



**AAO-048-2022**

18 de agosto de 2022

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2022 del Área Auditoría Operacional, apartado de estudios especiales, con el objetivo de verificar la razonabilidad del sistema de control interno en operación, en cuanto al cumplimiento de la jornada laboral y ejecución de las guardias médicas, así como la supervisión ejercida a la jefatura del servicio de Radiología e Imágenes Médicas del hospital México, según lo descrito en la denuncia DE-301-2021.

El estudio realizado por esta Auditoría, permitió determinar desde una perspectiva preventiva y de administración de riesgos, la importancia de fortalecer el control, registro y refrendo del tiempo extra laborado por los profesionales en ciencias médicas, en este caso el Dr. C.F.Q.O., jefatura del servicio de Radiología e Imágenes Médicas, el cumplimiento de horarios establecidos a dicha jefatura, así como el uso de redes sociales durante la jornada laboral, según las situaciones evidenciadas en el presente informe.

Al respecto, cabe señalar que es responsabilidad de la Administración activa, velar porque exista un control efectivo de las marcas del tiempo extraordinario laborado, corroborando de que se realice conforme a la normativa institucional, y en los casos dónde exista omisión de marcas, el superior jerárquico del funcionario ejecutor de la extra, deberá certificar la comprobación efectiva del trabajo realizado, con el fin de aprobar el pago respectivo. Asimismo, es de relevancia el establecimiento de los mecanismos de control necesarios para garantizar la asistencia, puntualidad, como el cumplimiento estricto de la jornada laboral.

Por otra parte, en el tema de uso de redes sociales durante la jornada laboral, se torna sumamente necesario que esa Administración, realice un recordatorio al personal sobre la aplicación de la "Política para el uso de teléfonos celulares, radios localizadores, radios portátiles y otros en dependencias de la CCSS", con el fin de evitar actos que puedan afectar el rendimiento y la eficiencia en las labores que se ejecutan, tanto a nivel médico como administrativo.

En función de lo descrito, se identificaron oportunidades de mejora de los mecanismos de control y supervisión vinculados con las actividades sustantivas realizadas en el servicio de Radiología e Imágenes Médicas de ese nosocomio, que podrían mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos llevados a cabo en dicho servicio, considerando que estas impactan la prestación de servicios de salud, así como el pago de horas extraordinarias en labores propias del cargo.

Al respecto, se recomendó a la Dirección General del hospital México, implementar y fortalecer en el servicio de Radiología e Imágenes Médicas, los mecanismos de control pertinentes para verificar el horario establecido con la jefatura del servicio, a efecto de garantizar la asistencia, puntualidad y cumplimiento de la jornada laboral y, en caso de detectar incumplimiento de esas medidas, actuar conforme al ordenamiento jurídico y normativa institucional aplicable. Así mismo, reiterar al personal médico y administrativo de ese nosocomio, la importancia de acatar la política institucional referente al uso de teléfonos celulares en dependencias de la CCSS; lo anterior, con el fin de evitar actos que puedan disminuir el rendimiento y la eficiencia en las labores que se ejecutan a esos niveles.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

---

Se recomienda a la jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, analizar el pago de tiempo extraordinario realizado el 23 de diciembre 2018 por el Dr. C.F.Q.O. (reporte 11106-2019 “Pago de Guardias Médicas”), ausente de marcas de entrada y de salida relativas a esa jornada laboral, así como el justificante pertinente de tal omisión que valida la ejecución efectiva del trabajo realizado y, de conformidad con el resultado del análisis realizado, valorar si procede la devolución del pago acreditado al Dr. C.F.Q.O. a las arcas institución.



**AAO-048-2022**

18 de agosto de 2022

## ÁREA AUDITORÍA OPERACIONAL

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL CONTROL Y EL CUMPLIMIENTO DE HORARIOS EN LA JORNADA LABORAL Y EXTRAORDINARIA DE UN MÉDICO DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA E IMÁGENES MÉDICAS HOSPITAL MÉXICO - 2104 GERENCIA MÉDICA

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual operativo 2022 del Área Auditoría Operacional, apartado de estudios especiales, en atención a la denuncia DE-301-2021.

#### OBJETIVO GENERAL

Verificar la razonabilidad del sistema de control interno en operación en cuanto al cumplimiento de la jornada laboral y ejecución de las guardias médicas en el Servicio de Radiología e Imágenes Médicas del Hospital México, así como la supervisión ejercida por el superior jerárquico a la jefatura de ese servicio.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Comprobar el cumplimiento de la jornada laboral y la ejecución de las guardias médicas realizadas en el servicio de Radiología e Imágenes Médicas.

Determinar los controles implementados por la Dirección General del Hospital México con respecto al cumplimiento de horarios de la jefatura del servicio de Radiología e Imágenes Médicas.

#### ALCANCE

El estudio comprendió la revisión del cumplimiento de la jornada laboral ordinaria y extraordinaria del Dr. C.F.Q.O., durante el período de diciembre 2018, agosto, setiembre y octubre 2021, así como la verificación y comprobación de las guardias médicas realizadas por el Dr. C.F.Q.O., los días 5 de agosto 2021, 5 y 14 de setiembre 2021, y 16 de octubre 2021 en el servicio de Radiología e Imágenes Médicas del hospital México, verificación de acciones, responsabilidad de la Dirección General, para determinar el cumplimiento de horarios establecidos con la jefatura del servicio de Radiología e Imágenes Médicas, así como el uso de la red social Facebook durante la jornada laboral, en las fechas 25 de setiembre 2021, 12 y 18 de octubre 2021, 1, 3, 5, 10, 11 y 12 de noviembre 2021, en las cuales se revisó la creación y publicación de contenido fotográfico u otros, subido a la red social del Dr. C.F.Q.O.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría para el Sector Público.

#### METODOLOGÍA

Con el propósito de cumplir los objetivos propuestos, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Aplicación al Dr. Douglas Montero Chacón, director general del hospital México, de herramienta elaborada por la Auditoría para verificar y comprobar las actividades sustantivas realizadas en el servicio de Radiología e Imágenes Médicas.

Reunión virtual, mediante la plataforma de Microsoft Teams, con el Dr. Luis Rodolfo Granados Hernández, coordinador de enlace con la dirección general del Hospital México, con el fin de establecer los mecanismos de solicitud y recepción de documentación relacionada con el presente estudio.

Solicitud de información a:

Dr. Douglas Montero Chacón, director general del hospital México, sobre las actividades de control establecidas por ese nivel jerárquico para verificar el cumplimiento de horarios establecidos con la jefatura del servicio de Radiología e Imágenes Médicas.

MBA. Vilma Campos Gómez, directora administrativa financiera del hospital México, con respecto a la visualización de las grabaciones realizadas en ese nosocomio, específicamente en el área cercana al servicio de Radiología e Imágenes Médicas, correspondientes a los días 23 de diciembre 2018, 5 y 6 de agosto 2021, 5 y 14 de setiembre 2021, y 16 de octubre 2021.

Licda. Verónica Zamora Vargas, jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del hospital México, relativa a la certificación del Dr. C.F.Q.O., sobre las ausencias motivadas por concepto de vacaciones, incapacidades, permisos con o sin goce de salario, entre otros, correspondiente a los días 23 de diciembre 2018, 5 y 6 de agosto 2021, 5 y 14 de setiembre 2021, y 16 de octubre 2021; así como los reportes de tiempo extraordinario, control de marcas, rol de guardias médicas programadas y ejecutadas para el mismo período.

Licda. Noemy Solano Cerceño, jefe de la Subárea de Seguridad y Limpieza, Área de Investigación y Seguridad ubicada en oficinas centrales de la CCSS, respecto a la visualización de grabaciones realizadas en el hospital México, para las fechas indicadas en el punto anterior.

Revisión y análisis de los documentos concernientes a las guardias médicas realizadas por el Dr. C.F.Q.O., los días 23 de diciembre 2018, 5 de agosto 2021, 5 y 14 de setiembre 2021, y 16 de octubre 2021.

Revisión de la red social Facebook, perfil público del Dr. C.F.Q.O.

### MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 31 de julio 2002.
- Reglamento Interior de Trabajo, del 25 de noviembre 1968.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, del 6 de febrero 2009.
- Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social, del 25 de febrero de 1999.
- Oficio DJ.2064-2014, del 2 de abril 2014, sobre el uso de redes sociales durante la jornada laboral.

### ASPECTOS NORMATIVOS QUE 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 No. 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en virtud de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley No. 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:



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

## ANTECEDENTES

La denuncia DE-301-2021 detalla, de manera resumida, los siguientes hechos:

- Se mencionan algunas fechas en las cuales el Dr. C.F.Q.O. no se encuentra en su lugar de trabajo, pese a estar en tiempo laboral ordinario o extraordinario, lo cual se puede corroborar por medio de los reportes de tiempo extraordinario emitidos por Recursos Humanos.
  - El 23 de diciembre 2018, el médico asistente de guardia, realizó una fiesta en su casa, se adjuntan fotos como prueba. Presentó ausencia de marca, la cual fue justificada como olvido por el director.
  - El 5 de agosto 2021, se presenta al hospital después de las 6:30 pm, pese a que la guardia inició a las 4pm.
  - El 6 de agosto 2021 se retira al mediodía del hospital, incumpliendo la jornada ordinaria.
  - El 5 de septiembre no llega antes de las 7 de la noche.
  - El 14 de septiembre se presenta en el servicio después de las 8pm.
  - El 16 de octubre no llega antes del mediodía.
- El médico constantemente se encuentra fuera del hospital en jornada ordinaria y extraordinaria, incluso, en algunas guardias no se presenta del todo. Estos hechos han sido reincidentes por muchos años, pero hasta hace poco se cuenta con la instalación de cámaras de monitoreo, lo cual puede funcionar como evidencia para la denuncia.
- No existen controles internos por la dirección del hospital para verificar el cumplimiento de horarios establecido con la jefatura del servicio de Radiología e Imágenes Médicas.
- Respecto a la ausencia de marca del 23 de diciembre de 2018, se justificó como olvido de marca involuntaria, pero se debe a que no se presentó a trabajar.
- Además, el uso de redes sociales durante la jornada laboral demuestra que no se encuentra realizando las funciones para las que se contrató, de esto se adjuntarán fotos.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA JORNADA LABORAL ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA DEL DR. C.F.Q.O.

Según los documentos revisados por esta Auditoría, se tiene que el Dr. C.F.Q.O., realizó guardias médicas el 23 de diciembre 2018, por la suma de ₡721 146.05; del cual no se registran marcas de entrada y de salida relativas a esa jornada laboral, ni se adjunta al reporte No. 11106-2019 “Pago de Guardias Médicas”, la justificación pertinente de tal omisión.

Al respecto, se revisó la producción del 23 de diciembre 2018, constatando que el Dr. C.F.Q.O., ejecutó seis estudios relacionados con ultrasonido de abdomen, TC abdomen, angiotc tórax, TC cerebro y TC tórax-abdomen.

En el documento anónimo presentado a esta Auditoría, se indica que lo ocurrido ese día obedeció a que el Dr. C.F.Q.O. se ausentó de sus labores para asistir a una fiesta realizada en su casa de habitación, de lo cual, se adjuntaron fotografías digitales del aparente suceso, mismo que, según el denunciante, fue publicado por el Dr. C.F.Q.O. en la red social de Facebook.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Esta Auditoría revisó el perfil público de Facebook del Dr. C.F.Q.O., determinado que solo aparece información a partir del 12 de marzo 2021, por lo que no fue posible verificar lo señalado por el denunciante sobre el particular.

El instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, en el apartado 1.6 Del registro y control, señala:

“Para efectos de pago, sólo serán válidas las horas extraordinarias que están debidamente registradas y comprobadas en las tarjetas individuales de control de asistencia y puntualidad.

(...) El control y registro de tiempo extra laborado por los(as) profesionales en ciencias médicas, debe ejecutarse cada servicio donde se desempeña el profesional, el cual debe ser supervisado y refrendado por el superior inmediato.

Salvo casos excepcionales y temporales, se permitirá el control de marca del tiempo laborado en forma manual, refrendado y certificado por la jefatura inmediata, dando fe pública del tiempo extra laborado y reportado por el trabajador(a), así como las causas que ocasionaron la ausencia del registro mediante el reloj marcador.

(Todo lo anterior con fundamento en circulares Nos. 9363 del 23 de abril de 1985, de la Dirección de Recursos Humanos, validado por circular N.º 059, del cuerpo de Gerencia del 16 de enero de 1997, la N.º 10672 del 29 de mayo de 1997 y la N.º 26307 del 19 de noviembre de 1996, suscritas por las Gerencias de División (Anexos N.º 6,7,8, y 9).

Es responsabilidad de todas las jefaturas de la Institución, velar por el estricto cumplimiento del presente instructivo”.

El Reglamento Interior de Trabajo indica:

“**Artículo 65.-** Salvo los casos justificados, o de la comprobación efectiva del trabajo realizado, la omisión de una marca en la tarjeta, a cualesquiera de las horas de iniciación o terminación del trabajo será considerada como ausencia al correspondiente período del trabajo”.

El Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social 9 dispone:

"**Artículo 9.-** Deber de Eficiencia: El servidor de la Caja, debe desempeñar las funciones propias de su cargo, en forma personal, con elevada moral, profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia, oportunidad y eficiencia para dignificar la función pública y mejorar la calidad de los servicios, sujetándose a las condiciones de tiempo, forma y lugar que determinen las normas correspondientes y de acuerdo con las siguientes reglas:

1. Debe utilizar el tiempo laboral responsablemente, realizando siempre el mejor esfuerzo, en la forma más productiva posible, por lo que deberá ejecutar las tareas propias del cargo con el esmero, la intensidad y el cuidado apropiado. – (..)".
2. Por otra parte, la jefatura tiene la obligación y el deber de ejercer la supervisión requerida y establecer los mecanismos de control necesarios con respecto al personal a cargo, para garantizar tanto la asistencia, la puntualidad, como el cumplimiento de la jornada laboral, el horario contratado y los tiempos de alimentación dispuestos, todo conforme a la normativa institucional específica. En caso de incumplimiento, será sujeto del régimen de responsabilidades y sanciones establecido en el ordenamiento jurídico (...)".

La ausencia de marcas de entrada y de salida del Dr. C.F.Q.O., en la jornada extraordinaria de “Guardias Médicas” realizada el 23 de diciembre 2018, por la suma de ₡721 146.05, denota debilidades de control del superior jerárquico en cumplimiento de horarios, situación que imposibilita a esa Administración, validar con prueba



fehaciente, es decir, evidencia probatoria de la producción efectuada en las 22 horas de trabajo reportadas, la gestión realizada por ese galeno en el horario contratado.

## **2. SOBRE LAS GUARDIAS MÉDICAS REALIZADAS LOS DÍAS 5 DE AGOSTO 2021, 5 Y 14 DE SETIEMBRE 2021, Y 16 DE OCTUBRE 2021**

Este órgano de control y fiscalización revisó el “Rol de Guardias Médicas”, programadas en el servicio de Radiología e Imágenes Médicas del hospital México y constató para el Dr. C.F.Q.O., la asignación de extras los días 5 de agosto 2021, 5 y 14 de setiembre 2021, y 16 de octubre 2021, las cuales coinciden con las consignadas en los reportes de “Trabajo Extraordinario y Sumas a Rebajar por Horas”, gestionados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de ese nosocomio.

En análisis de dichos períodos, se observó que el jueves 5 de agosto 2021, el horario registrado fue de las 16:00 horas de ese día a las 6:00 horas del viernes 6 de agosto 2021, para un total de 14 horas laboradas sin registro de pago, según certificación R.H.H.M.-CER-0616-03-2022, del 10 de marzo 2022, constatando la ejecución, por el Dr. C.F.Q.O., de cuatro estudios relacionados con TC abdomen y angiografía.

El domingo 5 de setiembre 2021, la jornada extraordinaria fue de 8:15 am a 6:00 am del lunes 6 de setiembre 2021, para un total de 21,75 horas por la suma de ₡ 723 380,10. El martes 14 de setiembre 2021, la jornada fue de las 16:15 horas a las 6:00 horas del miércoles 15 de setiembre 2021, para un total de 13,75 horas por un monto de ₡ 443 325,74. Y, el sábado 16 de octubre 2021, la jornada extraordinaria fue de 8:15 am a 8:00 am del domingo 17 de octubre 2021, para un total de 21,75 horas concernientes al pago de ₡ 641 744,41.

Asimismo, en revisión de los reportes del sistema de administración y gestión de recursos humanos, se evidenció que, para el jueves 5 de agosto 2021, registró hora de entrada a las 14:26:15 horas; el domingo 5 de setiembre 2021 se consigna el ingreso laboral a las 08:14:47 horas; el martes 14 de setiembre 2021, a las 16:03:32 horas y, el sábado 16 de octubre 2021, a las 08:10:19 horas, por lo que se descarta, para dichos períodos, el supuesto ingreso tardío -en horas-, en la ejecución de las guardias médicas programadas, según los registros clínicos atinentes a dicha producción, aportados por la administración.

Igualmente, se constató, en dichos reportes, marcas de salida concernientes al viernes 6 de agosto 2021, lunes 6 y miércoles 15 de setiembre 2021, y el domingo 17 de octubre 2021, con horas de egreso a las 7:18:08 am, 7:05:34 am, 7:45:50 am y 13:21:39 pm respectivamente, aspecto que denota la conclusión del tiempo extraordinario y continuidad de la jornada ordinaria.

Esta Auditoría, en función de lo descrito, evidenció que el trabajo realizado por el Dr. C.F.Q.O., en las fechas y horas indicadas, se ajustó al rol de guardias médicas programadas en el servicio de Radiología e Imágenes Médicas del hospital México.

## **3. SOBRE LA RESPONSABILIDAD DE VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS CON LA JEFATURA DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA E IMÁGENES MÉDICAS**

Esta Auditoría consultó al Dr. Douglas Montero Chacón, director general del hospital México, las actividades de control fijadas por ese nivel jerárquico para verificar el cumplimiento de horarios establecidos con la jefatura del servicio de Radiología e Imágenes Médicas.

Al respecto, mediante oficio HM-DG-1219-2022, del 16 de marzo 2022, el Dr. Montero Chacón informó que lo solicitado es competencia de la jefatura del servicio de Radiología e Imágenes Médicas, como función elemental de control interno del servicio, que fue descrita y documentada en la “Herramienta de Verificación y Comprobación de Actividades Sustantivas” suministrada por esta Auditoría.

Lo indicado por el director general del hospital México llama la atención a esta Auditoría, en virtud de que, al ser el Dr. C.F.Q.O., el funcionario cuestionado en la denuncia objeto de análisis, por sus aparentes salidas del hospital y supuesto incumplimiento de horario en la jornada ordinaria y extraordinaria, sea la misma Dirección General



quien delegue, en él, la acción de velar por el cumplimiento de dicho apartado en función de su propio interés, acto que debilita el sistema de control interno en operación respecto a establecer, mantener, perfeccionar y evaluar las actividades de control que permitan obtener seguridad del ambiente de control y los deberes competentes en cada cargo.

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan:

4.1 Actividades de control. “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.

El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”.

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, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

Las subnormas que se incluyen a continuación no constituyen un conjunto completo de las actividades de control que deba ser observado por la totalidad de las instituciones del sector público con ese propósito; por consiguiente, corresponde a los jefes y titulares subordinados determinar su pertinencia en cada caso y establecer las demás actividades que sean requeridas”.

Lo identificado en relación con la responsabilidad de verificar el cumplimiento de horarios establecidos con la jefatura del servicio de Radiología e Imágenes Médicas, obedece a que el director general del hospital México delegó, en el Dr. C.F.Q.O., jefe del citado servicio, velar por el cumplimiento de su propio horario en la jornada ordinaria y extraordinaria.

La falta de mecanismos de supervisión directa sobre el cumplimiento de horarios, asistencia y puntualidad del titular subordinado del servicio de Radiología e Imágenes Médicas del hospital México, genera debilidad del sistema de control interno en operación, en cuanto a la posible ocurrencia de prácticas o acciones inapropiadas sobre la gestión del recurso humano, capacidad y disponibilidad de atender de forma correcta y oportuna el desarrollo de sus funciones, bajo el bloque de legalidad que conlleva la exigencia de la responsabilidad, optimización de los recursos y consecución de los objetivos institucionales, evitando el abuso, omisión, despilfarro y generación de errores, producto de la falta de controles técnicos y operativos.

#### 4. SOBRE EL USO DE REDES SOCIALES DURANTE LA JORNADA LABORAL

Esta Auditoría revisó el perfil público del Dr. C.F.Q.O. en la red social Facebook, determinando que en las fechas 25 de setiembre 2021, 12 y 18 de octubre 2021, 1, 3, 5, 10, 11 y 12 de noviembre 2021, realizó publicaciones durante su jornada laboral, aspecto coincidente con lo señalado en la denuncia.





**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Mediante oficio DJ.2064-2014, del 2 de abril 2014, el Lic. Gilberth Alfaro Morales, director de la Dirección Jurídica, señaló que:

“(...) la Caja mediante el Reglamento Interior de Trabajo, regula las relaciones con sus trabajadores, concretamente el artículo 53, inciso b) regula lo que es absolutamente prohibido a los trabajadores, indicando:

(...) Durante las horas de trabajo, dar bromas pesadas, entretenerse en juegos de manos, hacer tertulias o dedicarse a asuntos ajenos a las funciones que se les han encomendado, cuando tales actos puedan disminuir el rendimiento y la eficiencia en las labores que están ejecutando, o cuando puedan originar menoscabo de la disciplina, el respeto y la armonía que deben prevalecer en la persona; (...)” (Lo resaltado no es del original)

Aunado a lo anterior, desde el 2005, la institución tiene regulado el uso de aparatos de comunicación en horas de trabajo, que puede ser una guía para la limitar el uso de redes sociales durante la jornada laboral. La política institucional para el uso de teléfonos celulares, radio localizadores, radios portátiles y otros en dependencias de la CCSS indica lo siguiente:

“El uso de teléfonos celulares, radio localizadores, radios portátiles, televisores u otros artefactos que interfieran en la adecuada prestación de los servicios que brinda la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), queda totalmente restringido en jornadas ordinarias y extraordinarias, desde el año 2005 y el cumplimiento de este principio es de acatamiento obligatorio para todos los servidores.”

La "Política para el uso de teléfonos celulares, radios localizadores, radios portátiles y otros en dependencias de la CCSS" que rige desde enero de ese año, considera entre otros aspectos que: el Reglamento del Seguro de Salud, dentro de los principios y derechos de los asegurados (as), señala el derecho de ser atendidos con el máximo respeto y bajo una relación que destaque su condición de ser humano.

Además, el artículo 53 del Reglamento Interior de Trabajo establece absolutamente la prohibición a los trabajadores de realizar actividades particulares, de cualquier naturaleza, así como también atender visitas y efectuar llamadas telefónicas de carácter personal, durante las horas de trabajo, sin permiso o autorización del jefe inmediato.

Queda, además totalmente prohibido el uso de teléfonos celulares, radios localizadores, radios portátiles y otros artefactos en aquellas áreas en donde por aspectos de equipo médico o de alcance tecnológico, su uso puede interferir en los resultados de los diferentes exámenes o procesos diagnóstico.

En todos los centros de la institución y durante la prestación de los servicios que se brinden, deberá prevalecer y destacarse el respeto a los derechos, dignidad humana, consideración, cuidado y amabilidad al paciente, usuario o público en general.

Únicamente podrán hacer uso de esos medios aquellos funcionarios (as) a quienes, por sus labores, la Institución se los haya proporcionado, o así lo requieran, para atender asuntos exclusivos de sus funciones.

(...) De lo anterior se desprende que la Institución tiene regulado las acciones que no deben realizar los funcionarios durante su jornada laboral, que puedan interferir en las labores que le han sido encomendadas o disminuir su rendimiento laboral, donde bien puede abarcar el uso de las redes sociales durante las horas laborales.”

El artículo 72 del Código de Trabajo señala que queda prohibido, a los trabajadores, lo siguiente:

- a) abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono (...).



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

La infracción de estas prohibiciones se sancionará únicamente en la forma prevista por el inciso b) del artículo 81, salvo el último caso en que también se impondrá la pena a que se refiere el artículo 154 del Código de Policía.”

En relación con el artículo anterior, la directriz del Ministerio de Trabajo DAJ-AE-22513, del 26 de agosto 2013, indica que:

“(…) se puede demostrar que el uso de redes sociales en horas laborales sin autorización del patrono implicaría también la causal de abandono de trabajo que dependiendo de la situación casuística podría ser sancionada con amonestación escrita la primera vez o como falta grave según las circunstancias especiales del caso en el que se debe aplicar y del entorno laboral en que se desenvuelve el trabajador.”

Asimismo, la citada directriz señala que la organización debe advertir a sus trabajadores:

“(…) las consecuencias de infringir la directriz, procurando para ello aplicar los principios de razonabilidad, racionalidad, actualidad y proporcionalidad entre la falta y la sanción, recordando que si la empresa no cuenta con Reglamento Interno de Trabajo debidamente aprobado por esta Dirección Jurídica, no será posible imponer sanciones de suspensión sin goce de salario: solamente amonestaciones verbales, escritas, o el despido cuando la falta sea grave en los términos del artículo 81 del Código de Trabajo (…).”

Por su parte el Reglamento Interior de Trabajo dispone lo siguiente:

“Artículo 46. Conforme a lo dispuesto en otros artículos de este Reglamento, en el Código de Trabajo y en sus leyes supletorias o conexas, son obligaciones de todos los trabajadores las siguientes: a. Prestar los servicios personalmente en forma regular y continua, dentro de las jornadas señaladas en los artículos 20, 21 y 22 de este Reglamento y según los respectivos contratos individuales, y laborar en horas extraordinarias cuando fuere necesario, dentro de los límites indicados en el artículo 140 del Código de Trabajo; b. Comenzar las labores, de conformidad con el horario fijado en su centro de trabajo o el que se estipule en su respectivo contrato, exactamente a la hora señalada, no pudiendo abandonarlas ni suspenderlas sin causa justificada, a juicio del jefe respectivo, antes de haber cumplido su jornada de trabajo”. El subrayado no es del original.

Asimismo, ese Reglamento indica:

“De las Prohibiciones a los Trabajadores Artículo 53.- Conforme a lo dispuesto en otros artículos de este Reglamento, en el Código de Trabajo y en sus leyes supletorias o conexas, es absolutamente prohibido a los trabajadores: (...) b. Durante las horas de trabajo, dar bromas pesadas, entretenerse en juegos de manos, hacer tertulias o dedicarse a asuntos ajenos a las funciones que se les han encomendado, cuando tales actos puedan disminuir el rendimiento y la eficiencia en las labores que están ejecutando, o cuando puedan originar menoscabo de la disciplina, el respeto y la armonía que deben prevalecer en el personal; e. Realizar actividades particulares, de cualquier naturaleza que sean sin permiso o autorización del jefe inmediato, dentro de la jornada de trabajo y en el lugar de trabajo; f. Atender visitas y atender o efectuar llamadas telefónicas, de carácter personal, durante las horas de trabajo, salvo en los casos de imprescindible necesidad en que deberá obtener permiso del respectivo jefe.” El subrayado no es del original.

La situación descrita obedece de que los funcionarios no aplican las obligaciones y prohibiciones contenidas tanto en el Código de Trabajo, cómo en las directrices externas y otra normativa institucional aplicable.

El uso de redes sociales en horas laborales, genera incumplimiento de las disposiciones institucionales emitidas en ese sentido, referentes al uso de celulares, radiolocalizadores, radios portátiles y otros artefactos que interfieran en la ejecución oportuna de tareas y actividades propias de cada puesto de trabajo, así como un presunto abandono de trabajo sin causa justificada, tal como lo señala el artículo 72 del Código de Trabajo, situación que menoscaba la eficiencia y eficacia de las operaciones en apego al cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.



## CONCLUSIONES

El estudio realizado sobre el control y el cumplimiento de horarios en la jornada laboral y extraordinaria de un médico del servicio de Radiología e Imágenes Médicas del hospital México, permite concluir, desde una perspectiva preventiva y de administración de riesgos, la prudencia de fortalecer el control, registro y refrendo del tiempo extra laborado por los profesionales en ciencias médicas, en este caso el Dr. C.F.Q.O., jefatura del servicio de Radiología e Imágenes Médicas, así como el cumplimiento de horarios establecidos a dicha jefatura, como el uso de redes sociales durante la jornada laboral, situaciones evidenciadas en el presente informe.

Al respecto, cabe señalar que es responsabilidad de la Administración activa, velar porque exista un control efectivo de las marcas del tiempo extraordinario laborado, corroborando de que el mismo se realizó conforme a la normativa institucional, y en los casos donde exista omisión de marcas, el superior jerárquico del funcionario ejecutor de la extra, deberá certificar la comprobación efectiva del trabajo realizado, con el fin de aprobar el pago respectivo. Asimismo, debe establecer los mecanismos de control necesarios para garantizar la asistencia, puntualidad, como el cumplimiento de la jornada laboral.

Por otra parte, en cuanto al uso de redes sociales durante la jornada laboral, se toma sumamente necesario que la administración activa informe al personal respecto a lo establecido en la política "Política para el uso de teléfonos celulares, radios localizadores, radios portátiles y otros en dependencias de la CCSS", con el fin de evitar actos que puedan incidir en el rendimiento y la eficiencia en las labores que se ejecutan tanto a nivel médico como administrativo.

En función de lo descrito, esa Administración activa deberá implementar y mejorar los mecanismos de control y supervisión vinculados con las actividades sustantivas realizadas en el servicio de Radiología e Imágenes Médicas de ese nosocomio, de tal forma que garantice la eficiencia y eficacia de los procesos llevados a cabo en dicho servicio, considerando que estas impactan la prestación de servicios de salud, así como el pago de horas extraordinarias en labores propias del cargo.

## RECOMENDACIONES

### AL DR. DOUGLAS MONTERO CHACÓN, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL MÉXICO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Implementar en el servicio de Radiología e Imágenes Médicas, los mecanismos de control pertinentes para verificar el cumplimiento del horario establecido con la jefatura de ese servicio, a efecto de garantizar la asistencia, puntualidad y cumplimiento de la jornada laboral y, en caso de detectar incumplimiento de esas medidas, actuar conforme al ordenamiento jurídico y normativa institucional aplicable. Lo anterior, de conformidad con lo indicado en los hallazgos 3 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá remitir, a esta Auditoría, en el plazo de tres meses, la documentación pertinente relativa a las acciones adoptadas respecto a la implementación de los mecanismos de control para verificar el cumplimiento de horarios por la Jefatura del Servicio de Radiología e Imágenes Médicas.

2. Emitir recordatorio al personal médico y administrativo del hospital México sobre la importancia de acatar lo dispuesto en el Código de Trabajo, "Política para el uso de teléfonos celulares, radios localizadores, radios portátiles y otros en dependencias de la CCSS"; Reglamento Interior de Trabajo y otras directrices, con el fin de evitar actos que puedan disminuir el rendimiento y la eficiencia en las labores que se ejecutan durante la prestación de los servicios de salud. Lo anterior, de conformidad con lo indicado en los hallazgos 4 de este informe.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá remitir, a esta Auditoría, en el plazo de un mes la documentación donde conste la instrucción girada al personal del centro hospitalario.

**A LA LICDA. VERÓNICA ZAMORA VARGAS, EN SU CALIDAD DE JEFATURA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL MÉXICO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

3. Analizar la procedencia del pago de tiempo extraordinario realizado el 23 de diciembre 2018 al Dr. C.F.Q.O. por la suma de ₡721 146.05; según certificación R.H.H.M.-CER-0616-03-2022, del 10 de marzo 2022 y reporte 11106-2019 "Pago de Guardias Médicas", ausente de marcas de entrada y de salida relativas a esa jornada laboral, así como el justificante pertinente de tal omisión que valida la ejecución efectiva del trabajo realizado. De conformidad con el resultado del análisis realizado, valorar si es pertinente la recuperación del pago acreditado al Dr. C.F.Q.O., conforme las directrices institucionales emitidas al respecto. Lo anterior, de conformidad con lo indicado en el hallazgo 1 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá remitir, a esta Auditoría en el plazo de tres meses, la documentación donde conste los resultados del análisis de la procedencia del pago de tiempo extraordinario efectuado al Dr. C.F.Q.O., así como las acciones efectuadas a partir del análisis llevado a cabo.

**ÁREA AUDITORÍA OPERACIONAL**

Lic. Muhammad Herrera Bermúdez  
**Asistente de Auditoría**

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr., jefe  
**Subárea Regional y Local Operacional**

Lic. Melvin Zuñiga Sedo, jefe a.i.  
**Área**

ANP/GAP/MHB/tac

C .MBA .Vilma Campos Gómez, directora administrativa financiera, hospital México -2104.  
Auditoría