



Al contestar refiérase a: **ID-106040**

**AS-AFINPE-0124-2023**

18 de diciembre de 2023

Máster  
Gabriela Artavia Monge, gerente a.i.,  
**GERENCIA FINANCIERA-1103**

Licenciado  
Erick Solano Víquez, director a.i.,  
**DIRECCIÓN FINANCIERO CONTABLE- 1121**

Máster  
Héctor Rubén Arias Mora, director  
**DIRECCIÓN PLAN DE INNOVACIÓN- 1184**

Estimados (a) señores (a):

**ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre el registro de intereses para las cuentas contables 137-00-0 "Cuentas por Cobrar Servicios Médicos".**

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el período 2023 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre la situación evidenciada con respecto a la ausencia del registro de intereses para las cuentas contables manuales 137-00-0 "Cuentas por Cobrar Servicios Médicos" que se encuentran activas y con movimientos, según consta en el Balance General de Situación del Seguro de Salud al 31 de diciembre de 2022.

Esta Auditoría Interna en el informe ASF-12-2014 del 24 de febrero de 2014 denominado "Revisión de la gestión institucional relacionada con la recuperación de los costos de los servicios médicos brindados a pacientes no asegurados", en el hallazgo N°4 Intereses por Cobrar Servicios Médicos evidenció para ese momento la ausencia de una cuenta contable para el registro de intereses por cobrar sobre las deudas por servicios médicos. En esa línea, la Lcda. Alexandra Guzmán Vaglio, jefe de la Subárea de Contabilidad Operativa manifestó en dicha oportunidad lo siguiente:

*"(...) el sistema que la Dirección de Coberturas Especiales está coordinando con la Dirección de Tecnologías de Información para que apoye el proceso de la facturación recaudación y cobro a los No Asegurados, está siendo previsto para el cobro y registro contable de intereses, **no obstante, no está definido cómo se procederá con la facturación acumulada registrada hasta el momento.**" (Subrayado y negrita no es del original)*



Posteriormente, esta Auditoría tuvo conocimiento del “Informe Proceso de Depuración y Conciliación de Cuentas por Cobrar por Costos Incurridos en la Atención A Pacientes No Asegurados con Capacidad de Pago, noviembre 2014” elaborado por el Área de Coberturas del Estado en el cual se indicó sobre la conformación de un grupo de trabajo integrado por las Direcciones de Coberturas Especiales, Cobros y Financiero Contable, que determinó la necesidad de llevar a cabo un inventario de facturas pendientes de pago en cada centro de salud, con el propósito de identificar aquellas facturas que cumplieran con los requisitos técnicos y jurídicos necesarios que justificaran una gestión de cobro administrativo y judicial y así tomar las decisiones correspondientes.

En ese sentido, se extrae la siguiente información:

*“Al 31 de octubre de 2014, se logró recopilar la información del 45% de los 132 centros de salud a nivel nacional.”*

*“(...) De los 95 centros que enviaron la información, 59 cumplieron con los requisitos solicitados y 31 fueron devueltos.”*

*“(...) De los 59 establecimientos de salud que enviaron la información en tiempo y forma, solamente el 18% registran contablemente las facturas de No Asegurados a la Subárea de Contabilidad Operativa.”*

*“(...) Que las autoridades superiores de la Gerencia Financiera definan que acciones tomar con los resultados de este inventario.”*

Posteriormente, el 4 de noviembre de 2015, se realizó el informe ASF-338-2015<sup>1</sup> denominado “Evaluación Integral Gerencial Hospital San Rafael de Alajuela, Subárea Validación y Facturación de Servicios Médicos, Proceso No Asegurados”, en el cual se indicó sobre el registro de intereses lo siguiente:

*“(...) la determinación de los saldos individuales se requiere a fin de que la Administración proceda a la determinación de los intereses respectivos, ya que como lo señaló la Dirección Jurídica en el criterio DJ-03850-2013 fechado del 06 de junio 2013: “(...) la Administración no solamente tiene la facultad de cobrar intereses por las deudas generadas por servicios médicos a personas no aseguradas, sino que además tiene la obligación de hacerlo, en su totalidad, calculando dichos intereses según lo preceptuado por el artículo 1163 del Código Civil”.*

*No obstante, tal y como también se señaló en el Informe de Auditoría ASF-12-2014 del 24 de febrero del 2014, existe el riesgo de que muchas de las facturas no cumplan técnica y jurídicamente los requisitos para un efectivo cobro administrativo y/o judicial.”*

<sup>1</sup> No se emitió una recomendación en esa línea debido a que se encuentra supeditado a lo solicitado en el ASF-12-214 del 24 de febrero de 2014.

Asimismo, el 13 de diciembre de 2019 el tema fue abordado en el informe AGO-193-2019 denominado “Estudio de carácter especial sobre el proceso de validación y facturación de servicios médicos a No asegurados y riesgos excluidos en el Área de Salud Garabito”, del cual se derivó una recomendación (N°3) dirigida al director médico del Área de Salud de Garabito relacionada con la determinación del inventario de las facturas manuales pendientes de cobro, en los siguientes términos:

*“Conforme con lo evidenciado en los hallazgos 4, 5 y 6, respecto a las cuentas por cobrar y el traslado de las facturas para su gestión cobratoria, solicite asesoría a la Dirección de Coberturas Especiales y a la Subárea de Contabilidad Operativa, en relación con el inventario de facturas manuales pendientes de cobro, su registro contable y a quién corresponden las acciones cobratorias, así como, para la implementación del Auxiliar de Cuentas por Cobrar, y la conciliación periódica de los saldos tanto de No Asegurados como de Riesgos Excluidos. Además, en relación con el envío a la Sucursal de las facturas de No Asegurados que ahora se realizan en el sistema, pero que la original debidamente firmada permanece en el centro de salud, sin ninguna gestión cobratoria.*”

De lo anterior, es importante mencionar que los hallazgos evidenciados en los informes ASF-12-214 y AGO-193-2019 relacionados con el tema del registro contable a la fecha no han sido atendidos, debido a que la Administración Activa no ha logrado determinar el saldo real de la cuenta por cobrar, el proceso de gestión cobratoria y el registro de intereses que permita dar atención a lo solicitado por esta Auditoría.

En ese sentido, es necesario reiterar el criterio jurídico emitido en el oficio DJ-03850-2023 del 6 de junio de 2013, según se describe:

### **Criterio Jurídico**

*“(..)*

*Tal como claramente lo analizó el consultante junto con su asesoría jurídica, con fundamento en el artículo 706 del Código Civil, la Administración está facultada para cobrar intereses por las sumas que le deban, independientemente de su naturaleza, y máxime en el enfoque en que se hace la consulta, tratándose de personas no aseguradas:*

*“...si la obligación es de pagar una suma de dinero, los daños y perjuicios consisten siempre y únicamente en el pago de intereses sobre la suma debida, contados desde el vencimiento del plazo...”*

*De igual modo, y sin entrar a realizar mayores consideraciones esta asesoría comparte el criterio razonado por la Dirección de Coberturas Especiales, no solo respecto a la tasa de interés aplicable (según artículo 1163 del Código Civil), sino además respecto al momento a partir del cual puede computarse el interés respecto a la obligación de pago, a la luz del artículo 74 del Reglamento del Seguro de Salud, de manera que las deudas por este concepto quedan firmes al quinto día de generada la factura, y generan intereses a partir del sexto día.*

*En virtud de lo anterior, esta Asesoría comparte la posición planteada por el consultante, en el sentido de que la Administración no solamente tiene la facultad de cobrar intereses por las deudas generadas por servicios médicos, a personas no aseguradas, sino que además tiene la obligación de hacerlo, en su totalidad, calculando dichos intereses según lo preceptuado por el artículo 1163 del Código Civil.”*

En virtud de lo anterior, esta Auditoría recientemente analizó en el estudio denominado “Auditoría de carácter especial sobre el proceso de facturación, registro y cobro a pacientes No asegurados con capacidad de pago en la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte” para los periodos del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, las acciones que se han desarrollado en atención al inventario de las facturas manuales, así como la determinación del registro de intereses para las cuentas contables 137-00-0 “Cuentas por Cobrar Servicios Médicos”, observándose que todavía existen inconsistencias relacionadas con el registro de intereses, tales como:

- El registro de intereses se materializó hasta julio 2017 con la puesta en marcha del Sistema - Registro Facturas Servicios Médicos- y únicamente para las cuentas contables 176,177 y 178 denominadas “Cuenta por Cobrar Servicios Médicos No Asegurados con Capacidad de Pago”, lo que significa que los registros de facturación manuales -cuentas contables 137-00-0 “Cuenta por Cobrar Servicios Médicos” no disponen de sumas por intereses en caso que así corresponda, aunado a que la Administración comenzó a registrar los intereses aproximadamente 4 años posteriores al criterio jurídico.
- Las cuentas manuales 137 “Cuentas por Cobrar Servicios Médicos” se encuentran activas, y según se informó por parte de la Subárea de Contabilidad Operativa se utilizan para el registro de facturas generadas a personas extranjeras, entre otras, lo que significa que sobre esta población no se estaría realizando el registro de intereses para una futura gestión de cobro.
- Se encuentra pendiente la determinación de los saldos pendientes de conciliar y depurar para la cuenta contable 137-00-0 “Cuenta por Cobrar Servicios Médicos”.

Sobre lo indicado, esta Auditoría el 3 de octubre de 2023, en reunión vía herramienta tecnológica TEAMS con el Área de Coberturas del Estado, consultó específicamente sobre la cuenta contable 166-03-1 “Intereses Cuenta por Cobrar no Asegurados”, tomando en consideración que actualmente no se dispone de un procedimiento de gestión cobratoria a nivel institucional que determine el momento a partir del cual se generan los montos por concepto de intereses. Además, el motivo por el cual la generación de intereses se da únicamente para las cuentas contables 176,177 y 178 facturas automáticas y no para las cuentas 137 relacionadas con la facturación manual.

El Área de Coberturas del Estado indicó que en 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 apartado 5.5.3 Unidades de Validación y Facturación de Servicios Médicos define dentro de sus funciones lo siguiente:

“(…)

- Gestionar el trámite oportuno de la prevención de pago – aviso de cobro (factura) confeccionada por servicios de salud a personas no aseguradas con capacidad de pago, que se encuentre dentro de los 5 días posteriores a la entrega.
  - Entregar y notificar al usuario la Prevención de pago-Aviso de cobro (Factura) con el monto a cancelar, según la prestación del servicio otorgado al usuario, y según la valoración de urgencia o emergencia que haya aportado el Profesional de Ciencias Médicas.
  - Entregar y notificar al usuario la Prevención de pago-Aviso de cobro (Factura) con el monto a cancelar, según la prestación del servicio otorgado al usuario, y según la valoración de urgencia o emergencia que haya aportado el Profesional de Ciencias Médicas.
- “(…)”

De lo anterior, esta Auditoría Interna no logró visualizar y acreditar en qué parte del manual en referencia señala el procedimiento para el registro y cobro de intereses de la cuenta contable 137-00-0 “Cuenta por Cobrar Servicios Médicos”. Por tal motivo, se solicitó el 05 de octubre de 2023, a la Subárea de Contabilidad Operativa vía correo electrónico informar el motivo por el cual la generación de intereses se da únicamente para las cuentas contables 176, 177 y 178 “Cuenta por Cobrar Servicios Médicos No Asegurados con Capacidad de Pago” y que las cuentas contables 137-00-0 “Cuenta por Cobrar Servicios Médicos” no generan intereses. Además, se requirió aportar la instrucción formal donde se les indica a partir de qué momento contabilizar el registro de los intereses y la justificación que exime de este proceso a las cuentas contables 137-00-0 “Cuenta por Cobrar Servicios Médicos”.

El 13 de octubre de 2023, se recibió respuesta por parte de la Subárea de Contabilidad Operativa a través de correo electrónico, informando lo siguiente:

*“Con instrucciones del Lic. William Mata Rivera, jefatura de la Subárea de Contabilidad Operativa, procedo a atender su consulta:*

*1- De acuerdo con su consulta le informo que la Subárea de Contabilidad Operativa en su momento no manejó el criterio técnico por el cual se determinó la utilización de las cuentas de intereses (**166-03-1 Intereses cuenta por cobrar no asegurado**)*

*2- Le adjunto el manual de Normas y Procedimientos de Facturación Cobro y Recaudación de Servicios de Salud a Personas No Aseguradas con capacidad de Pago, en el cual, en el momento de su aprobación, involucró a otras unidades técnicas en la materia, cómo es la Dirección de Coberturas.*

*3- En cuanto a la no utilización de la cuenta de intereses en las cuentas 137-00-0 facturación manual y por qué en su momento no se consideró solicito que por favor planten la consulta a la Dirección de Coberturas.”*

Sobre lo informado, considera esta Auditoría que no existe claridad sobre el procedimiento que se debió aplicar para el registro de intereses de las cuentas manuales, situación que podría estar eventualmente afectando los registros contables.

Adicionalmente, el 7 de noviembre de 2023 la Lcda. Karina Pérez Quiros, jefe, del Componente Financiero del Plan de Innovación informó sobre la situación actual del proceso de conciliación y depuración de las cuentas contables manuales 137-00-0 “Cuentas por Cobrar Servicios Médicos”, en los siguientes términos:

“(…)

*Situación cuentas 137*

*Se ha venido elaborando una metodología para el tratamiento contable correcto de estas cuentas, en el que se pretende establecer pautas que ayuden a la depuración oportuna de esta cuenta, ya que, por el estado actual de las facturas se estima un alto porcentaje de incobrabilidad. Aunado a esto, en los Estados Financieros Institucionales se están evidenciando saldos improcedentes, por lo tanto, no se contempla el saldo real que deben de tener estas cuentas.*

*Cabe indicar que, esta metodología se ha venido trabajando en conjunto con la Subárea de Contabilidad Operativa y el Área de Coberturas Especiales, adicionalmente como parte de la estrategia de depuración se intentó obtener un costo administrativo para determinar cuáles son las facturas que se podrían clasificar como incobrables; para esto se emitió el oficio GG-PIMG-0332-2023 dirigido a la Dirección de Cobros y al Área Contabilidad de Costos.”*

En esa línea, el oficio señalado anteriormente GG-PIMG-0332-2023 del 6 de setiembre de 2023 suscrito por la Lcda. Delia Maria Gámez Camacho, coordinadora, Conciliación Cuentas Contables Componente P1. 11 y el Lic. Manuel Montillano Vivas, director del Plan de Innovación y dirigido al Lic. Luis Diego Calderón Villalobos, director, Dirección de Cobros y a la Lcda. Azyhadee Picado Vidaurre, jefe del Área de Contabilidad de Costos con el asunto “Solicitud de Costo Institucional de la Gestión de Cobro Administrativo y Cobro Judicial para cuentas por cobrar según su naturaleza”, hace referencia entre otros aspectos lo siguiente:

*“(…) Dentro de las responsabilidades asignadas al Proyecto Complementario, se encuentran varias cuentas por cobrar, como por ejemplo la cuenta 137-XX-X “Facturas por Servicios Médicos a No Asegurados con Capacidad de Pago”, en la cual el Proyecto Complementario P1.11 “Preparación de Cuentas Contables” ha venido trabajando en la investigación de los saldos pendientes de conciliar y depurar de la cuenta en mención, y para lograrlo se trabaja en conjunto con la Subárea de Contabilidad Operativa y Dirección de Coberturas Especiales en una metodología que permita a las unidades médicas avanzar en el proceso y así cumplir con los objetivos propios del Plan Innovación y a nivel institucional.*

*(…)”*

Además, la Dirección Plan de Innovación Proyecto P1.11, Dirección Financiero Contable, Área Contabilidad Financiera, Dirección Financiera Administrativa y Dirección de Coberturas Especiales, trasladaron el documento denominado “Metodología para la conciliación de los saldos a diciembre 2019 de la cuenta 137-00-0 “Cuentas por cobrar a No asegurados con capacidad de Pago” versión 1 diciembre 2023, que tiene como fin definir el trámite a seguir para la depuración y conciliación de los saldos registrados hasta el último cierre contable generado, para las facturas que cumplan con las casuísticas definidas en dicho documento, con el objetivo de alcanzar el saldo real de las cuentas, para ello se han definido como objetivo general y específicos lo siguiente:

“(…)

**Objetivo General:**

*Conciliar y certificar los saldos al último cierre contable de la cuenta de mayor 137-00-0, a través de una metodología de trabajo que incorpore las acciones y lineamientos a seguir por parte de las Unidades de Validación y Facturación de Servicios Médicos para la depuración.*

**Objetivos Específicos:**

*Realizar la conciliación de los saldos al último cierre contable de la cuenta 137-00-0 por parte de las Unidades Médicas de Validación y Facturación de Servicios Médicos.*

*Efectuar la depuración de saldos, por parte de las Unidades Médicas de Validación y Facturación de Servicios Médicos y Áreas Financiero-Contables, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en esta metodología.*

*Certificar, por parte de las Unidades Médicas de Validación y Facturación de Servicios Médicos, el saldo real de la cuenta 137-00-0, una vez efectuada la conciliación y depuración correspondiente, mediante un acta administrativa firmada por el Administrador y la Jefatura Financiero-Contable de la unidad.*

“(…)”

De lo anterior, es necesario indicar que a la fecha de elaboración de este documento la metodología en mención se encuentra pendiente de aprobación y aplicación.

Sobre lo descrito, considera esta Auditoría que tal como lo expresa la Dirección Jurídica, la Administración Activa no solo tiene la facultad sino la obligación de cobrar intereses, en su totalidad, sobre las deudas por servicios médicos brindados a No Asegurados con capacidad de pago, que según consta en los Estados Financieros del Seguro de Salud al 31 de diciembre de 2022 mantiene un saldo en la cuenta por cobrar de ₡41,750,400,953.06 (cuarenta y un mil setecientos cincuenta millones cuatrocientos mil novecientos cincuenta y tres colones con 06/100), motivo por el cual es necesario que se logren concluir con las acciones que se encuentran pendientes a fin de aprobar la “Metodología para la conciliación de los saldos para la cuenta contable 137-00-0 “Cuenta por Cobrar Servicios Médicos”, con el objetivo de lograr determinar el saldo real de la cuenta.

En ese sentido, es importante que las unidades dispongan de dicha metodología para dar inicio con el proceso de depuración y conciliación de las cuentas contables manuales 137-00-0 “Cuenta por Cobrar Servicios Médicos” a cargo de las unidades médicas, a fin de determinar las facturas a considerar en el proceso de gestión cobratoria, de manera que se realice el registro por concepto de intereses para los casos que cumplan con las condiciones técnicas, administrativas y legales definidas por la Dirección Plan de Innovación Proyecto P1.11, Dirección Financiero Contable, Área Contabilidad Financiera, Dirección Financiera Administrativa y Dirección de Coberturas Especiales para los periodos del 2013 en adelante.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

Debido a lo anterior, a 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 se fortalezcan las medidas de control interno en cuanto a la determinación del saldo real de las cuentas contables manuales 137-00-0 "Cuentas por Cobrar Servicios Médicos" y el eventual registro contable de los intereses para los casos que bajo criterios técnicos, administrativos y legales procedan.

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**

M.sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/ACC/NPQ/CMQ

- C. Licenciada Alexandra Guzmán Vaglio, jefe a.i., Área Contabilidad Financiera, Dirección Financiero Contable-1121.  
Licenciado. Luis Diego Calderón Villalobos, director, Dirección de Cobros-1124.  
Licenciada Ivonne Ruiz Barquero, jefe a.i., Área de Coberturas del Estado, Dirección Coberturas Especiales -1130.  
Licenciada Karina Perez Quirós, jefe, Componente Financiero, Dirección Plan de Innovación-1184.  
Auditoría-1111

Referencia:ID-106040