



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

AGO-187-2017
12-12-2017

RESUMEN EJECUTIVO

Se evidenció el incumplimiento de las metas programadas en el servicio de Trabajo Social para el I, II y III trimestre del 2017. La Licda. Ana Luisa Rojas Alfaro, Jefatura del servicio alcanzó un 33 % del cumplimiento de lo programado, en tanto el Lic. Joao Briceño Bonilla, Trabajador Social 3, únicamente el 36 %.

La consulta del servicio de Trabajo Social evidencia un 39 % de ausentismo, debido a que de mayo a octubre de 2017 se programaron 704 citas y se reportaron ausentes 274 de ellas. Al respecto, no existe un análisis de esta problemática por parte de las autoridades del centro médico, ni acciones concretas para sustituir las citas perdidas.

El Servicio de Trabajo Social programó 3 proyectos para realizar en el 2017, específicamente “Escuela para Padres”, “Grupo de Mujeres” y “Grupo de Masculinidad”, no obstante, al 22 de noviembre 2017 este último continúa pendiente de realizar.

El Lic. Joao Briceño Bonilla, Trabajador Social 3, ubicado en las instalaciones del Área de Salud de Parrita no dispone del equipamiento necesario para realizar sus funciones y el servicio de Trabajo Social carece de un espacio físico para efectuar reuniones grupales.

La Licda. Ana Luisa Rojas Alfaro se encuentra nombrada en el perfil de Jefatura del servicio de Trabajo Social desde enero 2014 a la fecha, no obstante, se registra los registros de ese centro asistencial evidencian que hasta julio del 2017 se le asignó personal a cargo. Pese a lo anterior durante esas fechas se le canceló ₡3.593.640.40, por concepto de disponibilidad de jefaturas – 10 %-.



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

AGO-187-2017
12-12-2017

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA EL DESARROLLO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL, HOSPITAL DR. MAX TERÁN VALLS DE QUEPOS U.P. 2308.

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2017, del Área de Gestión Operativa, actividad del Plan Anual Institucional 149.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno en el servicio de Trabajo Social del Hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de la programación establecida en el servicio de Trabajo Social.
- Determinar las condiciones de la infraestructura disponible para el servicio de Trabajo social
- Revisar la ejecución de los proyectos establecidos por el servicio de Trabajo Social.

ALCANCE

El presente estudio comprende el análisis de:

- Alcance de metas del servicio de Trabajo Social para el primer, segundo y tercer trimestre del 2017.
- Análisis del ausentismo y sustitución citas de la consulta del servicio de Trabajo Social de mayo a octubre de 2017.
- La ejecución de los proyectos del servicio de Trabajo Social de enero hasta el 23 de noviembre de 2017.
- El pago de disponibilidad por jefatura desde enero de 2014 hasta junio de 2017.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



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

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, publicada en la Gaceta 169, del 4 de setiembre de 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Publico, aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009, publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.
- Reglamento de pago por disponibilidades de jefatura administrativa.

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- Revisión de la Programación facilitada por el servicio de Trabajo Social.
 - Revisión de cuadro 12 del informe estadístico mensual de mayo a octubre de 2017.
 - Revisión del formulario 180 del informe estadístico mensual de mayo a octubre de 2017.
- Inspección ocular, oficina del servicio de Trabajo Social en el Hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos.

Entrevistas a los siguientes funcionarios:

- Dr. Robert Vega Solís, Director General de Hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos.
- Lic. Gerardo Fuentes Bolaños, Director Administrativo y Financiero
- Dra. Ana Luisa Rojas Alfaro, jefatura del Servicio de Trabajo Social.
- Lic. Luis Arnoldo Hernández Araya, Jefe de la unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Ing. Didier Silva Mata, Coordinador a.i. de Informática

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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

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



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

ANTECEDENTES

El hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos tiene un área de atracción de 50 000 habitantes de Quepos, Parrita, lugares circunvecinos y población flotante. Este centro médico cuenta con 53 camas y 20 especialidades, entre las cuales se encuentra el Servicio de Trabajo Social, que dispone de dos profesionales para atender sus tareas.

Este servicio desarrolla programas en concordancia con las políticas establecidas por parte de la Institución, Ministerio de Salud y el Plan Nacional de Desarrollo, entre las cuales se contemplan la atención en forma directa al usuario, atención social en el escenario domiciliario, promoción de la salud, prevención y atención de la enfermedad, rehabilitación, tratamiento, educación para la salud, prevención y atención de las manifestaciones de violencia, prevención y atención del VIH, atención de emergencias y desastres, prestaciones sociales, atención social del adulto mayor, atenciones de personas menores en situación de abandono, atención social de personas menores de edad, atención social oncológica, atención social de enfermedades agudas, crónicas, y terminales, entre otros.

Este servicio se incluye como Apoyo Clínico, y depende jerárquicamente de la Dirección General del Hospital Max Terán Valls de Quepos.

HALLAZGOS

1- SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS PROGRAMADAS EN EL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL

Mediante el análisis de la programación del servicio de Trabajo Social, se evidenció el incumplimiento de las metas establecidas en el I, II y III trimestre del 2017.

1.1 SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LO PROGRAMADO POR PARTE DEL LIC. JOAO BRICEÑO BONILLA, TRABAJADOR SOCIAL 3.

De acuerdo a la programación establecida para el I, II y III trimestre del 2017, el Lic. Joao Briceño Bonilla, evidencia un incumplimiento del 67 % de lo establecido, debido a que 4 de los 6 procedimientos evaluados no lograron las metas planteadas. El cuadro 1 detalla la programación y la ejecución por trimestre para este funcionario.



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

CUADRO 1
Servicio de Trabajo Social
Metas establecidas y alcanzadas, Lic. Joao Briceño Bonilla

ÁREA DE ATENCIÓN	PROCEDIMIENTOS	Meta Programada por trimestre				Total	Meta Ejecutada por trimestre			Total	% Cumplimiento
		Id	I	II	III		I	II	III		
CONSULTA SOCIAL / CONSULTA EXTERNA	Consulta Social Individual	1	183	183	184	550	88	122	117	327	59 %
	Consulta Social Familiar	2	68	68	68	204	6	35	25	66	32 %
	Consulta Social Grupal	3	0	0	20	20	0	0	7	7	35 %
ATENCIÓN SOCIAL	Atención Visita Domiciliar	4	16	16	17	49	0	0	0	0	0 %
OTROS PROCEDIMIENTOS SOCIALES	Educación continua	5	4	4	4	12	2	8	2	12	100 %
	Sesiones de Equipo Técnico.	6	28	28	29	85	42	93	39	174	205 %

Fuente: Jefatura del servicio de Trabajo Social.

Del análisis de los datos insertos en el cuadro 1, se observa que en el procedimiento de Visita Domiciliar - ATENCIÓN SOCIAL-, hubo un incumplimiento del 100 %, debido a que de las 49 actividades programadas no se efectuó ninguna, el segundo indicador con menor producción se ubica en -CONSULTA SOCIAL/ CONSULTA EXTERNA- Consulta Social Familiar con un porcentaje de atención del 32%, seguido Consulta Social Grupal con un 35 %.

Llama la atención que, en el caso de Sesiones de Equipo Técnico, hay una inadecuada planificación pues la meta sobre pasa un 105 %.

1.2 SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS PROGRAMADAS POR PARTE DE LA LICDA. ANA LUISA ROJAS ALFARO.

De acuerdo a la programación establecida para el I, II y III trimestre del 2017, la Licda. Ana Luisa Rojas Alfaro, Jefatura del servicio de Trabajo Social, evidencia un incumplimiento del 64 % de lo establecido, debido a que 7 de los 11 procedimientos evaluados no lograron las metas planteadas. El cuadro 2 detalla la programación y la ejecución por trimestre para esta funcionaria.



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

CUADRO 2
Servicio de Trabajo Social
Programación y ejecución, Licda. Ana Luisa Rojas Alfaro.

AREA DE ATENCIÓN	PROCEDIMIENTOS	Meta Programada por trimestre				Total	Meta Ejecutada por trimestre			Total	% Cumplimiento
		Id	I	II	III		I	II	III		
CONSULTA SOCIAL / CONSULTA EXTERNA	Consulta Social Individual	1	31	31	31	93	83	61	42	186	200%
	Consulta Social Familiar	2	13	13	13	39	16	26	28	70	179%
	Consulta Social Grupal	3	0	30	30	60	0	8	8	16	27%
ATENCIÓN SOCIAL / AMBULATORIA	Atención Social Individual	4	31	31	31	93	61	35	40	136	146%
	Atención Social Familiar	5	15	21	21	57	15	21	12	48	84%
	Visita Domiciliar	6	0	0	20	20	0	0	13	13	65%
PROMOCIÓN SALUD	Organización Comunitaria	7	16	5	6	27	16	8	0	24	89%
	Atenciones Sociales Grupales	8	0	8	8	16	0	8	0	8	50%
	Educación Social en Salud	9	6	6	6	18	6	0	20	26	144%
	Investigación	10	7	16	14	37	7	0	0	7	19%
	Sesiones de Equipo Técnico.	11	4	12	16	32	4	24	0	28	88%

Fuente: Jefatura del servicio de Trabajo Social, Hospital Dr. Max Terán.

Del análisis del cuadro anterior, se observa problemas en la planificación debido a que de los 11 ítems evaluados 4 – 36 % - presenta una sobre producción desde el 100 % - Consulta Social Individual-, un 79 % - Consulta Social Familiar -, 46 % - Atención Social Individual - y 44 % - Educación Social en Salud -. En tanto en investigación un 19 %, Consulta Social Grupal con 27 %, la atención Sociales Grupales un 50 %, y Visita Domiciliar 65 %.

La Licda. Rojas Alfaro únicamente logró cumplir la meta en un rango aceptable superior al 80 % en solo tres ítems.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el artículo 4, inciso 4.1 sobre actividades de control, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad...”



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

Así mismo, el inciso 4.5.1 establece sobre la Supervisión constante: *“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.*

El incumplimiento de las metas obedece básicamente a dos factores comunes, debido a que en primer lugar se asignó a un nuevo funcionario en ese servicio, sin tener las funciones que desempeñaría en esta unidad, pues inicialmente arribó a esta unidad con la finalidad de formar parte del Equipo de Atención Integral en Salud Mental de la Región –EI-SAM¹-, además se evidencian debilidades en el proceso de planificación de las metas establecidas en ese periodo.

Por otra parte, no ha existido una supervisión constante del desarrollo de la programación establecida para este funcionario, pues desde su ingreso en enero de 2017 hasta junio del mismo año, dependió jerárquicamente de la Dirección General del Hospital Max Terán Valls y a partir de julio de 2017 pasó a depender de la jefatura del servicio de Trabajo Social de ese centro hospitalario.

El Dr. Roberth Jesús Vega Solís, Director Médico del Hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos, sobre la ejecución de lo programado indicó:

“...debido a que el funcionario –Joao Briceño Bonilla- cuando ingresó al hospital, debía de capacitarse por un mes, el cual no se logró sustituir, además, de los periodos de vacaciones atrasados y de los cuales se le solicitó disfrutar por ende la afectación”.

Por su parte, la Licda. María Luisa Rojas Alfaro indicó sobre la programación del Lic. Joao Briceño Bonilla.

“En el primer semestre el compañero asistió a una capacitación de mes y medio de inducción para el programa de EISAM, sobre el manejo de sustancias adictivas. Además, el programa de EISAM labora según referencias y por ser nuevo, no había muchas referencias, no existía mucha población captada.

Así mismo, la supervisora regional, el Director Médico del Hospital y mi persona, acordamos que el Trabajador Social 3 desarrollara dos proyectos grupales y utilizó desde marzo hasta junio para desarrollarlos, razón por la cual no atendía consulta grupal”.

¹ Los EI-SAM son equipos interdisciplinarios donde integran conocimientos y destrezas para ofrecer una atención integrada y oportuna. Este Equipo brinda un novedoso abordaje integral de diversos trastornos mentales, consumo de sustancias psicoactivas y situaciones violencia. Los EI-SAM están conformados por profesionales de salud de diversas disciplinas: Psicología, Trabajo Social, Enfermería Especialista en Salud, Mental y Psiquiatría, Medicina General. (Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS).



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

El incumplimiento de las metas programadas en el servicio de Trabajo Social, conlleva una afectación de la atención individual y grupal de los pacientes de este servicio, pues muchas de sus intervenciones se orientan en educar y tratar personas, familias, grupos o comunidades para la solución pacífica de conflictos u otras necesidades.

2- DEL AUSENTISMO EN LA CONSULTA DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL

Los datos registrados en el cuadro 12 del informe estadístico mensual de ese centro médico para el periodo del mayo a octubre de 2017, evidenció un promedio del 39 % de ausentismo en la consulta del servicio de Trabajo Social, debido a que, de 704 citas programadas en ese lapso, se ausentaron 274 pacientes. El cuadro 3 detalla los porcentajes de ausentismo por mes en este periodo.

CUADRO 3
Servicio de Trabajo Social
Porcentaje de ausentismo en consulta
Periodo mayo a octubre de 2017

Mes	Consultas			% Ausentismo
	Programadas	Atendidas	Perdidas	
Mayo	131	75	56	42,7
Junio	158	114	44	27,8
Julio	109	63	46	42,2
Agosto	100	54	46	46,0
Septiembre	118	75	43	36,4
Octubre	88	49	39	44,3
Promedio	704	430	274	39,00

Fuente: Cuadro 12 del informe estadístico mensual, Hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos.

Del cuadro anterior, se infiere que en los meses de agosto -46 %-, octubre -44,3 %- y mayo -42,7 %-se presentan los mayores porcentajes de ausentismo, para un total de 141 citas con pacientes ausentes.

En promedio la consulta de la Licda. Rojas Alfaro es la que presenta mayores porcentajes de ausentismo, específicamente un 43,2 %, debido que de 271 citas programadas 117 resultaron perdidas. Por su parte, la consulta del Lic. Briceño Bonilla, evidencia un 35,7 % de ausentismo, por cuanto de 428 citas programadas, 153 de ellas resultaron perdidas. El cuadro 4 detalla los porcentajes de ausentismo para cada funcionario.



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

CUADRO 4
Servicio de Trabajo Social
Porcentajes de Ausentismo por funcionario
Periodo mayo a octubre 2017

Mes	Consultas Dra. Ana Luisa Rojas Alfaro				Joao Briceño Bonilla / María Blanco Mora*			
	Programadas	Atendidas	Perdidas	% Ausentismo	Programadas	Atendidas	Perdidas	% Ausentismo
Mayo	60	27	33	55,0	71	48	23	32,4
Junio	55	38	17	30,9	103	76	27	26,2
Julio	47	26	21	44,7	62	37	25	40,3
Agosto	45	27	18	40,0	55	27	28	50,9
Septiembre	31	17	14	45,2	87	58	29	33,3
Octubre	33	19	14	42,4	50	29	21	42,0

*Realizó sustitución del titular en agosto 2017.

Fuente: Cuadro 12 de la fórmula 180 del informe estadístico mensual, Hospital Max Terán Valls de Quepos.

La Ley General de Control Interno en el artículo 8, incisos a y b, establece sobre el concepto de control interno establece:

“...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...”*

Si bien es cierto, que las ausencias de los pacientes obedecen a factores externo al servicio de trabajo Social, no se evidencia que los responsables del proceso hayan realizado un análisis, que permita determinar las causas del ausentismo.

La Licda. Ana Luisa Rojas Alfaro, jefatura del servicio de Trabajo Social manifestó a esta Auditoría, que no se realizan estudios para valorar ausentismo en la consulta del servicio de Trabajo Social ni acciones concretas para disminuirlo, esto a raíz de la falta de tiempo por atenciones sociales que se brindan.

Sobre las acciones realizadas para disminuirlo indicó: *“No, hasta el momento no se han realizado, existe un acuerdo con Redes para que se envíen mensajes recordatorios, pero se debe realizar un análisis más profundo”.*



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

El ausentismo podría generar tiempos ociosos de los profesionales contratados por la Institución, lo cual conlleva un costo asociado. De acuerdo el modelo tarifario de la Caja Costarricense del Seguro Social para el segundo semestre del 2017, el costo de la consulta del servicio de Trabajo Social es de ₡51.407,5 colones², -cincuenta y un mil cuatrocientos siete colones con cinco céntimos-, que multiplicado por las 274 citas perdidas en estos seis meses resulta en un total de ₡14.085.655 colones -catorce millones, ochenta y cinco mil seiscientos cincuenta y cinco colones- que se cancelaron a los profesionales de este servicio y no se atendieron.

3- SOBRE LA SUSTITUCIÓN DE CITAS POR AUSENTISMO

Se determinó que para el periodo mayo a octubre 2017, solo el 13.9 % de las citas que perdidas – ausentismo- se logaron sustituir, es decir, de 274 citas en este periodo, solo 38 de ellas se sustituyeron con otro paciente. El cuadro 6 detalla por mes lo anteriormente indicado.

CUADRO 6

Servicio de Trabajo Social
Porcentaje de consultas sustituidas
Periodo mayo a octubre de 2017

Mes	Consulta			
	Programadas	Perdidas	Sustituidas	% Sustituidas
Mayo	131	56	2	3,6
Junio	158	44	10	22,7
Julio	109	46	8	17,4
Agosto	100	46	6	13,0
Setiembre	118	43	7	16,3
Octubre	88	39	5	12,8
Total	704	274	38	13,9

Fuente: Cuadro 12, informe estadístico mensual.

De cuadro anterior, se puede observar que en el mes de mayo solamente se sustituyó el 3,6 % de las citas, es decir, de 56 campos únicamente se cedieron 2 de estos. Para el mes de octubre, persiste el comportamiento debido a que solamente se sustituyó 5 citas de 29 que se registraban -12,8 %-, y para agosto el porcentaje de sustitución fue del 13 %, lo que corresponde a 6 asegurados de 46 cupos.

² **Costo total de la consulta especializada:** De acuerdo al modelo Tarifario de la CCSS para el segundo semestre 2017, el costo de la consulta especializada es de ₡41.126 colones, -cuarenta y un mil ciento veintiséis colones- más el 25% de gastos generales de administración -₡10.281.5 colones- diez mil doscientos ochenta y uno con cinco céntimos- Costo total de una cita de consulta especializada: ₡51.407,5 colones, -cincuenta y un mil cuatrocientos siete colones con cinco céntimos.



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

La consulta de la Licda. Rojas Alfaro es la que presenta menor porcentaje de citas sustituidas con 9,4 %, debido a que de 117 citas perdidas solamente 11 se sustituyeron. Por su parte, la consulta del Lic. Briceño Bonilla presenta las mismas condiciones de sustitución -17,6 %- pues de 153 consultas perdidas, se sustituyeron 27. El cuadro 7 detalla los porcentajes de citas sustituidas por mes por cada funcionario.

CUADRO 7

Servicio de Trabajo Social Porcentajes de consultas sustituidas por funcionario

Mes	Consultas Dra. Ana Luisa Rojas Alfaro			Joao Briceño Bonilla / María Blanco Mora*		
	Perdidas	Sustituidas	% Sustituidas	Perdidas	Sustituidas	% Sustituidas
Mayo	33	1	3,0	23	1	4,3
Junio	17	3	17,6	27	7	25,9
Julio	21	4	19,0	25	4	16,0
Agosto	18	2	11,1	28	4	14,3
Septiembre	14	1	7,1	29	6	20,7
Octubre	14	0	0,0	21	5	23,8
Promedio	117	11	9,4	153	27	17,6

*Realizó sustitución del titular en agosto 2017.

Fuente: Cuadro 12 y formula 180 del informe estadístico mensual, Hospital Max Terán Valls de Quepos.

Las Normas de Control Interno para el sector público en el artículo 3.4 sobre valoración del riesgo en instituciones de menor tamaño establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados de las instituciones de menor tamaño, según sus competencias, deben instaurar prácticas sistemáticas que permitan evaluar según los errores y logros pasados, las eventuales situaciones que puedan afectar el desempeño de la institución, las cuales deben analizarse y priorizarse considerando su importancia y posibilidades de que se vayan a volver a presentar. Con base en ello, deben adoptar las políticas, procedimientos y mecanismos que permitan el manejo apropiado de esas situaciones.

Así mismo, el artículo 4.2 “Requisitos de las actividades de control” inciso b, establece sobre la respuesta a los riesgos: *“Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.*

El no llenado de los cupos por ausentismo en la consulta del Servicio de Trabajo Social, obedece a que la Administración Activa carece de líneas de acción o estrategias que le permitan lograr un mayor porcentaje de sustitución.



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

El valor de una consulta del servicio de Trabajo Social no solo tiene que ver con el factor económico, sino que abarca una serie de circunstancias de apoyo al paciente que podrían no estarse cumpliendo pues en el periodo de mayo a octubre de 2017, resultaron perdidas 236 citas -las cuales representan un costo de ¢12.132.170,00 (doce millones ciento treinta y dos mil ciento setenta colones con 00/100)-.

4- DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS EN EL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL.

Se determinó que el Servicio de Trabajo Social del hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos, programó para el periodo 2017 la ejecución de tres proyectos, no obstante, a noviembre 2017 ha tenido un avance del 66 % de las metas, debido a que “Grupo Masculinidad”, no se ha realizado.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 sobre el Concepto de sistema de control interno, establece que 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:

“... c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones...”.

La Licda. Ana Luisa Rojas Alfaro, Jefe del Servicio de Trabajo Social indicó:

“...Según la programación entregada en octubre del 2015, se planteó la ejecución de los proyectos Escuela para Padres, Grupo Socioeducativo de Mujeres y Proyecto de Masculinidad. Cada proyecto tenía un plazo establecido para desarrollarlos, dos de ellos en el primer semestre entre los meses de enero a abril, y el último en el segundo semestre, en el mes de setiembre.

A inicios de año, se realizó una coordinación con el IMAS, con el fin de atender a los y las beneficiarias del Programa Puente para el Desarrollo. Por lo tanto IMAS nos brindaba la población, y de esta forma cumplíamos con las metas de ambas Instituciones. No obstante por circunstancias relacionadas con la conformación de los grupos, dicha programación no se cumplió. Según nos indicaron en el IMAS, se atrasaron con los depósitos económicos, lo que generó que la conformación de grupos se atrasara.

Por ello el Grupo Socioeducativo de Mujeres inició un mes después de lo programado; y el grupo de Masculinidad no se logró ejecutar en setiembre. Ante esta situación se coordinó impartir dicho proyecto con la Escuela Eco turística de Quepos, en el mes de octubre, sin embargo se presentó la Tormenta Tropical Nate, que causo múltiples desastres, por lo cual las escuelas se mantuvieron cerradas, y posteriormente la población se encontraba recuperándose de las pérdidas materiales.

El proyecto de masculinidad de reprogramó para este viernes 24 de noviembre, en la Escuela Eco turística de Quepos, donde se comprimirán las sesiones, para abarcar los temas establecidos”.



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

En relación con lo anterior, el no cumplimiento de la totalidad de los proyectos programados, obedece a factores externos al servicio, no obstante, no se evidencia que los responsables de los proyectos hayan ejecutado modificaciones a esas metas, fundamentados en las causas que lo originaron.

El atraso e incumplimiento en la programación y planificación de los proyectos, puede conllevar a que los objetivos / metas propuestas no se logren, debido a que podrían perder su oportunidad e interés por parte de la población meta, como también posiblemente reprogramar ciertas actividades que inicialmente se encontraban establecidas.

5- DEL ESPACIO FÍSICO Y EQUIPAMIENTO DESIGNADO A TRABAJO SOCIAL

Esta Auditoría constató que el Servicio de Trabajo Social carece de espacio físico para reuniones grupales según lo indicó la Licda. Rojas Alfaro, Jefe de Trabajo Social.

En cuanto al equipamiento, se verificó que el Lic. Briceño Bonilla se encuentra laborando con un equipo - computadora- en malas condiciones.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 sobre el Concepto de sistema de control interno, establece que 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:

c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones...".

Así como también lo establecido en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno, en relación con los deberes del jerarca y de los titulares subordinados.

Se consultó al Lic. Gerardo Fuentes Bolaños, Director Administrativo Financiero del nosocomio, acerca de la posible falta de espacio físico para reuniones del Servicio de Trabajo Social, indicado que:

"...A la fecha es conocido por cada uno de los Jefes de Servicio la falta de espacio físico para reuniones como también para la atención de los pacientes, no obstante también existen lugares como el Auditorio y la Sala de Sesiones de la Dirección General que pueden ser utilizadas de previo coordinación.

Aunado, la carencia de presupuesto y la priorización de necesidades del hospital, muchas veces es difícil suplir cada una de las necesidades de los Servicios en cuanto a infraestructura se refiere, ya que muchas veces no solo depende de lo administrativo, sino también de otras unidades según los procesos ya establecidos".



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

Por su parte, el Ing. Didier Silva Mata, Coordinador a.i. de Informática, acerca de la falta de equipo tecnológico mencionó que:

“...para el equipo del EISAM, fueron plazas con funcionarios que se dieron al hospital de un momento a otro y del cual no disponíamos de las herramientas tecnológicas para suplirles en ese momento, no obstante lo anterior, de una compra del año 2016 se logró dotarlos de unas computadoras de escritorio, sin embargo sabemos qué hace falta.

Cabe señalar que para el mes de Enero 2018, llega un equipo completamente nuevo el cual es suministrado por los encargados del EDUS en la institución, con el cual la necesidad va a ser suplida por este departamento”.

Esta Auditoría debe recordar la responsabilidad de la administración activa de velar por el buen funcionamiento de los activos como también del aprovechamiento de los espacios que el hospital disponga.

La carencia de espacios físicos dentro de las instalaciones del hospital y equipamiento podrían ocasionar que las actividades de los Servicios puedan verse afectadas en cuanto a su programación y ejecución, máxime tratándose de aquellas que sean de atención directa al paciente, generando el retraso de los procesos sea en prevención o curación.

6- SOBRE EL PAGO DE DISPONIBILIDAD POR JEFATURA.

Se evidenció que desde el 6 de enero 2014, la Licda. Ana Luisa Rojas Alfaro, fue nombrada en el código n. 12326 como Jefatura del Servicio de Trabajo Social del Hospital Dr. Max Terán Valls, donde se le canceló el rubro de disponibilidad por jefatura - 10 %-, sin embargo, no dispuso de funcionarios a su cargo y/o supervisión hasta el mes julio 2017.

El Reglamento de pago por disponibilidades de Jefatura Administrativa, señala que;

“...Artículo 1.

Entiéndase por disponibilidad para Jefaturas Administrativas aquella suma de dinero que la Junta Directiva de la Caja ha decidido brindar unilateralmente a toda Jefatura Administrativa, real y efectiva, dentro de la organigrama institucional, debidamente oficializado y reconocido por la Gerencia de División respectiva, por las características y naturaleza de la labor que realiza al servicio de la institución.



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

...

Artículo 5

En los casos en que la plaza de una jefatura administrativa tenga el debido conteo presupuestario para el pago de este incentivo y las funciones que ejerce el funcionario son de ese tipo de jefatura y en forma real y efectiva, el pago correspondiente lo hará la oficina de recursos humanos o encargado de los asuntos de Recursos Humanos de oficio”.

El Lic. Luis Arnoldo Hernández Araya, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó acerca del nombramiento de la Jefatura de Trabajo Social sin tener funcionarios a cargo:

“Según lo conversado referente a lo indicado en el asunto me permito manifestarle que la plaza 12326 fue objeto de Recalificación a partir del 01 de febrero del 2007, pasando de profesional 2 a Jefe de Gestión de Trabajo Social 2, siendo comunicado mediante oficio SAS-1493-2007, y tramitada mediante acción de personal 0581314, a raíz de este cambio y considerando que la recalificación indicaba cancelación del rubro de disponibilidad por jefatura Administrativa, realice la consulta verbal a la Subárea de clasificación (no preciso con cuál de los técnicos), si era correcto el pago de este rubro por cuanto la funcionaria de trabajo social no tenía funcionarios a su cargo y la respuesta fue que por tratarse de que trabajo social es un departamento y que de igual manera tenía las responsabilidades tales como realizar plan anual operativo, presupuesto, entre otras funciones inherentes al cargo de Jefatura real y efectiva, posteriormente mediante oficio S.A.S 726-2008 emitido por las Subáreas de administración salarial y Clasificación y valoración de puestos de la Dirección de Recurso Humanos y firmada por las licenciadas Daisy Jiménez Corrales y Maritza Fernández Cambronero respectivamente se recibe comunicación del pago del porcentaje de Disponibilidad por Jefatura Administrativa del 10 % y que fue incluida en la modificación presupuestaria 02-08 y que su retroactividad es del 01-02-2007.

Con base a lo anterior indicado es que se cancela el rubro de Disponibilidad por Jefatura Administrativa del 10% sobre el salario base al puesto de Jefe de Gestión de Trabajo Social 2, en este centro hospitalario”.

Es criterio de esta Auditoria que dicho pago se dio de forma automática por el nombre del perfil del puesto, y no como resultado de un análisis de la administración de conformidad con las funciones que realizaba la funcionaria.

En ese sentido, a pesar de lo señalado por el Lic. Hernández Araya, lo anterior debió haber gestionado y/o consultado ante las unidades correspondientes, con la finalidad de evitar posibles contrariedades a la normativa para el pago de cada uno de los rubros salariales.



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

Al respecto, de febrero de 2014 a junio del 2017, el pago cancelado a la Licda. Ana Luisa Rojas Alfaro, por concepto de disponibilidad por jefatura fue de aproximadamente ₡ 3.593.640,40. – tres millones, quinientos noventa y tres mil seiscientos cuarenta con cuarenta céntimos – (Anexo 1).

CONCLUSIONES

Existen diferentes definiciones relacionadas con el concepto de Trabajo Social, sin embargo, se podría mencionar que el objetivo principal de esta unidad es proporcionar los servicios de salud de forma integral al individuo, la familia y la comunidad, así como protección económica social y de pensiones a la población costarricense, logrando con ello el bienestar tanto individual como grupal de las personas.

No obstante lo anterior, este objetivo podría no estarse cumpliendo a cabalidad en el Hospital Dr. Max Terán Valls de Quepos, pues existen porcentajes altos de ausentismo en las citas de consulta del servicio de Trabajo Social que no permite captar la población en riesgo y principalmente brindar el tratamiento adecuado para su necesidad.

Esta problemática carece de un análisis de las autoridades del centro médico, situación que no ha permitido identificar las posibles causas para disminuir la incidencia. Tampoco existen acciones concretas para sustituir la gran cantidad de citas perdidas, por lo que estos espacios resultan ociosos o improductivos de acuerdo a lo registrado.

Aunado a lo anterior, los profesionales del servicio de Trabajo Social no están cumpliendo con las metas, situación que aumenta el riesgo de que la población no se esté captando. Situación similar ocurre con la ejecución de los proyectos, puesto que, de tres establecidos a realizar en el 2017, uno continuaba pendiente de ejecutar al 22 de noviembre de este año.

Por otra parte, la Licda. Rojas Alfaro fue nombrada como Jefatura del Servicio de Trabajo Social del Hospital Dr. Max Terán Valls desde enero 2014 y desempeño este puesto alrededor de 3 años y 6 meses sin personal a cargo, pues es hasta julio del 2017 que se le asigna al trabajador social del Equipo Interdisciplinario de Atención Integral en Salud Mental –EI-SAM- para que este bajo su mando.

En resumen, de la evaluación practicada se evidencian debilidades en la prestación de los servicios de salud por parte de Trabajo Social, en menos cabo del sistema de control interno en cuanto a la eficiencia y eficacia de las operaciones, uso del patrimonio público, aspectos que conlleva una afectación de la atención individual y grupal de los pacientes de este servicio, pues muchas de sus intervenciones se orientan en educar y tratar personas, familias, grupos o comunidades para la solución pacífica de conflictos u otras necesidades.



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

RECOMENDACIONES

AL DR. RAINIER CHAVES SOLANO, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL, O A QUIEN OCUPE SU LUGAR

1- De acuerdo al hallazgo 6 del presente informe, efectúe un estudio técnico y legal que determine si correspondía o no el pago de disponibilidad por jefatura a la Licda. Ana Luisa Alfaro Rojas, en vista de no contar con personal a cargo desde el 6 de enero 2014, hasta julio 2017. **Plazo 3 meses a partir del recibo del informe.**

AL DOCTOR ROBERT JESÚS VEGA SOLIS, DIRECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL DR. MAX TERÁN VALLS DE QUEPOS O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

2- De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, realizar un análisis del cumplimiento de la programación del 2017 de los trabajadores Sociales de ese centro médico y con los resultados obtenidos, retroalimentar la programación y realizar las acciones que correspondan. **Plazo 3 meses a partir del recibo del informe.**

3- De conformidad con el hallazgo 2 del presente informe, realizar un análisis de los porcentajes de ausentismo en la consulta del servicio de Trabajo Social, así como de sus posibles causas y con los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan. **Plazo 3 meses a partir del recibo del informe.**

4- En conjunto con la Jefatura del servicio de Trabajo Social, de conformidad con el hallazgo 3 del presente informe, realizar un análisis del bajo porcentaje de sustitución de las citas perdidas en la consulta del servicio de Trabajo Social y con los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan. **Plazo 3 meses a partir del recibo del informe.**

5- De acuerdo al hallazgo 5 del presente informe, gestione lo pertinente ante las autoridades competentes de ese hospital, un estudio de necesidades de planta física y equipamiento, priorizado de acuerdo con las posibilidades económicas del nosocomio, y con los resultados obtenidos proceda como corresponde para el caso, lo anterior, debe ser documentado mediante un portafolio de proyectos con la finalidad de que la Administración Activa pueda brindarle seguimiento a cada una de las actividades. **Plazo de cumplimiento: 3 meses.**



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 11 de diciembre 2017, con el Dr. Rainier Chávez Solano, Director Regional de Servicios de Salud, Región Pacífico Central, y el Dr. Robert Jesús Vega Solís, Director General, quien manifestó:

Dr. Vega Solís: *“Es importante mencionar que en el estudio únicamente se tomó el cuadro estadístico 12, sin incluir la producción del tiempo que se emplea en las atenciones sociales de hospitalización”.*

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Róger Fernández León
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Javier Robledo Mendoza
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE SUBÁREA

OSC/RJM/RFL/JRM/lba



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

ANEXO 1
Servicio de Trabajo Social
Licda. Ana Luisa Rojas Alfaro
Desglose, disponibilidad por jefatura
07/02/2017 al 23/06/2017

Unidad Ejecutora	Cuenta	Plaza	Clave	Act.	U.TR	Fecha	Total
2308	90020	12326	1347	0013	0000	07/02/2014	54.693,750
2308	90020	12326	1347	0013	0000	21/03/2014	54.693,750
2308	90020	12326	1347	0013	0000	02/05/2014	214.591,060
2308	90020	12326	1347	0013	0000	16/05/2014	36.637,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	30/05/2014	36.637,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	13/06/2014	36.637,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	27/06/2014	36.899,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	11/07/2014	36.637,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	25/07/2014	36.637,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	08/08/2014	36.637,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	22/08/2014	36.637,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	05/09/2014	36.637,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	19/09/2014	36.637,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	03/10/2014	292.691,940
2308	90020	12326	1347	0013	0000	17/10/2014	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	31/10/2014	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	14/11/2014	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	28/11/2014	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	12/12/2014	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	26/12/2014	5.445,700
2308	90020	12326	1347	0013	0000	26/12/2014	-2.722,850
2308	90020	12326	1347	0013	0000	23/01/2015	108.914,300
2308	90020	12326	1347	0013	0000	06/02/2015	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	20/02/2015	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	20/02/2015	-8.168,550
2308	90020	12326	1347	0013	0000	06/03/2015	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	20/03/2015	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	03/04/2015	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	17/04/2015	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	01/05/2015	38.120,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	15/05/2015	42.121,800
2308	90020	12326	1347	0013	0000	29/05/2015	38.535,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	12/06/2015	35.782,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	26/06/2015	41.287,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	10/07/2015	11.010,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	07/08/2015	-35.871,450
2308	90020	12326	1347	0013	0000	13/11/2015	374.728,530
2308	90020	12326	1347	0013	0000	27/11/2015	38.575,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	11/12/2015	38.575,000



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

2308	90020	12326	1347	0013	0000	25/12/2015	38.575,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	08/01/2016	16.532,150
2308	90020	12326	1347	0013	0000	18/03/2016	-22.043,200
2308	90020	12326	1347	0013	0000	01/04/2016	-5.510,700
2308	90020	12326	1347	0013	0000	10/06/2016	446.367,840
2308	90020	12326	1347	0013	0000	24/06/2016	38.575,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	24/06/2016	-41.318,920
2308	90020	12326	1347	0013	0000	08/07/2016	16.532,150
2308	90020	12326	1347	0013	0000	22/07/2016	-11.021,440
2308	90020	12326	1347	0013	0000	05/08/2016	99.192,850
2308	90020	12326	1347	0013	0000	19/08/2016	38.575,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	02/09/2016	38.575,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	16/09/2016	38.575,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	30/09/2016	38.575,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	14/10/2016	38.575,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	28/10/2016	38.575,000
2308	90020	12326	1347	0013	0000	11/11/2016	38.742,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	25/11/2016	38.592,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	09/12/2016	38.592,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	23/12/2016	38.592,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	06/01/2017	22.052,850
2308	90020	12326	1347	0013	0000	31/03/2017	248.094,650
2308	90020	12326	1347	0013	0000	14/04/2017	13.783,050
2308	90020	12326	1347	0013	0000	14/04/2017	-2.756,610
2308	90020	12326	1347	0013	0000	12/05/2017	101.994,450
2308	90020	12326	1347	0013	0000	26/05/2017	38.592,500
2308	90020	12326	1347	0013	0000	09/06/2017	42.163,800
2308	90020	12326	1347	0013	0000	23/06/2017	38.905,000

¢3.593.640,400

Fuente: Sistema de Planillas Ampliada, consulta efectuada el 28-11-2017.