO DE PARED COMPUESTO POR OTOSCOPIO Y OFTALMOSCOPIO	5	₡ 4,968,988.50
SILLA DE RUEDAS PLEGABLE	4	₡ 600,000.00
CAMILLA ELECTRICA BASE METALICA LARGO 1950 MM ANCHO 800 MM	2	₡ 2,875,138.00
ENLACE INALÁMBRICO (PUNTO A PUNTO)	1	₡ 941,344.00
EQUIPO ONDAS DE CHOQUE	1	₡ 10,860,319.24
CENTRAL DE MONITOREO	1	₡ 25,313,715.00
TOTAL GENERAL	123	₡ 79,728,512.99

Fuente: Elaboración propia con base en la información contenida en el Sistema de Contabilidad de Bienes Muebles (SCMB)

Al respecto se le consultó a la Srita Eryln Novo Duarte, encargada de Activos del Área de Salud de Tilarán, indicando que la información de la ubicación y la asignación del funcionario responsable de los activos contenidos en el cuadro 13 estaba finalizada, y que solo estaba pendiente la inclusión en el sistema. Con el fin de verificar lo indicado por la Srita. Novo Duarte, se seleccionó una muestra representativa de 14 casos, en los cuales se determinó la asignación del funcionario responsable, así como la ubicación, cuyo resultado se muestra a continuación:

CUADRO 14
ÁREA DE SALUD DE TILARÁN
ACTIVOS SIN LOCALIZACION Y SIN FUNCIONARIO RESPONSABLE PENDIENTE DE INCLUSIÓN
(Al 21 de abril 2023)

PLACA	DESCRIPCION	NOMBRE RESPONSABLE	UBICACIÓN
142082 2	silla de ruedas	DYLANA DE LOS ANGELES VARGAS REYES	OBSERVACION
142082 7	camilla fija	YORLENY MIRANDA SANCHEZ	RIO PIEDRAS
142083 8	lámpara de cuello ganso	MAURICIO ALVARADO MUÑOZ	PARCELAS QUEBRADA AZUL
142083 9	lámpara de cuello ganso	MAURICIO ALVARADO MUÑOZ	LIBANO
142084 9	lámpara de cuello ganso	KAROLINA VILLALOBOS CRUZ	CABECERAS TRASLADAR A LAS NUBES
142086 2	set de diagnóstico portátil	GIOCONDA MURILLO PEREZ	EBAIS NUEVO ARENAL
145600 2	computadora escritorio	BERNY ZÚÑIGA	MÉDICO PALIATIVOS
145600 8	computadora escritorio	KARINA CONTRERAS	SERVICIOS GENERALES ARENAL
145601 8	computadora escritorio	KENDER ARAYA	TRANSPORTES 2
145602 6	monitor de computadora	YERLIN GUERRERO	ADSCRIPCIÓN ARENAL
145602 7	monitor de computadora	PATRICIA UGARTE	ODONTOLOGÍA ARENAL
145603 6	monitor de computadora	ZELMIRA CORDERO	OFICINA EBAIS UNIÓN
145603 7	monitor de computadora	KARLA LOPEZ LAZO	CUARTO DE MÉDICOS
145604 6	impresora punto de venta	DUNIA CRUZ	REDES MEDICINA FAMILIAR
145604 7	impresora punto de venta	DINIA ALVARADO	REDES ODONTOLOGÍA
145605 6	balanza portátil piso digital	ELI CASTRO ALVAREZ	QUEBRADA GRANDE
145606 2	balanza portátil piso digital	YUDITH BARRIENTOS BADILLA	EL SILENCIO
145606 7	balanza pediátrica digital	MARIA ROSA ULATE CUBERO	PARCELAS QUEBRADA AZUL
145606 8	balanza pediátrica digital	MARIA ROSA ULATE CUBERO	TIERRAS MORENAS
145607 4	balanza pediátrica digital	ELI CASTRO ALVAREZ	LAS NUBES

Fuente: Área de Salud de Tilarán, Encargada de Activos.

Los restantes 28 de los 151 activos pendientes de ubicación están asignados a la Licda. Evelyn Hernández Navarrete, Administradora del Área de Salud de Tilarán, según el siguiente detalle:

CUADRO 15
ÁREA DE SALUD DE TILARÁN
CANTIDAD DE ACTIVOS SIN LOCALIZACION, ASIGNADOS A LA LICDA. EVELYN HERNÁNDEZ
NAVARRETE
(AI 21 de abril 2023)

N° Placa	Descripción	Fecha Ingreso	Valor Inicial	Estado
1461206	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461205	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461204	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461203	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461202	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461201	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461200	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461199	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461198	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461197	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461196	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461195	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461194	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1461193	MONITOR LED, MODELO P22H G4, MARCA HP DE 21 PULGADAS	28/10/2022	₡ 73,988.40	EN USO
1457260	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
1457259	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
1457258	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
1457257	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
1457256	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
1457255	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
1457254	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
1457253	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
1457252	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
1457251	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
1457250	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO

N° Placa	Descripción	Fecha Ingreso	Valor Inicial	Estado
145724 9	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
145724 8	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO
145724 7	COMPUTADORA DE ESCRITORIO ULTRA SMALL FORM FACTOR	28/10/2022	₡ 474,758.90	EN USO

Fuente: Elaboración propia con base en la información contenida en el Sistema de Contabilidad de Bienes Muebles (SCMB)

Por otra parte, la información contenida en el Sistema de Contabilidad de Bienes Muebles, muestra que 16 funcionarios tienen asignados 1.154 activos, que en términos relativos representa el 40,69%, siendo el Dr. Mauricio Alvarado Muñoz el funcionario con más activos bajo su responsabilidad, con un total de 102, distribuidos en 7 servicios diferentes, que se encuentran a una distancia promedio de 13.8 Kms. del Área de Salud, cuyo detalle se muestra a continuación:

CUADRO 16
ÁREA DE SALUD DE TILARÁN
CANTIDAD DE ACTIVOS ASIGNADOS AL DR. MAURICIO ALVARADO MUÑOZ
(Al 21 de abril 2023)

Localización	Distancia	Q
EBAIS TIERRAS MORENAS	22	23
EBAIS EL LIBANO	9.7	18
EBAIS LA PALMA	20	7
EBAIS LOS ANGELES	9.6	21
OFICINA DE TIERRAS MORENAS- SEDE DEL AREA SALUD TILARAN	0	3
EBAIS PARCELAS QUEBRADA AZUL	10.2	14
EBAIS PUESTO SOLANIA	15.7	16
Total general	13.87	102

Fuente: Elaboración propia con base en la información contenida en el Sistema de Contabilidad de Bienes Muebles (SCMB)

Adicionalmente, 14 funcionarios cuentan con 554 bienes muebles bajo su responsabilidad, lo que representa el 19,53% del total de activos, con un promedio de 39 bienes muebles por funcionario y 18 tienen la responsabilidad sobre 410 equipos (14,46% del total de bienes muebles) con un promedio de 22 por funcionario.

Aunado a lo anterior, en la información registrada en el Sistema de Contabilidad de Bienes Muebles, se encuentran 977 activos que han finalizado su vida útil y en el sistema se encuentran "En Uso"; mientras que en el inventario a agosto 2022 se encuentran reportados 149 de esos bienes con la fórmula 48 "retiro del bien" con la respectiva documentación de respaldo pendiente de inclusión en el citado Sistema.

En el inventario del 26 de agosto 2022, hubo un reporte de 3 faltantes, de los cuales, 1 fue recuperado, quedando 2 pendientes, evidenciándose el haberse elaborado los comprobantes 46 el 16 de marzo 2023, con la correspondiente documentación de respaldo; no obstante, a nivel del Sistema Contabilidad de Bienes Muebles, al 21 de abril 2023, no se habían registrado.

Con el fin de corroborar la ubicación de los activos que, según registro del Sistema, están ubicados fuera de las instalaciones del Área de Salud, se solicitó visitar la capilla de velación de la parroquia; no

obstante, se nos informó que esos activos fueron trasladados e instalados en servicios dentro del Área de Salud, específicamente en el consultorio de Odontología y en la caseta de los guardas en la entrada de ambulancias.

El inventario general de activos constituye el principal punto de control con respecto a la protección de este tipo de bienes, en este sentido, el numeral 125.1 del Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos Muebles regula lo siguiente:

“El inventario anual Institucional, es el principal punto de control, ya que es un indicador general que presenta la situación real de los activos en la Caja, nos determina cual es el grado de faltantes o de sobrantes e inconsistencias total, si este faltante se incrementa año con año o si por el contrario, si la situación mejora, es decir, que un inventario permanente es en sí un monitoreo de los activos y determina las desviaciones que se pueden estar generando en determinada zona del país, al cual se le debe brindar la atención inmediata (como capacitación, intervenciones, evaluaciones especiales, etc.)”.

Concordante con lo anterior, en relación con la responsabilidad de los funcionarios con activos asignados, la misma norma, en su artículo 83, establece lo siguiente:

“El empleado es responsable de la custodia y uso de los bienes que el superior le asigna para que utilice en el desarrollo de sus labores.

El empleado está en la obligación de presentar físicamente los activos cuando la administración, auditoría, el ACCAS y/o Coordinador de Activos así lo requieran, todo conforme lo estipula el artículo 46 del Reglamento Interior de Trabajo de la CCSS”

Aunado a lo anterior, la Ley General de la Administración Pública, en el artículo 16, párrafo 1, señala:

1. *“En ningún caso podrán dictarse actos contrarios a reglas unívocas de la ciencia o de la técnica, o a principios elementales de justicia, lógica o conveniencia.”*

5. SOBRE EL DOCUMENTO: “ANÁLISIS DE SITUACIÓN DE SALUD” (ASIS)

En relación con el documento Análisis de Situación de Salud, se identificó que el mismo se encuentra desactualizado, no avalado, oficializado y socializado a nivel de la unidad.

La Organización Panamericana de la Salud -OPS-, define al análisis de situación de salud (ASIS) de la siguiente manera:

“(…) identificación de intervenciones por parte de los diferentes actores sociales sobre los problemas de salud identificados, lo cual constituye el fin último del ASIS. Finalmente, cabe destacar que el ASIS es un proceso continuo, por lo que una vez identificados los grupos de

riesgo, se puede investigarlos en forma más precisa, con el fin de llegar a un análisis más profundo sobre las causas de los problemas de salud y sus determinantes. El ASIS de base puede ser modificado sobre la marcha, al recolectarse nueva información “Procesos analítico-sintéticos que abarcan diversos tipos de análisis. Los ASIS permiten caracterizar, medir y explicar el perfil de salud-enfermedad de una población, incluyendo los daños y problemas de salud, así como sus determinantes, sean éstos competencia del sector salud o de otros sectores. Los ASIS facilitan también la identificación de necesidades y prioridades en salud, así como la identificación de intervenciones y programas apropiados y la evaluación de su impacto en salud. (OPS, 1999) ASIS (Concepto) (...)”.

En informe de Auditoría ASS-250-R-2009, del 18 de diciembre, 2009 sobre la Evaluación del Modelo de Atención en Salud se consultó como criterio de experto a la Licda. Piedra Gómez, ex directora de planificación institucional, en cuanto a la periodicidad para elaborar y actualizar el ASIS, y manifestó lo siguiente:

“Al ser el ASIS el insumo principal para elaborar los planes tácticos locales, y al tener éste una vigencia de 5 años, se considera que el ASIS debería elaborarse con esta misma periodicidad, sin demérito de que pueda estarse actualizando periódicamente, si ocurriese cambios importantes en las condiciones de salud y sus pobladores, sus factores condicionantes o en la situación interna del Área de salud.”

El Análisis Situacional de Salud facilita en las unidades la identificación de necesidades y prioridades en salud, así como las intervenciones en los programas de atención y evaluación de estas, por lo anterior el disponer de este insumo es fundamental en los procesos de conducción, dirección y toma de decisiones en materia de salud, es por ello que se hace urgente que la Dirección del Centro de Salud proceda con la elaboración y actualización continua del documento correspondiente, así como el aval, y socialización a nivel del Área de Salud, de conformidad con la normativa que en materia corresponde.

6. SOBRE EL SERVICIO DE EMERGENCIAS

6.1. Sobre la Gestión Administrativa.

El Servicio de Emergencias del Área de Salud de Tilarán, no dispone de un Manual de Procedimientos, debidamente conformado, aprobado y divulgado en el que se describan las actividades y procesos que se deben realizar para la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios.

Asimismo, no posee normativa interna, en relación con el control administrativo, operativo y funcional del servicio, para el cual se designen responsables, actividades, funciones, objetivos, consideraciones a seguir en casos en donde no quede personal a cargo del Servicio sea esto por traslados u otros imprevistos, entre otros aspectos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en su apartado 4.4.1, señala:

“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.”

Las Norma de control interno para el Sector Público en el punto 4.8, señala:

“Documentación de procesos y transacciones:

Los controles vigentes para los diferentes procesos y actividades de la institución, así como todas las transacciones y hechos significativos que se produzcan, deben documentarse como mínimo en cuanto a la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto recibido sobre el control interno y los objetivos institucionales, las medidas tomadas para su corrección y los responsables en cada caso; asimismo, la documentación correspondiente debe estar disponible para su verificación”.

La ausencia de normativa interna que regule las principales actividades que se desarrollan en el Servicio de Emergencias, pone en riesgo la gestión del servicio, considerando que con ello no se ha establecido la forma como el personal debe ejercer las funciones, canalizar esfuerzos en cuanto a objetivos y metas. Así mismo, no disponer de un Manual de Procedimientos debidamente conformado, oficializado y avalado, podría ocasionar que el personal que labora en ese servicio no disponga de una guía o instrumento administrativo que facilite la realización de los procesos y toma de decisiones para la adecuada prestación del servicio. Como lo es el caso en donde por una o varias emergencias el servicio debe de permanecer descubierto ante traslados u otras situaciones, más que todo en aquellos periodos en donde solo permanece un médico a cargo de la unidad.

Lo descrito afecta el funcionamiento normal del Servicio de Emergencias, en términos de eficiencia, eficacia y cumplimiento de normativa respecto a la atención de los usuarios y pone en riesgo a la Institución ante eventuales situaciones de orden legal.

6.2. Sobre la Capacitación y Desarrollo

Se determinó la falta de un programa formal de educación médica continúa relacionado con la actualización médica de los profesionales en medicina y otro personal asistencial que labora en el servicio de Emergencias que considere las necesidades de la Unidad, el asegurado y la institución como, por ejemplo:

1. Capacitación en el curso de reanimación de emergencias cardiovasculares (CREC).
2. Capacitación en el sistema de clasificación de emergencias “CTAS”.
3. Capacitación en materia administrativa. (coordinadores de Servicio)

Sin embargo, el personal que labora en emergencias (médicos) si disponen de capacitación y actualización en cursos como RCP- básico, RCP- Avanzado, ATLS y otros sistemas de atención para emergencias, los cuales son por adquisición propia.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en su apartado 4.2 referente a la idoneidad del personal, dispone:

“2.4 Idoneidad del personal El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos

y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales".

En el informe de auditoría ASS-225-R-2010, del 11 de agosto del 2010, señala que la no disponibilidad de Especialista en Medicina de Emergencias en todos los Servicios Emergencias Médicas de la institución, ocasiona la necesidad de que el personal médico encargado de la atención inmediata de una Emergencia, esté capacitado con los cursos de soporte para brindar una atención profesional y de calidad, puesto que de lo contrario se presenta el riesgo de una atención inadecuada a los pacientes, situación que puede afectar su pronóstico de vida, mientras éstos son trasladados o intervenidos.

En virtud de la naturaleza del Servicio de Emergencias, es necesario disponer con personal altamente capacitado, actualizado que resuelva con calidad y oportunidad los problemas de salud del asegurado, por ello la rotación es fundamental a nivel del equipo que conforma el Área de Salud. El personal médico, de enfermería y de apoyo que labora en el Servicio está encargado de la atención inmediata de una emergencia, por lo que debe tener entrenamiento en aquellos programas que la institución ha proporcionado, por lo tanto, es fundamental que la totalidad de funcionarios que laboran en el Servicio de Emergencias del Área de Salud de Tilarán, cumplan con los procesos de capacitación y dispongan de los conocimientos necesarios para acatar con los requerimientos que le asisten al cargo que desarrolla; así también es procedente de considerar que hay funcionarios que han matriculado y aplicado el curso del CREC y este no ha sido aprobado, razón por la cual es necesario se proceda a realizar las indagaciones que correspondan ya que al ser fondos públicos se debe de rendir cuentas respecto al aprovechamiento de estos, así como el resarcir a la institución lo que en derecho y materia corresponda.

6.3. Sobre el proceso de supervisión.

Se determinó que la Dirección Médica del Área de Salud de Tilarán no precisa de un instrumento de supervisión de los procesos desarrollados en el servicio de emergencias, o un programa de supervisión que permita monitorear el funcionamiento de los servicios que se brindan en la unidad sea esto bajo la figura de un coordinador formal o la misma Dirección Médica, considerando para ello las herramientas tecnológicas disponibles.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional (...).”

Además, dicho marco normativo en el punto 4.5.1 Supervisión constante, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

La Dirección Médica debe ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de los procesos, transacciones y operaciones de los servicios a su cargo en este caso el Servicio de Emergencias, de lo cual debe constar por escrito, con el propósito de asegurar que las labores se realicen de conformidad con la normativa y las disposiciones internas y externas vigentes, siendo que en la actualidad se debe mejorar en el ejercicio de la supervisión.

6.4. Sobre la demanda de atención en el servicio de emergencias.

6.4.1. De la demanda de atención.

Se determinó que el servicio de Emergencias del Área de Salud de Tilarán consignó de diciembre 2022 a marzo del 2023, el 44% de atenciones como NO Urgencias, como se detalla a continuación:

Cuadro 17
Total de atenciones brindadas en el Servicio de Emergencias
Área de Salud de Tilarán.

Periodo diciembre 2022 a marzo 2023

MES/AÑO	TOTAL	URGENCIAS	% URGENCIAS	NO URGENCIAS	% NO URGENCIAS
12/22	3,214	1,720	54%	1,494	46%
1/23	3,500	2,139	61%	1,361	39%
2/23	3,217	1,730	54%	1,487	46%
3/23	3,999	2,220	56%	1,779	44%

Fuente: Área de Salud Tilarán – oficio DRIPSSCH- DM-AST- 0099-04- 2023/ DRIPSSCH-ADM-AST-0096-04-2023. C.C.S.S.

Del cuadro anterior se puede señalar que el promedio ponderado en relación con las atenciones clasificadas como NO urgencias es de 44%, es decir, de cada 10 pacientes que se presentan en el servicio de urgencias de este centro de salud, 4 corresponden a atenciones no urgentes, situación que impacta en la oportunidad de la atención de las urgencias y en los costos, lo anterior debe de ser objeto de estudio, ya que se identificó que en la franja horaria de 10 pm a 7 am, al no disponer del servicio de REDES, los pacientes se ingresan en condición de amarillo, a pesar de ser verdes o blancos, lo cual genera un sesgo en la información con que dispone el centro de salud, misma que no es confiable para el turno señalado; situación que debe de ser resuelta con la incorporación del personal correspondiente, y registrando de manera manual los datos correctamente en el sistema, o en su defecto suprimiendo el servicio en ese horario.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional (...).”

Además, dicho marco normativo en el punto 4.5.1 Supervisión constante, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

La Ley 8239 “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados en su artículo 2 dispone:

“Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

...e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas...

m) Hacer que se respete el carácter confidencial de su historia clínica y de toda la información relativa a su enfermedad salvo cuando, por ley especial, deba darse noticia a las autoridades sanitarias...”.

En relación a las consultas urgentes y no urgentes que se atienden en los centros de salud, es primordial que las autoridades del área de Salud, valoren establecer directrices claras relacionadas con la estratificación de las patologías por las cuales consulta el usuario; ello con la finalidad de orientar y/o educar a los pacientes que acceden a urgencias por situaciones no urgentes (ejemplo: solicitud de medicamentos de control crónico), situación que puede saturar el Servicio de Emergencias y desvirtúa la naturaleza del mismo; al requerir insumos y recursos humanos destinados a la atención de urgencias no calificadas, además se deben de ejecutar acciones orientadas a la canalización de los recursos de forma óptima, oportuna, eficiente y eficaz para la atención de urgencias, en los tres turnos de atención.

6.4.2. Sobre el registro y clasificación de pacientes en el servicio de emergencias en el III Turno

Se determinó que en el III turno se atendió al 6% (233 consultas no urgentes y 453 consultas urgentes) de usuarios de la totalidad de 10 716 consultas brindadas para el primer trimestre del 2023, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 18
Total de atenciones brindadas en el Servicio de Emergencias por Turno y Tipo de Urgencia Área de Salud de Tilarán.
Periodo Enero a marzo 2023

NO URGENCIAS

URGENCIAS

MES/AÑO	I TURNO	II TURNO	III TURNO	I TURNO	II TURNO	III TURNO
1/23	704	575	82	1079	892	168
2/23	761	668	58	938	658	134
3/23	943	743	93	1190	879	151
Total	2408	1986	233	3207	2429	453

Fuente: Área de Salud Tilarán – oficio DRIPSSCH- DM-AST- 0099-04- 2023/ DRIPSSCH-ADM-AST-0096-04-2023. C.C.S.S.

Del cuadro anterior se identifica que el 52% (5 615) de las consultas se brindaron en el primer turno, el 42% (4 415) atenciones se otorgaron en el segundo turno y el 6% (686) atenciones en el Tercer Turno, de las cuales para este último turno el 2% (233) correspondieron a NO urgencias y dentro de las cuales se consideran diagnósticos como los siguientes:

Cuadro 19
Principales Diagnósticos de atenciones brindadas en el Servicio de Emergencias en el III Turno como NO Urgencia, Área de Salud de Tilarán
Periodo Enero a marzo 2023

NÚMERO	DIAGNÓSTICO	N° PACIENTES
1	J00X-RINOFARINGITIS AGUDA [RESFRIADO COMUN]	16
2	R11X-NAUSEA Y VOMITO	14
3	R51X-CEFALEA	13
4	A099-GASTROENTERITIS Y COLITIS DE ORIGEN NO ESPECIFICADO	12
5	R104-OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	12
6	R05X-TOS	12
7	R101-DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	9
8	R070-DOLOR DE GARGANTA	9
9	R509-FIEBRE, NO ESPECIFICADA	7
10	M545-LUMBAGO NO ESPECIFICADO	7

Fuente: Área de Salud Tilarán – Cubos de Información EDUS. C.C.S.S.

Llama la atención que de los diagnósticos que se identificaron en el primer trimestre del 2023 como No Urgencias efectivamente estén clasificadas como amarillos, aunque de acuerdo con lo que dicta el CTAS estas deberían estar clasificadas como verde o blancos ya que se clasificaron como NO Urgencias.

Así mismo, de los casos clasificados en el III Turno y como Urgencia, llama la atención consultas como: supervisión del embarazo normal, Halitosis, somnolencia, flatulencia y afecciones afines, lo cual desvirtúa ella naturaleza de un un servicio de emergencias.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República establecen lo siguiente:

“1.2 Objetivos del SCI: El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: (...)

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

La determinación de la producción por Turno permite a las autoridades establecer parámetros e indicadores que garanticen un aprovechamiento adecuado de los recursos institucionales, para los cuales serán los funcionarios desde el más alto nivel operativo, los garantes de que estos recursos se utilicen de manera eficiente y eficaz, y adicional a la función sustantiva de un Servicio de Emergencias.

La productividad en el tercer turno refleja la necesidad de realizar un abordaje al tema, a los efectos de establecer si se está clasificando, aprovechando y distribuyendo eficientemente el recurso, debido a que se atiende a una población, bajo una clasificación inadecuada, “amarillos”, siendo estos verdes o blancos y con la debilidad de que no existe un recurso como REDES que permita dar garantía en cuanto a la validación de derechos y otros aspectos de orden administrativo. De lo anterior el asegurado podría aprovechar esta ventaja, para utilizar y sacar un beneficio propio al servicio.

6.5. Sobre la evaluación clínica en relación con la atención de pacientes.

Se determinó que, en el Servicio de Emergencias del Área de Salud de Tilarán, no se dispone de un programa de evaluación relacionado con la calidad técnica en el manejo clínico de los pacientes por parte del personal de salud en esa unidad de trabajo.

Para lo anterior se identificó el caso de la paciente D.V.A quien inicialmente fue atendida el 21 de abril del 2023 y requirió de varias consultas al servicio de emergencias y una Consulta en el EBÁIS, para poder resolver la patología a tratar (Dolor Lumbar), siendo que al revisar y hacer un análisis retrospectivo del expediente de salud se considera que existen temas de orden clínico, que desde el inicio bajo un examen minucioso podría incidir de mejor manera en el pronóstico de la usuaria y más aún en el aprovechamiento, eficiencia y eficacia del recurso limitado con el que dispone este centro de salud, siendo que al final bajo una historia clínica se determinó que la paciente se había caído desde hacía 7 días, aspecto que no se documentó en la primer consulta en el servicio de emergencias y para lo cual se trató inicialmente como una Infección del Tracto Urinario.

El Manual Descriptivo de Puestos, para Profesionales en Ciencias Médicas, señala para el perfil del puesto de Médico Jefe 2, (puesto actual del director médico), como una de sus funciones primordiales: *“...Evaluar los métodos de trabajo y realizar los cambios o modificaciones que considere pertinentes a fin de lograr una mayor eficiencia...”*.

Los programas de control de la calidad en la atención médica, son esenciales como instrumentos que contribuyen a garantizar el manejo clínico de los pacientes y es en donde las autoridades de los centros de salud deben de garantizar ese servicio de calidad, además de que permiten validar estándares técnicos, y que los actos clínicos respondan eficazmente a las necesidades de salud de los pacientes, prácticas generalmente aceptadas; así como, identificar cualquier desviación que pueda corregirse oportunamente; impactando con ello en la calidad, eficiencia y eficacia del servicio brindado a los usuarios.

Por otra parte, es importante considerar que el servicio de emergencias en horario de 10 p.m. a 7 a.m., se encuentra limitado en cuanto a la disponibilidad de recurso humano, farmacia y laboratorio; aspectos que se hacen fundamentales e imprescindibles al momento de brindar una atención de calidad, eficiente y con oportunidad.

Por lo anterior si en el corto plazo no se valora disponer de estos recursos, sería necesario que las autoridades en este caso Dirección de Red Integrada de Servicios de Salud – Chorotega o Gerencia Médica valoren previo análisis técnico continuar brindando o suspender el servicio en el III Turno.

6.6. Sobre la prescripción y disponibilidad de medicamentos posterior a las 10 p m

Se determinó que el Área de Salud de Tilarán, no brinda el servicio de farmacia posterior a las 10 pm de lunes a domingo, lo cual limita considerablemente la prestación asistencial y resolutive en el servicio de emergencias, considerando que se debe de resolver la atención con medicamentos por vía (intravenosa- sub cutánea, intramuscular u otra) lo cual eventualmente incrementa sustancialmente los gastos operativos; así mismo, el paciente en diferentes ocasiones no pueda egresar con la totalidad de los medicamentos requeridos, ya que tiene que esperar a que la farmacia inicie sus actividades 7 am.

En revisión realizada el 25 de abril del 2023, en el área de inyectables del Servicio de Emergencias, se identificó un stock de medicamentos e inyectables los cuales permanecen bajo la supervisión y resguardo del personal de enfermería, sin embargo, estos pueden ser de fácil acceso a personas ajenas al servicio, situación que se le expuso a la encargada del área con la finalidad de mejorar los controles respectivos. Así mismo, se observaron medicamentos como “Fenazopiridina 100mg”¹, y otros que deberían de no ser considerados al momento de incluirlos como Stock del Servicio, ya que por la problemática de no disponer de un servicio de farmacia 24h, se resguardan como medida alterna para brindar al asegurado una respuesta pronta, sin embargo, ello podría estar contraviniendo lo establecido normativamente y desvirtuando el quehacer del servicio, así como los eventuales riesgos que implica lo observado.

Por otra parte, es importante indicar que en la inspección realizada ese mismo día, se identificó en sala de Shock el carro de paro sin los respectivos resguardos -seguros-, es decir, los sellos de seguridad correspondientes, así mismo se indicó por parte de los funcionarios que existe una especie de botiquines en donde los médicos resguardan aquellos medicamentos prioritarios, situación que al parecer no se ajusta a lo establecido normativamente y para lo cual la Dirección de Red Integrada de Servicios de Salud Chorotega por medio de las supervisoras que correspondan (Farmacia, Enfermería y Médica) deberán de dar garantía que se cumpla con el ordenamiento técnico y jurídico en la materia ante una inspección presencial continua.

La Normativa de la Lista Oficial de Medicamentos 2023, en el Capítulo III Normativa para la utilización de medicamentos en la CCSS, apartado III.7.4 Stock de medicamentos, puntos b, c, d y e indica:

b. La selección de medicamentos para el stock de Carro de Paro y Servicios de Emergencias (Stock de farmacia en los Servicios de Emergencias) es realizada y aprobada por el Comité Central de Farmacoterapia. Estos stocks aprobados son los únicos establecidos en la institución para brindar atención a los usuarios de atención ambulatoria de Hospitales Nacionales, Regionales y Periféricos según circular CCF-1914-10-07.

c. La inclusión de otros medicamentos para un stock de los aprobados por el CCF para Áreas de Salud, EBAIS, Puestos de Visita Periódica y Hospitales, debe ser solicitada al CLF; con su aval se remite la solicitud al CCF para su aprobación y copia al Supervisor Regional de Farmacia.

¹ Medicamento para tratar las infecciones urinarias, medicamento de uso Oral.

d-Identificada la necesidad de un nuevo stock de medicamentos para un servicio además de los stocks existentes que están aprobados por CCF, o la inclusión de un medicamento (s) deberá realizarse un análisis conjunto con participación de medicina, farmacia y enfermería del centro de salud; en la que se determine si realmente se justifica la necesidad de disponer de un stock, las cantidades responden a la demanda actual y estimada, de manera que sea presentada al CLF. El CLF, analiza la solicitud y emite resolución local con su respectiva recomendación, elevará la misma con su al CCF para su valoración y aprobación final.

e-Las Jefaturas de Farmacia y Enfermería en coordinación con el médico, deben establecer el sistema de reposición de stock que mejor responda a la realidad de la Unidad (por receta de paciente, reposición por “consumo masivo” o mixto, así como la periodicidad con la que se efectúe la reposición siempre dentro del marco normativo vigente.

La Gerencia Médica sobre las medidas de Control en la Custodia, Prescripción y Dispensación de Medicamentos a nivel institucional emitió el recordatorio GM-AUDB-21632-2017 del 21 de abril del 2017 en el cual se indica:

“Esta Gerencia Médica, hace recordatorio de la importancia de establecer las medidas de control que garanticen la custodia, prescripción y dispensación de medicamentos, en los centros a sus cargos, con el fin de garantizar una gestión adecuada en la utilización eficiente de los fármacos a nivel Institucional, a fin de evitar el robo, el uso inadecuado y la eventual afectación del patrimonio institucional y por ende a la salud de los pacientes. Debido a lo anterior, se les solicita implementar las acciones que correspondan para acatar la presente solicitud”.

Cumplir con el ordenamiento técnico y jurídico aplicable es una de las obligaciones del funcionario público, por consiguiente es necesario se analice el riesgo al cual se expone el paciente que consulta a un servicio de emergencias que carece de servicios de apoyo posterior a las 10 pm (farmacia), así como de los recursos mínimos necesarios que debe de poseer el médico para ejercer las labores de conformidad con lo ya establecido por la norma, de lo anterior es necesario que sea la Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud- Chorotega la llamada a interponer las acciones que en derecho correspondan con la finalidad de que posterior al análisis correspondiente se pueda determinar si es viable continuar brindando el servicio de emergencias en el Área de Salud de Tilarán posterior a las 10 pm con los recursos actuales o si por consiguiente se dota de estos de conformidad a lo establecido por la institución para la operativización de un servicio de emergencias como tal y no como actualmente se desarrolla el mismo, siendo que el paciente es en la actualidad quien mayor riesgo tiene ante una eventualidad en la salud y la Institución en el ámbito legal.

6.7. Sobre el servicio de apoyo de laboratorio clínico y de enfermería.

Se evidenció que el servicio de laboratorio clínico ofrece apoyo al Servicio de Emergencias en el Área de Salud de Tilarán, de lunes a jueves en horario de 7 am a 4 pm y viernes de 7 am a 3 pm, considerando para ello que las muestras en horas finales del día deben de ser enviadas con antelación

para el procesamiento respectivo, así mismo los fines de semana no se brinda el servicio, lo cual limita considerablemente el grado de resolutivez, oportunidad, que pueda disponer el médico tratante.

Tal situación obliga a que los médicos del Servicio, envíen por medios institucionales o propios de los asegurados al CAIS de Cañas ante la necesidad o requerimiento de un examen de laboratorio, o un examen radiológico, para mejor resolver, con la consecuencia de que sea este devuelto con el resultado para la atención en el Área de Salud de Tilarán o en su defecto atendido en el CAIS de Cañas, lo que eventualmente se traduce en un incremento sustancial en costos operativos para la institución y para el paciente, además de un desgaste en la condición médica de los asegurados y sus familiares; se hace hincapié que el servicio de farmacia labora hasta las 10 pm.

Por otra parte se identificó que en el servicio de emergencias, solo se dispone de una profesional (Plaza) en enfermería (Licenciada) que labora en uno de los tres turnos (rotativo), siendo que en los otros turnos el servicio queda a cargo de un Auxiliar de enfermería, bajo el apoyo en horario ordinario de la jefatura de enfermería (7am a 4pm), sin embargo, en horario extraordinario, sábados y domingos, no se pudo garantizar que el servicio en los tres turnos dispusiera de un profesional en enfermería Licenciado(a) responsable por turno, situación que expone a la institución en el ámbito de la salud, administrativo y legal.

El Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud Dirigido a los Tres Niveles de Atención, elaborado por la Caja Costarricense Seguro Social, enero 2006; menciona en su apartado indicadores página 37-38:

“...3. Efectividad de la atención: Es el grado al cual la atención se proporciona en forma correcta, es decir, sin error dado el estado actual de destreza. Por ejemplo, el grado al cual un cliente se puede beneficiar con un procedimiento generalmente, aumentará con el grado al cual el procedimiento se efectúe correctamente.

4. Eficacia de la atención: Es el grado al cual un servicio tiene el potencial de satisfacer la necesidad por el cual se utilizó, dado el conocimiento del estado de destreza actual. Los indicadores que evalúan los resultados como producto de ciertos procedimientos que se efectúan a terapias suministrados, pueden evaluar la eficacia de la atención.

5. Eficiencia de la atención: Es el grado al cual la atención recibida tiene el efecto deseado con un mínimo de esfuerzo, gasto o desperdicio, según la destreza actual. La eficiencia de la atención está a menudo vinculada a la conveniencia y la efectividad de aspectos de la atención. Por ejemplo, un procedimiento inefectivo (es decir, que no se hizo de la manera correcta) y un procedimiento inconveniente (esto es, se realizó un procedimiento incorrecto) resultará a menudo en un desperdicio de recursos.

6. Expectativas del cliente: El grado al cual los clientes (y sus familias) están involucrados en el proceso de toma de decisiones en aspectos concernientes a su salud y el grado al cual ellos están satisfechos con la atención. Este indicador puede usarse para monitorear y evaluar el compromiso de las organizaciones para ayudar a los clientes y a sus familias, a sobrellevar los aspectos difíciles que rodean a un caso terminal.

7. *Seguridad del ambiente: Es el grado al cual el ambiente se encuentra libre de riesgos. Los esfuerzos para proporcionar atención pueden resultar sin sentido si los clientes empeoran su condición y mueren, como resultado del mal funcionamiento del equipo, plantas físicas inseguras, sistemas de organización o miembros de la organización que no cumplen, su función para satisfacer las necesidades de los clientes.*

8. *Oportunidad de la atención: es el grado al cual se proporciona atención al cliente cuando la necesita. Un indicador que puede usarse para evaluar la oportunidad de la atención es “cliente con apéndice perforada”.*

El Manual Descriptivo de Puestos, señala para el perfil del puesto de Auxiliar de Enfermería, en relación con la naturaleza del trabajo: “...Ejecución de labores generales de enfermería bajo la instrucción y supervisión del profesional de la persona profesional de enfermería, en los tres niveles de atención...”.

La falta de equipo de apoyo (laboratorio) para el Servicio de Emergencias en horario no ordinario puede ocasionar afectación a los usuarios, así como la fragmentación de servicios; es de vital importancia el trabajo en Red para satisfacer las necesidades de los usuarios y hacer un uso eficiente y eficaz de los recursos disponibles, así como valorar si con la capacidad instalada Real es necesario mantener el servicio de emergencias operativo posterior a las 10pm, además de implementar el servicio de laboratorio en horario de 4 pm a 10pm, así como lo que corresponde al personal de enfermería, ante las emergencias calificadas y demás necesidades propias del servicio.

El determinar las necesidades de recurso humano, infraestructura y capacidad resolutive del servicio de emergencias y de la Red de apoyo al Área de Salud de Tilarán, conlleva gestionar el fortalecimiento de la misma en procura de proporcionar al usuario un adecuado servicio y mejor capacidad de atención, situación que impactaría positivamente a la población, por lo anterior es fundamental el análisis que la Dirección de Red Integrada de Servicios de Salud – Chorotega- pueda brindar al Área de Salud, considerando un abordaje integral desde el área de Farmacia, Enfermería, Laboratorio, Registros Médicos y el Área Médica.

6.8. Sobre el estado de la planta física.

Se observó en recorrido realizado con el Director del Área de Salud el 24 de abril del 2023, que el servicio de emergencias dispone de una infraestructura que se encuentra en proceso de remodelación, por lo cual existen espacios como el consultorio dos, el cual es pequeño y limitado, así como el área de espera interna en donde los pacientes deben de esperar en una banca a ser llamados por los médicos, siendo este el único espacio de ingreso y egreso, el área de inyectables carece de aire acondicionado, por consiguiente la distribución actual de la infraestructura no garantiza que ante una emergencia se pueda brindar la seguridad del personal y del asegurado, situación que debe de ser valorada por las instancias superiores considerando el deterioro de las instalaciones y la situación actual en cuanto a la problemática del contrato para culminar las obras, aspecto que sobre todo expone al asegurado a riesgos en la salud, al personal en cuanto al tema de riesgos laborales y al equipo tecnológico considerando el deterioro y confiabilidad en los resultados, tal es el caso de laboratorio.

La Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, establece en su Artículo 2-Derechos, inciso I:

“Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.”



El documento denominado: “Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas” menciona en relación con la red de servicios:

“La red de servicios se define como el conjunto de instituciones, públicas y privadas, de diferentes niveles de atención y grados de complejidad, organizadas en función de la relación de oferta y demanda de servicios de salud; del perfil epidemiológico de la población que habita en una área geográfica determinada; de la capacidad resolutive de las instituciones de salud que se ubican en la zona; y de la relación costo-efectividad derivada de la atención de los problemas de salud, con la finalidad de satisfacer las necesidades de salud de una población determinada, mediante la prestación de servicios en las áreas de promoción, prevención, recuperación de la salud y rehabilitación”.

El Reglamento General del Sistema Nacional de Salud, menciona en relación con la Red lo siguiente:

“Artículo 13:

... Los establecimientos de salud estarán articulados entre sí en redes de oferta de servicios según niveles de atención, capaces de ofrecer cobertura universal con servicios en el primer nivel de atención y acceso escalonado a los niveles de mayor complejidad, según resulte apropiado a la necesidad del usuario.

Las condiciones de la planta física en el servicio de emergencias, implica limitaciones para prestar servicios en un ambiente de comodidad, tanto para el usuario externo como interno, con los consecuentes riesgos asociados al proceso de atención.

7. SOBRE VALIDACIÓN DE DERECHOS Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS.

Se determinaron oportunidades de mejora en el proceso de facturación que se realiza a personas no aseguradas con capacidad de pago, así como en aspectos de control interno que fortalezcan la gestión administrativa en el tema de validación y facturación de servicios médicos. A continuación, el detalle:

La Licda. Rommy Mayela Campos López, es la funcionaria encargada de Validación y Facturación de Servicios Médicos en el Área de Salud Tilarán. La Administración ha realizado esfuerzos para mejorar la facturación y cobro de los servicios médicos brindados, no obstante, para el primer trimestre del 2023 el pendiente por recuperar alcanza el 87% de lo facturado en dicho periodo (ver cuadro 20).

Si bien la oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos efectúa la “prevención de pago – aviso de cobro” (factura) o lo registra en el sistema, existe oportunidad de mejorar el seguimiento correspondiente y gestionar la recuperabilidad de los adeudos (notificaciones, llamadas telefónicas) activando la gestión del cobro administrativo.

Cuadro 20
Facturación de Servicios Médicos
Área de Salud Tilarán

	Facturado	Pendiente	Recuperado	No Recuperable	No Procede
No Asegurados	₡ 1,195,651.25	₡ 485,243.50	₡ 710,407.75		

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Patrón Moroso Seguro Voluntario Moroso	₡ 5,254,341.00	₡ 4,915,988.00	₡ 338,353.00	₡ -	
Riesgos Excluidos	₡ 2,658,231.00	₡ 2,658,231.00	₡ -	₡ -	
Cargo al Estado	₡ 2,205,540.00	₡ 1,287,235.00	₡ 918,305.00	₡ 886,303.50	₡ 33,206.00
Total	₡ 3,746,693.00	₡ 3,746,693.00	₡ -	₡ -	
Total	₡ 15,060,456.25	₡ 13,093,390.50	₡ 1,967,065.75	₡ 886,303.50	₡ 33,206.00
		87%	13%		

Fuente: Oficina de validación y facturación de Servicios Médicos - Área de Salud Tilarán.

El Área de Salud Tilarán brinda atención de emergencias las 24 horas, sin embargo, la oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos labora hasta las 10:00 pm, quedando descubierto el proceso de facturación en el tercer turno. Asimismo, el Servicio de Emergencias no dispone con personal de Registros y Estadísticas en Salud (REDES) en el tercer turno (de 10:00 pm a 7:00 am), situación que dificulta registrar y facturar los casos que se presenten en esa franja horaria. Cabe señalar que los fines de semana y días feriados, el servicio de Validación y Facturación de Servicios Médicos se cubre con tiempo extraordinario, donde un solo funcionario labora 15 horas, de 7:00 am a 10:00 pm, situación que excede las 12 horas permitidas por la legislación laboral.

La oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos recibe el pago por medio de tarjeta electrónica (crédito o débito) y también con dinero en efectivo, sin embargo, se determinaron debilidades de control en el registro y emisión de los comprobantes por dinero en efectivo, en virtud de que la documentación (recibos) se confecciona electrónicamente en hojas de Excel, sin que exista un formulario oficial aprobado con un consecutivo, que garantice la correcta gestión y coadyuve a mitigar el riesgo asociado al manejo de efectivo. Por su parte, al no disponer de personal que realice la facturación y cobro de servicios en el tercer turno, se corre el riesgo de que un usuario requiera los servicios médicos y la Administración no le facilite la opción del pago por dichos servicios.

En abril de 2023 se implementó en el Servicio de Emergencias la confección de un documento para la valoración médica de todo paciente que requiera consulta médica y en donde se clasifica al usuario según su prioridad de atención (blanco, verde, amarillo, rojo, azul), sin embargo, dicho instrumento es susceptible de mejora en cuanto a consignar las firmas y nombres del persona de salud (enfermería y médico), así como las fechas y horas de la atención, ya que ese documento puede ser utilizado por la encargada de Validación de Facturación y Servicios Médicos como evidencia y respaldo del servicio brindado para la gestión de cobro respectiva.

Se determinó la necesidad de mejorar las actividades de supervisión ejercidas a la gestión de validación y facturación de servicios médicos, tanto a nivel local por parte de la Administración, así como del nivel regional (Dirección de Red Integrada de prestación de Servicios de Salud Chorotega), ya que manifiesta la Licda. Rommy Mayela Campos López no recibir esa actividad de apoyo y vigilancia.

Las facturas confeccionadas “prevención de pago – aviso de cobro” son custodiadas en la oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos y no son trasladadas a la Sucursal de Tilarán para su gestión cobratoria, en virtud de que no están siendo recibidas por esas unidades y por consiguiente no se están gestionando los cobros respectivos en sede administrativa y judicial.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Es deber de todo funcionario de verificar la condición de aseguramiento de los usuarios que son atendidos en los diferentes servicios de salud que ofrece la institución y remitirlos a la oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos cuando así corresponda.

El Reglamento del Seguro de Salud, en el artículo 61 “De la prestación de servicios a usuarios sin modalidad de aseguramiento”, establece que:

“En caso de usuarios sin modalidad de aseguramiento, cuando la atención sea urgente, serán atendidos de inmediato, bajo su responsabilidad económica, entendiéndose que el pago podrá hacerse, en esta hipótesis, después de recibir la atención médica.

Si el usuario se presenta sin su documento de identidad, será atendido si se trata de urgencia o de emergencia, si dentro de los tres días posteriores a la fecha en que concluyó la primera atención médica, no presenta documento de identidad, el servicio le será facturado y cobrado por las vías que fueren pertinentes.

En caso de que la atención no sea de urgencia o de emergencia. el pago deberá efectuarse por el usuario sin modalidad de aseguramiento antes de recibir la atención. sin perjuicio de poner a su disposición las alternativas de aseguramiento que ofrece la Institución.

Los servicios que se otorguen a personas extranjeras no aseguradas en condición de pobreza a quienes no les puede ser otorgado el Seguro por el Estado, deberán facturarse para efectos del cobro a la instancia de Gobierno que corresponda”.

El Manual de Normas y Procedimientos para la Facturación, Cobro y Recaudación de Servicios de Salud a Personas No Aseguradas con Capacidad de Pago, en el numeral 5.7.6 “De la notificación del aviso de cobro”, señala que:

“Un funcionario de la Unidad de Validación y Facturación Servicios Médicos tramitará la notificación de la prevención de pago – aviso de cobro, la cual deberá realizarse una vez concluida la atención médica, de la siguiente manera:

- De forma personal.
- En el centro de salud.

Una vez gestionada la notificación, la Unidad de Validación y Facturación Servicios Médicos custodiará cada una de las prevenciones de pago – aviso de cobro y actualizará en el sistema de información el estado de estas a fin de que queden como “notificadas”, para cada uno de los casos”.

El Manual de Normas y Procedimientos de las Unidades de Afiliación y Validación de Derechos en el artículo 50 “De la Morosidad” establece:

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

Cuando en el comprobante de derechos (orden patronal o recibo de pago independiente o voluntario) aparezca un sello de al día, emitido por una sucursal o por la Oficina de Planillas de Oficinas Centrales, se omitirá la condición de morosidad.

Esta acción, será ejecutada por las unidades de Validación de Derechos de cada centro médico y serán las y los recepcionistas de los consultorios de cada centro médico quienes deben remitir a los usuarios a dicha Unidad; de no cumplirse con lo anterior, serán estos funcionarios los responsables del costo de los servicios brindados.

En el primer nivel de atención, específicamente en los EBAIS desconcentrados o en las áreas que no cuenten con Unidad de Validación de Derechos, son los funcionarios de Registros Médicos los encargados de realizar esta facturación.

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

El artículo 50 del Reglamento Interior de Trabajo, establece las Obligaciones de los Trabajadores en el cual se indica:

“Es obligación del trabajador según el puesto que desempeñe y las funciones específicas que se le hayan asignado, ejecutar las labores con eficiencia, constancia y diligencia, así como efectuar cualquier clase de trabajo, dentro del mismo género de su especialización o actividad, compatible con sus aptitudes, conocimientos, estado o condición, siempre que no implique modificación de su contrato, ni perjuicio a los derechos adquiridos. La Institución asignará, cuando lo considere conveniente, la clase de labores que el trabajador está obligado a realizar y señalará los materiales a usar y los útiles, instrumentos y maquinarias para cada trabajo. El trabajador que se niegue, sin motivo justificado, a acatar las instrucciones recibidas o a ejecutar el trabajo con eficiencia, constancia y diligencia según la gravedad de la falta podrá ser sancionado con amonestación escrita, con suspensión del trabajo hasta por ocho días o con despido”.

El Manual de Normas y Procedimientos para la Facturación, Cobro y Recaudación de Servicios de Salud a Personas No Aseguradas con Capacidad de Pago, en el punto 5.5.3 sobre las responsabilidades de las Subáreas de Validación y Facturación de Servicios Médicos, indica:

“(…) Verificar el estado de la factura y brindar seguimiento en el módulo informático, a la prevención de pago – aviso de cobro (factura) generada por prestación de servicios de salud suministrados a personas no aseguradas con capacidad de pago”.

La Circular GF-28.629 / GM-2.673 del 21 de junio de 2012, establece:

“(...) Con base en lo apuntado, se les recuerda el deber que tiene todo funcionario al momento de atender a los diferentes usuarios de los servicios médico asistenciales que brinda la Institución, de verificar minuciosamente la condición de aseguramiento de cada uno de ellos, y de remitirlos a la Unidad de Validación y Facturación de Servicios Médicos correspondiente, cuando la atención se enmarque dentro de las condiciones descritas en esta circular; asimismo, insistir en el papel preponderante que desempeñan éstas Unidades dentro del proceso de facturación, registro y seguimiento de las cuentas por cobrar generadas, en aras de lograr una adecuada y oportuna gestión cobratoria en resguardo de las finanzas institucionales”.

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan:

“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 recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”. (inciso 5.4)

“(...) el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo”. (inciso 5.6)

La revisión efectuada por esta Auditoría refleja la posibilidad de fortalecer el sistema de control interno y el cumplimiento de la normativa institucional en los procesos sustantivos que se llevan a cabo en la oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos del Área de Salud Tilarán, de tal forma que garanticen la eficiencia y eficacia de las operaciones, considerando que estas impactan directamente en las finanzas institucionales y por consiguiente, la prestación de servicios que se brinda a los usuarios en los establecimientos de salud.

CONSIDERACIONES FINALES:

Los aspectos planteados en la presente asesoría demuestran que la Administración de esta Área de Salud tiene oportunidades de mejora para las actividades sustantivas que se llevan a cabo, cuya atención les permitirá controlar y/o administrar los riesgos asociados a los resultados detectados por este Órgano de Control y Fiscalización en los diferentes procesos analizados y evaluados bajo la identificación de eventos que pueden atentar con la continuidad de la prestación de los servicios.

Es importante resaltar, los esfuerzos que están realizando las autoridades y colaboradores del establecimiento de salud, en aras de fortalecer los controles y procedimientos para mantener la continuidad de los servicios financieros y administrativos, en pro de los asegurados. Si bien es cierto



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

se deben robustecer algunas prácticas médicas, administrativas y la gestión de riesgos, se considera que el presente oficio se constituye en un insumo relevante, que paralelo a las gestiones médicas, administrativas y técnicas que se impulsan a lo interno del Área de Salud, es factible robustecer las labores que diariamente realizan.

Debido a lo anterior, y con el fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa, para que realice una valoración de los aspectos señalados, y eventualmente se fortalezcan las medidas de control interno sobre este particular.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo

Auditor

OSC/RJS/ACC/GAM/AMF/EZC/MHF/LDFM/VHRM/lbc

C. Auditoría-1111

Referencia: ID-88966