



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

AGO-209-2017
19-12-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2017 del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la suficiencia del control interno establecido para la gestión de formación y capacitación del personal del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera.

La capacitación y formación del personal son fundamentales para el desarrollo de la seguridad social en particular y del Estado en general. En este sentido, la Caja Costarricense de Seguro Social requiere recursos humanos calificados para la prestación de sus servicios, razón por la cual tiene regulados los procedimientos de capacitación y desarrollo, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral, teniendo dentro de sus facultades la programación y ejecución de actividades de capacitación en el área administrativa y de seguridad social, supeditado a las normativas y criterios técnicos emitidos por el CENDEISS, situación que en el Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera no son aplicados de manera efectiva, esto por cuanto se determinaron debilidades de control dentro de las que se pueden mencionar, falta de planificación, inexistencia de registro (participación, costos, permisos, entre otros), regulaciones, avales improcedentes, capacitaciones otorgadas que no responden al Diagnóstico de Necesidades de capacitación, entre otros.

Dentro de las debilidades evidenciadas se tiene la ausencia de la implementación de los planes de capacitación, lo que no permite garantizar la adecuada ejecución de los cursos en respuesta a las necesidades reales de capacitación del personal del Centro Médico, adicionalmente, esta situación dificulta el disponer de información relevante para el centro y la toma de decisiones, tales como costos incurridos, cumplimiento de metas, entre otros.

Por otra parte, se evidenció debilidades en cuanto a la regulación y aval de las actividades educativas desarrolladas, sobre todo considerando la ausencia de aval por parte de la Dirección General para el desarrollo de las mismas fuera de las instalaciones del Centro Médico, ausencia de movimientos de personal para registrar permisos con goce de salario, no rendimiento de cuentas ante el CENDEISS, entre otros puntos relevantes.

En lo que respecta a la efectividad de las capacitaciones contratadas, se determinó la ausencia de controles que permitan un adecuado cumplimiento del proceso contractual en lo que respecta a la ejecución.

Sobre la evaluación de los participantes, se determinó que no existen controles que permitan corroborar que los cursos impartidos sean pertinentes. Aunado a lo anterior se evidenció que el proceso de evaluación del instructor no responde al procedimiento establecido, esto por cuanto el mismo no se realiza durante el desarrollo del curso.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Con relación a los permisos con goce de salario, se determinó que se han presentado casos que han sido autorizados de forma improcedente, dado que están siendo avalados por la Dirección General cuando lo correcto es que sea otorgado por el nivel Gerencial.





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

AGO-209-2017
19-12-2017

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DE LA SUFICIENCIA DE CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA LA GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR. CARLOS SÁENZ HERRERA, U.E. 2103

GERENCIA MÉDICA, U.E. 2902

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual de Trabajo 2017 del Área de Gestión Operativa de la Auditoría Interna PAI 151.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno establecido para la gestión de formación y capacitación del personal en el Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la elaboración y aval del diagnóstico de necesidades de desarrollo profesional y capacitaciones
- Comprobar la formulación y ejecución de planes relacionados con el desarrollo.
- Determinar los controles implementados para evaluar la efectividad del curso y el aporte a la institución, esto sobre el funcionario como también sobre el docente.
- Determinar que las capacitaciones impartidas sean avaladas, reguladas y acreditadas.
- Verificar el control estratégico establecido sobre las actividades de desarrollo del personal.

ALCANCE

Se analizó la existencia y aval del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, así como la existencia de planes y su ejecución en el período de enero a junio 2017.

Asimismo, el estudio comprende la revisión y análisis de las actividades de capacitación ejecutadas por la Administración Activa, referente a los controles implementados para garantizar su eficiencia y efectividad. Se analizó la existencia de avales para la participación de los funcionarios, así como el otorgamiento de permisos con y sin goce de salario, para ello se revisó una muestra de 20 expedientes de personal.



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

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

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de expedientes de personal.
- Revisión de Plan de Necesidades de Capacitación del personal del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera.
- Revisión de facturas de compra de capacitaciones, realizadas mediante compras directa.
- Entrevista a la Licda. Estella Arce Bolaños, Encargada de Capacitación y Desarrollo Profesional del hospital Dr. Carlos Sáenz Herrera.
- Verificación de la elaboración del Diagnóstico de necesidades de desarrollo profesional y capacitación, así como su correspondiente aval por parte del CENDEISS.
- Solicitud de información de planes relacionados con el desarrollo profesional, la capacitación y la formación del personal, para los procesos educativos gratuitos como los contratados a terceros.
- Determinación de la regulación, aval y acreditación de las actividades educativas.
- Verificación de los controles aplicados para garantizar la efectividad de las capacitaciones.
- Comprobación de la existencia de controles en cuanto a la evaluación de docentes, instructores y participantes de las actividades de capacitación y formación.
- Determinación de la autorización de los permisos otorgados a funcionarios para asuntos de capacitación y formación.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, julio 2002.
- Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007
- La Política Institucional para la Gestión de Personas de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobada según Artículo 16º de la Sesión Número 8886 del 02 de febrero del 2017.
- Política de Capacitación y Formación del Recurso Humano de la CCSS, 2011
- Esquema de Delegación para aprobar Movimientos de Personal y otros esquemas centros sin desconcentración máxima, aprobado en sesión 8014 del 1 de diciembre 2015.





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

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 IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Se determinó que se carece de un Plan de Implementación del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) ni se evidenció que se establezca una priorización de las capacitaciones que deben ser impartidas, siendo que inclusive se planifican cursos para funcionarios cuyo perfil no lo requiere, sin la justificación técnica correspondiente.

A manera de ejemplo, se incluyó en el Diagnóstico de Necesidades una Maestría Profesional en Administración de Servicios de Salud a personal del Servicio de Vigilancia y Limpieza.

El Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el capítulo 2, del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Formación, artículo 4, indica

“Los centros de trabajo realizarán aquellas actividades de capacitación que respondan a una determinación de necesidades y a un plan de capacitación local.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Mientras que el capítulo 3 “de la gestión de la capacitación” inciso 3.2.1,” de los cursos de capacitación” en el artículo 11 y 12, señalan:

Artículo 11. “La capacitación en la CAJA estará siempre orientada a complementar y perfeccionar las competencias de cada funcionario, acorde con el nivel de exigencia de los perfiles de los puestos. La prioridad en la capacitación será otorgada a aquellas actividades que se originen en una determinación de necesidades Institucionales de capacitación y en los objetivos del Plan Bienal Operativo del Centro de Trabajo correspondiente”.

Artículo 12. “Los niveles gerenciales de cada centro de trabajo serán los encargados de generar actividades educativas, aprovechando el conocimiento, formación y “expertice” de los funcionarios mediante la figura del facilitador o experto interno. Para este efecto, coordinarán con el CENDEISSS, lo pertinente cuando se refiere a avales educativos, formalización de estudios y otros efectos, según lo normado en el presente Reglamento”.

Por otra parte el inciso 3.5 “Del seguimiento, control y evaluación de las actividades educativas” artículo 23, indica:

“Cada Centro de Trabajo que realice actividades de capacitación con recursos propios o a través de contratación, en concordancia con lo que establece la Ley de Control Interno, velará por la calidad y pertinencia de la misma”.

La Licda. Estella Arce Bolaños, Encargada de Capacitación y Desarrollo Humano del Hospital Nacional de Niños, Dr. Carlos Sáenz Herrera señaló:

“Cuando ya tengo el diagnóstico, para el caso de capacitaciones pagadas, coordino con diferentes empresas que me envían ofertas de capacitaciones, y cuando ubico algunas opciones que puedan ser de utilidad y económicas y los objetivos y temas sean satisfactorios, las remito a la jefaturas para que escojan cuál les sirve mejor. Posteriormente, remito a proveeduría la solicitud de la capacitación, con al menos 3 ofertas, e indico la que escogimos y el motivo por el cual se escogió. En caso de oferta única, sólo se envía una y se indica así. Se da el trámite, y cuando está autorizado, remito a las jefaturas un oficio donde solicito el detalle de los colaboradores que van a participar, y verifico que los mismos requieran para sus funciones el conocimiento propuesto en el curso. Importante señalar que para esto la jefatura debe indicar el motivo por el cual el curso es importante. En cuanto a los cursos no pagados, es el mismo trámite, con la diferencia que sólo que únicamente envío una oferta a las jefaturas que pidieron el diagnóstico de necesidades. Además, doy seguimiento a las capacitaciones que se realizaron, para futuras contrataciones y verificar que todo esté bien”.



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

Asimismo, agregó:

...”para el caso de capacitaciones pagadas, coordino con diferentes empresas que me envían ofertas de capacitaciones, y cuando ubico algunas opciones que puedan ser de utilidad y económicas y los objetivos y temas sean satisfactorios, las remito a la jefaturas para que escojan cuál les sirve mejor. Posteriormente, remito a proveeduría la solicitud de la capacitación, con al menos 3 ofertas, e indico la que escogimos y el motivo por el cual se escogió. En caso de oferta única, sólo se envía una y se indica así”.

Lo anterior corresponde al incumplimiento de la normativa que solicita un plan de capacitación, además de la ausencia de lineamientos o directrices a nivel local que oriente y controlen la planificación de las actividades educativas, de igual forma, no se depura la información de las solicitudes de capacitaciones emitidas por los servicios.

Las debilidades evidenciadas sobre la planificación integral (costo, viabilidad, necesidad real, ejecución, entre otros) de las capacitaciones no permiten que esta actividad sea evaluada con relación al cumplimiento de metas, uso adecuado de los recursos económicos e incluso la relevancia del curso con respecto al perfil profesional.

2. SOBRE LA REGULACIÓN Y AVAL DE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS

Se evidenció debilidades de control relacionadas con regulación y aval de las actividades educativas, así como de las capacitaciones impartidos por proveedores de equipo médico y/o industrial, orientadas a fortalecer los servicios de salud y lograr equidad, transparencia y pertinencia en las capacitaciones impartidas, por los motivos que se señalan a continuación:

1. Las actividades educativas que se realizan fuera del centro de trabajo carecen del visto bueno de la Dirección General. – ver anexo 1-
2. En el 20% de los expedientes revisados, se omitió la confección del movimiento de personal correspondiente a permisos con goce de salario que se otorgan a los funcionarios para asistir a capacitaciones, según el siguiente detalle:
 - Lazo Behn Jaime, 19 y 20 setiembre
 - Murillo León Luis, 19 y 20 setiembre
 - Badilla Zúñiga Stephanie, 19 y 20 setiembre
 - Soto Valverde Ana Yancy, 19 y 20 setiembre
 - Artavia Monge Milena, 19 y 20 setiembre
 - Barahona Vega Susana, 15 y 22 marzo, 27 abril, 18 mayo

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 7 de 28

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



“Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

3. Las actividades educativas de carácter nacional e internacional, sean estas congresos, pasantías o similares, no son registradas y controladas por la encargada de capacitación y desarrollo del centro médico, esto a pesar de ser éstas consideradas de su competencia.
4. No se evidenció la elaboración y entrega al CENDEISSS del informe anual (entregable a enero de cada año) que dé cuenta de las actividades educativas compradas a terceros y financiadas con presupuesto local. Lo anterior considerando que para el año 2017 se presupuestó un monto de ₡25.000.070.00 (veinticinco millones setenta colones exactos) y al 18 de octubre se ha ejecutado el 99.25% de esta partida presupuestaria.
5. La administración no documentó a esta auditoría, el disponer de un procedimiento para establecer los costos directos e indirectos de las inversiones en que incurre el centro médico para capacitar a los funcionarios, debido a que únicamente se considera en los costos de inversión el monto cancelado al proveedor, según la orden interna para la contratación, dejando de lado otros costos, tales como el equivalente al salario pagado a los funcionarios, materiales, papelería y útiles escolares, entre otros.
6. Se logró identificar que no existe un control que garantice una única participación anual por funcionario en los casos de actividades educativas cuyo costo sea menor a mil dólares (\$1000.00), al respecto se evidenció que se financiaron actividades educativas varias veces al año a un mismo funcionario, en contraposición a la normativa. Se determinó que los siguientes 2 funcionarios recibieron al menos 2 capacitaciones pagadas durante el 2017 (Cuadro 1).

Cuadro 1
Participación de funcionario en varias capacitaciones con costo menor a \$1000
Hospital Dr. Carlos Sáenz Herrera
Período Enero a Junio 2017

| Funcionario | Curso | Fecha de Participación | Costo por Funcionario |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Ana Yancy Soto Valverde | Liderando Equipos de Alto Rendimiento | 25 y 26-4-2017 | ₡149.000,00 |
| Ana Yancy Soto Valverde | Excel Básico 2013 | 19 y 20-9-2017 | ₡62.500,00 |
| Daniela Valdés Jiménez | Liderando Equipos de Alto Rendimiento | 25 y 26-4-2017 | ₡149.000,00 |
| Daniela Valdés Jiménez | Mejorando las relaciones humanas con comunicación asertiva / afectiva | 18 y 19-7-2017 | ₡149.000,00 |

Fuente: Elaboración Propia





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

7. No se verifica por parte de la Licda. Estella Arce Bolaños, Encargada de Capacitación y Desarrollo Humano, que los funcionarios que han recibido beneficios de estudio por montos inferiores a \$1000 y menos de 30 días, presenten un informe del evento al que asistió; tampoco se controlan que en los casos de beneficiarios de becas, así como capacitaciones o talleres en el exterior, se presente el informe del evento al que asistió, tal como lo solicita la normativa en cada caso.
8. No se verifica que los funcionarios que han recibido beneficios de estudio se encuentren nombrados en propiedad, o interinos interrumpidos por más de tres años en plaza vacante. Al respecto, esta auditoría revisó 22 expedientes de personal con el fin de verificar la permanencia en la plaza superior a 3 años, evidenciándose que 4 funcionarios internos fueron capacitados, pese a no disponer de este requisito (ver anexo 2).
9. Se carece del control que permita garantizar el pago de seguros por gastos médicos, que deben presentar los beneficiados de estudios en el exterior.
10. En el 15% de los casos revisados (17 de 111 funcionarios), no se entregó a esta auditoría la documentación que permita verificar la anuencia de la jefatura inmediata para asistir a la capacitación. Llama la atención el caso de 2 funcionarias de los servicios de Planificación y de Bienes y Servicios, quienes presentan autorización de la Dirección General, pese a que la jefatura directa es la Dirección Administrativa Financiera (ver anexo 3).
11. No se controlan las capacitaciones impartidas por los proveedores de equipo médico y/o industrial que ingresa al centro médico por compra o donación, en estos casos la encargada de capacitación y desarrollo profesional no dispone de información, no conoce si se capacitó o no al personal, ni los temas impartidos, el tiempo utilizado, entre otros.

El Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, señala:

“Artículo 1: El objeto de este Reglamento es normar el marco general para la gestión de la capacitación y formación del recurso humano Institucional, en el país o en el extranjero, siempre que tales actividades sean de interés y prioridad para la Caja y en el tanto contribuyan a mejorar los servicios que presta la Institución. Cada centro de Trabajo, conformara un equipo humano que administre en lo que le corresponde, el articulado de este Reglamento.

Artículo 4: Los centros de trabajo realizarán aquellas actividades de capacitación que respondan a una determinación de necesidades y a un plan de capacitación local. La responsabilidad de velar porque esto se cumpla es del Director del establecimiento o dirección de sede.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Artículo 8: En los casos en que la actividad educativa deba realizarse fuera del centro de trabajo, se deberá contar con el visto bueno del Director, y cumplir con las regulaciones establecidas en el ámbito institucional.

Artículo 9: Todos los centros en donde se realicen sesiones de capacitación, incluyendo las anatomo – clínicas están obligados a llevar un registro de éstas, según se establece en el apartado 3.5 del presente Reglamento.

Artículo 24: Los Centros de Trabajo y las Direcciones de Sede en enero de cada año, deberán enviar a la Dirección Ejecutiva del CENDEISS un informe que dé cuenta de las actividades educativas compradas a terceros y financiadas con presupuesto local. Se debe indicar el nombre de la actividad, fecha del evento, duración, nombre de los funcionarios capacitados y costo de la inversión que incluya pago de inscripción, viáticos, permiso con o sin goce de salario o cualquiera de los rubros descritos en el un informe del evento al que asistió capítulo 5.1 de este Reglamento. Este informe es fundamental para que el CENDEISS pueda anualmente, consolidar la información referente al tipo de capacitación, los contenidos y la inversión institucional en capacitación...

Artículo 40: Las actividades de actualización contempladas en el plan de capacitación o que respondan al diagnóstico de necesidades, tales como congresos, cursos, y otros, serán financiadas por cada unidad interesada, siempre que cuente con el respectivo presupuesto y sea menor a los \$1000 o su equivalente en colones. Además la actividad debe constituir un aporte para el área de trabajo y estar avalada por el Director del Centro Desconcentrado, el director regional si es un centro no desconcentrado o el director de sede, según corresponda. Este beneficio se otorgará cuando fuera necesario una vez al año”.

Artículo 41: Los Centros de Trabajo presupuestarán los recursos destinados al desarrollo de actividades educativas, según las políticas de formulación emitidas anualmente por la Dirección de Presupuesto de la C.C.S.S. El control de las inversiones que realice cada establecimiento en capacitación, deberá ser llevado por la administración local.

El financiamiento de actividades educativas cuyo costo sea menor a EUA \$1000 (o su equivalente en colones) deberá hacerse con cargo a los presupuestos del Centro de Trabajo o Dirección de Sede de procedencia, según sea el caso. Este beneficio se otorgará una vez al año por funcionario, independientemente que el monto no alcance el monto señalado. Las actividades de capacitación cuyo costo por persona sea igual o mayor a EUA \$1000 o su equivalente en colones, deberán tramitarse como beneficio de estudio, con presupuesto del CENDEISS según se establece en el presente Reglamento. En cualquier caso, las contrataciones externas de capacitación, deberán realizarse según lo dispuesto por el Reglamento de Contratación Administrativa.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Artículo 50: Pueden otorgarse los beneficios aquí previstos a funcionarios de la CAJA nombrados en propiedad o interinos con nombramiento no interrumpido de al menos tres años sobre plaza vacante.

Artículo 52: Las jefaturas de los centros de trabajo de la CAJA tienen la responsabilidad de hacer la selección de los mejores candidatos con la coordinación y aval del CENDEISSS... Todo solicitante de beneficio de estudio, deberá contar con la anuencia de su jefatura inmediata, quien para emitir su criterio considerará: necesidades y prioridades del desarrollo de su personal, posibilidades de sustitución, disponibilidad de tecnología o cualquier otra condición indispensable para el aprovechamiento de los nuevos conocimientos”.

Artículo 56: Todo funcionario que reciba un beneficio menor de \$1000 (mil dólares) o su equivalente en colones, y menos de 30 días de permiso con goce de salario, estará obligado a presentar ante su jefatura inmediata, en un lapso no mayor a un mes, un informe del evento al que asistió que contemple una síntesis de los principales contenidos de la actividad de capacitación, así como un análisis de áreas que podrían mejorarse a partir de los conocimientos adquiridos”.

Sobre los seguros de vida, el capítulo 5, “Del financiamiento de las actividades educativas”, en el artículo 63, menciona:

...“Todos los beneficiarios deberán afiliarse a un seguro de vida, en la que la CCSS será el beneficiario, durante el tiempo que el beneficiario esté realizando sus estudios y hasta que haya cumplido con su obligación contractual. El monto del seguro debe ser igual al valor del beneficio otorgado por la Institución”.

La Ley General de Control Interno, artículo 15. “Actividades de control”. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a. Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

Sobre lo mencionado la Licda. Estella Arce Bolaños, Encargada de Capacitación y Desarrollo Humano del Hospital Nacional de Niños, Dr. Carlos Sáenz Herrera, indicó lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Las actividades Educativas cuentan con la aprobación de la Gerencia pero las que se dan fuera del Hospital no llevan Visto bueno de la dirección general, se desconoce que debería contar con el mismo”.

Al consultarle por el informe anual que debe enviar al CENDEISSS responde, *“nunca me lo pidieron”.*

Con respecto a la permanencia en la misma plaza indica *“Sé que la gente está en propiedad o nombrados interinos por más de 3 años en plaza vacante, por cuanto conozco al personal”.*

Sobre el uso de seguros por parte de beneficiados mencionó *“Habría que consultar a la jefatura, desconozco si se verifica esto”.*

Estas debilidades obedecen al desconocimiento e incumplimiento de la normativa, la cual promueve el control, registro y/o autorización de las actividades de capacitación del personal, y señala claramente la necesidad de que los funcionarios emitan el informe sobre uso de partida presupuestaria, informes de asistencia, seguros médicos y otros aspectos necesarios para dar garantía de la regulación, aval y acreditación de las actividades realizadas.

La falta de controles en la regulación, aval y acreditación de las actividades educativas no permiten garantizar que estas sean realizadas en apego a la normativa, y que estén dirigidas a los funcionarios a quienes por sus funciones lo ameriten, con lo cual se expone al centro médico a posibles afectaciones económicas, al no tener control de los costos reales del curso, y se podría dar un favorecimiento a ciertos funcionarios o a un proveedor.

Adicionalmente, al permitir que beneficiarios de estudios no presenten los seguros de vida a favor de la institución, podría generar que ante un evento, la institución no tenga como resarcir los gastos que estos se generarían.

Por otra parte, y no menos importante, el omitir el aval de la Dirección General para realizar actividades educativas fuera de las instalaciones, representa un riesgo para el trabajador y la institución en caso de que el funcionario sufra algún tipo de lesión, accidente o similar, estando fuera de su lugar de trabajo; por otra parte, se podría estar capacitando a funcionarios que no cumplen con los requerimientos y con esto un posible favorecimiento.

3. SOBRE LOS CONTROLES PARA LA EFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES

Se impartió cursos que no responden al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y en los cuales, de conformidad con los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos, según perfil de la plaza, no son requeridos, sin que exista la justificación técnica correspondiente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

A manera de ejemplo, se extraen algunos casos identificados sobre cursos impartidos, a perfiles que no lo requieren (ver anexo 4):

- “Liderando Equipos de Alto Rendimiento” impartido a funcionarios que no ejercen cargos de jefatura ni coordinación, tales como asistentes de registros médicos, personal de seguridad y vigilancia, de Recursos Humanos, laboratorio clínico, entre otros. Este curso tuvo un costo unitario de ₡149.000,00 (ciento cuarenta y nueve mil colones exactos).
- “Excel básico” a funcionarios que ejercen puestos de atención directa al paciente, como Terapia respiratoria, oncología, cuidados intensivos. Este curso registra un costo unitario de ₡63.500,00 (sesenta y tres mil quinientos colones exactos).

Se evidenció que el 55% de los procedimientos de compras directas por concepto de capacitación (10 de 18 procesos), desarrollados durante el período de enero a noviembre 2017 fueron otorgados al mismo proveedor, a saber International Solution Services I.S.S. S.A., a quien se le canceló el 76.15% del monto asignado en esta partida, es decir ₡19.865.000,00 (diecinueve millones, ochocientos sesenta y cinco mil colones netos), de los ₡26.087.900,00 (veintiséis millones, ochenta y siete mil, novecientos colones netos) ejecutados a la fecha, siendo considerado como oferta única, cursos que son impartidos por diferentes instancias educativas, tales como Excel Básico, Relaciones Humanos y comunicación asertiva, servicio al cliente, gestión de inventarios, elaboración de informes técnicos, y dominio del estrés.

Llama la atención de esta Auditoría, que pese a que en algunas ocasiones el curso se impartió utilizando las instalaciones del hospital, el costo unitario no varió, pese a ser similar. Tal es el caso del curso de Elaboración de Informes Técnicos y Empresariales, con un costo unitario de ₡149.000 por dos días a 7 funcionarios, el cual fue impartido en el hospital, mientras que el curso denominado “Mejorando las relaciones humanas con comunicación asertiva / afectiva, tuvo el mismo costo unitario, pese a haber sido impartido en el Hotel Parque del Lago, misma cantidad de días, mismo proveedor y con una participación de 16 personas.

Adicionalmente, cursos como “Dominio del Estrés aplicando Inteligencia Emocional”, “Mejorando las relaciones humanas con comunicación asertiva / afectiva”, son temas que el Área de Prestaciones Sociales brinda de forma gratuita, sin embargo no se aportó evidencia de que se haya realizado coordinación alguna para recibir estos temas de capacitación.

Por otra parte, se evidenció el pago de capacitaciones en los cuales los funcionarios no asistieron, sin que exista en algunos casos, una justificación de peso, ni hayan sido sustituidos. Adicionalmente, se evidenció que en cursos como Derecho Contencioso, conformado por 4 Módulos (dos días al mes por módulo), no se tiene evidencia que los días 18 y 25 de mayo la asistente legal participara del curso, ya que no se aportó lista de asistencia de dichas fechas; además los días 15 y 22 marzo, 27 abril y 18 mayo no se generó la acción de personal correspondiente al permiso con goce de salario para que la funcionaria (Susana Barahona Vega, Asistente Legal), asistiera a la misma, por lo que se genera duda sobre la participación real de ésta, asociado al pago del curso.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Otro ejemplo, es el curso “Mejorando las relaciones humanas con comunicación asertiva / afectiva” donde se realizan sustituciones para reemplazar al personal asignado al curso, pero no se logra determinar que estas se realizaran el primer día.

En el mismo curso se identificó el caso de Emily Solís, quien en la justificación de la ausencia, se indicó que era por motivo de ascenso en otro centro, sin embargo, el nombramiento rigió del 10 al 16 de julio 2017, por lo que no coincide con las fechas del curso.

Asimismo, el caso de Manrique Castillo López, a quien no se le autoriza participar por decisión del coordinador inmediato del Archivo Clínico, pese a que desde noviembre 2016 había sido considerado para participar, sin haber sido sustituido.

En el caso del curso “Seminario Sirviendo con Pasión y Atención Usuarios Difíciles”, el cual se contrató al proveedor International Solution Services ISS S.A. mediante contratación directa 2017CD-000196-2103, para ser dirigido a 19 funcionarios, y se canceló ₡2.831.000 (dos millones, ochocientos treinta y un mil colones netos), no obstante, en el informe se indica que solamente 15 personas asistieron al curso, lo que generó un gasto de ₡596.000,00 (quinientos noventa y seis mil colones netos), del cual no se logró obtener el beneficio planificado.

En el curso “Dominio del Estrés aplicando Inteligencia Emocional”, se evidenció que según oficio sin número del 6 de abril 2017, la empresa autorizó para que se incluyera 1 funcionario más (en reposición de los 2 que no asistieron a curso de Gestión, Control y Toma Física de Activos y Bienes Muebles, otorgado mediante cartel 2017-000130-2103). La orden de solicitud de mercaderías del 23 de enero 2017, era de seminario para 3 personas, por un monto de ₡447,000,00 (cuatrocientos cuarenta y siete mil colones netos) no obstante, a partir de la solicitud tramitada bajo oficios RH-232-2017 y RH-233-2017, ambas del 6 de abril, se emitió nueva solicitud de mercaderías del 6 de abril 2017, con un funcionario más, incrementándose así el pago al proveedor por el seminario, sin que se hiciera la reposición pactada. En informe indica que participaron 4 personas, así como en lista de asistencia. Se estimó gasto en ₡447.000,00 (cuatrocientos cuarenta y siete mil colones netos) pero el mismo se elevó a causa de funcionario adicional a ₡596.000,00 (quinientos noventa y seis mil colones netos).

Similar situación se presentó con el curso “Liderando Equipos de Alto Rendimiento”, en el cual mediante oficios RH-183-2017 y RH-192-2017, del 22 y 23 de marzo respectivamente, la Licda. Laura Jiménez Sandí, Jefe del Área de Gestión de Recursos Humanos, le indicó a la Licda. Yahaira Quesada Godínez, Coordinadora de la Sub área de Contratación Administrativa, que por cuanto en curso denominado “Administración para no Administradores”, únicamente asistieron 16 colaboradores de 19 contratados (según cartel 2017CD-000133-2131), el proveedor acepta que los 3 que no asistieron se incluyan en el seminario. No obstante lo anterior, se emite nueva fórmula de solicitud de mercaderías para consumo por seminario para 3 personas adicionales, con costo de ₡447.000,00 (cuatrocientos cuarenta y siete mil colones netos). Anterior fórmula del 20 de enero 2017 era por 30 personas, con costo de ₡4.470.000,00 (cuatro millones, cuatrocientos setenta mil colones netos) con lo que el costo se eleva a ₡4.917.000,00 (cuatro millones, novecientos diecisiete mil colones netos), asistencia total 37 funcionarios (33 pagados, 3 adicionales por cupo y una que cubre el pago del curso y se le otorga Permiso con goce de salario).





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Con respecto al registro de participación, es importante mencionar que este no es llevado directamente por la encargada de capacitación y desarrollo; en todos los casos la empresa adjudicada realiza el levantamiento de la lista de participantes (se desconoce la veracidad de la lista) y solo la remite a la encargada cuando ésta así lo solicita. Lo anterior llama la atención considerando que el cobro de la factura se realiza por persona, y el registro de participantes es la evidencia, misma que no es controlada por el representante del centro médico como contra parte.

El Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el inciso 3.2.1 “de los cursos de capacitación” en el artículo 11, hace referencia a orientar las capacitaciones de acuerdo a los perfiles del puesto, como se detalla:

“La capacitación en la CAJA estará siempre orientada a complementar y perfeccionar las competencias de cada funcionario, acorde con el nivel de exigencia de los perfiles de los puestos”.

Mientras que el inciso 3.5 “del seguimiento, control y evaluación de las actividades educativas”, artículo 23, indica sobre las contrataciones y registros de participación lo siguiente:

“Cada Centro de Trabajo que realice actividades de capacitación con recursos propios o a través de contratación, en concordancia con lo que establece la Ley de Control Interno, velará por la calidad y pertinencia de la misma. En cada actividad educativa deberá llevar un registro de participantes”.

Sobre el tema de contratación a terceros el capítulo 5 “Del financiamiento de las actividades educativas” en el artículo 41 menciona:

“...En cualquier caso, las contrataciones externas de capacitación, deberán realizarse según lo dispuesto por el Reglamento de Contratación Administrativa”.

El artículo 42 detalla:

“En el caso de la contratación de capacitación por parte de las Unidades de cualquier centro de trabajo, se deben distinguir dos modalidades: La contratación de cupos y la contratación de un programa completo para un determinado grupo de participantes. El trámite es el que se detalla a continuación:

- 1. De uno a tres cupos por curso: podrá hacerse un estudio de mercado (de precios) para verificar su razonabilidad. Certificar si es oferente único.*
- 2. Un curso para un grupo: levantar todo el proceso administrativo por tratarse de una compra directa. Lo contrario sería fraccionamiento. El CENDEISS a solicitud de los centros de trabajo, podrá facilitar ejemplos de términos de referencia para la compra de servicios de capacitación utilizados por ese Centro. Las unidades de acuerdo a sus necesidades y en concordancia con la Ley y el Reglamento de Contratación Administrativa, adecuarán la guía”.*



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

El artículo 53, inciso h señala:

“No se deberán otorgar beneficios de estudio a solicitantes cuando: h) la solicitud no responda a necesidades y prioridades previamente identificadas por alguna de las unidades indicadas en el presente Reglamento.”

La Política Institucional para la Gestión de Personas de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobada según Artículo 16º de la Sesión Número 8886 del 02 de febrero del 2017, indica en el punto 15:

“15. La CCSS implementará procesos de capacitación y formación acorde con la detección y priorización de necesidades, para el desarrollo del conocimiento y competencias de las personas trabajadoras, a fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales y la generación del conocimiento.”

El 17 de noviembre 2015, mediante oficio DG-HNN-2130-15, la Dra. Olga Arguedas Arguedas, Directora General del hospital de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, aprobó las Políticas del Programa de Capacitación y Desarrollo Humano indicadas en oficio RH-792-2015, entre las cuales se señala:

“La jefatura inmediata es la responsable de comunicar a la coordinadora del Programa de Capacitación y Desarrollo Humano del Área de Gestión de Recursos Humanos, con la debida antelación (máximo 8 días hábiles), si el o los (as) colaboradores que inscribió, no van a asistir a la capacitación, de no hacerlo la jefatura, deberá pagar el costo total del curso, se exceptúan de esta disposición los casos que no son programados como: incapacidad, traslado por ascenso, o alguna justificación de fuerza mayor”.

La Licda. Arce Bolaños, indicó lo siguiente sobre el proceso de contratación de las capacitaciones:

...“para el caso de capacitaciones pagadas, coordino con diferentes empresas que me envían ofertas de capacitaciones, y cuando ubico algunas opciones que puedan ser de utilidad y económicas y los objetivos y temas sean satisfactorios, las remito a la jefaturas para que escojan cuál les sirve mejor. Posteriormente, remito a proveeduría la solicitud de la capacitación, con al menos 3 ofertas, e indico la que escogimos y el motivo por el cual se escogió. En caso de oferta única, sólo se envía una y se indica así”.

Con respecto a los cursos impartidos que no responden al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y/o perfil de la plaza, sin que exista la justificación técnica correspondiente, considera este Órgano de Control y Fiscalización que obedece a la inexistencia de planes de priorización e implementación del Diagnóstico, así como a debilidades de supervisión de parte de la Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Por otra parte, con respecto a las debilidades de control evidenciadas en los casos de contrataciones a terceros, se considera una inobservancia de la normativa; si bien es cierto los procesos de contratación son realizados por el área de Gestión de Bienes y Servicios, la encargada de capacitación y desarrollo profesional debe conocer y aplicar los aspectos básicos de la contratación administrativa, entre estos los controles previos a la aprobación del pago (garantía del número de participantes), elección de los proveedores (no definir proveedor único en caso de cursos de alta oferta en el mercado) y la definición de participantes de acuerdo al perfil del puesto y al diagnóstico de necesidades (se sustituye a destiempo o no se sustituye y sin los controles adecuados), máxime considerando que en el documento denominado Requisitos previos de los procedimientos de contratación, se indica que el encargado general del contrato recae en la Licda. Laura Jiménez Sandí, Jefe del Área de Gestión de Recursos Humanos, o la persona que esté ejerciendo el puesto de jefatura.

Estas debilidades detectadas en los procesos, podrían eventualmente generar que se de favoritismo a ciertos funcionarios, a quienes se les capacite sin que sea una necesidad real del puesto.

Por otra parte, el hecho de que no se tenga un adecuado control de la participación de los funcionarios, puede incentivar que los participantes se ausenten sin una justificación de peso, generando pérdidas económicas para la institución por ese tipo de instituciones.

4. SOBRE LOS CONTROLES DE LAS EVALUACIONES DEL INSTRUCTOR Y EL PARTICIPANTE EN LA ACTIVIDADES EDUCATIVAS

No se evidenció la aplicación de evaluaciones a los participantes de las actividades educativas, además, la encargada de capacitación y desarrollo debe buscar a cada uno de los participantes para realizar la evaluación del instructor de forma posterior, esto por no realizarlo durante el desarrollo del curso. A manera de ejemplo se cita el caso del funcionario Ing. Gustavo Looser Garbanzo, quien participó del curso "NFPA 70E Seguridad Eléctrica" en el mes de junio 2017 y hasta la fecha del estudio (octubre) presentó la evaluación correspondiente.

En el caso de las evaluaciones de aprovechamiento al participante, cada proveedor realiza la prueba y ésta no es de conocimiento de la encargada de capacitación y desarrollo, únicamente se indica en el certificado la nota obtenida por el funcionario. Además, se identificaron cursos en los que se programó como de aprovechamiento, no obstante se les entregó certificado por participación, sin que se evidencie la justificación correspondiente. No se tiene claridad si esto obedece a que el funcionario no cumplió a satisfacción con el curso, o si fue que por su elección no realizó el examen correspondiente, es decir, se produce un cambio al cartel, sin que se documente la justificación del caso.

El Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 25 menciona la necesidad de realizar evaluaciones, mencionando lo siguiente:



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

“El CENDEISSS y los Centros de Trabajo que realizan actividades de capacitación realizarán evaluaciones aleatorias para medir los resultados de la capacitación en el mejoramiento de la prestación de servicios y en la atención al usuario”.

Al respecto la Licda. Arce Bolaños señaló:

“Se lleva un expediente por curso, donde se archivan las evaluaciones que los participantes hacen del docente, de la actividad, del material didáctico y de la metodología y recursos utilizados y del ambiente físico. En cuanto a la evaluación a los participantes, entiendo que la empresa los evalúa, sin embargo esta no se nos entrega. En caso de cursos de aprovechamiento sí se evalúa a los participante, en caso de cursos de participación no”.

Las debilidades de control evidenciadas con respecto a las evaluaciones del participante y el instructor responde no solo al incumplimiento de la normativa, sino también, a la no participación activa de la encargada de capacitación y desarrollo, esto por cuanto, la funcionaria se limita a realizar el proceso de contratación, más no se presenta durante el desarrollo del curso.

La situación descrita no garantiza que los cursos impartidos estén dirigidos a fortalecer el desarrollo institucional y la capacidad de respuesta de sus servicios, máxime considerando que la institución requiere recursos humanos calificados para la prestación de sus servicios.

5. SOBRE LOS PERMISOS CON GOCE DE SALARIO OTORGADOS PARA PARTICIPAR DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS.

De la revisión de una muestra de 14¹ expedientes de personal, cuyo permiso con goce de salario se encuentra dentro del rango de los 16 a 31 días, se encontró:

- De conformidad con la revisión de los Movimientos de Personal, se otorgó permisos con goce de salario a 3 funcionarios, por 31 días, para participar en actividades educativas en el exterior, pese a que la autorización emitida por la Dirección General del hospital fue por 30 días, según se muestra en anexo 5.
- Se identificó que en el caso de la Dra. Navarrete Durán Mata, se le autorizó el permiso con goce de salario por 9 días para participar de un congreso médico en el exterior, sin embargo, esta funcionaria se encontraba separada del puesto con medidas cautelares y en el proceso de trámite de la jubilación, por lo que no significó ningún aporte a la institución, siendo que al regreso del congreso, la galena tomó una semana de vacaciones, y posteriormente se pensionó.

¹ Ver detalle en anexo 5



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- El 21% de los expedientes solicitados no fueron aportados a esta Auditoría, ya que el funcionario se trasladó de centro médico (3 casos).

El Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 45 indica lo siguiente sobre los permisos con goce de salario:

“Los permisos con goce de salario para la asistencia a las actividades de capacitación en el país o en el extranjero, se rigen por lo establecido en el Esquema de Delegación vigente, tanto para centros desconcentrados como no desconcentrados”.

Asimismo señala con respecto a la necesidad de valorar el beneficio de la actividad para la institución:

Artículo 79.- La CAJA puede aprobar de manera extraordinaria y bajo estrictas medidas de control, la asistencia y participación de funcionarios en actividades científicas, tecnológicas y administrativas, fuera del país. Corresponderá al CENDEISSS presentar a la Junta Directiva la recomendación que como mínimo contenga:

a) Relevancia y beneficio de la actividad en función de la prioridad Institucional...”

Al respecto el Esquema de Delegación para aprobar Movimientos de Personal y otros esquemas centros sin desconcentración máxima señala:

“Permisos con goce de salario para eventos científicos y de capacitación en el exterior:

El III Nivel aprueba los permisos con goce de salario para asistencia a eventos científicos y de capacitación en el exterior hasta por treinta días del personal bajo su dependencia directa y los propuestos por el I o II nivel”

El IV Nivel aprueba los permisos con goce de salario para asistencia a eventos científicos y de capacitación en el exterior del personal bajo su dependencia directa, y los mayores a treinta días, propuestos por el III nivel”.

Permisos con goce de salario para eventos científicos y de capacitación en el país:

El II Nivel aprueba los permisos con goce de salario para asistencia a eventos científicos y de capacitación en el país propuestos por I Nivel y los del personal bajo su dependencia directa, mayores a cinco días hasta quince días.

El III Nivel aprueba los permisos con goce de salario para asistencia a eventos científicos y de capacitación en el país hasta por treinta días del personal bajo su dependencia directa y los propuestos por el I o II nivel.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

El IV Nivel aprueba los permisos con goce de salario para asistencia a eventos científicos y de capacitación en el exterior del personal bajo su dependencia directa, y los mayores a treinta días, propuestos por el III nivel”.

De la revisión del Esquema se indica que los Directores de Hospitales que dependen directamente de la Gerencia se ubican en el III Nivel (siendo este el caso de la Dirección del hospital de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera), y los Gerentes en el IV Nivel.

Es criterio de esta Auditoría que esta situación obedece al incumplimiento de lo establecido en la normativa, la cual señala con claridad que aquellos permisos superiores a 30 días deben ser aprobados a nivel gerencial.

Lo anterior implica que dichos permisos podrían ser improcedentes, debido a que el funcionario que autoriza dicho permiso, carece las competencias necesarias, con lo que no se respeta el principio de legalidad que debe regir el actuar de todo funcionario público.

CONCLUSIONES

La capacitación y formación del personal son fundamentales para el desarrollo de la seguridad social en particular y del Estado en general. En este sentido, la Caja Costarricense de Seguro Social requiere recursos humanos calificados para la prestación de sus servicios, razón por la cual tiene regulados los procedimientos de capacitación y desarrollo, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral, teniendo dentro de sus facultades la programación y ejecución de actividades de capacitación en el área administrativa y de seguridad social, supeditado a las normativas y criterios técnicos emitidos por el CENDEISS, situación que en el Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera no son aplicados de manera efectiva, esto por cuanto se determinaron debilidades de control dentro de las que se pueden mencionar, falta de planificación, inexistencia de registro (participación, costos, permisos, entre otros), regulaciones, avales improcedentes, capacitaciones otorgadas que no responden al Diagnóstico de Necesidades de capacitación, ausencia de planes de implementación, y priorización de los mismos, ausencia de movimientos de personal para registrar permisos con goce de salario, no rendimiento de cuentas ante el CENDEISS, entre otros puntos relevantes.

En lo que respecta a la efectividad de las capacitaciones contratadas, se determinó la ausencia de controles que permitan un adecuado cumplimiento del proceso contractual en lo que respecta a la ejecución, así como debilidades en los controles relacionados con la asistencia y evaluación de participantes e instructores.

Con relación a los permisos con goce de salario, se determinó que se han presentados casos que han sido autorizados de forma improcedente, dado que están siendo avalados por la Dirección General cuando lo correcto es que sea otorgado por el nivel Gerencial.





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

En términos generales, se considera que los titulares de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y Jefaturas de Servicio, no han adoptado acciones para fortalecer las actividades de la capacitación y desarrollo del capital humano, por lo cual la gestión desplegada en el Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, en cuanto al sistema de control interno no ofrece una garantía razonable que se esté efectuando un eficiente uso de los recursos públicos, por lo cual se hace necesario emprender acciones inmediatas para solventar la situación a fin de optimizar el otorgamiento de servicios de salud.

RECOMENDACIONES

A LA DRA. OLGA ARGUEDAS ARGUEDAS, DIRECTORA GENERAL O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL PUESTO.

1. Girar instrucción a todos los jefes de servicio del centro médico para que en adelante, todo permiso con goce de salario por concepto de capacitación, sea debidamente gestionado por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, y se haga un recordatorio del deber de notificar oportunamente, las ausencias justificadas a los cursos de capacitación, o en su defecto, ejecutar lo indicado en la política.

Plazo: 2 meses.

2. De acuerdo a los aspectos evidenciados en el hallazgo 5, gestionar los permisos con goce de salario por concepto de actividades educativas según lo establecido en el Esquema de delegación, asegurando que los permisos superiores a 30 días sean aprobados por los niveles Gerenciales.

Plazo: 2 meses.

3. En virtud que el tema de capacitación y desarrollo se encuentra disperso en diferentes actores, sin que se evidencia una comunicación, coordinación y articulación entre sí, se instruya la centralización de los controles de este tema, en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

Plazo: 2 meses.

A LA LICDA. ADRIANA ROMERO RETANA, DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL PUESTO

4. Considerando los resultados del hallazgo 1, en coordinación con el Encargado de donación de equipo médico o compra de Equipo Médico e Industrial, así como con la Encargada de capacitación y desarrollo profesional, implementar un control y registro de las capacitaciones incluidas en la adquisición de esos activos.

Plazo: 4 meses.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

5. Considerando los aspectos evidenciados en el hallazgo 3, en coordinación con la coordinación de Bienes y servicios, realizar una capacitación a la encargada de capacitación y desarrollo, con el fin de fortalecer el conocimiento básico necesario en el proceso de ejecución contractual. Asimismo, verificar la legalidad de los procesos de contratación realizados, en los cuales se incrementó costos cuando en realidad correspondía reemplazo de funcionarios.

Plazo: 4 meses.

A LA LICDA. LAURA JIMÉNEZ SANDÍ, JEFE DEL SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL PUESTO

6. Considerando los resultados del hallazgo 1, en coordinación con la encargada de capacitación y desarrollo, proceder a desarrollar un plan de priorización e implementación de las actividades educativas -pagadas y gratuitas- de manera tal que se registre y evidencien los controles necesarios en cuanto a los costos, presupuesto, actividad, fecha del evento, duración en días, nombre de los funcionarios capacitados, pago de inscripción, viáticos, avales, permiso con o sin goce de salario, entrega de informes, o cualquiera de los rubros que se considere pertinente.

Plazo: 4 meses.

7. Implementar los controles pertinentes que permitan depurar las solicitudes de capacitación realizada por los servicios, esto con el fin de asegurar que los cursos aprobados sean acorde a los perfiles del puesto según el manual descriptivo de puestos. Una vez depuradas las capacitaciones aprobadas, se debe realizar la priorización de estas, con respecto a costos, nivel de importancia, aporte a la institución o aspectos similares que considere relevantes.

Plazo: 6 meses.

8. Considerando los aspectos evidenciados en los hallazgos 1 y 2, en coordinación con la Encargada de Capacitación y Desarrollo, implementar un protocolo, que permita garantizar que para toda actividad de capacitación se cumpla con la normativa.

Plazo: 6 meses.

9. Diseñe e implemente un programa de supervisión orientado a garantizar el cumplimiento de los objetivos del programa de capacitación y formación del personal.

Plazo: 6 meses.



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

A LA LICDA. ESTELLA ARCE BOLAÑOS, ENCARGADA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL PUESTO

10. Realizar el informe anual al CENDEISS, según los requerimientos indicados en el artículo 24 del Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Plazo: 3 meses.

11. Considerando los aspectos evidenciados en el hallazgo 3, realice la solicitud de recurso interno previo a definir si el curso de contratación a terceros, esta solicitud debe ser registrada y evidenciada.

Plazo: 3 meses

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron con la Dra. Olga Arguedas Arguedas, Directora General, la Dra. Nancy Cordoba Madrigal, Asistente de la Dirección General Control Interno, la Licda. Denney Artavia Escalante, Sub Directora Administrativa y Financiera, la Licda. Laura Jiménez Sandí, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la Licda. Estela Arce Bolaños, Encargada de Capacitación y Desarrollo, y la Licda. Rosa María Torres Cerdas, Asistente Administrativa.

La Dra. Arguedas Arguedas indicó que con respecto a las pasantías como definidas como las tiene el CENDEEIS, no se hacen en el hospital, no obstante, con respecto a las actividades académicas que se hacen en el exterior, o en caso de capacitarse en una técnica específica, la Dirección General lleva el control, y con la nota que se les da, se lleva incluido en la presentación del informe, una vez finalizada la capacitación.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

MBA. Keyna Arrieta López
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Jaqueline Rodríguez Noguera
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE DE SUB ÁREA

OSC/RJM/KAL/JRN/lba





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

ANEXO 1

Actividades desarrolladas fuera del Centro Médico,
Sin que conste el aval de la Directora General para realizar la actividad fuera de las instalaciones

| Nombre del Curso | Lugar donde se desarrolló | Fechas del curso | Cantidad de participantes |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Excel Básico 2013 | CTE GLOBAL S.A., Plaza San Pedro 8° piso | 19 al 20-9-2017 | 16 |
| Estrategias de liderazgo en la Gerencia. | Instalaciones del CICAP | 5, 12 y 19-6-2017 | 1 |
| Derecho Contencioso (4 Módulos) | Hotel Radisson | 15 y 22-3-2017 20 y 27-4-2017 18 y 25-5-2017 14 y 21-6-2017 | 1 |
| Mejorando las relaciones humanas con comunicación asertiva / afectiva | Hotel Parque del Lago | 18 al 19-7-2017 | 16 |
| Planificación Estratégica orientada a resultados. | Instalaciones del CICAP | 3, 10, 17, 24 y 31-8-2017 | 3 |
| Planificación Estratégica orientada a resultados. | Instalaciones del CICAP | 1, 8, 15, 22 y 29-6-17 | 2 |
| Seminario Sirviendo con Pasión y Atención Usuarios Difíciles | Hotel San José Palacio | 20 y 21-6-2017 | 19 |
| NFPA 70E SEGURIDAD ELECTRICA | Hotel Crowne Plaza Corobicí | 21 AL 23-6-2017 | 3 |
| NFPA 101 SEGURIDAD HUMANA | Hotel Crowne Plaza Corobicí | 4 AL 6-10-2017 | 3 |
| NFPA 72 ALARMAS Y DETECCION | Hotel Crowne Plaza Corobicí | 22 AL 23-11-2017 | 3 |
| Gestión Eficiente de Inventarios | Hotel Balmoral | 22, 24 y 26-5-2017 | 2 |
| Elaboración Informes Técnicos y Empresariales | Hospital Nacional de Niños | 23 y 25-5-2017 | 7 |
| Dominio del Estrés aplicando Inteligencia Emocional | Hotel Parque del Lago | 16 al 17-5-2017 | 4 |
| Liderando Equipos de Alto Rendimiento | Hotel San José Palacio | 25 y 26-4-2017 | 33 |

Fuente: Elaboración propia



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

ANEXO 2

Funcionarios capacitados sin que cumplan con requisito de encontrarse nombrados en propiedad, o con nombramiento interino ininterrumpido de más de 3 años en la misma plaza vacante
Hospital de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera

| Nombre del funcionario | Cédula de Identidad | Plaza en que está nombrado | Rige desde |
|----------------------------|---------------------|----------------------------|------------|
| Ana Díaz Badilla | 114000458 | 12002 | 05/01/2015 |
| | | 45244 | 27/01/2015 |
| | | 45249 | 30/04/2009 |
| | | 12061 | 14/07/2017 |
| Yahaira Araya Hernández | 109880413 | 44949 | 04/11/2017 |
| | | 12072 | 01/08/2017 |
| | | 45555 | 17/07/2017 |
| Daniel Camacho Quirós | 112080920 | 12636 | 17/06/2017 |
| | | 12738 | 17/06/2017 |
| Carolina Chavarría Fonseca | 205360711 | 12553 | 23/03/2015 |
| | | 12553 | 06/04/2015 |
| | | 12553 | 19/06/2017 |

Fuente: Elaboración Interna





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

ANEXO 3

Funcionarios capacitados sin se evidencie anuencia de jefatura inmediata para participar
Hospital de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera

| <u>Nombre del funcionario</u> |
|-------------------------------|
| Brenda Valverde Solís |
| Diana Borbón Valverde |
| Rebeca Acuña González |
| Estela Arce Bolaños |
| Kathia Mongalo Ortega |
| Gustavo Looser Garbanzo |
| Rosa Matarrita Chaves |
| Oscar Abarca Vargas |
| Ana Yancy Soto Valverde |
| María Marta Portilla Cordero |
| Daniela Valdés Jiménez |
| Erick Díaz Baltodano |
| Jesús Castro León |
| Ivette Arguello Gutiérrez |
| Kevin Leandro Sandí |
| Sandra Arce Rodríguez |
| Josías Zamora Núñez |

Fuente: Elaboración Interna



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

ANEXO 4

Detalle de cursos impartidos en perfiles de puestos que no lo requieren
Hospital de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera

| Nombre del curso | Perfil del funcionario |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vigilancia | Introducción a la Administración de Proyectos Maestría en Derecho enfocados en el sector salud Maestría en Criminología |
| Anestesia Área Gestión Bienes y Servicios | Introducción a la Administración de Proyectos Maestría en Administración de los Servicios de Salud |

Fuente: Elaboración Interna





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

ANEXO 5

Detalle de Permisos con Goce de Salario otorgados por Dirección Geenral, superiores a 30 días, para participar en actividades educativas en el exterior
Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera

| Cedula | Nombre | Desde | Hasta | Días | Monto ¢ | Observaciones |
|-----------|------------------------------------------|------------|------------|------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 113020301 | Vargas Gutiérrez Mariela | 10/01/2017 | 09/02/2017 | 31 | ¢1.981.633,15 | Según Movimiento de persal N° 28511N se le otorgó permiso del 10 de enero al 09 de febrero 2017, el cual se encuentra firmado por la Jefe de Medicina Interna y la Jefe de Recursos Humanos, no obstante, mediante oficio DG-HNN-0057-17 del 09 de enero del 2017, se le otorgó permiso únicamente del 11 de enero hasta el 09 de febrero (30 días), según oficio N° 44.673 del 21 de febrero del 2017, emitido por Emma C. Zuñiga Valverde, Secretaria Junta Directiva, asunto aprobacion beneficios a favor de la doctora Mariella Vargas Gutierrez, se le autoriza permiso para el 1 de marzo al 31 de diciembre del 2018. |
| 112510819 | Cambronero Oviedo Laraine Merielen | 08/05/2017 | 07/06/2017 | 31 | ¢1.436.754,90 | Según Movimiento de personal N° 38313N, se le otorga permiso del 8 de mayo al 7 de junio 2017, no obstante, mediante oficio DG-HNN-680-17 del 3 abril del 2017, se le concede permiso del 8 de mayo al 6 de junio 2017. |

Fuente: Elaboración Propia

