



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

**AGO-256-2016**  
**23-12-2016**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad al Plan Anual Operativo 2016 del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la gestión médico administrativa en el Área de Salud Zapote Catedral en lo relacionado a recursos humanos y clima organizacional.

En el estudio se determinó debilidades en cuanto a las transacciones realizadas en el sistema institucional de concursos donde se registra en el rubro de experiencia en el puesto de Técnico en REDES 3 a nombre del funcionario Herrera Angulo Rodrigo Armando puntaje negativo de -0.76 lo que podría repercutir en el resultado final del concurso publicado 57-3-2015.

La gestión de la nómina salarial evidenció que el seguimiento a los errores detectados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos no ha sido efectivo, lo cual implica que los trámites no sean basados en los componentes que conforman el salario y en concordancia con el Índice Salarial vigente en la Institución.

En el cumplimiento del plan anual de vacaciones diseñado para el personal de vigilancia se observó incumplimiento de las fechas previamente establecidas para el periodo 2014-2015 y 2015-2016; aspecto que ya había sido objeto de recomendación por parte de esta Auditoría Interna mediante el informe AGO-251-2015 del 21-09-2015 por periodos acumulados; además la cancelación de vacaciones en incumplimiento de las 50 semanas de labores continuas según lo establece el Manual para el disfrute y cancelación de vacaciones.

En la prueba de Auditoría efectuada con el fin de verificar el cumplimiento de horario del personal médico/administrativo evidenció la aprobación de cambios de horario de funcionarios donde no se indica justificación que motive la solicitud en los documentos, tanto en el movimiento de personal, así como en el memorándum aprobado por la Jefatura de tal manera que corresponda este cambio al mejoramiento de los servicios de salud que se brinda a la población; así mismo se constató personal de atención directa que no hace uso del gafete de identificación como funcionarios de la Caja Costarricense de Seguro Social.





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

La muestra selectiva realizada al registro de elegibles del Área Administrativa evidenció que no se encuentra actualizado en cuanto a nombramientos de funcionarios que se incluyen en registro activo, además la inclusión de funcionarios que no cumplen la totalidad de requisitos exigidos para el puesto.

La verificación de carnets y licencias de enfermería señaló que existen funcionarios (as) que presentan morosidad ante el Colegio de Enfermeras de Costa Rica, lo que podría variar su condición ante dicha entidad y ejercer funciones dentro de la Institución de forma irregular por lo que se hace necesario la atención de este aspecto. Así mismo, en la suscripción de la póliza de fidelidad que deben adquirir las Jefaturas y titulares subordinados del Centro.

De conformidad con los resultados, se giraron recomendaciones a la Dirección Médica, Administración y Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Zapote Catedral, con el fin de superar las debilidades encontradas.





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

AGO-256-2016  
23-12-2016

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### ESTUDIO INTEGRAL DE LA GESTIÓN MÉDICO ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL U.E. 2314 – TEMA: RECURSOS HUMANOS Y CLIMA ORGANIZACIONAL DIRECCION DE GESTIÓN REGIONAL Y RED DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR GERENCIA MÉDICA.

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2016, del Área Gestión Operativa, en lo relacionado con la evaluación de los servicios de salud.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión médico-administrativa en el Área de Salud Zapote Catedral.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el proceso de pago en la nómina salarial de los funcionarios.
- Revisar los procedimientos de reclutamiento y selección de personal.
- Medir la percepción del personal sobre el clima laboral del Área de Salud Zapote Catedral.

#### ALCANCE DEL ESTUDIO

El presente estudio contempla la evaluación integral de la gestión médica y administrativa en el Área de Salud Zapote Catedral, en lo relacionado con proceso de pago de la planilla salarial a los funcionarios, los procedimientos de reclutamiento y selección de personal y la percepción del personal sobre el clima laboral. Periodo 2015-2016.

El estudio se realizó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.





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

## METODOLOGÍA

Para el logro de los objetivos propuestos se realizaron los siguientes procedimientos:

- Revisión de las nóminas salariales correspondiente a los pagos del 22 de enero, 18 de marzo, 10 y 24 de junio 2016.
- Verificación de la existencia de la remesa de cambios y movimientos aplicados en la nómina.
- Análisis de los pagos con errores que se generan y su respectivo seguimiento en la planilla.
- Revisión de muestra selectiva de los concursos publicados en sistema institucional de concursos, expedientes personales de funcionarios de nuevo ingreso, ascensos interinos, uso de plazas, comprobación de requisitos académicos, pruebas de ley, evaluación de desempeño, disfrute de vacaciones, permisos con goce y sin goce de salario, vigencia de licencias y carnets de enfermería, vigencia de póliza de fidelidad de Jefaturas y titulares subordinados.
- Prueba para la comprobación del cumplimiento de horario del personal médico/administrativo y uso del gafete de identificación.
- Entrevistas a una muestra de funcionarios sobre el clima organizacional en el Área de Salud Zapote Catedral.
- Consultas a Dra. Cristina Vásquez Evangelisti Directora Médica; Lic. José Luis Díaz Montero Administrador, Licda. Stephanie Matarrita Álvarez, Jefe de Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Dra. María de la Paz Andrade Cueto, Jefatura I Nivel de Atención y Dra. Laura Mora Marín Jefatura de Enfermería.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno. 8292.
- Ley Orgánica del Colegio de Enfermeras. 2343.
- Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública 8422.
- Reglamento para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 8131, Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Manual para disfrute y pago de vacaciones a los empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Manual de Reclutamiento y Selección de Personal.
- Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República (2009).
- Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República.
- Normativa de Relaciones Laborales, Octubre 2010.





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

- Circular DAGP-0767-2011 Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS, del 01/07/2011.
- Protocolo sobre el Control de Calidad de la Nómina Salarial ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social de Junio 2009.
- Reglamento Interior de Trabajo de la CCSS, 1986.
- Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social, 1999.

### 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 EL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CONCURSOS

En el reporte del puntaje final del Sistema Institucional de Concursos, se registra una inconsistencia específicamente en el concurso 57-3-2015 al Sr. Rodrigo Herrera Angulo, el ítem de experiencia en el puesto refleja un valor negativo (-0.76), cuando el valor mínimo de evaluación sería “0”, error que se evidencia en el reporte del sistema:



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

**Sistema Institucional de Concursos  
Puntaje Final  
Concurso No. 57-3-2015 / Puesto: Técnico en Redes 3**

No. Identificación: 112740937  
Nombre: Herrera Angulo Rodrigo Armando  
Fecha emisión: 10/08/2016

Estado en el concurso: "ACEPTADO"

Puntuación	
Formación	0
Cursos Aprovechamiento	6.63
Cursos de Participación	.67
Experiencia docente:	0
Recertificación	0
Publicaciones	0
Capacitación Impartida	0
Experiencia Centro	50.00
Experiencia Puesto	-0.76
Experiencia Servicio	30.00
Experiencia CCSS	13.60
Evaluación del desempeño	93
<b>Puntuación total:</b>	<b>193.34</b>

Matarrita Alvarez Carmen Stephan  
Oficina de Recursos Humanos

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el inciso 4.3, referente a la "Administración de los datos", indica:

"La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura."

El 19 de agosto 2016, mediante correo electrónico, se consultó a la Licda. Wendy Rivera Castillo, de la Subárea de Admisión y Empleo de la Dirección Administración y Gestión de Personal, sobre esta situación, manifestando que el error obedece a que en la Unidad Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Zapote Catedral, agregó días en la casilla de rebajo a un rubro que no tenía días computados.

El 31 de agosto del 2016, se consultó a la Licda. Stephanie Matarrita Álvarez, con respecto a agregar días de nombramientos en la casilla de rebajo a nombre del Sr. Rodrigo Armando Herrera Angulo que generó el puntaje de -0.76, manifestando:





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

“Dichas acciones de personal se incluyeron en todos los carteles en los cuales el funcionario participó, se desconoce porque el sistema le otorgó un puntaje negativo, ya que no ser éste procedente el sistema no debió permitirlo”.

La situación detectada en cuanto a la modificación de los datos en el Sistema Institucional de Concursos, afecta la precisión y exactitud de los concursos efectuados, así como, la transparencia en cuanto a la integridad de la información procesada en los sistemas de información.

## 2. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL Y EL USO DEL GAFETE DE IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

En el Área de Salud Zapote Catedral, no todos los funcionarios portaban gafete de identificación institucional.

Lo anterior por cuanto, en la prueba realizada por esta Auditoría el 02 de setiembre 2016, con el propósito de verificar el cumplimiento de horarios y el uso de gafete se determinó que funcionarios del I Nivel de Atención y del Servicio de Rayos Equis, no portaban el documento de identificación institucional (cuadro 1):

**CUADRO 1**  
**CUMPLIMIENTO DE HORARIO Y VERIFICACIÓN DE USO DE GAFETE INSTITUCIONAL**  
**I NIVEL DE ATENCIÓN**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**  
**02-09-2016**

NOMBRE	PORTA GAFETE		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
Andrade Cueto María De La Paz	X		
Adriana Barrantes Mora	X		
Katherine Escobar Castillo	X		
Gioconda Morera Arguedas	X		
José Arturo Rojas Alvarado	X		
Cindy Vega Palavicini	X		
Blanca Velázquez Chávez	X		





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

**CUADRO 1**  
**CUMPLIMIENTO DE HORARIO Y VERIFICACIÓN DE USO DE GAFETE INSTITUCIONAL**  
**I NIVEL DE ATENCIÓN**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**  
**02-09-2016**

NOMBRE	PORTA GAFETE		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
Gisela María Viales Chaves		X	Olvido.
Raquel Amador Garita	X		
Bryan Acuña Fernández	X		
Gabriela Briceño Chinchilla		X	Interina.
Giancarlo Jiménez Alfaro			Modificación horario 7:30 am.
Christian Montenegro Ballesteros			Incapacitado
Andrea Saborío Villafuerte			Congreso
Natalia Román Jacobo			Congreso

Fuente: Recorrido en el I Nivel de Atención el día 02-09-2015 al ser las 7:00 am con la Jefatura del Servicio Dra. Andrade Cueto María De La Paz.

De conformidad con la información inserta en el cuadro anterior, se determinó que dos funcionarias no portaban gafete de identificación, por olvido y por tratarse de funcionarias interinas, además, al Dr. Giancarlo Jiménez Alfaro, se le modificó su horario laboral el 04 de marzo 2013 (acción de personal 97647-2013), verificados los documentos que originaron este cambio, se evidenció que no obedecen o no se indica en la aprobación justificación razonada y en beneficio de interés público.

El Sr. Christian Montenegro Ballesteros, por encontrarse con incapacidad emitida por el Instituto Nacional de Seguros (caso 20162004470 del 29-03-2016) y la Sra. Andrea Saborío Villafuerte y la Sra. Natalia Román Jacobo en "XIII Congreso Nacional de Nutrición", realizado del 31 de agosto al 02 de setiembre 2016, según circular GM-AMD-AV-12763-16 del 31 de mayo 2016, quienes fueron sustituidas por la Sra. Gabriela Briceño Chinchilla, Sr. Bryan Acuña Fernández y Sra. Raquel Amador Garita (cuadro 2):





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

**CUADRO 2**  
**CUMPLIMIENTO DE HORARIO Y VERIFICACIÓN DE USO DE GAFETE INSTITUCIONAL**  
**SERVICIO DE RAYOS EQUIS**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**  
**02-09-2016**

NOMBRE	PORTA GAFETE		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
<b>ADRIAN ARAYA CERDAS</b>	X		
María Julia Arguello Hidalgo			Labora en la tarde. Jefatura
María Monserrat Bravo Montero			Interina. Actualmente en Proveeduría.
José Rafael Ceciliano Valverde	X		
Manuel Eduardo Chacón Baltodano	X		
Lina María Rodríguez Fernández	X		
Ana Isabel Saborío Ramírez	X		
Olga María Ugarte Leiva		X	
Roxana Delgado Solís	X		Permiso por lactancia.

Fuente: Recorrido en el Servicio de Rayos Equis el día 02-09-2015 al ser las 8:00 am con el funcionario Dipl. Manuel Eduardo Chacón Baltodano y Dra. Ana Isabel Saborío Ramírez, Especialista en Radiología.

De conformidad con la información inserta en el cuadro 2, una funcionaria no portaba gafete de identificación por olvido, además, la Dra. María Julia Arguello Hidalgo, no se encontraba en su lugar de trabajo por tener horario en jornada mixta a partir de las 4 pm, la Sra. María Monserrat Bravo Montero se encontraba nombrada en el Área de Gestión de Bienes y Servicios y la Sra. Roxana Hidalgo Solís, tiene permiso por hora de lactancia materna e ingresa a laborar a partir de las 8:30 am (movimiento de personal 302692-2016).

Normativa de Relaciones Laborales, Octubre 2010. Artículo 23. Dotación y portación de carné de identificación.

“Todos los funcionarios y las funcionarias están en la obligación de portar en un lugar visible el carné de identificación de empleado(a). Dicho carné (gafete) de identificación será suministrado y sufragado por la Institución en su condición de patrono, en caso de pérdida menor a un año, su costo por reposición correrá por cuenta del trabajador”.

Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública.

“Artículo 3º—**Deber de probidad.** El funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y





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

atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente”.

Al respecto es importante destacar que la situación evidenciada por esta Auditoría, no solo está directamente relacionada con el incumplimiento de la normativa en cuanto al uso de gafete de identificación, además en la omisión y análisis no incluyen motivo o justificación de los documentos que de respaldo de los cambios de horarios a personal.

Lo anterior expuesto no permite que los usuarios, identifiquen a los funcionarios ante eventuales requerimientos derivados de su atención, por lo que la institución estableció el uso obligatorio del gafete. Así mismo, modificar o aprobar cambios de horarios sin que la justificación sea en beneficio del interés público, podría atentar en la calidad de los servicios e incrementar los costos institucionales al tener que recurrir a utilizar personal de apoyo en periodos no contemplados en jornadas ordinarias de trabajo.

### 3. SOBRE EL REGISTRO DE ELEGIBLES PARA NOMBRAMIENTO INTERINOS

En el Área de Salud Zapote Catedral se incluyen funcionarios en el registro de elegibles del área administrativa, a pesar de no cumplir requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos, además, de no mantenerlo actualizado (cuadro 3):

**CUADRO 3**  
**REVISIÓN DE REGISTRO DE ELEGIBLES**  
**SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**  
**2016**

PUESTO	FUNCIONARIO	TOTAL DE DÍAS	OBSERVACIONES EN EL REGISTRO	SERVICIO	OBSERVACIONES
Jefe de Gestión de Recursos Humanos	Luis Fernando Campos Contreras	No ha sido nombrado	“No cumple con la totalidad de requisitos (falta experiencia en el puesto) Presento nota de inclusión en el banco de elegibles	Unidad de Gestión de Recursos Humanos.	No cumple con la totalidad de requisitos, incluido en Registro de Elegibles.





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

**CUADRO 3  
REVISIÓN DE REGISTRO DE ELEGIBLES  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL  
2016**

PUESTO	FUNCIONARIO	TOTAL DE DÍAS	OBSERVACIONES EN EL REGISTRO	SERVICIO	OBSERVACIONES
			el 29-06-2011".		
Asistente Técnico Administrativo 2 (Caja Chica)	Marisela Ching León	139. Fecha de su último nombramiento. 29-09-2014	"No cumple con la totalidad de los requisitos por lo que se nombra prorrateado".	Administración. Caja Chica.	Su último nombramiento fue el 29-09-2014. Está en registro activo. No cumple con la totalidad de requisitos.
Administrador	Ramón Rosales Villalobos	No ha sido nombrado	"No cumple con la totalidad de requisitos (falta la experiencia). Presentó carta a la Dirección Médica para ser incluido en el Registro de Elegibles para el puesto de Administrador".	Administración	No cumple con la totalidad de requisitos, incluido en Registro de Elegibles.
Chofer 2	Erick Cruz Cordero	62. último día de nombramiento 14-12-2015 al 20-01-2016	"Cumple con requisitos (ascenso plaza 8682)"	Administración	Su último nombramiento fue el 20-01-2016. Está incluido en registro activo. En la nómina salarial del 19-08-2016 tiene nombramiento incluido del 27-06-2013 al 23-12-2016.
Profesional 2. Jefatura.	Luis Fernando Campos Contreras	*	"No cumple con requisitos presentó nota el 29-06-2011".	Subárea de Bienes y Servicios.	Se incluye en registro pasivo. No cumple requisitos.
Profesional 2. Jefatura.	Sanny Koivisto Jiménez	*	"No cumple requisitos presentó nota del 10-01-2013 y 24-01-2013".	Subárea Bienes y Servicios.	Se incluye en registro pasivo. No cumple requisitos.
Plaza prorrateado	José López Rojas	20 días. Último día de	"No cumple con requisitos"	Subárea Bienes y Servicios.	Se incluye en registro activo. No





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

**CUADRO 3  
REVISIÓN DE REGISTRO DE ELEGIBLES  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL  
2016**

PUESTO	FUNCIONARIO	TOTAL DE DÍAS	OBSERVACIONES EN EL REGISTRO	SERVICIO	OBSERVACIONES
Técnico Administrativo 1.		nombramiento 26 al 27-01-2016			cumple requisitos.
Plaza prorrateada Técnico Administrativo 1.	Luis Fernando Campos Contreras	*	"No cumple con la totalidad de requisitos (experiencia en el puesto) presentó nota inclusión banco de elegibles el 29-06-2011.	Subárea Bienes y Servicios. (Encargado de Subárea de contratación).	Se incluye en registro pasivo. No cumple requisitos. Está incluido en el pasivo para puesto de Profesional 2.
Plaza prorrateada Técnico Administrativo 1	Sanny Koivisto Jiménez	*	"No cumple con la totalidad de requisitos (experiencia en el puesto) presentó nota de inclusión en el banco el 10-01-2013 y 24-01-2013".	Subárea Bienes y Servicios. (Encargado de Subárea de contratación).	Se incluye en registro pasivo. No cumple requisitos. Está incluido en el pasivo para puesto de Profesional 2.
Profesional 1. Jefatura	Sanny Koivisto Jiménez	*	"No cumple con la totalidad de requisitos (experiencia en el puesto) presentó nota de inclusión en el banco el 10-01-2013 y 24-01-2013".	Subárea Financiero Contable. Jefatura.	Se incluye en registro pasivo. No cumple requisitos.
Técnico en Administración 4.	Sanny Koivisto Jiménez	*	"No cumple con la totalidad de los requisitos (falta de experiencia en el área de activos) presentó nota de inclusión en el banco de elegibles el 10-01-2013 y 24-01-2013)".	Subárea Financiero Contable. Activos.	Se incluye en registro pasivo. No cumple requisitos.
Plaza prorrateada	Karol Jiménez Méndez	184. Último día	"No cumple con requisitos".	Subárea Financiero	Se incluye en registro activo. No





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

**CUADRO 3**  
**REVISIÓN DE REGISTRO DE ELEGIBLES**  
**SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**  
**2016**

PUESTO	FUNCIONARIO	TOTAL DE DÍAS	OBSERVACIONES EN EL REGISTRO	SERVICIO	OBSERVACIONES
Asistente Técnico Adm. 3		de nombramiento del 05-05-2016 al 19-06-2016.		Contable.	cumple requisitos.
Plaza prorrateada Asistente Técnico Administrativo 1.	Luis Ángel Morales Rojas	1. 16-06-2016.	"No cumple con requisitos".	Validación Derechos.	Se incluye en registro activo. No cumple requisitos.

Fuente: Registro de elegibles del Servicio Administrativo. Área de Salud Zapote Catedral.

De acuerdo con la información del cuadro anterior, se incluyen funcionarios en el registro de elegibles, sin cumplir requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos. Además, no se encuentra actualizado según los nombramientos vigentes que se registran en la nómina salarial del 19 de agosto 2016, contraviniendo lo dispuesto en la circular DAGP-0767-2011 del 01 de julio 2011.

Además, se evidenció que la Sra. Maricela Ching León, se encuentra en el registro activo, a pesar de que su último nombramiento en el puesto de Asistente Técnico Administrativo 2 fue el 29 de setiembre 2014. De igual manera en el puesto de Chofer 2 del Sr. Erick Cruz Cordero, registra su último nombramiento hasta el 20 de enero 2016, no obstante, en la nómina salarial del 19 de agosto 2016, se incluyó nombramiento hasta el 23 de diciembre 2016, de tal manera que no se encuentra actualizada la información.

La circular DAGP-0767-2011. Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS, del 01/07/2011, establece lo siguiente:

"Las características esenciales de los Registros de Elegibles por Puesto y Servicio, son las siguientes: Integración: El Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, está conformado por los funcionarios interinos o en propiedad, que satisfagan alguna de las siguientes condiciones: 1.- Se encuentran con nombramientos vigentes en el Servicio. 2.- Hayan contado con un nombramiento en el Puesto y Servicio, en los últimos seis meses. 3.- Hayan expresado de manera formal su voluntad de integrar éste, pese a laborar en otros Servicios del Centro de Trabajo. Condición de

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 13 de 41

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

elegible: Un funcionario, para considerarse como parte de un Registro de Elegibles, debe cumplir indispensablemente con los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos, según sea el puesto de interés, sin perjuicio de lo regulado en el artículo siete de la Normativa de Relaciones Laborales...”.

La inclusión de funcionarios en el registro de elegibles, sin cumplir la totalidad de requisitos que contempla el Manual Descriptivo de Puestos, obedece al incumplimiento de lo dispuesto en la circular DAGP-0767-2011, lo cual afecta no solo la función del registro, sino también brindarle expectativas de nombramiento interino en diferentes puestos, a funcionarios que no cumplen los requisitos que establece el Manual Descriptivo de Puestos, además, de generar un ambiente inadecuado de trabajo y conflicto de relaciones laborales.

#### **4. SOBRE EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA NÓMINA SALARIAL**

De conformidad con la revisión efectuada en los pagos correspondientes al 22 de enero, 18 de marzo, 10 y 24 de junio 2016, en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se determinó que la gestión de la nómina salarial presenta debilidades en el seguimiento de sumas de salarios pagados y rebajados de manera impropia:

##### **4.1 Sra. Elky Quesada Lira, cédula de identidad 206200860. Asistente de Laboratorio Clínico**

Se constató la cancelación de una anualidad de forma incorrecta en el pago del 10 de junio 2016 por nombramiento interino que rigió del 24 de marzo al 17 de abril 2016 en el puesto de Asistente Laboratorio Clínico (1801). En movimiento de personal 209198-2016 se realizó el ajuste correspondiente con la siguiente explicación:

“Según revisión del pago 10-06-2016 en nombramiento tramitado en acción de personal 76555-2016 del 24 al 31-03-2016, por error del sistema se le canceló 1 anualidad de más ya que su fecha de ubicación escala es 27-03-2010 el aumento le corresponde en abril-2016, pero el nombramiento es de marzo por lo que adeuda la suma arriba indicada”.

Lo anterior por un monto de ₡5,288.75 (cinco mil doscientos ochenta y ocho colones con setenta y cinco céntimos).

No obstante, el monto actual por anualidad según escala salarial vigente a partir del 01 de enero 2016 es de ₡12,420.00 (doce mil cuatrocientos veinte colones) para el puesto de Asistente de Laboratorio, según movimiento de personal 209198-2016, corresponde el ajuste por 8 días del 24





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

al 31 de marzo 2016, por lo que el monto a rebajar sería de ₡3,548.57 (tres mil quinientos cuarenta y ocho colones con cincuenta y siete céntimos) y no el monto rebajado de ₡5,288.75 (cinco mil, doscientos ochenta y ocho colones, con setenta y cinco céntimos); en razón de lo anterior se evidencia una diferencia de ₡1,740.18 (mil setecientos cuarenta colones con dieciocho céntimos) según se ilustra en la siguiente información que se extrae de la nómina salarial del 22 de julio 2016:

Código	Descripción	Cantidad	Saldo
20071102	DEDIC. EXCL. ADIC. PROF. C.	14.0	80,149.85
0000000000	FRAP AHORRO	99999999	73,351.50
0000000000	FONDO MUTUALIDAD	99999999	63,431.85
0000000022	SIND. PROF. CIENC. MED. CCS	31072016	2,954.00
0000000000	A. S. E. C. C. S. S.	99999999	7,700.00
0000000000	ASECCS. EXT. CULTURAL	99999999	63,431.85
201607000	COLEGIO DE MOCL DE C. R.	99999999	250.00
0000000001	IMPUESTO AL SALARIO	00000000	6,200.00
023204	IMPUESTO AL SALARIO	00000000	126,718.80
	PENSION ALIMENTICIA	99999999	183,313.50
	MICROBIOL CLINICO 4 B-9156418		
206200060	QUESADA LIRA ELKY	16.0	0.00
20160516	SALARIO BASE	20160531	2273.25
20160516	ANTIGÜEDAD	20160531	6456.00
20160501	EXTRAS	00000000	12502
20160501	DIAS FERIADOS	00000000	
20160516	AJUSTE SALARIO MINIMO	20160531	125,285.70
20160516	RETRIB. LAB. CLI. CONT. CAL	00000000	22,551.45
20160324	ANTIGÜEDAD	00000000	35,230.74
0000000000	FRAP AHORRO	99999999	23,887.16
0000000000	UNDECA MORTUAL	99999999	18,792.85
0000000000	S. T. SALUD I. P. P. D. E.	99999999	6,264.25
0000000000	UNDECA	99999999	5,288.75
0000000000	UNDECA	99999999	11,366.15
0000000000	UNDECA	99999999	100.00
0000000000	UNDECA	99999999	4,875.00
0000000000	UNDECA	99999999	1,781.85

#### 4.2 Carlos Jones Barrantes, cédula de identidad 111780421. Médico Asistente General

En movimiento de personal 209148-2016 se tramitaron sumas por rebajar por ₡5,001.45 (cinco mil un colones, con cuarenta y cinco céntimos) de antigüedad y ₡1,124.45 (mil ciento veinticuatro colones, con cuarenta y cinco céntimos) de incentivo consulta externa, cancelado en forma improcedente en la nómina salarial del 10 de junio 2016 por nombramientos interinos del 22 de abril 2016 (1 día), del 25 al 26 de abril 2016 (2 días) y del 29 de abril 2016 (1 día). La descripción incluida en el movimiento de personal indicó:

“Según revisión del pago del 10-06-2016 en nombramiento tramitado en acciones de personal 74002-2016 del 22-04-2016, 74003-2016 del 25 al 26-04-2016, 74004-2016 el 29-04-2016, se le canceló 1 anualidad de más ya que su fecha de ubicación escala es 14-05-2011 el aumento le corresponde en mayo 2016 pero los nombramientos son de abril 2016, por lo que adeuda la suma arriba indicada”.

Según la escala salarial vigente a partir del 01 de enero 2016 el monto por cada anualidad para el puesto de Médico Asistente General es de ₡47,703.00 (cuarenta y siete mil, setecientos tres colones), en razón de lo anterior, el monto que correspondía rebajar es de ₡6.814,71 (seis mil, ochocientos catorce colones, con setenta y un céntimos) por concepto de antigüedad y ₡1.499,23



“Garantiza la autenticidad 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

(mil cuatrocientos noventa y nueve colones, con veintitrés céntimos) por lo que estaría pendiente de rebajar ₡1,813.26 (mil ochocientos trece colones, con veintiséis céntimos) por concepto de anualidad y ₡374.78 (trescientos setenta y cuatro colones, con setenta y ocho céntimos) de incentivo consulta externa.

#### 4.3 Seguimiento a la recuperación de sumas pagadas o rebajadas de forma improcedente

En los trámites efectuados para corregir los errores detectados en las nóminas salariales por parte de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, existen debilidades en cuanto a sumas salariales aplicadas parcialmente, trámites realizados de forma incorrecta (cuadro 4):

**CUADRO 4**  
**VERIFICACIÓN DE ERRORES APLICADOS EN LA NÓMINA SALARIAL**  
**UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**

**PLANILLAS DE SALARIO 22-01-2016, 18-03-2016, 10-06-2016 Y 24-06-2016**

	IDENTIFICACIÓN	FECHA DE NÓMINA QUE GENERÓ EL ERROR	FECHA DE NÓMINA QUE APLICÓ EL AJUSTE	DOCUMENTO
1	800580191	22-01-2016	18-03-2016	415876-2015
2	109510525	22-01-2016	01-04-2016	408901-2015
4	113180477	22-01-2016	01-04-2016	408903-2015
5	114040997	18-03-2016	15-04-2016	84309-2016
6	115150202	18-03-2016	15-04-2016	90122-2016
8	601240530	18-03-2016	18-04-2016 y 29-04-2016	90149-2016
9	603100512	18-03-2016	15-04-2016	87435-2016
10	402060057	18-03-2016	15-04-2016	87454-2016
11	111780421	18-03-2016	15-04-2016	417824-2015
12	113900381	18-03-2016	13-05-2016	87555-2016
13	304470413	18-03-2016	15-04-2016	87574-2016
14	304290095	18-03-2016	15-04-2016	87598-2016
15	113900656	24-06-2016	Rebajo a partir del 19-08-2016	249523-2016
16	112660370	24-06-2016	No se registra aplicado en nómina salarial.	158696-2016
17	111050121	24-06-2016	No se registra la corrección aplicada en la nómina salarial	40121-2016
18	110550831	24-06-2016	No se registra aplicado en nómina salarial	237808-2016
19	114570719	24-06-2016	05-08-2016	237840-2016
20	111780421	24-06-2016	Rebajo aplicado parcialmente en la planilla del 05-08-2016. Se carga presupuestariamente el rebajo al mes de abril del 2016.	237845-2016





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

**CUADRO 4**  
**VERIFICACIÓN DE ERRORES APLICADOS EN LA NÓMINA SALARIAL**  
**UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**  
**PLANILLAS DE SALARIO 22-01-2016, 18-03-2016, 10-06-2016 Y 24-06-2016**

	IDENTIFICACIÓN	FECHA DE NÓMINA QUE GENERÓ EL ERROR	FECHA DE NÓMINA QUE APLICÓ EL AJUSTE	DOCUMENTO
21	304860610	24-06-2016	05-08-2016	423444-2015
22	113240339	24-06-2016	Rebajo aplicado en la nómina salarial del 05-08-2016, el monto rebajado no coincide con el movimiento de personal y la carga presupuestaria en la nómina no coincide con los meses a que corresponde el rebajo.	237950-2016
23	113240339	24-06-2016	No se registra el rebajo en nómina salarial.	237981-2016
24	114570719	10-06-2016	08-07-2016	209120-2016
25	111780421	10-06-2016	05-08-2016	209148-2016
26	304860610	10-06-2016	08-07-2016	209169-2016
27	113240339	10-06-2016	05-08-2016	209187-2016
28	206200860	10-06-2016	22-07-2016	209198-2016

Fuente: Informe revisión nómina salarial. Movimientos de personal. UGRH.

**4.3.1.-** Blanca Rosa Carranza Valverde, identificación 113230164 en la nómina salarial del 29 de abril 2016, se realizó ajuste parcial de las sumas pagadas de más, según se presenta en la siguiente información:



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

CEDULA	FECHA DIAS	B	CUOTA OBRERA	NUMERO	NETO			
20151212	08560	900	02	0	2314 510 BONIF.ADIC.PROF.C.M.CON	20160608	14.0	18,428.55
20151212	08565	900	04	7	2314 000 CARRERA PROFESIONAL	00000000	14.0	7,162.50
20151212	08560	900	04	7	2314 510 CARRERA PROFESIONAL	20160608	14.0	12,231.10
20160101	08565	900	04	7	2314 000 CARRERA PROFESIONAL	00000000		6,714.90
20160205	08565	900	04	7	2314 000 CARRERA PROFESIONAL	00000000		5,371.90
20160301	08565	900	04	7	2314 000 CARRERA PROFESIONAL	00000000		14,175.50
20160415	08560	900	01	0	2314 510 SALARIO BASE	20160608	29.0	12,703.95
20160415	08565	900	01	0	2314 510 SALARIO BASE	99999999	1.0	7,743.10-
20160415	08560	900	08	6	2314 510 ANTIQUEDAD	99999999	1.0	15,486.20-
20160415	08565	900	08	6	2314 510 ANTIQUEDAD	99999999	1.0	1,703.50-
20160415	08560	900	37	0	2314 510 INCENT. CONSULTA EXTERN	99999999	1.0	3,407.00-
20160415	08565	900	37	0	2314 510 INCENT. CONSULTA EXTERN	99999999	1.0	1,008.45-
20160415	08560	900	02	0	2314 510 BONIF.ADIC.PROF.C.M.CON	99999999	1.0	2,111.25-
20160415	08565	900	02	0	2314 510 BONIF.ADIC.PROF.C.M.CON	99999999	1.0	658.15-
20160415	08560	900	04	7	2314 510 CARRERA PROFESIONAL	99999999	1.0	1,316.35-
20160415	08565	900	04	7	2314 510 CARRERA PROFESIONAL	99999999	1.0	945.10-
C44MEL	342	01	1		FONDO MUTUALIDAD	99999999		3,938.70-
10008898	345	39	2		UNION MEDICA NACIONAL	99999999		7,154.30-
201512000	348	01	4		IMPUESTO AL SALARIO	00000000		1,181.60-
201603000	348	01	4		IMPUESTO AL SALARIO	00000000		1,859.15-
201604000	348	01	4		IMPUESTO AL SALARIO	00000000		9,876.65-
022260								
MED A ESP MED INTER B-8624819 426,465.70								
113230164	08543	900	00	0	2314 505 CARRANZA VALVERDE BIANCA ROSA	20160220	1.0	0.00-
20160225	08540	900	01	0	2314 505 SALARIO BASE	20160220	1.0	30,975.70
20160224	08546	900	02	9	2314 505 SALARIO PERSONAL SUSTIT	20160226	3.0	46,483.55
20160224	42021	900	02	9	2314 505 SALARIO PERSONAL SUSTIT	20160226	3.0	46,483.55
20160301	08543	900	02	9	2314 505 SALARIO PERSONAL SUSTIT	20160301	1.0	30,975.70
20160224	08546	900	08	6	2314 505 ANTIQUEDAD	20160226	3.0	2,565.50
20160224	42021	900	08	6	2314 505 ANTIQUEDAD	20160226	3.0	2,565.50
20160301	08543	900	08	6	2314 505 ANTIQUEDAD	20160301	1.0	1,703.70
20160224	08546	900	37	0	2314 505 INCENT. CONSULTA EXTERN	20160226	1.0	12,521.95
20160224	42021	900	37	0	2314 505 INCENT. CONSULTA EXTERN	20160226	3.0	12,521.95
20160301	08543	900	37	0	2314 505 INCENT. CONSULTA EXTERN	20160301	1.0	8,347.95
20160224	08546	900	02	0	2314 505 BONIF.ADIC.PROF.C.M.CON	20160226	3.0	7,898.80
20160224	42021	900	02	0	2314 505 BONIF.ADIC.PROF.C.M.CON	20160226	3.0	7,898.80
20160225	08543	900	02	0	2314 505 BONIF.ADIC.PROF.C.M.CON	20160226	1.0	5,205.85
20160301	08543	900	02	0	2314 505 BONIF.ADIC.PROF.C.M.CON	20160301	1.0	5,205.85
20151120	42021	900	08	6	2314 000 ANTIQUEDAD	00000000		5,111.03-
20151120	42021	900	37	0	2314 000 INCENT. CONSULTA EXTERN	00000000		1,124.43-
201511000-	348	01	4		IMPUESTO AL SALARIO	00000000		623.55-
022489								
MED ASISTENTE GRAL B-8624020 204,817.54								
105280100	08559	900	00	0	2314 515 CHACON UMAÑA IVETTE	20160813	14.0	0.00-
20160216	08559	900	01	0	2314 515 SALARIO BASE	20160813	14.0	486,560.00
20160216	08559	900	08	6	2314 515 ANTIQUEDAD	20160813	14.0	214,084.00
20160216	08559	900	37	0	2314 515 INCENT. CONSULTA EXTERN	20160813	14.0	179,586.00
20160216	08559	900	02	0	2314 515 BONIF.ADIC.PROF.C.M.CON	20160813	14.0	82,713.50
MED ASISTENTE GRAL B-8624020 204,817.54								

En la nómina salarial correspondiente a pagos posteriores no se registró rebajos.

4.3.2.- Carlos Jones Barrantes, identificación 111780421 en la nómina salarial del 05 de agosto 2016, se realizó ajuste parcial de las sumas pagadas de más, según se evidencia en la siguiente información:

CEDULA	FECHA DIAS	B	CUOTA OBRERA	NUMERO	NETO			
111780421	29705	900	00	0	2314 510 JONES BARRANTES CARLOS	20160703	7.0	0.00
20160627	38872	900	02	9	2314 510 SALARIO PERSONAL SUSTIT	20160703	7.0	216,806.65
20160704	05146	900	02	9	2314 510 SALARIO PERSONAL SUSTIT	20160710	7.0	188,403.35
20160711	29705	900	02	9	2314 510 SALARIO PERSONAL SUSTIT	20160717	7.0	216,830.60
20160627	38872	900	08	6	2314 510 ANTIQUEDAD	20160703	7.0	59,622.40
20160704	05146	900	08	6	2314 510 ANTIQUEDAD	20160710	7.0	29,811.20
20160711	29705	900	08	6	2314 510 ANTIQUEDAD	20160717	7.0	59,628.75
20160627	38872	900	37	0	2314 510 INCENT. CONSULTA EXTERN	20160703	7.0	71,374.20
20160704	05146	900	37	0	2314 510 INCENT. CONSULTA EXTERN	20160710	7.0	7,298.10
SPL0205N NOMINA SA								
5 AGOSTO 2016 PAG. 7647								
CEDULA	FECHA DIAS	B	CUOTA OBRERA	NUMERO	NETO			
Ocupa No. DED	PLAZA	CUENTA	U.P.	SEV N O H B R E	EXCLUS HORAS	MONTO	T	BCO.POP I.V.M
20160711	29705	900	37	0	2314 510 INCENT. CONSULTA EXTERN	20160717	7.0	71,381.60
20160601	38872	900	47	5	2314 000 INCENT. ROT. II TURNO	09090900		2,168.30
20160627	38872	900	02	9	2314 510 BONIF. ADIC. PROF. C. M. CON	20160703	7.0	36,857.10
20160704	05146	900	02	9	2314 510 BONIF. ADIC. PROF. C. M. CON	20160710	7.0	9,214.30
MED ASISTENTE GRAL B-8624020 204,817.54								
20160711	29705	900	02	9	2314 510 BONIF. ADIC. PROF. C. M. CON	20160717	7.0	36,861.10
20160627	38872	900	04	7	2314 510 CARRERA PROFESIONAL	20160703	7.0	11,142.00
20160704	05146	900	04	7	2314 510 CARRERA PROFESIONAL	20160710	7.0	5,571.00
20160711	29705	900	04	7	2314 510 CARRERA PROFESIONAL	20160717	7.0	11,142.00
20160422	38872	900	08	6	2314 000 ANTIQUEDAD	09090900		5,001.05-
20160422	38872	900	37	0	2314 000 INCENT. CONSULTA EXTERN	00000000		1,124.45-
10900948	345	39	2		UNION MEDICA NACIONAL	99999999		10,731.50-
	347	01	0		COLEGIO MEDICOS CIRUJAN	99999999		19,880.20-



"Garantiza la autenticidad 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

que expone a la institución a no detectar errores en los movimientos ejecutados por conceptos salariales, exactitud, pertinencia, oportunidad y legalidad de cada uno de ellos. También genera un debilitamiento del sistema de control e incumplimiento del marco normativo efectuarse de manera eficaz el seguimiento en la nómina salarial.

## 5. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE VACACIONES DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y CANCELACIÓN DE VACACIONES A FUNCIONARIA DE RECURSOS HUMANOS

El Área de Salud Zapote Catedral presenta debilidades en cuanto al cumplimiento del plan anual de vacaciones en el Servicio de Vigilancia y la cancelación de vacaciones al personal de Recursos Humanos, por cuanto:

**5.1-** Se determinó la cancelación de vacaciones del periodo 21° 2015/2016 a favor de la Sra. Rosa Sáenz Cerdas funcionaria de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos a partir del 04 de enero 2016 mediante movimiento de personal 389543, sin haber cumplido 50 semanas de labores continuas, dado que su fecha de vacaciones es a partir del 08 de febrero 2016, en contraposición del artículo 153 del Código de Trabajo, los adelantos y la cancelación dentro del periodo se realizaron según se describe a continuación:

21°. 2015/2016. Tramite de cancelación mediante movimiento de personal 389543 del 04 al 2 de enero 2016 (16 días). Saldo 0:

PERÍODO	ADELANTO	DIAS	SALDO
2015/2016 21°	04-12-2015 al 07-12-2015	2	16
2015/2016 21°	21-09-2015 al 22-09-2015	2	18
2015/2016 21°	23-07-2015 al 24-07-2015	2	20
2015/2016 21°	06-07-2016 al 10-07-2015	5	22
2015/2016 21°	24-04-2015 al 27-04-2015	2	27
2015/2016 21°	13-04-2015	1	29

Cabe destacar que para el 04 de enero 2016, la funcionaria tenía 11 meses de trabajo continuo según el registro del expediente personal; por lo que acumulaba el equivalente a 27.5 días por concepto de vacaciones; no obstante a lo anterior completó el disfrute de 30 días a partir de la fecha indicada.

El 31 de agosto del 2016, en consulta realizada a la Licda. Stephanie Matarrita Álvarez, con respecto a la cancelación de vacaciones en estas condiciones manifestó:



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

“La funcionaria disfrutó del 04-01-2016 al 25-01-2016, en el momento en que cancela las vacaciones (el día 25-01-2016) si cumple con las 50 semanas”.

Aun cuando la Licda. Stephanie Matarrita Álvarez, indicó lo anterior, esta Auditoría considera que el trámite debió efectuarse en apego a la normativa por cuanto, al inicio del disfrute del periodo de vacaciones 04 de enero 2016, la funcionaria no cumplía las 50 semanas de trabajo continuo.

**5.2.-** Se evidenció que en el Área de Salud Zapote Catedral no se cumplió con el plan anual de vacaciones del personal de vigilancia ya que la funcionaria Lorena Alvarado Prado, Oficial de Seguridad, le restan 6 días del periodo 2014/2015 y 22 días del 2015/2016, debido a que la fecha de cumplimiento de vacaciones es a partir del 30 de julio 2016. Además, el Sr. Byron Campos Porras, cumplió vacaciones a partir del 28 de febrero 2016, no obstante, la cancelación del periodo 2015/2016 es a partir del 12 de setiembre 2016.

El 01 de setiembre 2016, en memorándum entregado a esta Auditoría Interna se constató la programación que se estableció (cuadro 5):

**CUADRO 5  
DISFRUTE Y PLAN ANUAL DE VACACIONES  
PERSONAL DE VIGILANCIA  
ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**

<b>FUNCIONARIA (O)</b>	<b>FECHA VACACIONES</b>	<b>PERIODO</b>	<b>PROGRAMADO</b>	<b>DISFRUTE</b>	<b>SALDO</b>	<b>BOLETA</b>
Lorena Alvarado Prado	30-07-2007	2014/2015	Del 02-02-2015 al 21-02-2015 (15 días)	Del 23-08-2016 al 10-09-2016 (16 días)	6 días.	Vac. 102381-2016
Lorena Alvarado Prado	30-07-2007	2015/2016	Del 01-02-2016 al 19-02-2016 (16 días), del 11-07-2016 al 30/07/2016 (15 días)	No ha disfrutado días del periodo	22 días pendiente de programar	*
Byron Campos Porras	28-02-2011	2014/2015	No incluido en el programa 2014/2015, se contrató en la unidad a partir del 0-02-2015.	Del 06-07-2015 al 12/07/2015 (6 días)	0	Vac. 177837-2015
Byron Campos Porras	28-02-2011	2015/2016	Del 21-02-2016 al 29-02-2016 (8 días), del 15-	Del 12-09-2016 al 07-10-2016	0	Proceso de realizarse las

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 21 de 41

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



*"Garantiza la autenticidad 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

**CUADRO 5  
 DISFRUTE Y PLAN ANUAL DE VACACIONES  
 PERSONAL DE VIGILANCIA  
 ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**

FUNCIONARIA (O)	FECHA VACACIONES	PERIODO	PROGRAMADO	DISFRUTE	SALDO	BOLETA
			03-2016 al 01-04-2016 (16 días)	(21.5 días) cancela periodo.		boletas de vacaciones.
Byron Campos Porras	28-02-2011	2016/2017	No se evidenció la programación.	Del 09-10-2016 (1 día)	*	Proceso de elaboración de la boleta de vacaciones.

Fuente: Memorandum del 01-09-2016 emitido por la Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, Oficio AD-CCDC-061-14 del 26-02-2014 emitido por Lic. José Luis Díaz Montero Administrador, Oficio AD-CCDC-017-15 del 23-01-2015 emitido por Lic. Ronald Parini Darcia Administrador ai.

La información inserta en el cuadro 5, estableció la fecha programada para disfrute de vacaciones de la Sra. Lorena Alvarado Prado del periodo 2014/2015 del 02 al 21 de febrero 2015 (15 días); sin embargo, se autorizó parcialmente del 23 de agosto 2016 al 10 de setiembre 2016 (16 días), restando 6 días para cancelar la totalidad del periodo.

Del Sr. Byron Campos Porras se observó que tiene pendiente de disfrutar 21.5 días del periodo 2015/2016 pese a que su fecha de vacaciones es 28 de febrero 2011.

En el Informe AGO-251-2015 del 21-09-2015, esta Auditoría evidenció la acumulación de periodos de vacaciones de 6 funcionarios del Área de Salud Zapote Catedral, por lo que se recomendó a la Dirección Médica del Centro lo siguiente:

“Con el propósito de que se adopten a la brevedad las acciones que se consideren pertinentes para que los funcionarios que no se encuentran al día con el goce oportuno de sus vacaciones, se realice la programación correspondiente de manera que se cumplan con las normas establecidas”.

El 29 de diciembre 2015, en oficio AD-CCDC-534-15, el Lic. José Luis Díaz Montero, solicitó a funcionarios de su dependencia según cronograma de vacaciones y saldo de días (no incluye al personal de vigilancia), lo siguiente:

“Los y las saludo cordialmente, en vista de las observaciones del Informe de Auditoría AGO-251-2015, se les solicita el cumplimiento de los periodos de vacaciones, con el fin de evitar



*“Garantiza la autortía 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

acumulación de periodos y por ende el incumplimiento de la normativa institucional se adjunta el detalle...”.

El 08 de setiembre del 2016 mediante oficio AD-CCDC-372-16 el Lic. José Luis Díaz Montero, al respecto manifestó:

“En este momento la Sra. Lorena Alvarado Prado, se encuentra disfrutando de los periodos de vacaciones indicados por usted, según el cronograma de vacaciones presentado por los compañeros de vigilancia el cual fue puesto en su conocimiento, respondiendo el mismo tanto a las necesidades de los propios funcionarios, como a las del Área de Salud para mantener las condiciones apropiadas para brindar los servicios de vigilancia. Las vacaciones del Sr. Byron Campos Porras, están programadas según el cronograma de vacaciones presentado por los compañeros de vigilancia, el cual fue puesto en su conocimiento, respondiendo el mismo tanto a las necesidades de los propios funcionarios como a las necesidades del Área de Salud para mantener las condiciones apropiadas para brindar los servicios de vigilancia. Por ausencia de funcionarios activos que cumplieran con los requisitos legales para realizar nombramientos de guarda en el registro de elegibles de la clínica, se debió realizar una publicación para ampliarlo. Realizado este proceso los funcionarios mencionados han gozado y gozarán de sus vacaciones solicitadas”.

Es criterio de esta Auditoría Interna que en el oficio AD-CCDC-017-15 “Plan anual de vacaciones 2015, Administración y Subáreas” del 23 de enero 2015 suscrito por el Lic. Ronal Parini Darcia y el AD-CCDC-525-15 “Entrega rol de vacaciones 2016, titulares subordinados y personal administrativo” del 22 de diciembre 2015 del Lic. José Luis Díaz Montero, (cuadro 3) ambos dirigidos a la Licda. Stephanie Matarita Álvarez, con la programación de vacaciones para el personal de vigilancia; no obstante el disfrute se realizó en otras fechas transcurriendo periodos prolongados para la cancelación de vacaciones.

El Manual para disfrute y pago de vacaciones a los empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social, Capítulo II Lineamientos para trámite, disfrute y pago de vacaciones:

“Número de días a disfrutar- si bien el artículo 153 del Código de Trabajo estipula en favor del trabajador, dos semanas de vacaciones por cada cincuenta semanas de labores continuas, la Caja otorga a sus trabajadores como beneficio especial, períodos mayores tal y como se indica en el siguiente detalle: ... A partir del décimo año de servicios, el trabajador tiene derecho a disfrutar 30 días hábiles de vacaciones por cada año completo de labores. Lo anterior implica que por cada mes laborado el trabajador acumula 2.50 días de vacaciones”.





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

Programación de vacaciones - El jefe de cada unidad de trabajo, elaborará anualmente un plan de vacaciones (por lo general durante los dos últimos meses de cada año calendario), en el que incluirá los nombres de los trabajadores y las fechas asignadas para el disfrute del derecho, el cual hará del conocimiento de sus colaboradores, ocasión que le permitirá hacer los ajustes correspondientes, atendiendo las peticiones particulares de cada uno de los funcionarios. En todo caso, el Jefe está en la obligación de asignar y comunicar a cada trabajador, el disfrute de las vacaciones dentro de las quince semanas siguientes a la fecha del cumplimiento del derecho. ... Las fechas asignadas en el programa, deben ser cumplidas estrictamente y sólo podrán ser variadas en casos de excepción originados por las necesidades del mismo trabajo. Si el funcionario no puede disfrutar las vacaciones en el período prefijado, la jefatura debe hacerlo de su conocimiento en forma escrita, indicándole la nueva fecha para el disfrute”.

La cancelación de vacaciones antes de completar los tiempos de acumulación según la norma citada y no apearse a los lineamientos establecidos para el disfrute de vacaciones, se origina por la omisión e incumplimiento de la normativa institucional. De igual manera, al no evidenciarse una justificación razonable para cancelar vacaciones sin cumplir el periodo de acumulación anual y postergar vacaciones incluidas en un plan previamente establecido, contraviene la normativa institucional lo que podría conllevar a eventuales responsabilidades disciplinarias y la desatención de los derechos de los trabajadores.

## 6. DE LA REVISIÓN DE LICENCIAS Y CARNET DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

En el Área de Salud Zapote Catedral profesionales en Enfermería se encuentran en condiciones de morosidad ante el Colegio de Profesionales en Enfermería. Según el registro de la nómina salarial del 19 de agosto 2016 en la unidad laboran 9 Profesionales en Enfermería y 31 Auxiliares, por lo que se procedió a realizar prueba de verificación de licencias y carnet en la página web del Colegio de Profesionales de Enfermería (cuadro 6):

**CUADRO 6**  
**REVISIÓN DE VIGENCIA DE LICENCIAS Y CARNETS DE ENFERMERÍA**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**  
**PRUEBA EFECTUADA EL 17-08-2016**

IDENTIFICACIÓN	PUESTO	PLAZA	ESTADO	COLEGIATURAS
109540734	Profesional	39951	Habilitado (a)	Moroso (a)
109920639	Profesional	08516	Habilitado (a)	Moroso (a)
114760408	Profesional	08514	Habilitado (a)	Moroso (a)
113900381	Profesional	08523	Habilitado (a)	Moroso (a)

Fuente: Prueba realizada el 17-03-2016 página web Colegio de Profesionales en Enfermería.



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

De conformidad con la información inserta en el cuadro anterior en la unidad laboran profesionales en Enfermería, que presentan colegiaturas morosas, al encontrarse en esta condición podrían ser inhabilitados en el ejercicio de la profesión, conforme a la Ley Orgánica del Colegio de Enfermeras, que establece la obligación de mantenerse al día en el pago de cuotas de afiliación.

El 31 de agosto 2016, esta Auditoría consultó a la Licda. Stephanie Matarrita Álvarez con respecto a la gestión y control que ejerce esa oficina en la vigencia de carnets y licencias del personal de enfermería, manifestando:

“Se lleva control interno mediante el SOGERH, además se ejecuta actualización de datos periódica lo cual es responsabilidad de cada funcionario, a fin de que los expedientes de personal custodiados por esta Unidad de gestión se encuentren actualizados”

La Dra. Laura Mora Marín Jefatura de Enfermería ese mismo día dijo:

“... El manejo de las licencias es realizado por su servidora de manera mensual con apoyo de la secretaria, la cual me traslada las licencias prontas a vencerse en formato digital mas actualizado y la jefatura procede a comunicar por algún medio formal o no la solicitud de la misma aclarando que debe contarse con esta antes de la fecha de su vencimiento, para lo cual ya sea el funcionario solicita permiso para gestionarlo directamente en el colegio de enfermeras, o, en su defecto(al trasladarse el colegio a la Uruca), se solicita vía digital como preferencia del personal, el pago lo realizan en banco más cercano y se completa información para que sea entregada directamente al colegiado donde desee. Esta jefatura autoriza el acceso digital a la página del colegio de enfermeras. Muchos solicitan espacio para ir al banco lo cual tarda solo 30 minutos, aproximadamente así el tiempo de permiso para esta gestión en horas laborales se reduce significativamente y nos aseguramos que la gestión ante el colegio ya está realizada pues brindan comprobante de trámite de manera inmediata si se hace digital.

Si es de forma personal directamente en el colegio el funcionario trae la nueva licencia el día del trámite o el día siguiente. Ambas opciones son viables. Al contar con la licencia, en la jefatura se saca copia y se adjunta una copia a recursos humanos y otra copia al expediente del servicio de enfermería”.

La prueba efectuada de auditoría se realizó con el propósito de determinar que los funcionarios que laboran en el Área de Enfermería, cuenten con las condiciones legales para el ejercicio de la



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

profesión, con el fin de disminuir el riesgo que sean atendidos por profesionales inhabilitados por el Colegio de Enfermeras, no obstante, se considera que a pesar que en la unidad se ejerce control a través de la Jefatura de Enfermería para asegurar la vigencia de los carnet y licencias, lo evidenciado en el cuadro 4 permitió establecer funcionarios habilitados por el Colegio, sin embargo, registran colegiaturas morosas.

La Ley Orgánica del Colegio de Enfermeras No. 2343, establece: “Artículo 5º: Las integrantes del Colegio están obligadas:

“a) A aceptar las designaciones para integrar los organismos del Colegio. b) Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias de Asamblea General. c) A pagar las cuotas y contribuciones que imponga esta ley y su reglamento. d) A proveerse de su respectiva licencia para el ejercicio de la profesión. e) Cumplir estrictamente con los principios de moral profesión”.

Es criterio de esta Auditoría, que las colegiaturas morosas que se presentan en el Área de Salud Zapote Catedral obedecen a la omisión en el pago de las obligaciones por parte de los funcionarios además, el control no ha sido efectivo por cuanto, se aboca únicamente a la presentación del carnet y licencia vigentes; obviando las otras condiciones que pueden presentar los profesionales ante el Colegio.

La naturaleza de la labor que realiza los profesionales en el ejercicio de la enfermería, es de atención directa al paciente, por lo que, es necesario que, en el desempeño de sus funciones, estos profesionales cumplan con todos los requisitos establecidos en el marco normativo; la omisión de lo anterior, podría exponer a la Institución de disponer con funcionarios que incurran en un ejercicio irregular de la profesión, además, de repercutir en la inhabilitación de estos profesionales que laboran en la Institución.

## **7. DE LA REVISIÓN DE PÓLIZA DE FIDELIDAD DE LAS JEFATURAS DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**

En el Área de Salud Zapote Catedral, están contratados 16 funcionarios que ejercen puestos de Jefatura, por lo que se procedió a verificar la suscripción de Póliza de Fidelidad en aplicación al artículo 13 de la Ley 8131 “Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, determinándose que 10 (62 %) no la poseen (cuadro 7):





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

**CUADRO 7**  
**REVISIÓN PÓLIZA DE FIDELIDAD DE JEFATURAS**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**  
**2016**

JEFATURAS DE SERVICIO		VIGENCIA	OBSERVACIONES
José Luis Díaz Montero	Administrador	06-03-2017	
Licda. Denieci Moreno Azofeifa	Centro Gestión Informática		NRBD
Dra. Cristina Vásquez Evangelisti	Directora Médica	06-03-2017	
Dra. Priscila Víquez Jaikel	Emergencias		NRBD
Dra. Laura Isabel Mora Marín	Enfermería		NPRPF
Dra. María Libia Salas Salas	Farmacia	05-06-2017	
Dra. Andrade Cueto María de la Paz	I nivel de atención		NRBD
Dra. Flory Jiménez Soto	II nivel de atención		NRBD
Dr. Adolfo Quesada Chanto	Laboratorio Clínico	24-06-2017	
Dr. Guillermo Umaña Montero	Odontología		NPRPF
Dra. María Julia Arguello Hidalgo	Rayos X		NRBD
Licda. Stephanie Matarrita Álvarez	Recursos Humanos	09-03-2017	
Msc. María Elena Garay Orías	Registros Médicos		NPRPF
Lic. Ramón Rosales Villalobos	Subárea de Bienes y Servicios	25-03-2017	
Lic. Ronald Parini Darcia	Subárea Financiero Contable		NRBD
Licda. Ana Cecilia Barboza Brenes	Trabajo Social		NRBD

**Fuente: Información Área Administración y Aseguramiento Bienes.**

**NRBD:** No se registra en la base de datos del Área Administración y Aseguramiento Bienes. **NPPF:** A la fecha no ha presentado recibo Póliza de Fidelidad al Área Administración y Aseguramiento Bienes.

La información inserta en el cuadro 5, evidenció que existen Jefaturas de Servicio que no han suscrito la Póliza de Fidelidad y que no se encuentran en la Base de Datos del Área Administración y Aseguramiento de Bienes, en contraposición a lo dispuesto en el artículo 4 del “Reglamento para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 8131, Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos” aprobado por la Junta Directiva sesión 8012 del 24-11-2005.

El 31 de agosto 2016, se consultó a la Licda. Stephanie Matarrita Álvarez, si la Unidad de Gestión de Recursos Humanos dispone de gestión y control en cuanto a la suscripción y presentación de la Póliza de Fidelidad de las diferentes Jefaturas, manifestando que “sí”, de lo cual se infiere que el control y la gestión en este aspecto no han sido eficaces.





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

El Reglamento para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 8131, Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos” aprobado por la Junta Directiva sesión 8012 del 24-11-2005, en su artículo 4 define lo siguiente:

“Para ejercer válidamente los cargos, deben de rendir garantía los miembros de la Junta Directiva, los titulares subordinados y todos los funcionarios relacionados con el manejo de efectivo y valores, los procesos de captación de ingresos y la emisión de egresos. En caso de duda, será la Jefatura Inmediata la encargada de definir si el funcionario, en razón de su puesto, debe o no rendir la garantía. Aquellos funcionarios que ocupen dicho puesto de manera interina o transitoria, deben rendir la garantía mencionada si su nombramiento se estima o es mayor a seis meses”.

La principal causa en la situación descrita se origina al no analizar el alcance de las regulaciones normativas en esta materia, extendiendo la obligatoriedad a todos los titulares subordinados que ejercen labores de Jefatura y que deben suscribir la Póliza de Fidelidad, situación la cual podría afectar y exponer el patrimonio al no cubrirse ante las eventuales pérdidas que pueda sufrir la institución por actividades incorrectas de los empleados que manejan fondos públicos, responsables de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones en el uso de los recursos institucionales.

## **8. PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL EN EL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**

En el Área de Salud Zapote Catedral, se evidenciaron debilidades en aspectos de clima organizacional, lo anterior de acuerdo con los resultados de las entrevistas aplicadas durante los días 9 y 10 de agosto 2016, a 76 funcionarios, con el objetivo de determinar la percepción sobre el ambiente laboral en distintos servicios, se obtuvieron los siguientes resultados:

### **8.1 La gestión de la Directora Médica y el Administrador**

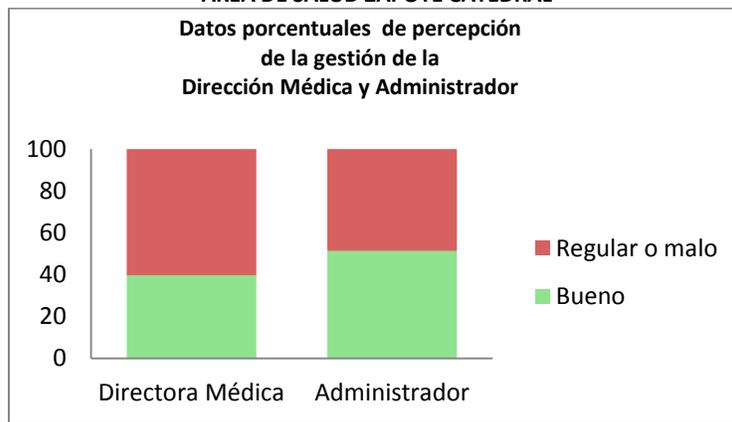
El 40 % de los funcionarios indicaron que la gestión de la Directora Médica es buena, mientras que el 60 % manifestaron que era regular o mala, debido a aspectos tales como: “Delega continuamente sus actividades sin brindar el seguimiento, falta de acompañamiento, involucramiento, no se relaciona con el personal, no hay acercamiento”.

El 51 % del personal entrevistado indicó que la gestión del Administrador es buena y el 49 % opina que es regular o mala, dado que “No se involucra con el servicio y no lo conocen” (Gráfico 1):



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

**GRÁFICO 1**  
**DATOS PORCENTUALES DE LA PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS**  
**SOBRE LA DIRECCION MÉDICA Y ADMINISTRADOR**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**



Fuente: Entrevistas a funcionarios Área de Salud Zapote Catedral

## 8.2 Percepción del clima laboral por servicio

El 100 % de personal entrevistado del Servicio de Registros Médicos, manifestó que el clima laboral es regular o malo, por cuanto:

“Se han perdido muchos valores, la discreción, la cooperación el trabajo en equipo, se ha perdido el respeto y la estima por los compañeros, buscan el mínimo error para hacerle un apercibimiento o una demanda, existe favoritismo, hay restricción para hablarse entre algunos compañeros y líderes, se respira solo problemas, hay un ambiente de mucho temor, el ambiente está muy mal, esto es creado por la Jefatura que no ha tomado las decisiones correctas dándose de esta forma conflictos laborales”.

El 83 % de los funcionarios entrevistados en el Servicio de Farmacia, perciben un clima laboral regular o malo, el 17 % del personal lo considera bueno, sobre la jefatura del servicio expresaron lo siguiente:

“Es impulsiva, nos ve como robots, no tiene tacto para tratar la gente, es irrespetuosa, el personal no puede hablar por temor, ya que les quita las extras, el trato es diferente o no les brinda permisos, hay mucha presión de trabajo por parte de la jefatura, olvidando que trabajamos con

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 29 de 41

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



“Garantiza la autortía 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

pacientes y cualquier error puede impactar gravemente en ellos, la carga de trabajo y el hacinamiento genera estrés”.

El 78 % del personal del II Nivel de Atención, manifestó que el clima laboral es regular o malo, el 12 % de los funcionarios lo considera bueno. En relación con el porcentaje de opiniones negativas los principales argumentos son:

“Existen conflictos que han generado una división en los compañeros y finalmente un mal ambiente, problemas con la Fisiatra y Terapeutas genera un mal ambiente, la Directora Médica delegó mucho poder en sus jefes, que generan persecución, temor, pánico en el personal, existe una situación especial con algunos compañeros sobre la atención de instrucciones”.

El 75 % de los funcionarios de Trabajo Social, perciben un ambiente laboral regular o malo, el restante 15 % lo considera bueno, indicando las siguientes razones:

“Existe una relación laboral irregular ya que hay algunas situaciones personales y de amistad que probablemente han afectado las gestiones y ambiente laboral existe una división del personal del servicio por la situación de preferencias de parte de la jefatura, por lo cual, no permite un fortalecimiento del servicio, asimismo, que ella se deja influenciar por las subalternas, han existido situaciones con la secretaria del Servicio de Trabajo Social, que han provocado ciertos roces entre los funcionarios, sin embargo, son casos esporádicos que se han resuelto en algún momento”.

El 75 % del personal de Rayos X, manifestó que el clima laboral es regular o malo, el 15 % opina que es bueno, indicando entre las principales causas:

“Por el horario de la jefatura, de tiempo compartido en la CARIT, nunca se encuentra en el servicio, no se especifica directamente quién es la jefatura inmediata en el turno de 7am a 4pm”.

El 71 % del personal del Servicio Laboratorio Clínico, manifestó que el clima laboral es regular o malo, el restante 19 % lo considera bueno. Indicando lo siguiente:

“Existe una división en el servicio, chismes, también cierto favoritismo para algunas personas, se les exige más a unos que a otros y existe un grupo de funcionarios que indisponen al resto”.

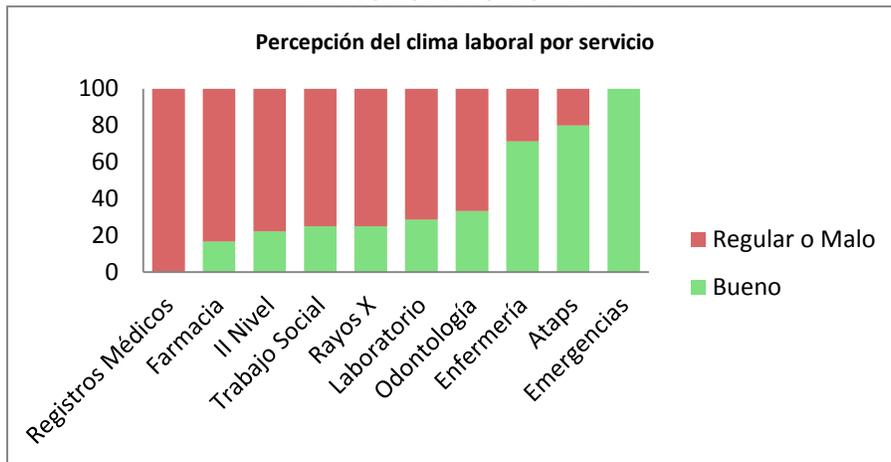
En Servicio de Odontología refleja que el 68 % del personal considera un ambiente regular o malo, indicando: “La jefatura divide al grupo, existe favoritismo y división entre las compañeras”.



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

En los Servicios de Enfermería, ATAPS y Emergencias, registran porcentajes superiores al 70 % de satisfacción de los funcionarios (gráfico 2):

**GRÁFICO 2**  
**DATOS PORCENTUALES DE LAS OPINIONES SOBRE PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL**  
**ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**



Fuente: Entrevistas a funcionarios Área de Salud Zapote Catedral.

### 8.3 Procedimientos en el Área de Salud Zapote Catedral

El 19 de agosto del 2016 en oficio DM.CCDC-1494-16, la Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, remitió información referente a los procedimientos administrativos abiertos en el centro médico, detallando la existencia de 6 por hostigamiento o acoso laboral, 1 demanda contenciosa administrativa y 1 de responsabilidad administrativa, lo cual refuerza el tema de las debilidades en el ambiente laboral.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el inciso 2.3.2 de los elementos informales de la ética institucional, indican:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer el los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes: a. El clima organizacional. b. El estilo gerencial. c.



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

Los modelos de toma de decisiones. d. Los valores compartidos. e. Las creencias. f. Los comportamientos de los distintos integrantes de la institución, y su ajuste a los valores y demás mecanismos que sustentan la ética institucional”.

El Reglamento Interno de Trabajo de la C.C.S.S, en el artículo 47 indica:

“Es obligación del trabajador guardar la más absoluta reserva sobre los asuntos de la Institución, cuya divulgación pueda causar algún perjuicio económico o moral a la misma o a terceros. El trabajador que incumpla esta obligación será suspendido de sus labores por ocho días, o despedido, según la gravedad de la falta”.

El Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el capítulo II “Deberes Éticos del Servidor Público de la C.C.S.S.” artículos 17 y 19, señalan que:

“El servidor de la Caja debe ser justo, cuidadoso, respetuoso, amable, culto y considerado en su relación con los usuarios, con sus jefes, con sus subalternos y con sus compañeros. Debe comprender que su condición de empleado institucional implica asumir la más alta y delicada responsabilidad ciudadana que le encarga la institución para el servicio de la colectividad. El servidor de la Caja debe promover un clima de armonía laboral, proyectar siempre una imagen positiva de los compañeros de la institución y contribuir al desarrollo de la Cultura Organizacional”.

Los manifestaciones de los funcionarios sobre las debilidades en el clima organizacional en el Área de Salud Zapote Catedral, podrían ser causados por una comunicación inadecuada comunicación entre jefaturas y subalternos, toma de decisiones arbitrarias y el manejo inadecuado de conflictos, situaciones que podrían afectar la salud de los funcionarios, fomentar actitudes negativas entre el personal, incidiendo de forma negativa en la producción y la no consecución de los objetivos y metas propuestos, afectando la prestación de los servicios de salud.

La Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, sobre la percepción del clima laboral de los funcionarios, manifestó lo siguiente:

“Los funcionarios pueden percibir que falta acompañamiento por parte de la Dirección Médica porque el acompañamiento se realiza directamente con las jefaturas, no es posible para la Dirección en razón de las múltiples funciones del puesto, que visite de manera personal a los 266 colaboradores de ésta unidad. Las labores de la Dirección Médica son de tipo Gerencial. Son las jefaturas quienes de manera directa con los funcionarios o ante el consejo técnico que se realiza



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

mensualmente, externan las situaciones de su servicio, positivas como negativas y en éste escenario se toman decisiones administrativas, de organización y mejora de los diferentes servicios. No obstante, es importante aclarar, que la Dirección Médica siempre ha tenido las puertas abiertas al personal de la unidad en el momento que lo requieren, sea para tratar asuntos personalísimos como laborales, muchos de los funcionarios a título personal han pedido reunirse y siempre se han abierto las puertas de mi oficina. Tanto la Dirección Médica como la Administración nos hemos preocupado por trabajar en pro del clima laboral, en conjunto con Salud Ocupacional realizamos diferentes actividades para integrar al personal y fomentar los valores. Por otra parte es conocido que institucionalmente el equipo técnico designado para determinar y evaluar condiciones de clima laboral es el GAT (Grupo de Apoyo Técnico), con el que localmente siempre se ha mantenido los contactos necesarios y se les ha brindado el apoyo solicitado.

Existen distintos factores que pueden afectar el clima laboral, en el caso de nuestra unidad uno de los más presentes es el hacinamiento presente, natural cuando existe una infraestructura de 50 años, saturada de solicitudes constantes tanto de la población, como de las autoridades superiores de más y mejores servicios, sin que se apoye los esfuerzos y solicitudes de la Dirección y de la Administración, por unas instalaciones más adecuadas, aunque no por eso desde el nivel local no se intentan realizar los esfuerzos que de acuerdo a nuestros recursos humanos y presupuestarios estén al alcance.

También están las situaciones personales de cada funcionario, en un momento determinado del tiempo, que puede inducirlo según sea su percepción de lo que le favorezca o no, a dar una opinión negativa del ambiente que lo rodea, no solamente el laboral. De hecho se acaban de realizar varios concursos por plazas, dejando como resultado lógico que algunos funcionarios se vieran favorecidos y otros no.

Se suman situaciones económicas, familiares, culturales y hasta de actitud, las cuales tienen una forma de escape cuando se les consultan a nivel externo sobre su situación laboral, inclusive pueden aflorar hasta cuestiones de roces anteriores con la jefatura que en ocasiones debe tomar decisiones para el mejor funcionamiento de los procedimientos operativos, que a determinados funcionarios, personalmente no les parezca porque no les favorece.

Me extraña que el personal indique que no conocen al Administrador, si ha sido una persona que se ha formado en esta Clínica y ha laborado en diferentes servicios (no se determina que funcionarios, de que servicios o el tiempo de laborar en la clínica para saber si de hecho deben tener según la estructura organizacional de la misma un contacto directo con él). Por otra parte es



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

importante indicar que el Manual del Programa Institucional de Orientación e Inducción al Trabajador de la Caja Costarricense de Seguro Social, el cual determina el procedimiento institucionalmente establecido para la inducción de los funcionarios nuevos, no contempla una presentación personal del Director Médico o del Administrador, aunque aclaro que en todo momento si la jefatura que contrata a un funcionario, lo desea, está en toda la libertad de presentarlo a los funcionarios que crea conveniente.

Se valorara solicitar a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos que en los próximos cursos de inducción o hasta de re inducción se valore la necesidad de una presentación personal en alguna de las sesiones.

No todos los funcionarios conocemos a la presidente ejecutiva, gerentes o al jefe de auditoría y no por eso puede determinarse que realicen una mala gestión o que ellos deban presentarse ante todos los funcionarios, esas situaciones están supeditadas a la estructura organizacional institucional.

En Registro Médicos, hay una situación especial, debido a que existen una serie de procesos administrativos disciplinarios por presunto acoso laboral abiertos, ante denuncias interpuestas y que conllevaron la solicitud de instaurar medidas cautelares, las cuales fueron puestas bajo parámetros de razonabilidad y se deben de respetar. No obstante una vez finalizados estos procesos administrativos que se llevan en el CIPA, se tomaran las decisiones necesarias para mejorar el ambiente laboral en ese servicio. Es muy probable que todos estos procesos aumente la tensión en Remes y por esa razón la percepción del clima laboral es regular o mala, no obstante se tomaran las medidas necesarias sin interferir en esos procesos, sea con charlas, sensibilización y otro tipo de actividades. Es importante mencionar, que mientras subsistan estos procedimientos, ni el GAT, ni Bienestar Laboral intervienen en Registros Médicos. Esto ya fue comunicado por el GAT y Bienestar laboral a esta Dirección.

En relación a Farmacia y los demás servicios (II Nivel, Trabajo Social, Rayos X, Laboratorio, Odontología, Enfermería, Ataps y Emergencias), podemos iniciar desde ya a trabajar en iniciativas para fortalecer los valores, la comunicación asertiva, actividades culturales, liderazgo, motivación, manejo de conflictos, entre otros para mejorar el clima laboral y evitar que pueda afectar en los servicios brindados en el Área de Salud.

Una de las principales causas de la percepción de mal clima laboral es la infraestructura, ya que el Área de Salud llegó al límite en cuanto al espacio, hay hacinamiento y eso genera inseguridad o estrés en el personal. Al respecto, la Clínica ha luchado por muchos años ante la Gerencia Médica,



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

Infraestructura y otros, para la obtención del CEDESO, a fin de trasladar algunos de los servicios a éste edificio, logrando paliar el hacinamiento y mejorar el servicio a los usuarios del área de salud, quienes no tendrían que trasladarse a ningún otro sector, logrando con esto el fin público, que es brindar de manera oportuna y eficiente al usuario un adecuado servicio de salud, así como mejorar las condiciones laborales a los funcionarios.

También, en enero de 2017 se prevén cambios en las jefaturas de algunos de los servicios (Farmacia y Rayos X) ya que se acogen a la pensión, estos cambios pueden favorecer y mejorar la percepción del clima laboral en esos servicios, causado por el horario de la jefatura en Rayos X, y el estilo de liderazgo en Farmacia.

Hay casos especiales, en el II Nivel de Atención, se debe a problemas de índole gremial, entre la fisiatra y las terapeutas, que finalmente afecta a todo el personal. Sin embargo, es una situación reciente y en lo que atañe a éste servicio aislada.

En Laboratorio, Odontología y Trabajo Social, como en todo lugar existen personas que tienden a desordenar el grupo pero es subsanable y con las medidas que vamos a tomar se puede mejorar la percepción en esos servicios.

Tanto la Dirección como el Administrador estamos conscientes de la necesidad de mejorar el clima laboral en el Área de Salud, y hemos trabajado conjuntamente con el GAT (Grupo de Apoyo Técnico) y el GEVI (Gestores en Ética y Valores Institucionales) para impartir charlas a todo el personal divididos por grupos, la primera de ellas se realizará el 16 de septiembre y se van programando consecutivamente”.

## CONCLUSIONES

La administración activa debe velar por que las transacciones realizadas en los sistemas institucionales cumplan con los criterios de información referentes a la precisión y exactitud, no obstante, se evidenciaron datos incorrectos que afectan los procesos de concursos en el Sistema Institucional de Concursos. De igual forma el proceso de elaboración de la nómina salarial involucra una coordinación entre diversas instancias, una de las más importantes en este proceso corresponde a las Oficinas de Recursos Humanos, ya que son las generadoras de los documentos de personal (Acciones de Personal, Movimientos de Personal, Reporte de Tiempo Extraordinario, entre otros) que respaldan el pago salarial a los funcionarios de la Institución; no obstante, la revisión de la nómina salarial así como, el seguimiento a los errores detectados por la Unidad de





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

Gestión de Recursos Humanos, no están siendo efectivos lo cual implica que los pagos no sean basados en los componentes que conforman el salario se apliquen de forma correcta.

El disfrute de vacaciones en la institución debe efectuarse posterior al cumplimiento de 50 semanas de labores continuas del trabajador; así mismo, las fechas asignadas en el programa anual de vacaciones debe ser cumplidas estrictamente y solo pueden ser variadas en casos de excepción; principios que no se cumplen en el Área de Salud Zapote Catedral por cuanto la revisión efectuada determinó debilidades en el cumplimiento de la normativa referida al cancelarse vacaciones anticipadas en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y el programa de vacaciones establecido por las autoridades competentes de la Unidad que presenta postergaciones en las fechas asignadas de previo para el personal de vigilancia.

El Manual Descriptivo de Puestos de la Institución incluye como requisito para el ejercicio de la profesión de Enfermería poseer carnet o licencia al día; por otra parte la ley orgánica del colegio de Enfermeras establece la obligatoriedad de los profesionales mantenerse al día con sus obligaciones; no obstante la revisión efectuada determinó que 4 funcionarios del Área de Salud Zapote Catedral se encuentran morosos ante el colegio respectivo lo que se constituye una debilidad de control.

Los principios básicos contenidos en la Normativa de Relaciones Laborales, en relación con los nombramientos interinos en la CCSS, constituyen la opción inicial para el otorgamiento de nombramientos interinos. Para ingresar un funcionario en el registro de elegibles debe cumplir los requisitos contemplados para el puesto; no obstante lo anterior la revisión efectuada en el Área de Salud Zapote Catedral evidenció que el registro de elegibles no se encuentra actualizado en cuanto a nombramientos de funcionarios que se incluyen en registro activo, sin nombramiento en periodos mayores a 6 meses (registro pasivo); además la inclusión de funcionarios que no cumplen la totalidad de requisitos exigidos para el puesto.

La póliza de fidelidad consiste en una garantía con cargo al propio peculio de todo encargado de administrar fondos públicos, para proteger a la institución de cualquier pérdida de dinero, valores u otra propiedad mueble o inmueble, a consecuencia de eventos como hurto, robo, pillaje, fraude, estafa, sustracción u otros actos fraudulentos o dolosos de tipo penal, que cometan uno o más empleados directamente o en complicidad con terceros. En razón de lo anterior, se evidenció que en el Área de Salud Zapote Catedral el total de 10 Jefaturas responsables de procesos con facultades ordenar y tomar decisiones que podrían afectar el patrimonio institucional no poseen la Póliza de Fidelidad.





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

El uso de gafete de identificación institucional se ratificó como obligatorio a partir de octubre del 2010 con la emisión de la Normativa que regula las relaciones laborales entre los trabajadores y la Caja Costarricense de Seguro Social, por lo que la prueba de auditoría realizada en el Área de Salud Zapote Catedral el 02-09-2016 evidenció debilidades en el uso de este documento por parte de trabajadores del I Nivel de atención y del Servicio de Rayos Equis. De igual manera, en el cambio de horario aprobado al funcionario del I Nivel no se pudo constatar que obedeciera a un interés de mejorar la calidad en la prestación de los servicios al asegurado.

El clima laboral en las organizaciones contribuye en el bienestar del personal, lo cual redundaría en el desempeño de sus funciones para el logro de los objetivos y metas planteados, sin embargo, en el Área de Salud Zapote Catedral, el clima organizacional no es el adecuado al determinarse en una encuesta de opinión y percepción que en la mayoría de servicios existen diferencias entre jefaturas y subalternos, falta de liderazgo y de diálogo en procura de solucionar las diferencias o situaciones de conflicto entre funcionarios, lo cual ha generado la proliferación de procesos administrativos y demandas judiciales entre empleados, situaciones las cuales en consecuencia perjudican las relaciones interpersonales, permisos para las comparecencias y gastos para la ejecución de los citados procesos y por consiguiente, inciden en forma negativa en el desarrollo de las funciones en la prestación de los servicios de salud.

## RECOMENDACIONES.

### **AL LIC. JOSÉ LUIS DÍAZ MONTERO EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. De conformidad con señalado en el presente informe, en término de 1 mes, revisar lo evidenciado en este informe en cuanto al manejo de los datos en el Sistema Institucional de Concursos, concurso 57-3-2015 en el caso del Sr. Rodrigo Herrera Angulo y el efecto del valor negativo en los rubros evaluados, y establecer las acciones correspondientes para su debida corrección, de acuerdo con las disposiciones normativas que regulan lo referente a los concursos.

### **A LA LICDA. STEPHANIE MATARRITA ÁLVAREZ, EN SU CALIDAD DE JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

2. En el plazo de 3 meses de conformidad con los resultados contemplados en el hallazgo 4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.3.1, 4.3.2 y 4.3.3 del presente informe, analicen y efectúen el seguimiento a las





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

inconsistencias detectadas relacionadas con la revisión de la nómina salarial; con el propósito de que se adopten las medidas correctivas correspondientes.

**A LA DRA. CRISTINA VÁSQUEZ EVANGELISTI EN SU CALIDAD DE DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

3. En el plazo de 1 mes de conformidad con el hallazgo 5 de este informe, conjuntamente con la Licda. Stephanie Matarrita Alvarez, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, es necesario que se adopten las acciones correspondientes y se giren instrucciones a las Jefaturas de los distintos servicios, en el sentido de que se cumplan las fechas de disfrute de vacaciones definidas en el plan de vacaciones, realizando modificaciones sólo en casos de excepción, justificados y debidamente avalados por las jefaturas competentes, lo cual incluye la cancelación de vacaciones cumplidas las 50 semanas continuas de trabajo, según lo establecido en el artículo 153 del Código de Trabajo.

**A LICDA. STEPHANIE MATARRITA ÁLVAREZ EN SU CALIDAD DE JEFE DE UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. Según el hallazgo 6 del presente informe, en término de 2 mes, en forma conjunta con la Dra. Laura Mora Marín, Jefe del Servicio de Enfermería, realicen una revisión general sobre la vigencia de las licencias y de las obligaciones financieras que deben cumplir los (a) auxiliares de enfermería y licenciadas (o) en enfermería con el del Colegio de Enfermeras de Costa Rica, con el propósito de que los funcionarios (a) que tengan vencidos sus carnets y presenten morosidad en el pago de las cuotas de afiliación se pongan a derecho ante el citado colegio profesional, haciéndoles ver las implicaciones laborales y legales a que podrían exponerse ante el ejercicio ilegal de la profesión.

**A LA LICDA. STEPHANIE MATARRITA ÁLVAREZ EN SU CALIDAD DE JEFE DE UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

5. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 4 del presente informe, en un plazo de 3 mes, conjuntamente con el Lic. José Luis Díaz Montero, Administrador del Área de Salud Zapote Catedral, actualicen la información incluida en el registro de elegibles, además se realice el análisis de la condición de elegible y el cumplimiento de los requisitos contemplados en el Manual Descriptivo de Puestos para los diferentes puestos de trabajo de acuerdo con lo





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

establecido en la circular DAGP-0767-2011 "Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la Caja Costarricense de Seguro Social" del 01 de julio 2011.

#### **A LA DRA. CRISTINA VÁSQUEZ EVANGELISTI EN SU CALIDAD DE DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

6. Tomando en consideración el hallazgo 7 de este informe, en un plazo de 2 mes, conjuntamente con la Licda. Stephanie Matarrita Alvarez, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, revisen que el personal con rangos de jefatura o que tengan a cargo la administración de bodegas y valores, dispongan de la póliza de fidelidad correspondiente, endosada a favor de la Caja Costarricense de Seguro Social y que se remitan a custodia del Área Administración y Aseguramiento de Bienes de la Dirección Financiero Contable, lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley de la Administración Financiera de la República.
7. De acuerdo con los resultados del hallazgo 2 de este informe, se emita circular recordando al personal en propiedad e interinos la obligación de portar el gafete de identificación institucional durante la jornada laboral.
8. De acuerdo con los resultados del hallazgo 2 de este informe, en un plazo 1 mes, solicitar a la Dra. Andrade Cueto María De La Paz, Jefatura del I Nivel, las justificaciones correspondientes sobre la modificación de horario laboral del Dr. Giancarlo Jiménez Alfaro a partir del 04 de marzo 2013. Siendo necesario que en lo sucesivo, se adopten las medidas de control necesarias para el trámite de las solicitudes de permisos con o sin goce de salario, licencias y modificaciones de horarios, indicando claramente las razones o justificaciones que los originen.
9. Considerando los resultados del hallazgo 7 del presente estudio, en un plazo de 6 meses, establecer las acciones necesarias que permitan conformar un grupo de apoyo con el propósito de que en coordinación con las distintas jefaturas, tomando en cuenta las opiniones del personal, se inicie un proceso de fortalecimiento del clima organizacional, el cual entre otros aspectos analice las causas o factores que motivaron una percepción negativa (regular o mala) en el personal, las medidas correctivas, así como, el seguimiento y abordaje continuo de las relaciones entre el personal.

#### **COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 39 de 41

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

comentaron el 6 de diciembre del 2016 con el Lic. Gilberto León Salazar de la Gerencia Médica, del Área de Salud Zapote Catedral: la Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, Directora Médica; Lic. José Luis Díaz Montero, Administrador; Dra. Natalia Bejarano Campos, Subdirectora.

*La Dra. Cristina Vásquez, indica que “solo se dispone de 2 funcionarios de vigilancia, por lo que es casi imposible realizar una cadena de vacaciones”.*

*El Lic. José Luis Díaz, manifestó que “las quejas del servicio de vigilancia, se deben a que un funcionario que sustituyó, debido a que se realizó un concurso en el Área de Salud y el señor indicado no gestionó el concurso por lo que no “ganó” la plaza. En lo relacionado a las vacaciones, en Área tiene funcionarios que no les gusta salir a vacaciones, pero ya se gestionó el trámite de disfrute de los compañeros que tenían pendientes”.*

*Dra. Cristina Vásquez, en lo relacionado al clima organizacional, manifestó lo siguiente: “ya gestione mi criterio a este hallazgo, en acta narrativa realizada con la compañera Jacqueline Picado (asistente de auditoria) por lo que quiero que también se incluya ese criterio en esta acta. El servicio de registros médicos se encuentra con denuncias por acoso laboral de las jefaturas hacia los funcionarios y viceversa”. Hace lectura de la cédula narrativa realizada por la Licda. Jacqueline Picado, en la cual la Dra. Cristina Vásquez, manifestó que su desacuerdo y descargo al hallazgo.*

*“De previo a referirme al tema del clima organizacional, deseo hacer una acotación basada en los datos que me fueron comunicados sobre las encuestas realizadas. Las observaciones son las siguientes: con respecto a la metodología: La muestra no es estadísticamente válida, ya que no fue tomada de manera aleatoria, fue totalmente dirigida, el personal que se entrevistó fue aquel que o bien tenía una denuncia específica o que manifestó tener problemas, y esto representa la mayoría de la muestra, además, esto fue conocido por el auditor que realizó la muestra de previo, con lo que se demuestra que la muestra fue dirigida. No es representativa, si bien es cierto que se entrevistaron 76 de 266 funcionarios se derivan resultados por servicios, siendo estos de número muy desiguales hay servicios con 45 personas y otros con 5 individuos. El cuestionario está mal planteado, está más cargado hacia la medición de liderazgo y la labor de las jefaturas, y no así a todos los factores (más de 15 que según la literatura) puede afectar el clima organizacional, la encuesta dirige al encuestado hacia respuestas negativas y no a respuestas abiertas. Debido a todo esto, se puede concluir que hay un sesgo importante en la muestra y que no es posible de esta sacar conclusiones válidas”.*





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

*La Dra. Natalia Bejarano Campos, indica que “con la compañera Jacqueline (asistente de auditoría) se habló que la mayoría de los funcionarios incluidos en la muestra pertenecen a gremio sindical y/o están incluidos en procesos de investigación”.*

*El Lic. José Luis Díaz, indica que “si se consultó en la prueba de que cuales son las razones por las cuales los funcionarios perciben que no están de acuerdo en que la percepción de los funcionarios es mala o regular sobre mi gestión?, hace unos días se realizó el curso de re inducción a funcionarios y se consultó si de casualidad la gestión de la administración ha generado alguna afectación”.*

*El Lic. José Luis Díaz, manifestó “para el cumplimiento de la recomendación #1, está de acuerdo con el plazo y lo indicado por esta Auditoría, en la recomendación número #2 indica que es importante ampliar a 3 meses la recomendación. La recomendación número #3 la Dra. Cristina Vásquez indica que esta anuente con el plazo de 1 mes y la recomendación. La recomendación número #4, dos meses para el cumplimiento de la recomendación, la recomendación #5 el Lic. José Luis Díaz y la Dra. Vásquez indica que el plazo de deja para 3 meses para extenderlo a todos los servicios. La recomendación #6 la Dra. Vásquez, indica que se debe ampliar para 2 meses para analizar cada caso. La recomendación #7 se debe dividir en dos, el caso de los gafetes y los permisos y el plazo debe ser de 1 mes. La recomendación #8 la Dra. Cristina Vásquez, indica que el área de salud ha iniciado con el GEVIS a trabajar el clima organizacional y se han realizado otras actividades para mejorar esta situación, por lo que está de acuerdo con el plazo de 6 meses y la recomendación”.*

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Jesús Valerio Ramírez  
**JEFE DE SUBÁREA**

Lic. Rafael Ramírez Solano  
**JEFE ÁREA**

RRS/JVR/wnq

Ci: 1

