



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

**AGO-130-2015**  
**16-06-2015**

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2015 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el cumplimiento de la normativa técnica en la ejecución de los procesos sustantivos de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del hospital Los Chiles.

Los resultados del estudio reflejan debilidades en la gestión administrativa de la Unidad Gestión de Recursos Humanos del hospital Los Chiles, principalmente por la falta de automatización de los procesos, que actualmente son manuales, con la consecuente afectación de las actividades sustantivas. En ese sentido, se evidenciaron riesgos ante funciones eventualmente incompatibles, inoportunidad en la revisión de la nómina salarial y otros aspectos que propician debilitamiento del sistema de control interno.

Además, se evidenció que en el hospital Los Chiles se ha mantenido la atención de los pacientes a través de un segundo y tercer turno financiado bajo la modalidad de tiempo extraordinario, cuyo gasto -aunque disminuyó en el último año-, representa más de la cuarta parte de los salarios ordinarios de ese centro médico, lo que va en detrimento del uso eficiente de los recursos institucionales asignados. El anterior hallazgo había sido evidenciado en el informe de Auditoría ASS-130-2012, del 6 de julio del 2012, "Evaluación de la gestión gerencial del Director General del hospital Los Chiles", cuyas recomendaciones aún no han sido cumplidas por parte de la Gerencia Médica.

Asimismo, los mecanismos e instrumentos utilizados para la solicitud de plazas, ha dificultado el planteamiento de necesidades ante los superiores jerárquicos, ya sea porque no han tenido la suficiente capacitación o por presuntos vacíos normativos para la medición de tiempos, movimientos y comparativo de cargas de trabajo.

En virtud de lo anterior, se recomendó a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, efectuar un acompañamiento y asesoría a las autoridades del hospital Los Chiles, respecto a la solicitud de plazas; a la Dirección General, Dirección Administrativa Financiera y Unidad de Gestión Recursos Humanos de ese hospital, implementar el Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH); que los profesionales utilicen el registro digital de marcas en jornadas extraordinarias; así como un plan remedial para fortalecer las debilidades de control interno relacionadas con pagos de dedicación exclusiva y carrera profesional, procesos de selección, revisión de la nómina salarial, control y supervisión, distribución de funciones y actualización de vacaciones.



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

AGO-130-2015  
16-06-2015

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL LOS CHILES, U.E. 2402

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE, U.E. 2499

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2015 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de la normativa técnica en la ejecución de los procesos sustantivos de la Unidad Gestión de Recursos Humanos del hospital Los Chiles.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la aplicación de directrices y normas en los procesos de reclutamiento y selección de personal (nombramientos interinos y concursos).
- Analizar la calidad de la planilla salarial (exactitud, aplicación de normativa) en los procesos de remuneración salarial.
- Determinar los mecanismos de supervisión ejercidos por la Jefatura de Recursos Humanos y la Dirección Administrativa Financiera, sobre los procesos sustantivos de recursos humanos.
- Constatar que la ejecución de actividades en las oficinas de recursos humanos, se desarrolla con la debida separación de funciones (incompatibles o separación de transacciones).

#### ALCANCE Y NATURALEZA

El estudio comprende la revisión y análisis de las actividades ejecutadas en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del hospital Los Chiles, en el período comprendido entre el 2 de enero del 2014 y el 31 de marzo del 2015.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgado mediante la Resolución R-CO-94-2006 de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-



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

064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Inspección física en la Unidad Gestión de Recursos Humanos.
- Análisis de los siguientes documentos y sistemas de información:
  - Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 31 de diciembre del 2014 y al 31 de marzo del 2015.
  - Informes de supervisión de la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Norte.
  - Expedientes de personal.
  - Expedientes de procesos de selección y resultados del Equipo Interdisciplinario de Selección (E.I.S.).
  - Registro y control de marcas de quienes realizan jornadas extraordinarias.
  - Registro digital de nombramientos, vacaciones e incapacidades de funcionarios(as) del hospital Los Chiles.
  - “Reporte de Nivel de Cumplimiento del Hospital Los Chiles” emitido por el Área de Diseño, Administración Puestos y Salarios.
  - Sistema de Planilla Ampliada para las cuentas de carrera profesional y dedicación exclusiva.
  - Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).
  - Sistema Control y Evaluación de Nómina (SCEN).
  - Sitio web de los Colegio Profesionales: Médicos, Farmacéuticos(as) y Enfermeras(os).
- Indagaciones con los siguientes funcionarios del hospital Los Chiles:
  - Dr. Luis Guillermo Parini Brenes, Director General.
  - Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos.
  - Dra. Yahara Herrera Rivera, Directora de Enfermería.
  - Dr. Wagner Aguilar Salas, Jefe a.i. Farmacia.
  - Dra. Hazel Mairena Aburto, Jefe Servicio Laboratorio Clínico.
  - Ing. Marco Fallas Rodríguez, Jefe Ingeniería y Mantenimiento.
  - Licda. Luzmilda Rodríguez López, Jefe Redes.
  - Lic. Gerardo Cantón Ruiz, Jefe Área Gestión de Bienes y Servicios.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual para la Elaboración del Presupuesto.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

- Manual para el Trámite de Disfrute y Pago de Vacaciones de los Empleados de la CCSS.
- Manual para la Elaboración de Estudios Técnicos de Necesidades de Recursos Humanos.
- Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario.
- Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva en la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Instructivo para la Aplicación del Incentivo de Carrera Profesional en la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Circular DCRH-0120-2005 “Recordatorio Disposiciones Tiempo Extraordinario”.
- Circular SDRH-0047-1996, referente a la conformación y contenido del expediente personal.
- Oficio DAGP-1560-2011, respecto a evaluación de la nómina salarial.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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 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...”.*

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA EN TIEMPO EXTRAORDINARIO Y GUARDIAS MÉDICAS

Se determinó que para el período 2015 se dio una disminución del 17 % del presupuesto asignado a las partidas variables de servicios personales, en relación con el año anterior, que corresponden a las cuentas de tiempo extraordinario, guardias médicas, disponibilidades y días feriados. Sin embargo, los salarios extraordinarios representan más de la cuarta parte del presupuesto destinado en partidas fijas (salarios ordinarios), cuyo gasto principal se destinó al pago de médicos especialistas y personal del Servicio de Enfermería, donde esos últimos realizan de manera permanente, la segunda y tercera jornada laboral bajo la modalidad de horas extras. Además, en la partida presupuestaria 2023 “Guardias Médicas”, se incluyó el gasto de horas extras de los farmacéuticos(as) y microbiólogos clínicos, en lugar de utilizar la 2021 “Tiempo Extraordinario”. En cuanto al presupuesto asignado de las partidas variables de servicios personales, la disminución entre el 2014 y 2015 se detalla a continuación:



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

**CUADRO 1**  
**COMPARATIVO PRESUPUESTO ASIGNADO EN PARTIDAS VARIABLES DE SERVICIOS PERSONALES**  
**PERIODO 2015-2014**

Partidas	Año 2015	Año 2014	Diferencia	Variación anual
<b>Partidas fijas (salarios ordinarios)</b>	<b>¢2.950.995.739,60</b>	<b>¢2.817.034.515,32</b>	<b>¢133.961.224,28</b>	<b>5 %</b>
2021 Tiempo extraordinario	340.000.000,00	374.952.500,00	-34.952.500,00	-9 %
2012 Guardias médicas	420.000.000,00	537.200.000,00	-117.200.000,00	-22 %
2024 Disponibilidades médicas	70.000.000,00	107.000.000,00	-37.000.000,00	-35 %
2025 Días feriados	40.000.000,00	29.907.500,00	10.092.500,00	34 %
<b>Total salarios extraordinarios</b>	<b>870.000.000,00</b>	<b>1.049.060.000,00</b>	<b>-179.060.000,00</b>	<b>-17 %</b>
Relación ordinario vs extraordinario	29,48 %	37,24 %	-7,76 %	

**Fuente:** Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 31/12/14 y 31/03/15.

Del cuadro anterior se aprecia que los salarios extraordinarios representaron un 37,24 % y un 29,48 % de los salarios ordinarios, para el 2014 y 2015 respectivamente.

Mediante el sistema de planilla ampliada se analizó el gasto de jornadas extraordinarias según grupo ocupacional, donde se evidenció que en la partida 2021 "Tiempo Extraordinario", la mayor erogación fue originada por personal del Servicio de Enfermería con un 67 %, quienes laboran un segundo y tercer turno bajo la modalidad de tiempo extraordinario:

**CUADRO 2**  
**TIEMPO EXTRAORDINARIO CANCELADO POR GRUPO OCUPACIONAL**  
**ENERO – MARZO 2015**

Servicio	Monto cancelado	Porcentaje
Enfermería	¢40.802.715,04	67 %
Farmacia	3.999.972,12	7 %
Redes	3.745.437,05	6 %
Radiología	2.824.549,95	5 %
Transportes	2.582.791,56	4 %
Ing. y Mantenimiento	2.077.793,38	3 %
Administración	1.844.011,70	3 %
Laboratorio	1.392.047,44	2 %
Vigilancia	603.767,65	1 %
Lavandería	491.311,23	1 %
Odontología	144.654,20	0 %
Servicios Generales	9.946,79	0 %
<b>Total general</b>	<b>¢60.518.998,11</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Sistema de planilla ampliada



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

Del gasto ejecutado en la partida 2023 “Guardias Médicas”, un 50 % del total fue asignado a los médicos especialistas en Anestesia, Cirugía, Ginecología y Pediatría, así como a la Jefatura de Laboratorio Clínico, según el cuadro siguiente:

**CUADRO 3  
DETALLE DE GUARDIAS MÉDICAS  
ENERO – MARZO 2015**

Funcionario	Puesto	Cancelado	Porcentaje
Calvo Solano José María	Méd. Esp. Anestesia	¢14.172.626,40	12 %
Fernández Murray Eric	Méd. Esp. Cirugía	13.640.762,10	12 %
Arguello Arguello William	Méd. Esp. Ginecología	11.432.743,90	10 %
Arias Zúñiga Francisco	Méd. Esp. Pediatría	7.057.408,17	6 %
Mairena Aburto Hazel	Microbiólogo Jefe	5.536.710,84	5 %
Fletes López Mario	Méd. Esp. Cardiología	5.348.619,26	5 %
Otros 30 funcionarios(as)		58.635.919,11	51 %
<b>Total general</b>		<b>¢115.824.789,78</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sistema de planilla ampliada.

De acuerdo con lo indicado anteriormente, en la partida 2023 “Guardias Médicas” se canceló ¢115.824.789,78 a 36 funcionarios(as), entre ellos personal de Farmacia y Laboratorio Clínico, según el siguiente detalle:

**CUADRO 4  
GASTO EN LA PARTIDA PRESUPUESTARIA 2023 GUARDIAS MÉDICAS  
ENERO – MARZO 2015**

Servicio	Monto cancelado	Porcentaje
Médicos	¢85.792.292,12	74 %
Farmacia y Laboratorio	30.032.497,66	26 %
<b>Total general</b>	<b>¢115.824.789,78</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sistema de planilla ampliada.

Se detectó que las siguientes jefaturas de Servicio realizan tiempo extra, aunque existen roles mensuales donde se encuentran autorizados por la Dirección General del hospital Los Chiles:

- Dra. Yahara Herrera Rivera, Directora de Enfermería.
- Dra. Hazel Mairena Aburto, Jefe Servicio de Laboratorio Clínico.
- Dr. Wagner Aguilar Salas, Jefe Servicio Farmacia.

Por otra parte, se comprobó que en ese centro médico no se ha implementado el Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH), por lo que todos los reportes para los nombramientos de



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

personal, ascensos, traslados, pagos por tiempo extraordinario y otros, son confeccionados en máquinas de escribir, lo cual repercute negativamente en la gestión del hospital Los Chiles.

El Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario, apartado”, establece lo siguiente:

*“1.2 Condiciones para el pago de tiempo extraordinario. ...Por otra parte, se considera el trabajo extraordinario como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública...”*

*2.5.7 Guardias Médicas (900-31-2). Se le paga a los profesionales médicos y se obliga su permanencia dentro del hospital. La remuneración se efectúa como tiempo extraordinario, utilizando los distintos factores de cálculo establecidos al respecto”.*

En la Circular DCRH-0120-2005, del 24 de enero 2005, “Recordatorio Disposiciones Tiempo Extraordinario”, se dispone:

*“Para su conocimiento y con el fin de que se tomen las medidas internas correspondientes, me permito transcribir del citado Informe, el inciso j) del punto 2.1.1., el cual textualmente establece lo siguiente: “...j) La provisión presupuestaria por “tiempo extraordinario” en el entendido de que esa Administración es responsable de garantizar que la jornadas extraordinarias y su retribución, se rijan por la normativa pertinente, impidiendo con ello la consolidación de jornadas extraordinarias permanentes que desnaturalicen la figura de tiempo extraordinario...”. Derivado de lo anterior, esta Dirección Corporativa, estima oportuno recordarles la conveniencia institucional de aplicar el tiempo extraordinario, ajustándose en sentido estricto a las disposiciones que para tales efectos existen en la Institución, entre ellas, las contempladas en el punto 1.2 Condiciones para el pago de tiempo extraordinario, del capítulo de Disposiciones Generales, del documento denominado “Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario” a saber: ...Por otra parte, se considera el trabajo extraordinario, como un hecho aislado y excepcional, por lo que lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública...”.*

Por otra parte, el “Manual para la Elaboración del Presupuesto” establece:

*“2021 Tiempo Extraordinario: Cuenta Contable. Esta partida comprende el pago que se hace por labores realizadas fuera del horario o jornada ordinaria de trabajo.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

*Las horas trabajadas que excedan los límites establecidos de la Jornada ordinaria de trabajo, se consideran jornada extraordinaria y deberán remunerarse con el 50% adicional al salario ordinario...*

*c) Su pago no debe convertirse en práctica ordinaria, y solo se permite en casos debidamente justificados. La calificación sobre su necesidad la hará la propia administración bajo su exclusiva responsabilidad...*

*2023 Guardias Médicas: Cuenta Contable. Comprende los pagos en efectivo que la Caja otorga a los profesionales en Ciencias Médicas por permanecer en el centro de salud, en una jornada previamente programada, principalmente para las áreas de Emergencias”.*

El gasto por tiempo extraordinario y guardias médicas surge de la aparente necesidad de contar con más recurso humano en el hospital Los Chiles, según se evidenció en el informe de Auditoría ASS-130-2012, del 6 de julio del 2012, “Evaluación de la gestión gerencial del Director General del hospital Los Chiles”.

La Administración Activa utiliza jornadas extraordinarias para la atención de los Servicios que no tienen cobertura permanente, que garanticen la continuidad en la atención de los pacientes.

El citado incumplimiento normativo debilita el sistema de control interno y dificulta la sana administración de los recursos financieros asignados, en apego a los principios de economía y eficacia en el uso de los recursos públicos.

## 2. SOBRE EL PAGO DE CARRERA PROFESIONAL Y DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN PUESTOS NO PROFESIONALES

Se determinó que en el hospital Los Chiles se realizó el pago de **¢4.651.379,41** por carrera profesional y dedicación exclusiva a funcionarios nombrados en perfiles no profesionales. Se revisó en el sistema de planilla ampliada las partidas presupuestarias 2009 “Dedicación Exclusiva” y 2017 “Carrera Profesional”, donde constan pagos a funcionarios en puestos no profesionales, según el siguiente detalle:

CUADRO 5  
PAGOS DE CARRERA PROFESIONAL Y DEDICACIÓN EXCLUSIVA  
EN PUESTOS NO PROFESIONALES  
ENERO 2014-MARZO 2015

Detalle	Monto cancelado	Porcentaje
Carrera Profesional	¢2.031.657,26	44 %
Dedicación Exclusiva	2.619.722,15	56 %
<b>Total</b>	<b>¢4.651.379,41</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sistema de planilla ampliada





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

El Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva en la Caja Costarricense de Seguro Social, señala en el artículo 3, los requisitos exigidos para acogerse a ese beneficio, entre los cuales indica:

*“a. Ser profesional con el grado de bachiller universitario como mínimo. En los casos en que el servidor ostente un título académico de una universidad extranjera, debe aportar una certificación donde conste que el título fue reconocido y equiparado por una universidad costarricense o Institución educativa autorizada para ello.*

*b. Estar nombrado en un puesto en forma interina o en propiedad en un cargo para el cual se requiera como mínimo la condición académica señalada en el inciso anterior, siempre que el funcionario demuestre que cuenta con dicho requisito, con la excepción que se establece en el artículo 11, capítulo VI del presente instructivo.*

*c. El grado académico que ostenta el servidor y con base en el cual se solicita esta compensación, debe estar contemplado como requisito del puesto y la clase, según se establece en el Manual Descriptivo de Puestos de la Institución”.*

El Instructivo para la Aplicación del Incentivo de Carrera Profesional en la Caja Costarricense de Seguro Social, señala en el artículo 4, los requisitos exigidos para acogerse a ese beneficio:

*“a. Para ingresar al régimen, se requiere de una solicitud escrita e individual del profesional ante la Oficina de Gestión de Recursos Humanos del centro de trabajo correspondiente, efectuada en el formulario diseñado para tales efectos, con la presentación de los atestados que respalden la petición (originales y fotocopias).*

*b. Ocupar un puesto con una jornada diaria mínima de 4 horas.*

*c. Desempeñar un puesto que exija como mínimo el grado académico de bachillerato universitario.*

*d. Poseer al menos el grado académico de bachillerato en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto”.*

Lo evidenciado posiblemente obedece a la inoportunidad en la revisión de planillas salariales, así como a la necesidad de fortalecer el control y supervisión de las actividades realizadas en la Unidad de Gestión Recursos Humanos del hospital Los Chiles.

El Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos, mencionó:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

*“Los pagos se han dado a funcionarios que han sufrido ascensos interinos pero no se les reconoció en el momento, sino cuando están en la plaza no profesional. En los interinos, por su condición se tiene que cancelar por medio de Movimiento de Personal, por lo que el pago sería posterior a su nombramiento y se va a reflejar en las plazas no profesionales. En estos casos sí se revisa que el pago haya sido efectuado de manera correcta y por el tiempo indicado”.*

El no realizar supervisiones periódicas y establecer controles efectivos para la revisión de la nómina salarial, podría generar pagos improcedentes a funcionarios que no les corresponde dicho beneficio, lo que afectaría el patrimonio institucional.

### 3. SOBRE EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Se determinó que el proceso de reclutamiento y selección de personal del hospital Los Chiles es llevado a cabo por el Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefe Unidad Gestión Recursos Humanos. Además, disponen de un Equipo Interdisciplinario de Selección (E.I.S.) para la aplicación de pruebas psicológicas, médicas y de trabajo social, para quienes ingresan por primera vez a la institución.

En cuanto a los procesos de selección realizados en ese centro médico, se evidenciaron debilidades en la confección de expedientes, tales como: ausencia de actas de registro de los oferentes, comunicación a los oferentes sobre el resultado del proceso e inoportunidad en la aplicación de las pruebas del E.I.S.

Consecuentemente, los expedientes de personal carecen de la información necesaria que evidencie la forma de ingreso del funcionario y de elegibilidad para ocupar el puesto.

En cuanto al registro de elegibles, se determinó que las jefaturas mantienen principalmente una lista de funcionarios(as) que realizan sustituciones por vacaciones, incapacidades, permisos y otros, aunque no disponen de los listados de elegibilidad por Servicio, puesto y antigüedad.

Además, entre enero y marzo del 2015 se realizaron ocho procesos de selección para la contratación de funcionarios en diferentes perfiles ocupacionales, según consta en los respectivos expedientes y bitácora a cargo de la Unidad Gestión Recursos Humanos. Se analizaron los ocho expedientes de los procesos de selección, con los siguientes resultados:

- En tres casos no consta un acta de cierre de las personas que participaron y se desconoce quién fue seleccionado en el proceso.
- Se promovió un proceso para la selección de un oferente en una plaza de Oficinista-4, pero una vez finalizado, no se realizó ningún nombramiento porque “dado el registro actual de elegibles tenemos candidatos que realizan estos nombramientos”.
- No se deja constancia en todos los casos, del candidato elegido para ocupar el puesto.



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

También se analizaron los expedientes de personal de cuatro funcionarios(as) de nuevo ingreso, donde se constató la oferta de servicios, atestados académicos certificados, pero no consta la forma de ingreso a la institución o la elegibilidad para ocupar el puesto, ya que dichos datos se encuentran en los expedientes del proceso de selección y la valoración del E.I.S. se archiva de manera separada. La forma de ingreso de personal nuevo se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO 6  
INGRESO DE FUNCIONARIOS(AS) A LA INSTITUCIÓN  
PERIODO ENERO 2014 - MARZO 2015

Funcionario(a)	Puesto	Ingreso C.C.S.S.	Acción de Personal	Proceso selección	Resultado pruebas EIS	Comunicación del EIS a funcionario	Candidato elegible
I.A.S.	Farmac. 2	18/12/2014	No consta primera Acción	0007-2015	11/03/2015	No	Sí
N.O.V.	Asist. Ptes.	24/12/2014	542943 J	0014-2014	11/03/2015	No	No
G.G.M.	Farmac. 2	05/01/2015	No consta primera Acción	0007-2015	11/03/2015	No	No
H.G.P.	Aux. Enf.	29/12/2014	000698 J	0006-2014	11/03/2015	No	Sí

Fuente: Expedientes de Personal, resultados pruebas EIS, expedientes procesos de selección.

De lo anterior no se localizó, en dos expedientes, las Acciones de Personal de primer ingreso, así como la comunicación de los resultados del E.I.S., a pesar de que ha transcurrido más de cuatro meses desde su contratación, máxime que dos funcionarios no aprobaron dichas pruebas, es decir, no son idóneos para ocupar el puesto. No obstante, en la evaluación sobre el período interino obtuvieron resultados satisfactorios.

Por otra parte, se consultó a las siguientes Jefaturas de Servicio, para conocer sobre el registro de elegibles para sustituciones, así como el proceso de selección de candidatos, pero mantienen una lista de personal para efectuar vacaciones, incapacidades y otros permisos, principalmente:

- Licda. Luzmilda Rodríguez López, Jefe Redes: Dispone de un registro de elegibles para sustituciones según puesto y antigüedad. Requieren de un proceso de selección para Profesionales 2.
- Lic. Gerardo Cantón Ruiz, Jefe Bienes y Servicios: No existe un registro de elegibles, pero hay un funcionario encargado de realizar las sustituciones, en especial para las vacaciones que son previamente programadas.
- Ing. Marco Fallas Rodríguez, Jefe Ingeniería y Mantenimiento: Actualmente se encuentra en trámite tres procesos de selección y existe un rol para las sustituciones de algunos funcionarios.
- Dra. Yahara Herrera Rivera, Directora de Enfermería: Mediante otro producto de Auditoría se evidenció que existen roles mensuales y se mantiene actualizado el registro de elegibles.
- En cuanto al Servicio de Farmacia, en los últimos tres meses se realizaron dos procesos de selección para Farmacéuticos.



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

De acuerdo con el criterio del Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefe Unidad Gestión Recursos Humanos, en cada Servicio se lleva un registro de elegibles que se revisa semestralmente y, en caso de no haber candidatos para las sustituciones, se realiza un nuevo proceso de selección.

La Circular DAGP-767-2011 del 1º de julio 2011, dispone:

*“Registro de Elegibles Activo y Pasivo: Habrá un Registro de Elegibles Activo conformado por los funcionarios con nombramiento vigente o tramitados durante los últimos seis meses en el mismo Servicio. El Registro de Elegibles Pasivo estará integrado por los funcionarios que no dispongan de nombramiento en el Servicio pero que han manifestado su voluntad de pertenecer al Registro de Elegibles.*

*Diseño y criterio de prioridad: Se tendrá un Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, y los funcionarios incluidos en éste, tendrán orden de prioridad en el nombramiento interino de las plazas disponibles para tales fines, ordenado por puestos y antigüedad, conforme los nombramientos registrados según las acciones de personal tramitadas.*

*Responsabilidad de verificación y control: La Jefatura de cada Servicio, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, serán los responsables de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos y llevar el control de los nombramientos efectuados en cada uno de ellos”.*

La Circular SDRH-0047-1996, del 29 de febrero de 1996, referente a la conformación y contenido del expediente personal, establece:

*“Los documentos que conforman el expediente del funcionario de la Caja, que afectan su relación laboral, deben estar archivados en orden cronológico ascendente y debidamente foliados.*

*A continuación se detallan los documentos que deben depositarse dentro del expediente personal:*

*- Oferta de Servicio con una fotografía. (documento con el que se inicia el expediente personal), Certificación de estudios, Recomendaciones, Fotocopia de la cédula de identidad o cédula de residencia, Declaración jurada previo empleo, Licencias específicas, Examen físico previo empleo, Informes de adaptación, Evaluaciones del desempeño, Contrato de trabajo, Contrato de dedicación exclusiva, Título incorporación colegio profesional, Solicitud y resoluciones sobre el pago de carrera profesional, Estudios de reingreso a la Institución, Estudios de antigüedad, Acuerdos de Junta Directiva por becas, permisos, auxilios especiales reembolsables u otros que se refieran específicamente al trabajador, Autorizaciones de deducciones de cuotas de*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*organizaciones de trabajadores o exclusión sobre esa deducción de cuotas, Resultado de estudios de reasignación, reclasificación o cambio de perfil en el puesto, Notas de felicitaciones, Documentos aplicación sanciones disciplinarias que incluyan los documentos de las fases de investigación (incluye declaraciones) y de ejecución (resolución y sanciones), Órdenes judiciales de retenciones al salario, Embargos, Pensiones alimenticias, Permisos de trabajo de personal extranjero, Comunicación al trabajador (Fórmula 99), Acciones de personal, Movimientos de personal, Disfrute y/o pago de vacaciones, Reportes de tiempo extra, siempre que el reporte sea individual, Carta de renuncia, Comunicación de derecho de pensión, Comunicación al derecho de prestaciones, Constancia o boleta de incapacidades...*

*El funcionario que recibe fotocopia de títulos debe hacer constar al dorso de la misma, la existencia del original, anotando su nombre, firma y la fecha de recibido, además del sello de la unidad de trabajo. Igual procedimiento se seguirá con cualquier otra fotocopia que deba incluirse en el expediente personal”.*

Algunas de las debilidades descritas obedecen a la falta de digitalización y automatización de procesos, lo cual permitiría un mejor control interno y mayor oportunidad en la toma de decisiones.

El Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos, manifestó:

*“El factor principal es que hace falta recurso humano, al menos un funcionario, la carga de trabajo están divididas en dos funcionarios lo que no me permite hacer función gerencial porque hay que hacer de todo. El pago a los funcionarios nos consume en un 95% del tiempo, lo demás hay que hacerlo de manera muy rápida (debidos procesos, consejos técnicos, plan de gestión local, preparación del presupuesto, comisiones, carrera profesional, concursos, constancias y certificaciones)...*

*Existe una limitación para la aplicación de las pruebas del E.I.S. La parte psicológica se programa para cuatro veces al año y de acuerdo con la normativa hay tres meses para aplicarlas y en caso de profesionales son dos meses, lo cual se dificulta su aplicación. Las pruebas del E.I.S. no se pueden aplicar a todos los oferentes por el costo que esto representa, tampoco existe un registro institucional que indique si un oferente realizó pruebas en otras Unidades.*

*Además, en el Hospital Los Chiles no existe radiólogo, por lo que las placas realizadas a los oferentes son enviadas al Hospital San Carlos para su análisis y posteriormente devueltas a la Unidad Gestión Recursos Humanos. En esto hay atrasos de hasta un mes”.*

La carencia de listados de elegibilidad de funcionarios para realizar sustituciones interinas en los diferentes Servicios y categorías de puestos en ese centro asistencial, expone a la Administración Activa a ejecutar contrataciones sin garantizar el cumplimiento de los requisitos académicos y legales pertinentes, así como



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

los aspectos de idoneidad para el puesto, violentando eventualmente los principios de transparencia y libre acceso al empleo público de quienes disponen de una estabilidad relativa o impropia en la institución.

#### 4. SOBRE LA REVISIÓN DE LA NÓMINA SALARIAL

Se determinó que en la Unidad Gestión de Recursos Humanos del hospital Los Chiles no se realiza la revisión de planillas salariales oportunamente, de conformidad con lo dispuesto en el “Protocolo de revisión de la calidad de la nómina salarial”, ni se procede con la inclusión de los informes de revisión en el Sistema de Control y Evaluación de la Nómina Salarial (SCEN). La revisión de la nómina salarial se realiza manualmente y presenta un atraso de un año.

La Dirección de Administración y Gestión de Personal dispuso, mediante el oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, lo siguiente:

*“En cumplimiento de la legislación vigente y con la finalidad de garantizar el pago correcto de los salarios en el nivel local, se establece a partir de la presente disposición, la obligatoriedad para las Oficinas de Recursos Humanos del uso y aplicación del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial", así como la emisión del "Informe de Revisión" de acuerdo con lo instruido por la Subárea de Control y Evaluación de Nómina”.*

La inoportunidad en la revisión de la nómina salarial surge por la necesidad de automatizar los procesos de trámite de pago que actualmente se efectúa de manera manual en esa Unidad Gestión de Recursos Humanos, y de dar una mayor relevancia a las erogaciones salariales del hospital Los Chiles.

El Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos, indicó que la revisión de la nómina salarial no está al día “Porque no hay tiempo suficiente para realizarlo, no ha terminado un cierre cuando ya se ha aplicado uno nuevo. Por esa razón se requiere de un funcionario más para que revise planillas, registro de marcas, archivo de documentos y otros”.

Esta situación propicia no detectar eventuales errores en los pagos ejecutados por conceptos salariales, en cuanto a la calidad, exactitud, pertinencia y legalidad de cada uno de ellos, cuyo presupuesto en las partidas de “Egresos en Efectivo” ascienden a más de ₡4.200.000.000,00 (cuatro mil, doscientos millones de colones) para el 2015. Además, genera debilitamiento en el sistema de control interno e incumplimiento del marco normativo que regula esa actividad.

#### 5. SOBRE LAS LICENCIAS Y LEGALIDAD PARA EJERCER EL PUESTO

Se determinó que todos los profesionales que realizan jornadas extraordinarias en el hospital Los Chiles (68 en total: 20 médicos, 7 farmacéuticos -as-, 26 auxiliares de enfermería y 15 enfermeras -os-), se encuentran debidamente incorporados y habilitados para el ejercicio de su profesión, según consulta realizada en los sitios Web de los Colegios<sup>1</sup> de Enfermeras, Médicos y Cirujanos, y Farmacéuticos de Costa Rica. Sin embargo, se evidenció que un auxiliar de enfermería tiene la licencia vencida desde enero

<sup>1</sup> <http://www.cofar.com>, <http://www.medicos.sa.cr/web/> y <http://www.enfermeria.cr>



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

del 2014, pero no ha laborado desde diciembre del 2013, por permanecer en estado de incapacidad, ni ha recibido salarios por ningún concepto, según datos sustraídos del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).

## 6. SOBRE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Se determinó que en la Unidad de Gestión Recursos Humanos solo laboran dos funcionarios(a), el Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefatura, y la Licda. Jeanory Solano Saballos, Profesional-1, quien realiza funciones que podrían ser consideradas como incompatibles, por cuanto es la encargada de la digitación y trámite de documentos, con la posterior revisión de la planilla salarial. De lo anterior no existe constancia documental de los mecanismos de control interno implementados para disminuir el riesgo de hechos irregulares, lo cual es contrario a las sanas prácticas administrativas y disposiciones normativas emitidas al respecto. Complementariamente se comprobó que reciben supervisión, de manera semestral, por parte de la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Norte.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

*“2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.*

*2.5.4 Rotación de labores. El jerarca y titulares subordinados, según sus competencias, deben procurar la rotación sistemática de las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita aplicar esa medida”.*

La concentración de funciones obedece a que en dicha Unidad solo laboran dos funcionarios que están a cargo de los diferentes procesos de recursos humanos. De acuerdo con el criterio del Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos, se requiere de al menos una plaza más para poder ejecutar los diferentes procesos de manera satisfactoria.

Las funciones que podrían ser consideradas como incompatibles, a cargo de un mismo funcionario(a), generan el riesgo de pagos de salarios de manera inadecuada, irregular y hasta eventualmente dolosa, donde la nómina salarial asciende a más de ₡300.000.000,00 (trescientos millones de colones mensuales).

## 7. SOBRE EL CONTROL DE VACACIONES E INCAPACIDADES

Se determinó que existe un registro digital para el control de vacaciones, incapacidades, nombramientos y tiempo extraordinario de los funcionarios(as) del hospital Los Chiles. Pero en el caso específico de las vacaciones, no está actualizado para la mayoría de los casos, por lo que no existe garantía razonable de



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

los días utilizados y disponibles por cada trabajador, salvo los casos en que se ha efectuado el estudio de ese beneficio. Aunque en los expedientes de personal de algunos funcionarios de enfermería, laboratorio clínico, farmacia y médicos, consta la solicitud de vacaciones, su elaboración y control están a cargo de cada Jefatura de Servicio.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

*“5.1 Sistemas de Información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas...”*

*5.4 Gestión documental. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.*

La situación descrita obedece a la falta de automatización de los procesos de recursos humanos, lo cual implica que la mayoría de documentos utilizados para nombramientos, vacaciones, pagos y rebajos de salarios, sean elaborados en máquinas de escribir. El Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos, informó que “El registro se empezó a implementar a partir de enero del 2015, por lo que se está actualizando la información”.

La automatización de procesos permitirá un mayor aprovechamiento de los recursos institucionales, así como un control y supervisión más oportunos, lo cual podría surgir a través de la implementación del Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH) u otro establecido en su lugar.

## **8. SOBRE EL REGISTRO DIGITAL DE MARCAS**

Se determinó que para el trámite y pago de jornadas extraordinarias no se utiliza el reloj marcador como mecanismo de control de entradas y salidas de los funcionarios(as) con grados profesionales (farmacéuticos, microbiólogos y médicos), quienes mantienen bitácoras u otros mecanismos a criterio de cada jefatura. Además, se ha delegado la responsabilidad de la confección -a máquina de escribir- y control de los documentos de pago a las Jefaturas de Servicio, donde al parecer algunos no han recibido la capacitación requerida por parte de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Al respecto, se revisaron los documentos “Reporte de Feriados, Trabajo Extraordinario y Sumas a Rebajar por Horas”, de febrero del 2015, los cuales no presentan tachaduras, borrones o alteraciones que hagan dudar de los datos registrados en los mismos.

En el caso de la Dra. Hazel Mairena Aburto, Jefe Servicio Laboratorio Clínico, mantiene bitácoras y registros de “Tiempos y Ausencias” mensuales del personal a su cargo, mediante el cual se tramita el pago de tiempo extraordinario.

El Dr. Wagner Aguilar Salas, Jefe Servicio de Farmacia, tiene los registros del reloj marcador, y aseguró que el llenado manual de esos documentos conlleva aproximadamente 4 días al mes, y no ha recibido capacitación para el manejo de asuntos relacionados con recursos humanos.

El “Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario” establece lo siguiente:

*“1.6 Del registro y control. 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”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, numeral 5.4, disponen:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.*

La Circular GA-27338-13|GM-9309-13|GF-14790-13|GIT-0781-13|GP-21671-13|GL-30707-13, del 11 de julio del 2013 -Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo-, establece:

*“...f. Por último, se reitera la obligatoriedad del registro de asistencia y puntualidad cuando se labora tiempo extra, toda vez que “para efectos de pago, sólo serán válidas las horas extraordinarias que están debidamente registradas y comprobadas...”.*

A criterio del Dr. Luis Guillermo Parini Brenes, Director General del hospital Los Chiles, existía la opción de implementar un método de control para quienes están exentos de marca, que en el caso de los médicos se utiliza el “Informe de Guardias Médicas”.

El Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos, mencionó:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*“Desconozco si hay alguna disposición en cuanto a la obligación de que los profesionales utilicen el registro de marcas. Desde que trabajo en el hospital, hace 30 años, los profesionales nunca han marcado”.*

El uso del registro de marcas es un mecanismo de control que permite mayor seguridad y legalidad en el trámite y pago de jornadas extraordinarias. Sin embargo, la confección de esos documentos mediante mecanismos manuales y máquinas de escribir, genera atrasos en las actividades sustantivas de las Jefaturas de Servicio y un desaprovechamiento de los sistemas de información institucionales.

## 9. SOBRE LA GESTIÓN DE SOLICITUD DE PLAZAS

De acuerdo con la información suministrada a esta Auditoría, en el hospital Los Chiles existe necesidad de recurso humano, cuyas plazas son requeridas para asegurar la atención y continuidad de los servicios, que en su mayoría son cubiertos mediante jornadas extraordinarias. Se evidenció que desde hace dos años las autoridades locales han trabajado en el cumplimiento de requisitos institucionales para la solicitud de plazas, pero existen aparentes vacíos normativos y falta de personal capacitado para efectuar estudios de medición de tiempos, movimientos y comparativo de cargas de trabajo. Las siguientes son algunas de las gestiones realizadas:

- En oficio DMHLCH-01145-14, del 17 de diciembre del 2014 suscrito por el Dr. Luis Guillermo Parini Brenes, Director General del hospital Los Chiles, dirigido al Dr. Gustavo Zeledón Donzo, Director Regional de Servicios de Salud Huetar Norte, se solicitaron 88 plazas (de médicos especialistas, personal de enfermería, farmacia, laboratorio, mantenimiento y administrativos. En el citado oficio se indicó que *“...comparativamente con Hospitales de la misma categoría PERIFERICO UNO, poseemos casi el 50 % menos del personal que cualquiera de otros centros, lo que nos ha obligado a cubrir con tiempo extraordinario muchas de las actividades ordinarias del hospital”.*
- En acta de reunión del 17 de abril del 2015, celebrada en el hospital Los Chiles, con la participación de la Dra. María del Rocío Sáenz Madrigal, Presidenta Ejecutiva; la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica; Arq. Gabriela Murillo Jenkins, Gerente de Infraestructura; Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero; Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones; funcionarios del hospital Los Chiles, Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Norte y miembros de la Junta de Salud, se planteó *-por parte del nivel local-* lo siguiente:
  - *“...Muchas o la gran mayoría de actividades ordinarias se hacen cubriendo con Tiempo Extraordinario, nombramientos por días libres y aprovechando todas las sustituciones posibles para no afectar el servicio.*
  - *No podemos cumplir con la política presupuestaria considerando el poco personal en relación con el tiempo extraordinario requerido para no afectar el usuario.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- *Si nos consideramos con los otros 3 hospitales periféricos uno, la diferencia en el número de plazas es abismal donde con el menos de la diferencia llega hasta 120 plazas.*
- *Calculamos que nuestra necesidad es al menos 88 plazas... Esto nos permitiría mejor atención al usuario, cumplir con la política presupuestaria y disminuir los riesgos por esa falta de personal y que se suple con tiempo extraordinario.*
- *La solicitud en este punto es que se nos apoye al menos con una persona de la Dirección de Recursos Humanos, para que con su acompañamiento podamos realizar los estudios necesarios para poder hacer la solicitud formal del recurso humano necesario para su consideración”.*

También se evidenció que en el hospital Los Chiles han trabajado durante los últimos dos años, en la confección de estudios y cumplimiento de las directrices aplicables para la solicitud de plazas, las cuales aún no han sido finalizadas debido a diversos requerimientos institucionales.

En el informe de Auditoría ASS-130-2012, del 6 de julio del 2012 “Evaluación de la gestión general del Director General del Hospital Los Chiles”, se recomendó a la Gerencia Médica que analizara las necesidades de recurso humano de ese centro médico y “de acuerdo con las posibilidades financieras de la institución, se les brinde los códigos presupuestarios requeridos”, acciones que aún no han sido cumplidas de manera satisfactoria.

El “Manual para la Elaboración de Estudios Técnicos de Necesidades de Recursos Humanos” establece:

- *“3.1.3. Medición de los tiempos de las actividades ejecutadas. El estudio de tiempos consiste en cronometrar una muestra de la actividad de un empleado y utilizarla seguidamente para fijar un estándar. Se mide con un cronómetro el tiempo de un empleado experimentado y trabajando a ritmo normal tarda en realizar la operación.*
- *3.1.4 Determinación de la carga de trabajo real. Una vez que se obtiene el tiempo estándar de las operaciones o el tiempo total del proceso se podrá definir la cantidad de personal, comparando el tiempo que amerita la realización de las actividades por la cantidad de veces que se debe de repetir durante el día, el resultado se compara con la jornada laboral efectiva (jornada laboral normal sin las horas de recesos y comidas) del funcionario”.*

La situación descrita obedece a que en el hospital Los Chiles se requiere personal nuevo en plazas cuyos procesos y cargas de trabajo no pueden ser comparados, porque existe un único o ningún funcionario. A criterio del Dr. Luis Guillermo Parini Brenes, Director General, ha faltado capacitación para aplicar el instrumento de estudios de necesidades de plazas.



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

Lo anterior genera costos adicionales a la institución por la elaboración de estudios e informes técnicos que eventualmente podrían no cumplir con las disposiciones normativas, y hasta no ser considerados en la dotación de recursos.

## CONCLUSIONES

Los resultados del estudio reflejan que existen debilidades en la gestión administrativa de la Unidad Gestión de Recursos Humanos del hospital Los Chiles, principalmente por la falta de automatización de los procesos para la confección y trámite de documentos de nombramientos, vacaciones, horas extras, sumas a rebajar y otros, que al parecer consumen la mayor parte del tiempo de dos funcionarios que laboran en esa Unidad, incluyendo la Jefatura. Lo anterior podría estar afectando la oportunidad de revisión de la nómina salarial, el cumplimiento de requisitos normativos de los procesos de selección; el control, supervisión, asesoría y apoyo que debería brindar la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y propicia el incremento de riesgos por funciones eventualmente incompatibles, pagos de más y/o de menos a funcionarios y, consecuentemente, debilitamiento del sistema de control interno en general.

Por otra parte, se evidenció que la necesidad de atención de los usuarios de los servicios de salud ha implicado, para el hospital Los Chiles, mantener en algunos casos, un segundo y tercer turno bajo la modalidad de tiempo extraordinario, cuyo gasto aunque disminuyó en el último año, aún representa más de la cuarta parte de los salarios ordinarios de ese centro médico, lo que va en detrimento del uso eficiente de los recursos institucionales asignados.

Lo anterior también había sido evidenciado mediante el informe de Auditoría ASS-130-2012, del 6 de julio del 2012, "Evaluación de la gestión gerencial del Director General del hospital Los Chiles, cuyas recomendaciones aún no han sido cumplidas por parte de la Gerencia Médica.

Finalmente, se comprobó que los mecanismos e instrumentos utilizados para la solicitud de plazas ha dificultado el planteamiento de necesidades ante los superiores jerárquicos, ya sea porque no han tenido la suficiente capacitación o por presuntos vacíos normativos para la medición de tiempos, movimientos y comparativo de cargas de trabajo.

## RECOMENDACIONES

### A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL

1. Realizar un acompañamiento local y asesoría a la Dirección General del hospital Los Chiles, para el cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con la solicitud de plazas. Lo anterior por cuanto no disponen del recurso humano capacitado para la medición de tiempos, movimientos y comparativo de cargas de trabajo. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**



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

#### **A LA DIRECCIÓN GENERAL, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y UNIDAD DE GESTIÓN RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL LOS CHILES**

2. Ejecuten las acciones que correspondan para la implementación del Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH), en el hospital Los Chiles, en virtud de la ausencia de automatización de los procesos de la Unidad de Gestión Recursos Humanos, según lo indicado en los hallazgos 1 y 7 “Sobre la ejecución presupuestaria en tiempo extraordinario y guardias médicas” y “Control de vacaciones e incapacidades”, respectivamente. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
3. Realicen la implementación del registro digital de marcas, para todos los funcionarios(as) que realizan jornadas extraordinarias, mismo que será necesario para el respectivo pago de horas extras y guardias médicas, según lo indicado en el hallazgo 8 “Sobre el registro digital de marcas”. **Plazo de cumplimiento: 1 mes.**

#### **A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL LOS CHILES**

4. Ejecute las acciones que correspondan para que los pagos de tiempo extraordinario a profesionales en farmacia y laboratorio clínico, se realicen en la partida 2021 “Tiempo extraordinario”, salvo criterio legal en contrario. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

#### **A LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL LOS CHILES**

5. Realice un plan remedial con el objeto de corregir las debilidades evidenciadas en el presente informe, para lo cual deberán de ejecutar -entre otras y a criterio de esa Jefatura-, las siguientes acciones: **a)** Revisión de los pagos por concepto de dedicación exclusiva y carrera profesional en puestos no profesionales, y recuperación de los montos cancelados eventualmente de más. **b)** En cuanto a los procesos de selección de personal, garantizar que el ingreso de nuevos trabajadores cumpla con las políticas institucionales y requerimientos exigidos para el puesto, para lo cual se deberá dejar constancia de lo actuado en el expediente de personal. **c)** Revisión y actualización de las planillas de acuerdo con el “Protocolo de revisión de la calidad de la nómina salarial”. **d)** Control, supervisión y capacitación a las Jefaturas de Servicio, en temas relacionados con los nombramientos, vacaciones, incapacidades, pago de tiempo extraordinario y demás. **e)** Valoración y distribución de funciones que sean consideradas eventualmente como incompatibles. **f)** Actualización del control de vacaciones de los funcionarios(as) de ese centro hospitalario. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**



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

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados con el Dr. Luis Guillermo Parini Brenes, Director General; MBA. Miguel Mora Mena, Director Administrativo Financiero, y el Lic. Francisco Torrentes Blanco, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos, todos del hospital Los Chiles.

*En cuanto a la recomendación 4 se consideró un plazo de 6 meses, por cuanto el MBA. Mora Mena mencionó que “se requiere de un criterio para el uso de la partida 2021 y 2023”. El Dr. Parini Brenes comentó que “Hay cosas que la institución negocia, se tramitan pagos de más y se permiten los rebajos a largo plazo tipo préstamos sin interés, lo cual no se justifica”. No se emitieron observaciones al informe.*

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Luis Alberto Arce Pérez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE SUBÁREA FISCALIZACIÓN  
OPERATIVA REGIÓN NORTE**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE**

**EAM/GAP/LAP/lba**