



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

AGO-55-2018
13-06-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2018 del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar con el propósito de evaluar la gestión médico – administrativa del Área de Salud de Parrita, U.E. 2351, referente a Recursos Humanos,

La capacitación y formación del personal son fundamentales para el desarrollo de la seguridad social en particular y del Estado en general. En este sentido, la Caja Costarricense de Seguro Social requiere recursos humanos calificados para la prestación de sus servicios, razón por la cual tiene regulados los procedimientos de capacitación y desarrollo, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral, teniendo dentro de sus facultades la programación y ejecución de actividades de capacitación en el área administrativa y de seguridad social, situación que en el Área de Salud de Parrita no son aplicados de manera efectiva, esto por cuanto se determinaron debilidades de control dentro de las que se pueden mencionar ausencia de un diagnóstico de necesidades de desarrollo profesional y capacitación, inexistencia de la Comisión Local de Educación Permanente, falta de planificación, inexistencia de control de inversiones, debilidades en la evaluación de las actividades y ausencia de evaluación de instructores, no rendimiento de cuentas ante el CENDEISSS, entre otros puntos relevantes. Adicionalmente, se determinó que no se imparte cursos de motivación y desarrollo al personal del Área de Salud.

En la institución como prestadora de servicios de salud, se ha definido que las plazas con perfil profesional en ciencias médicas, tecnologías médicas, farmacia, laboratorio o enfermería, no deben utilizarse para realizar labores administrativas, por consiguiente, las plazas de dichos funcionarios son asignadas con el propósito de fortalecer los servicios de salud en función de los pacientes, no obstante, en el Área de Salud de Parrita, se utilizan estos códigos para la ejecución de labores administrativas.

Consecuente con lo anterior, se debe considerar que la creación de plazas obedece a las necesidades reales de las unidades ejecutoras, así como a los objetivos y metas que persiguen según las funciones que realizan, razones por las cuales se debe garantizar el adecuado uso, orientadas a garantizar un excelente servicio a los usuarios, maximizando los recursos institucionales, aspectos que en el Área de Salud de Parrita no se produce, al determinarse que se están utilizando plazas con un perfil diferente al que tienen asignado, sin que se hayan concretado las acciones necesarias para su reasignación, así como sin que se considere en estudios de brechas las necesidades de personal requerido por servicio.

Se observó que en actividades sustantivas de recursos humanos (administración salarial, cumplimiento de pólizas de fidelidad del personal, control de vacaciones y licencias del personal), se presentan incumplimientos de los lineamientos y disposiciones que regulan y controlan esas materias, propiciando pagos inadecuados, otorgamiento de beneficios de forma incorrecta y afectación del patrimonio institucional, sin que la administración activa ejecute las acciones que correspondan con el objeto de ajustar dichas conductas.





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

Se evidenciaron inconsistencias en los pagos de pluses salariales (dedicación exclusiva, pago de tiempo extraordinario a jefaturas en puesto de farmacéutico 2 pero en funciones de farmacéutico 1, pago de zonaje sin autorización), así como una distribución inequitativa de la Jornada de tiempo extraordinario, que podrían ocasionar posibles pagos de más por ₡13.882.086,65 (trece millones, ochocientos ochenta y ocho mil, ochenta y seis colones con 65/100).

Finalmente, las consultas al personal sobre la calidez humana y calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, evidencian debilidades, específicamente en cuanto a la agilidad y oportunidad para realizar los trámites de pago y la amabilidad y atención al usuario, al determinarse que el 24 % de los funcionarios está insatisfecho, opinan que la calidad del servicio es de regular a mala, y señaló que se debe mejorar la confidencialidad y discreción, el 20 % que agilidad para los trámites de pago, mientras que un 16 % señaló que el trato debe ser equitativo en los departamentos.

En términos generales se considera que los titulares de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y Jefaturas de Servicio, no han adoptado acciones para fortalecer las actividades de la gestión y administración del capital humano, por lo cual la gestión desplegada en el Área de Salud de Parrita, en cuanto al sistema de control interno en el manejo de los recursos humanos, no ofrece una garantía razonable que se esté efectuando un eficiente uso de los recursos públicos, siendo necesario emprender acciones inmediatas para solventar la situación a fin de optimizar el otorgamiento de servicios de salud.

En virtud de lo anterior, se incluyó una recomendación dirigida al Lic. Gilberth Alfaro, Director Jurídica, a fin de que se realice un análisis sobre la legalidad y pertinencia de la suspensión de pago de viático fijo que perciben los funcionarios procedentes del Ministerio de Salud, en función de que el funcionario haya sido reubicado y no deba realizar giras de trabajo. Para ello deberá realizar un estudio de posibles sentencias emitidas por Juzgados donde se aclare el criterio a utilizar a nivel institucional. De lo anterior deberá realizar un comunicado a todos los centros médicos, a efectos de clarificar lo correspondiente. Asimismo, valore la conveniencia de presentar un recurso de apelación a la sentencia emitida por el Juzgado de Trabajo.

Asimismo, se incluyó una recomendación al Dr. José Fabio Quesada Córdoba, Director Regional a.i. de Servicios de Salud Pacífico Central, o a quien ocupe el puesto en su lugar, a fin de que realice un análisis sobre la legalidad y pertinencia del pago de tiempo extraordinario efectuado al Dr. Sánchez Araya Armando, Jefe del Servicio de Farmacia del Área de Salud de Parrita, a quien se le canceló como Farmacéutico 2, pese a realizar funciones de farmacéutico 1, ser jefatura y disponer de más personal en el servicio. Además, analizar el pago a la Licda. Karol Mora Reina, por concepto de Dedicación Exclusiva retroactiva al 2014, pese a que el contrato fue firmado el 31 de marzo 2017.



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

Asimismo, se incluyó dos recomendaciones dirigidas al Dr. Orlando Quesada Solano, Director Médico del Área de Salud de Parrita, a fin de que en coordinación con la Administración, se inicie un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas que ejecuta la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Centro de Salud, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades en los procesos de capacitación, ausencia de estudio de brechas, en los procesos de control y disfrute de vacaciones, cumplimiento de pólizas de fidelidad del personal, necesidad de mejorar la calidez y calidad de los servicios brindados, exceso de trámites y posible gomeleo de plazas, de conformidad con lo expuesto en los hallazgos 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11 y 13 de este informe.

La otra recomendación requiere que en conjunto con el Coordinador del Servicio de Farmacia, y en acato a lo que establece el Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, apartado de disposiciones generales, se implemente, un rol de tiempo extraordinario en el cual se valore considerar en primer instancia, el personal médico que labora en el Área de Salud de Parrita, y cuya asignación sea de forma equitativa, procurando distribuir las horas de manera eficiente, a fin de garantizar la sostenibilidad y racionalización del gasto en que se incurre.

Asimismo se incluyó una recomendación dirigida a la Licda. Hazel Arana Vega, Administradora del Área de Salud de Parrita, a fin de que analice las causas que motivaron los pagos evidenciados en el hallazgo 1 del presente informe, relacionados con posibles pagos improcedentes de viático fijo a personal reubicado, tiempo extraordinario a jefaturas en perfil diferente al de las funciones que realiza, de la distribución inequitativa de la jornada de tiempo extraordinario en el servicio de farmacia y pagos de zonaje sin autorización.

Finalmente, se incluyó dos recomendaciones para que la Licda. Grisel Cordero Cubero, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita, o quien en su lugar ocupe el puesto, ejecute un estudio técnico-legal sobre la procedencia de los perfiles de las plazas 35772 de Médico Asistente General del Área de Salud de Parrita, 29528 de Médico Jefe 3, 46929 de Médico Especialista en Medicina Familiar, 46159 de Médico Especialista en Medicina Interna, 35763 de Guarda, 37963 de Trabajador de Servicios General y 25782 de Guarda, con el propósito de determinar si dichas plazas y su utilización se ajustan a la estructura organizativa del Área de Salud de Parrita; asimismo, para que establezca los procedimientos de control necesarios que permitan detectar el vencimiento de las licencias y carnets del personal, con el objeto de ejecutar las acciones requeridas para el cumplimiento de los requisitos legales requeridos.



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

AGO-55-2018
13-06-2018

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS MÈDICO ADMINISTRATIVOS QUE SE EJECUTAN EN EL ÁREA DE SALUD DE PARRITA, PARA EL OTORGAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SALUD, TEMA RECURSOS HUMANOS, U.E. 2351.

GERENCIA MÉDICA, U.E. 2902

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual de Trabajo 2018 del Área de Gestión Operativa de la Auditoría Interna PAI 137.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la razonabilidad del control interno implementado en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la suficiencia del control interno establecido para la gestión de formación y capacitación del personal en el Área de Salud de Parrita.
- Verificar la elaboración y aval del diagnóstico de necesidades de desarrollo profesional y capacitaciones.
- Comprobar la formulación y ejecución de planes relacionados con el desarrollo.
- Determinar los controles implementados para evaluar la efectividad del curso y el aporte a la institución, esto sobre el funcionario como también sobre el docente.
- Verificar el sistema de control interno y la legalidad de las remuneraciones salariales aplicadas en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Evaluar la suficiencia de los controles aplicados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos en cuanto a disfrute de vacaciones, licencias vencidas, pólizas de fidelidad.





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

ALCANCE

Se analizó la existencia y aval del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, así como la existencia de planes y su ejecución en el período de enero a diciembre 2017. Asimismo, el estudio comprende la revisión y análisis de las actividades de capacitación ejecutadas por la Administración Activa, referente a los controles implementados para garantizar su eficiencia y efectividad.

Se analizó la existencia de avales para la participación de los funcionarios, así como el otorgamiento de permisos con y sin goce de salario, para ello se revisó la totalidad de los cursos impartidos y coordinados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

Se analizó la exactitud de los salarios cancelados en el periodo enero a diciembre 2017, en las siguientes cuentas: 900-10 Tiempo Extraordinario Administrativo; 900-44 Extras Corrientes Médicas; 900-64 Carrera Profesional; 900-56 Dedicación Exclusiva; 900-32 Disponibilidades Médicas; 900-31 Guardias Médicas; 900-20 Disponibilidad de Jefatura, 900-14 Asignación de Vivienda, 900-16 Zonaje, 900-49 Viático Fijo y 900-26 Recargo Nocturno.

Asimismo, el estudio comprende la revisión y análisis de las actividades ejecutadas por la Administración Activa en período de Enero al 31 de Diciembre 2017, referente al control de vacaciones, control de pólizas de fidelidad, remisión de situación patronal a la Contraloría General de la República, supervisión y actividades de capacitación en el Área de Salud Parrita, elaboración de estudios de brecha.

Finalmente se determinó la percepción de los funcionarios con respecto a la calidez del servicio que ofrece la Unidad al 28 de setiembre 2017.

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

METODOLOGÍA

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

- Revisión de expedientes de personal.
- Revisión de Plan de Necesidades de Capacitación del personal del Área de Salud de Parrita.
- Verificación de la elaboración del Diagnóstico de necesidades de desarrollo profesional y capacitación, así como su correspondiente aval por parte del CENDEISS.
- Solicitud de información de planes relacionados con el desarrollo profesional, la capacitación y la formación del personal, para los procesos educativos gratuitos como los contratados a terceros.
- Determinación de la regulación, aval y acreditación de las actividades educativas.



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

- Verificación de los controles aplicados para garantizar la efectividad de las capacitaciones.
- Comprobación de la existencia de controles en cuanto a la evaluación de docentes, instructores y participantes de las actividades de capacitación y formación.
- Revisión de reporte de Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH) respecto de períodos de vacaciones acumulados por funcionario.
- Revisión de los datos del sistema de planilla ampliada de la Dirección de Presupuesto, en las afectaciones contables de Tiempo Extraordinario, Carrera Profesional, Dedicación Exclusiva, Recargo Nocturno, Asignación de Vivienda, Zonaje, Pago de Viático Fijo, Guardias Médicas, Disponibilidades Médicas y Disponibilidad de Jefaturas, período 2017.
- Revisión de archivo del prontuario respecto de períodos de vacaciones acumulados por funcionario.
- Aplicación de instrumento para medir la calidez y calidad del servicio ofrecido a los usuarios del Área de Salud.
- Entrevista a los siguientes funcionarios, todos del Área de Salud de Parrita:
 - o Dra. Ana Isabel Navarro Monge, Directora de Enfermería.
 - o Dr. Armando Elizondo Morales, Coordinador de Asistentes Técnicos en Atención Primaria.
 - o Dr. Armando Sánchez Araya, Jefe de Farmacia.
 - o Dr. David Díaz Chavarría, Coordinador del Servicio de Urgencias y Consulta Externa.
 - o Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
 - o Licda. Hazel Arana Vega, Administradora
 - o Dr. Orlando Quesada Solano, Director Médico

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Administración Pública, N.º 6227, rige a partir del 30 de noviembre de 1978.
- Ley General de Control Interno 8292, julio 2002.
- Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N.º 8131, publicada en La Gaceta No. 198 de 16 de octubre del 2001.
- Normas de control interno para el Sector Público, aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República N.º R-CO-9-2009 del 26 de enero del 2009, publicadas en La Gaceta N.º 26 del 6 de febrero del 2009.
- Normativa de Relaciones Laborales, octubre del 2012.
- Criterio emitido por la División de Asesoría y Gestión Jurídica de la Contraloría General de la República, según oficio N.º 13552, del 16 de diciembre, 2008, respecto a la procedencia del pago retroactivo de la disponibilidad
- Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense del Seguro Social, aprobado mediante Decreto Ni 4 de 26 de abril de 1966.

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 6 de 71

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

- Reglamento de Zonaje, vigente a partir de partir del 1o. de enero de 1998.
- Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007
- Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobada según artículo 6º de la sesión N.º 8472, del 14 de octubre de 2010.
- Política Presupuestaria 2016-2017 del Seguro de Salud, del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, y del Régimen no Contributivo de Pensiones , aprobada según artículo 31º de la sesión N.º 8801, del 17 de septiembre del año 2015.
- Política Institucional para la Gestión de Personas de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobada según Artículo 16º de la Sesión Número 8886 del 02 de febrero del 2017.
- Política Integral de Recursos Humanos: Gestión, Empleo y Salarios, aprobada por Junta Directiva mediante artículo 5º de la sesión N.º 8566, del 14 de febrero 2012.
- Manual para el Trámite de Disfrute y Pago de Vacaciones de los Empleados de la CCSS, Octubre 1993.
- Manual Descriptivo de Puestos, vigente a partir de octubre 2015.
- Manual para la elaboración de estudios técnicos de necesidades de recursos humanos, vigente a partir de agosto 2012.
- Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, mayo 2001.
- Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva en la C.C.S.S, reformado mediante Decreto N.º 33451-H, publicado en La Gaceta N.º 237 del 11 de diciembre de 2006 y Decreto N.º 35352-H del 14 de julio del 2009.
- Circular SDRH-0047-1996, del 29 de febrero de 1996, referente a la conformación y contenido del expediente personal.
- Circular 20770 del 15 de diciembre de 1998, emitida por la Gerencia Médica y relacionada con nombramientos de personal y principio de legalidad.
- Circular 032010 del 19 de diciembre 2001, emitida por la Gerencia Administrativa, Médica, Pensiones, Financiera, Operaciones y Modernización y Desarrollo establece las disposiciones a seguir en caso de salarios pagados de más a trabajadores (as) de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Circular DCRH-0189-2004 del 19 de febrero 2004, indica con respecto a la Prohibición de modificar el perfil de plazas de profesionales en Ciencias Médicas a perfil no médico.
- Oficio DRH-1138-2005 del 21 de setiembre del 2005, la Dirección de Recursos Humanos señala, con respecto a la utilización de plazas vacantes con perfil diferente.
- Ofidio DJ 1338-2013 del 18 de febrero del 2013, sobre permisos y licencias.
- Circular GF-23712. Recordatorio de cumplimiento a la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley 8131, artículo 13, emitida el 20 de mayo 2014.
- circulares 7441-3 del 4 de febrero 2013 y 7529-3 del 27 de febrero 2013, suscrita por la Gerente Médica de la Institución establece: *“Prohibición de realización de tiempo extraordinario para profesionales en ciencias médicas que ejerzan cargos de Jefatura”*.

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 7 de 71

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

- Oficio SDVP-033-2017/SIPN-003-2017 del 10 de enero 2017, criterio de la Sub área de Diseño y Valoración de Puestos, y la Sub área de Información de Políticas y Normas, respecto del pago de dedicación exclusiva No profesional a la Licda. Karol Mora Reina.
- Circular GA-41345-2017 / GM-SJD-17994-2017 del 15 de febrero 2017, emitida por la Gerencia Médica, en conjunto con la Gerencia Administrativa, autorización para realizar tiempo extraordinario a los Jefes de Servicios, Subdirectores y Directores Médicos de los centros asistenciales y servicios médicos institucionales, que ostenten las especialidades médicas declaradas con escasez por parte del Ministerio de Salud.
- Oficio PE-0418-2018 del 21 de febrero 2018, Recordatorio de la normativa que se debe cumplir para desarrollar el procedimiento para la elaboración de los estudios técnicos para la determinación de necesidades de Recursos Humanos

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 (...).”

ANTECEDENTES

El 23 de diciembre 2016, se remitió informe de auditoría AGO-255-2016, del estudio realizado en el Área de Salud, denominado “Estudio sobre la gestión de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del área de salud de Parrita”, en el cual se evidenció debilidades en las actividades sustantivas de recursos humanos tales como como nombramientos irregulares de personal en el Servicio de Farmacia, ausencia de control del registro de elegibles, debilidades en procesos de concursos internos, y de primer ingreso, debilidades y atraso en la revisión de planillas, así como en cuanto a la uniformidad de horarios de atención de pacientes en los Servicios de Emergencias y Farmacia con respecto al Laboratorio Clínico.





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

HALLAZGOS

1. SOBRE LA REVISIÓN DE PAGO DE PLUSES SALARIALES

De conformidad con las verificaciones ejecutadas por esta Auditoría a la planilla salarial del Área de Salud de Parrita, en el período enero a diciembre 2017, y revisadas en conjunto con la jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se detectaron posibles pagos de más por ₡25.464.688,90 (veinticinco millones, cuatrocientos sesenta y cuatro mil, seiscientos ochenta y ocho colones con noventa céntimos), según se detalla:

1.1 Sobre el pago de Viático Fijo a funcionarios reubicados

De la revisión de la cuenta de Viático Fijo, se evidenció el pago de ₡11.582.602,25 (once millones, quinientos ochenta y dos mil, seiscientos dos colones con veinticinco céntimos) por concepto de Viático Fijo a 2 funcionarios nombrados como Asistentes Técnicos de Atención Primaria, quienes se encuentran reubicados y no realizan gira, sin que se hayan concretado acciones necesarias para la suspensión de dicho pago. Adicionalmente, en el caso de Fallas Durán José Francisco, se hizo la reubicación sin disponer del criterio de la Dirección Médica donde lo avale.

A continuación, se presenta el detalle de los montos cancelados por concepto de Viático Fijo, posteriores a la fecha de reubicación:

Nombre del funcionario	2013	2014	2015	2016	2017	Totales
Fallas Duran José Francisco	NA	NA	NA	₡1.796.316,00	₡1.527.358,25	₡3.323.674,25
Fernández Matarrita José	₡654.948,00	₡2.047.152,00	₡1.936.216,00	₡1.897.044,00	₡1.723.568,00	₡8.258.928,00
Total general	₡654.948,00	₡2.047.152,00	₡1.936.216,00	₡3.693.360,00	₡3.250.926,25	₡11.582.602,25

Fuente: Elaboración propia con base a reportes de Planilla Ampliada

De la revisión del expediente personal, se evidenció que los funcionarios tienen este beneficio, por ser trabajadores que laboraban en el Ministerio de Salud, y haber sido traspasados a la Caja Costarricense de Seguro Social.

Con respecto a Fernández Matarrita José, cédula de identidad 5-0214-0598, se observa que la reubicación obedece a problemas en la rodilla derecha; que la misma dio inicio desde el 20 de agosto 2013, según oficio sin número emitido por la Licda. Ana Navarro Monge, Directora de Enfermería del Área de Salud de Parrita, en el cual señaló que la reubicación no le permitiría desplazarse a realizar visitas domiciliarias, ni salir al campo, sino más bien permanecería en la clínica.



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

El 19 de agosto 2003, mediante oficio DJ-2683-2003, el Lic. William Rodríguez Alvarado, Abogado de la Dirección Jurídica, informó a la Licda. Navarro Monge lo acordado por el Consejo Asesor de la Dirección Jurídica, en artículo 3 de la sesión N° 1172-2003, en el cual citó:

“Al generarse reubicación por problemas de salud según recomendación médica, sino se requiere desplazamiento para cubrir sus funciones laborales, se produjo una novación objetiva del contrato, y por lo consiguiente no procede el reconocimiento de suma alguna por concepto de viático. En consecuencia, y dado que al funcionario se le recomienda su reubicación laboral por órdenes médicas, la Institución no podrá reconocerle suma económica alguna por concepto de viático fijo, por cuanto no se está desplazando de su centro de trabajo para cumplir con las obligaciones de su cargo”.

El 6 de octubre 2003, se recibe en la Dirección Jurídica recurso de amparo que se tramitó bajo el expediente número 03-01057-0007-CO, interpuesto por el Lic. Boirivant Arce Augusto, a favor de Fernández Matarrita José, alegando que de forma unilateral y arbitraria se le suspendió el pago del viático fijo, sin haber realizado procedimiento administrativo alguno, y en el cual se indicó lo siguiente:

“La suspensión dispuesta por el artículo 41 citado, conlleva a que se ordene a los recurridos NO EJECUTAR EL ACTO ADMINISTRATIVO MEDIANTE EL CUAL SE DISPUSO NO CANCELAR EN PERJUICIO DEL AMPARADO, LA SUMA POR CONCEPTO DE VIÁTICO FIJO, QUE HA VENIDO PERCIBIENDO DESDE EL 31 DE AGOSTO DE 1997, hasta tanto la Sala no resuelva en sentencia el recurso, o no disponga de otra cosa” (subrayado no corresponde al original).

El 16 de febrero 2004, mediante oficio sin número, la Licda. Ana Navarro Monge, Directora de Enfermería del Área de Salud de Parrita le señaló a la Licda. Gloria Fonseca Fonseca, Coordinadora del Área de Litigios de la Dirección Jurídica, a esa fecha, lo siguiente:

“Las funciones del señor Matarrita consistía en realizar visitas y en desplazarse a hacer visitas casa a casa, en motocicleta, dentro del sector de los Ángeles de Parrita, el 1º de Abril 2003 la Comisión Técnica de Incapacidades del hospital Max Terán Valls recomienda reubicarlo de sus labores de campo debido a un daño en una rodilla, obligando a esta jefatura a cambiarle sus labores de campo por labores en la sede del Área de Salud... en setiembre 2003, el médico tratante del señor Fernández Matarrita emite criterio sobre algunas labores que el funcionario podría realizar en el campo, por ello el 29 de setiembre nuevamente asume algunas funciones de campo, y se le asigna una motocicleta Scooter automática, y se le reanuda el pago del viático fijo hasta la fecha, en espera de una nueva revaloración del especialista en abril 2004, en donde se determinará si continúa con labores de campo o de sede con labores administrativas y de vacunación”.

No se evidenció más acciones al respecto, ni información en el expediente personal.



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

Según consulta realizada por este Órgano de Control y Fiscalización en el sistema de Información Jurídica, se evidenció que desde el 27 de agosto 2004, la Sala Constitucional desestimó el recurso de amparo, por estimarse que no se había lesionado ningún derecho fundamental del recurrente, no obstante, según lo indicado por la Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, no tenía conocimiento de este pronunciamiento.

En cuanto al caso de José Francisco Fallas Durán, cédula de identidad 1-0497-0003, se observa que la reubicación obedeció a problemas de piel, por ser portador de piel foto tipo 3, por lo que no puede laborar expuesto a la radiación solar A y B; en la rodilla derecha; dicha reubicación dio inicio desde el 1° de febrero 2016, fecha en que la Comisión de Adaptación y Reubicación emitió la recomendación correspondiente.

En esa misma fecha, mediante oficio RRHHASP-022-2016, la Licda. Lilliana Rodríguez Castro, quien fungía como Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos humanos del Área de Salud de Parrita, solicitó al Dr. Orlando Quesada Solano, Director del Área de Salud de Parrita, el criterio final correspondiente, sin que se haya evidenciado respuesta alguna.

Según entrevista realizada al Dr. Armando Elizondo Morales, Coordinador de los Asistentes Técnicos en Atención Primaria, indicó a esta Auditoría, lo siguiente:

“José Fernández Matarrita: es el ATAP encargado de vacunatorio, digitación del programa PAI-PAVE, y encargado de entregar tratamientos supervisados a pacientes con tuberculosis (desde el 7-11-2017 se tiene un paciente), malaria si se encontraran casos, profilaxis de PPD alteradas, entrega correspondencia al Ministerio de Salud, búsqueda de pacientes en casos necesarios, tratamiento psiquiátrico a un paciente indigente, básicamente. El horario de salida es variado, por interés del servicio y la necesidad de los pacientes de tomar tratamientos dos horas después de desayunar (caso de tuberculosis y PPD alteradas), normalmente el compañero sale de gira a partir de las 10:20 am aproximadamente, y regresa a la 1:00 pm, luego de tomar su tiempo de almuerzo.

José Francisco Fallas Durán: Está reubicado en digitación de fichas familiares, actualización de bases de datos de censos, la cual se requiere al 100% para la implementación de sistema SIFF-Móvil, además nos colabora con implementación de charlas informativas a diferentes usuarios, participación en campañas en el Área de Salud, y cubre vacunatorio en el lapso que José Fernández no está. El no realiza actividades fuera de la institución, sino que permanece en las instalaciones del Área de Salud”.

Según entrevista realizada por esta Auditoría a la Dra. Ana Isabel Navarro Monge, Directora de Enfermería del Área de Salud, respecto de si los funcionarios reubicados, realizan giras de trabajo, o permanecen en las instalaciones del Área de Salud, indicó:



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

“En el caso de Francisco Fallas no realiza giras, pues tiene un daño de piel y no puedo exponerlo al sol, únicamente José Fernández puede salir, eso sí en moto automática y por períodos cortos, de 2 horas aproximadamente”.

Al consultar qué gestiones ha realizado para suspender el pago de viático fijo, señaló:

“En el caso de José Fernández Matarrita, remití a recursos humanos la solicitud de que se suspendiera el pago del viático fijo. En el caso de don Francisco, no he realizado ninguna gestión pues yo no lo reubicué, repito, él ya estaba reubicado cuando retomé el servicio en abril del 2016 (...) Hace algún tiempo, fui citada a San José por los abogados de Oficinas Centrales, a un juicio en el cual José Fernández estaba peleando contra la caja el viático fijo, a pesar de estar reubicado. Hasta donde tengo conocimiento el compañero ganó el juicio. Lamentablemente por no portar la cédula al momento del juicio en Guadalupe, no pude declarar, y desconozco si el compañero trajo los documentos. Es todo”.

Según entrevista realizada a la Licda. Gricel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó a esta Auditoría, lo siguiente:

“Durante el proceso de la reubicación del Sr. Francisco Fallas yo no me encontraba laborando en esta Unidad, cuando ingresé 22-02-2016 ya el Sr. Fallas estaba reubicado pero sí mi compañera me comentó que estaba pendiente el acto final por parte del Director Médico, para lo cual ella envió una nota creo que a principios de febrero del 2016, antes de irse a vacaciones. Después de ahí desconozco los motivos por los cuales el Director Médico no ha dado respuesta, eso sí en reiteradas ocasiones le he manifestado y recordado de forma verbal, lastimosamente, que ocupo una respuesta pero a pesar de eso no ha enviado nada. La reubicación se hizo para cumplir con el criterio médico, se está a la espera de la resolución final por parte del Director Médico, pero en la práctica el compañero Fallas no realiza giras. Con respecto a Fernández Matarrita José, desde que yo ingresé a trabajar en la unidad de Gestión de Recursos Humanos, como técnico en recursos humanos, en el 2009, ya se encontraba reubicado, y mantenía el beneficio de viático fijo”.

Con respecto al por qué no han concretado acciones necesarias para la suspensión de dicho pago, agregó:

“En el caso de Francisco Fallas, no tengo ningún documento donde se me indique de forma oficial sobre el resultado de la reubicación, a pesar de que tengo entendido que desde que dio inicio el proceso, en octubre o noviembre del 2015, le readecúan las funciones. Por no disponer del documento legal donde se aprueba dicha reubicación, no se han concretado las acciones para iniciar el proceso para la suspensión del viático fijo. Dado que tenía la preocupación por esta situación, en una ocasión conversé vía telefónica con un abogado de la Dirección Jurídica, quien me señaló que para dar inicio con el proceso para la suspensión del pago de viático fijo, me recomendaba enviar un oficio a la Dirección Jurídica, solicitando el criterio de si en la situación de que el funcionario fuera reubicado y no hiciera giras, procedía o no la suspensión”.



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

En el caso de José Fernández Matarrita, consta en el expediente una suspensión del pago del viático fijo, que se realizó en el 2003, por parte de la jefatura de Enfermería del Área de Salud de Parrita, sin embargo, cuando ingresé como técnico en recursos humanos, mi compañera tuvo que pagarle un dinero por viáticos fijos rebajados, porque entiendo que el compañero ganó el recurso, y por ello, no se hizo más acciones para suspender el pago. Lo que sí se hizo, fue suscribir un arreglo de pago para recuperar sumas por concepto de viático fijo, que debían rebajarse por permisos otorgados con goce de salario y por vacaciones disfrutadas. Es importante aclarar que este arreglo de pago se hace para subsanar esta debilidad que me encontré al iniciar mi gestión como coordinadora”.

El Dr. Orlando Quesada Solano, Director Médico del Área de Salud de Parrita señaló a esta Auditoría, con respecto al criterio solicitado para la reubicación de Fallas Durán José Fabio, lo siguiente:

“Hubo una reunión entre este servidor, Dr. Dennis Jiménez Jiménez, Encargado de Salud Ocupacional, Licda. Grisel Cubero y el Sr. José Francisco Fallas, y se le explicó la situación al funcionario con respecto a su reubicación, que era por una indicación médica de parte de la especialidad de Dermatología, por su condición y funciones anteriores (lesiones en la piel), y que en la actualidad no debía ni debe exponerse a radiación solar. Además se le explicó de los deberes y derechos, el manifestó tanto estar de acuerdo como enterado de su reubicación. En este momento no tengo el acta donde se dejó constancia, sin embargo trataré de ubicarla”.

El dictamen D.J. 8520-2012, suscrita el 26 de noviembre de 2012 por Mariana Ovares Aguilar, jefe a.i. del Área de Gestión Judicial y Asistencia Jurídica, y el Lic. Luis Fernando Chávez Rodríguez, de Estudio y Redacción de la Dirección Jurídica, señala:

“Al respecto, sobre el tema de Viático Fijo, resulta de importancia establecer que dicho rubro no se constituye en un salario y además no existen sobre los mismos derechos consolidados, sino que estos se asignaron como parte de las condiciones de traspaso de un grupo de funcionarios del Ministerio de Salud a la Caja. Ahora bien, la conservación del derecho al pago de este Viático Fijo, se encuentra condicionado a la permanencia en el puesto en el cual le es cancelado dicho rubro al funcionario, el cual se encuentra regulado en el “Reglamento para el Control y Pago del Viático Fijo o Especial para funcionarios traspasados del Ministerio de Salud a la Caja Costarricense de Seguro Social”.

Concluye:

El viático fijo no se constituye en un salario por lo que no existen sobre el mismo derechos consolidados.

Que al existir un cambio en las condiciones laborales en la cuales no corresponde el pago del Viático Fijo, debe cesar el reconocimiento de dicho rubro, para lo cual se requiere la realización de un Procedimiento Administrativo por parte de la autoridad local competente.

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 13 de 71

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

4.- Que es responsabilidad de la Administración Activa, la resolución de situaciones de reubicación por enfermedad de sus trabajadores, con apego a los artículos 65 de la Normativa de Relaciones Laborales y 254 del Código de Trabajo”.

La Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia (en respuesta a apelación interpuesta por la Licda. Stephanie Chandler Villalobos, en representación de la Caja Costarricense de Seguro Social) emitió resolución 2014-000706, el nueve de julio de dos mil catorce, la cual señala:

“Así las cosas, la sala considera que la Caja no incurrió en un ejercicio abusivo de las potestades de variar las condiciones laborales en forma unilateral; por cuanto, más bien, el principio de legalidad al que está sujeta le imponía la supresión del beneficio, ante la desaparición de los supuestos de hecho que justifican el reconocimiento del viático. Resulta importante hacer ver que en recientes pronunciamientos esta sala conoció asuntos similares de personas funcionarias del Ministerio de Salud, que reclamaron el reintegro del monto correspondiente al viático fijo o especial que les fuera suprimido ante la variación de las condiciones de trabajo, con el argumento de que se trataba de un derecho adquirido. En todas las sentencias se concluyó que la modificación de las condiciones laborales justificaban la supresión del pago del viático (véanse los votos 1155, de las 10:55 horas del 4 de octubre; 1308, de las 10:50 horas del 13 de noviembre; 1327, de las 10:45 horas del 15 de noviembre; 1353, de las 11:15 horas del 20 de noviembre, todos del 2013 y 149, de las 10:05 horas del 12 de febrero de 2014)”.

Lo anterior obedece a la falta de claridad respecto del criterio que debe prevalecer en aquellos casos de funcionarios que perciben el pago de viático fijo, pero que por reubicación de sus funciones no realizan giras, situación que puede generar una afectación económica a la institución, ya sea por otorgarse beneficios económicos que no corresponden, o por suspenderlos de forma inadecuada, con las posibles implicaciones legales que eso puede generar, así como a debilidades en los sistemas de control interno implementados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y a la falta de supervisión por parte de la Administración Activa del Área de Salud de Parrita. Importante aclarar, que de los casos señalados en el presente informe, no se nos aportó documentación que permitiera justificar el pago realizado.

El no realizar supervisiones periódicas y establecer controles efectivos para la revisión de la nómina salarial, podría generar pagos improcedentes a funcionarios, afectando los intereses financieros de la institución, tal y como se evidencia en el Área de Salud de Parrita, donde se pagaron ₡11.852.602,25 (once millones, ochocientos cincuenta y dos mil, seiscientos dos colones con veinticinco céntimos) por Viático Fijo, a funcionarios que se encuentran reubicados.



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

1.2 Sobre el pago retroactivo de Dedicación Exclusiva

De la revisión de la cuenta de Dedicación Exclusiva, se evidenció el pago de ₡10.849.052,50 (diez millones, ochocientos cuarenta y nueve mil, cincuenta y dos colones con cincuenta céntimos), a la Licda. Karol Mora Reina, retroactivo a partir de enero 2014 (autorizado mediante oficio AASP-0089-02-2017 por la Licda. Hazel Arana Vega, Administradora).

De la revisión del Contrato de Dedicación Exclusiva, se evidencia que el mismo fue firmado en la ciudad de Parrita, el 31 de marzo 2017 por la funcionaria Karol Mora Reina y el Dr. Rainier Chaves Solano, en condición de Director Regional de Servicios de Salud Pacífico Central. De igual forma la solicitud para el reconocimiento de la Dedicación exclusiva, fue firmada por el Dr. Orlando Quesada Solano, el 31 de marzo 2017, no obstante en el mismo señala que manifiesta la necesidad de utilizar los servicios del funcionario, en forma exclusiva a partir del día 12 del mes de diciembre del año 2013.

El 4 de abril 2017, se confeccionó Acción de Personal ACC-98655-2013, firmada por el Dr. Orlando Quesada Solano, en calidad de Jefe, la Licda. Grisel Johanna Cubero Fernández, como Revisado por y Jefe Oficina de Recursos Humanos, y el Dr. Rainier Chaves Solano, en calidad de Autoridad Superior, en la cual se indica:

“Se confecciona Acción de Personal con la finalidad de efectuar trámite de Dedicación Exclusiva de la funcionaria, la cual rige a partir del 12-12-2013. Se realiza el trámite a la fecha, por motivo de que se solicitó criterio a la Dirección de Recursos Humanos mediante oficio RRHHASP-164-2016 con fecha del 09-05-2016, dado que el puesto es transitorio, y la Dedicación Exclusiva No profesional se le cancela únicamente al funcionario que ocupa la plaza en propiedad, y mediante oficio SDVP-033-2017/SIPN-003-2017 con fecha del 10-01-2017 señalan que la funcionario sustituta tiene derecho al pago de la Dedicación Exclusiva (55%) por cumplir con los requisitos para dicho pago, por lo tanto se realiza el contrato con fecha del 12-12-2013, justificando que se efectúa hasta el 4-04-2017, por la situación descrita anteriormente”.

La Ley General de Administración Pública señala:

Artículo 11.- 1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.

2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.

Artículo 113.- 1. El servidor público deberá desempeñar sus funciones de modo que satisfagan primordialmente el interés público, el cual será considerado como la expresión de los intereses individuales coincidentes de los administrados.



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

El Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva en la Caja Costarricense de Seguro Social, señala:

Artículo 1.- Se entenderá por dedicación exclusiva para efectos del presente instructivo, la compensación económica retribuida a los servidores de nivel profesional, porcentualmente sobre su salario base, previa suscripción de un contrato entre el servidor y la instancia jerárquica que por delegación corresponda, para que obligatoriamente no ejerzan de manera particular (remunerada o ad honorem), la profesión que sirve como requisito para desempeñar el puesto que ostenten así como las actividades relacionadas con ésta; con las excepciones que se establecen en el presente instructivo.

En el artículo 3, señala los requisitos exigidos para acogerse a ese beneficio, entre los cuales indica: 5. Firmar el contrato de dedicación exclusiva con la instancia jerárquica que corresponda según el Esquema de Delegación.

6. Aportar justificación escrita extendida por el jefe inmediato, por medio de la fórmula "Solicitud para el Reconocimiento de Dedicación Exclusiva" (anexo N.º 6), mediante la cual manifiesta la necesidad de utilizar los servicios del funcionario(a) en forma exclusiva.

Capítulo IV.- Procedimiento Para Acogerse Al Régimen De Dedicación Exclusiva. Artículo 5.- El servidor que desea acogerse a este Régimen, debe cumplir con el siguiente procedimiento: Deberá solicitar el reconocimiento de Dedicación Exclusiva a la Jefatura inmediata o encargado aportando la documentación a que se hace referencia en el Artículo tres precedente.

La Jefatura inmediata recibe la solicitud del servidor y en un plazo máximo de 3 días hábiles, mediante fórmula "Solicitud para el Reconocimiento de Dedicación Exclusiva", dará el visto y firmará dando fe sobre la necesidad de utilizar los servicios del profesional en forma exclusiva, trasladando dicha solicitud a la Oficina de Recursos Humanos.

Recibida y analizada la solicitud para el reconocimiento de Dedicación Exclusiva y los documentos respectivos, la Oficina de Recursos Humanos correspondiente en un plazo máximo de 8 días hábiles contados a partir de la fecha en que fue recibida ésta, confeccionará el Contrato de Dedicación Exclusiva (Anexo N.º 2) que se suscribirá entre el servidor y la Institución, adjuntando una certificación firmada por el Jefe de esa oficina (Anexo N.º 3), en donde conste que en el caso concurren todas las condiciones y cumple con todos los requisitos que se señalan en el artículo 3º de este instructivo, solicitando las firmas tanto del funcionario(a) interesado(a), como del máximo jerarca (o en quien este delegue), según lo indique el Esquema de Delegación vigente.

Una vez firmado el Contrato de Dedicación Exclusiva por ambas partes, la Oficina de Recursos Humanos velará que se hayan cumplido todos los requisitos y procedimientos que este instructivo exige, en caso contrario; ésta oficina dentro del plazo de 8 días hábiles antes indicado procederá a devolver la documentación al interesado(a), con el fin de que se cumpla con los requerimientos exigidos, bajo el apercibimiento de que si ello no se hiciere, se archivará la gestión.



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

Artículo 6.- Una vez firmado el contrato de dedicación exclusiva, el servidor no podrá ejercer en forma liberal la profesión comprometida, ni actividades relacionadas con ésta.

Capítulo V.- Vigencia De La Dedicación Exclusiva. Artículo 8.- La vigencia del contrato de dedicación exclusiva rige a partir de la fecha que establezca el máximo jerarca o en quien éste delegue la autorización de que requiere de forma exclusiva, los servicios del funcionario. La cual deberá quedar constatada en la solicitud de reconocimiento de la Dedicación Exclusiva (Anexo N.º 6). La vigencia no podrá reqir antes de la fecha señalada en la solicitud, de igual forma esta fecha quedará establecida en el Contrato de Dedicación Exclusiva, que confeccionará la Oficina de Recursos Humanos (subrayado no corresponde al original).

Según criterio N.º 13552, del 16 de diciembre, 2008 emitido por la División de Asesoría y Gestión Jurídica de la Contraloría General de la República, se indicó con respecto a la procedencia del pago retroactivo de la disponibilidad, lo siguiente:

“Somos del criterio que por ser un beneficio que se otorga mediante un contrato suscrito entre el jerarca y el funcionario, vigente a partir de su suscripción y por el plazo que en éste se estipule, no procedería el reconocimiento retroactivo. El funcionario obligado a la disponibilidad lo estará a partir de que suscriba el contrato con su jerarca -no antes-; por ello el pago de este plus salarial debe hacerse efectivo a partir de que entre en vigencia el contrato y es a partir de ese momento en que el servidor está autorizado a prestar este servicio y obligado a la vez a estar disponible”.

El 10 de enero 2017, mediante oficio SDVP-033-2017/SIPN-003-2017, la Licda. Rocío Monge Sandí, Jefe de la Sub área de Diseño y Valoración de Puestos, y la Licda. Dylana Jiménez Méndez, Abogada de la Sub área de Información de Políticas y Normas, remitieron a la Licda. Cubero Fernández, el criterio sobre el pago de dedicación exclusiva No profesional a la Licda. Karol Mora Reina. En este oficio señalaron:

“Así las cosas, si se cumple con los requisitos establecidos, el funcionario debe presentar el formulario requerido a la Jefatura inmediata, solicitando el reconocimiento de este plus; posteriormente la jefatura debe autorizar y firmar dando fe de que se requieren los servicios de la persona trabajadora en los términos y condiciones pactados, y remitir el expediente conformado al efecto, al máximo jerarca para que de esta forma se proceda a confeccionar y firmar el contrato respectivo. Además al considerar que el “contrato” es ley entre las partes, una vez que las partes han firmado conforme, nace a la vida jurídica y de este surten los efectos jurídicos” (subrayado no corresponde al original).



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

Además, agregó:

“En virtud de lo expuesto anteriormente, se considera que en el caso concreto al encontrarse incapacitada la titular de la plaza N° 07758 de Jefe de Registros y Estadísticas de Salud, clave 1418, adscrita a ese Centro de Salud, desde diciembre del 2013, aproximadamente, hasta la fecha y al ser sustituido ese puesto por una funcionaria que reúne condiciones que el puesto de Jefatura exige y los requisitos para el pago de la dedicación exclusiva profesional, corresponderá cancelarle ese nombramiento por dicha sustitución, con base a este último rubro y no con la dedicación exclusiva no profesional, que es excepcional y particular para quien ostenta la titularidad de dicha plaza”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

“4.6 Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y Técnico: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

La Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita indicó:

“El 9-05-2016 mediante oficio RRHHASP-164-2016 solicité a la Dirección de Recursos Humanos criterio técnico o legal si a la compañera, quien realiza sustitución como Jefe Registros Médicos, se le debía cancelar el rubro de dedicación exclusiva, y mediante oficio SDVP-033-2017/SIPN-003-2017 con fecha del 10-01-2017, la Licda. Rocío Monge Sandí, Jefe de la Sub área de Diseño y Valoración de Puestos, y la Licda. Dylana Jiménez Méndez, Abogada de la Sub área de Información de Políticas y Normas, concluyen lo siguiente: “ En virtud de lo expuesto anteriormente, se considera que en el caso concreto al encontrarse incapacitada la titular de la plaza N° 07758 de Jefe de Registros y Estadísticas de Salud, clave 1418, adscrita a ese Centro de Salud, desde diciembre del 2013, aproximadamente, hasta la fecha y al ser sustituido ese puesto por una funcionaria que reúne condiciones que el puesto de Jefatura exige y los requisitos para el pago de la dedicación exclusiva profesional, corresponderá cancelarle ese nombramiento por dicha sustitución, con base a este último rubro y no con la dedicación exclusiva no profesional, que es excepcional y particular para quien ostenta la titularidad de dicha plaza”, por lo tanto se efectuaron los trámites con fecha del 31-03-2017, pero en ambos se indica que la vigencia es rige

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 18 de 71

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

a partir del 12-12-2013 fecha en la que la funcionaria inició labores en esta Unidad. Como teníamos dudas al respecto sobre las fechas, lo que hicimos fue llamar al nivel central a la Subárea de Diseño y Valoración de Puestos, y nos indicaron de forma verbal que la vigencia era a partir de que la funcionaria ingresó, pero en el contrato, en la parte de la fecha de las firmas debíamos colocar la fecha actual, ya que ni el Director ni mi persona estuvimos cuando la funcionaria ingresó, por lo que no era recomendable colocar fechas en todo desde el 2013, máxime que el contrato realmente se estaba realizando en marzo 2017, pero que indicáramos bien por qué se estaba presentando dicha situación”.

Por lo anterior se entrevistó a la Licda. Vivian Acuña Meléndez, funcionaria de la Subárea de Diseño y Valoración de Puestos, quien señaló que participó en la elaboración del criterio emitido en el oficio SDVP-033-2017/SIPN-003-2017, relacionado con el pago de dedicación exclusiva a funcionaria sustituya de Jefe de Servicio de Registros y Estadísticas en Salud del Área de Salud de Parrita, e indicó:

“El pago de la Dedicación Exclusiva Profesional a un funcionario no se puede realizar de forma retroactiva a la firma del contrato, por cuanto el Manual de Dedicación Exclusiva establece que es partir de la firma del contrato que comienza a regir el pago del mismo... el pago debe hacerse a partir del 2017 que se firma el contrato, no de forma retroactiva”.

Esta situación se presenta debido a una inadecuada interpretación por parte de las autoridades del Área de Salud de Parrita, respecto del criterio emitido por la Sub área de Diseño y Valoración de Puestos, y la Sub área de Información de Políticas y Normas, situación que generó la inobservancia de lo establecido en la normativa, y propició el posible pago indebido de ₡10.849.052,50 (diez millones, ochocientos cuarenta y nueve mil, cincuenta y dos colones con cincuenta céntimos).

1.3 Pago de Tiempo Extraordinario en puesto de Farmacéutico 2 para la realización de funciones como Farmacéutico 1

Se procedió a revisar en el expediente personal del Dr. Sánchez Araya Armando Gerardo, Jefe del Servicio de Farmacia, los “Reportes de Feriados, Trabajo Extraordinario y Sumas a Rebajar por Horas” correspondientes al período 2017, evidenciándose que durante dicho período se le canceló como Farmacéutico 2 la suma de ₡8.572.775,86 (ocho millones, quinientos setenta y dos mil, setecientos setenta y cinco colones con ochenta y seis céntimos), para la realización de labores que no corresponden a las de farmacéutico 2 sino de farmacéutico 1, pues se señala en la justificación de los reportes de pago, que son para cubrir fines de semana, y a los demás compañeros se les cancela como Farmacéutico 1.

Al Dr. Sánchez se le cancela tiempo extraordinario como Farmacéutico 2, pese a ser jefatura y tener 5 colegas más laborando en el laboratorio del Área de Salud de Parrita (todos ellos recibiendo pago de tiempo extraordinario como Farmacéuticos 1); además en la autorización por parte de la Dirección Médica no se motiva el por qué razón se le debe cancelar extras, únicamente se realiza la autorización del primer y segundo semestre 2017 y se indica que debe ser distribuida de forma equitativa.





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

Según certificación RRHHASP-088-2018 emitida el 15 de marzo 2018 por la Licda. Adriana Chinchilla, Coordinadora a.i. de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, al Dr. Sánchez se le canceló ₡8.572.775,86 (ocho millones, quinientos setenta y dos mil, setecientos setenta y cinco colones con ochenta y seis céntimos) por concepto de tiempo extraordinario del período 2017 como farmacéutico 2, siendo que si se hubiese cancelado como farmacéutico 1 se le hubiese cancelado ₡7.736.518,43, (siete millones, setecientos treinta y seis mil, quinientos dieciocho colones con cuarenta y tres céntimos),, generando un posible pago de más de ₡836.257,43, (ochocientos treinta y seis mil, doscientos cincuenta y siete colones con cuarenta y tres céntimos) según se presenta a continuación:

**Cuadro 1. Pago de Tiempo Extraordinario
Dr. Sánchez Araya Armando
Área de Salud Parrita, Período 2017**

Mes	Horas extras	Farmacéutico 2	Farmacéutico 1	Diferencia
enero-2017	24	₡ 551.613,72	₡ 497.506,93	₡ 54.106,79
febrero-2017	24	₡ 551.613,72	₡ 497.506,93	₡ 54.106,79
marzo-2017	48	₡ 1.103.227,44	₡ 995.013,86	₡ 108.213,58
abril-2017	48	₡ 1.103.227,44	₡ 995.013,86	₡ 108.213,58
mayo-2017	48	₡ 1.103.227,44	₡ 995.013,86	₡ 108.213,58
junio-2017	24	₡ 551.613,72	₡ 497.506,93	₡ 54.106,79
julio-2017	24	₡ 555.603,36	₡ 501.119,45	₡ 54.483,91
agosto-2017	24	₡ 551.613,72	₡ 501.119,45	₡ 50.494,27
septiembre-2017	48	₡ 1.111.206,72	₡ 1.002.238,91	₡ 108.967,81
octubre-2017	36	₡ 833.405,98	₡ 752.687,29	₡ 80.718,69
noviembre-2017	24	₡ 556.422,60	₡ 501.790,96	₡ 54.631,64
diciembre-2017	Incapacitado			
Diferencia total:				₡ 836.257,43

Fuente: Certificación RRHHASP-088-2018

El Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS establece lo siguiente:

“Nombre de la clase: FARMACÉUTICO 1

Código de la clase: 023146

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores profesionales variadas de farmacia.

TAREAS:

Realizar análisis de recetas y localización de medicamentos.

Supervisar las recetas para la detección de posibles errores en cuanto a la dosis de los medicamentos.

Resolver consultas técnicas al personal de menor nivel.



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

Organizar, dirigir y supervisar las labores que se llevan a cabo en una farmacia, de poco volumen de operaciones tales como: almacenamiento y conservación de medicamentos, despacho de fármacos, control de medicinas despachadas y otras similares.

Fungir como farmacéutico encargado de las labores de almacenamiento y distribución de medicamentos que se realizan en las bodegas centrales del Ministerio.

Efectuar los inventarios y mantener los controles requeridos para el buen servicio.

Vigilar el modo de conservación de los productos farmacéuticos bajo su cuidado.

Velar porque las condiciones de almacenamiento de los distintos medicamentos sean las más apropiadas, según las normas existentes.

Coordinar sus labores con instancias internas y externas.

Destruir aquellos medicamentos y materia prima que estén vencidos o deteriorados para su uso y constituyan un peligro para la salud pública.

Procurar alcanzar la mayor eficiencia y eficacia posible en la distribución de medicamentos a los distintos puestos y Centros de Salud.

Colaborar en la Comisión de Estudio y Resolución en las distintas licitaciones de productos terminados y materia prima que requiere el Ministerio en lo referente a medicamentos.

Nombre de la clase: FARMACÉUTICO 2

»Código de la clase: 023147

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Dirección, control y ejecución de labores profesionales de farmacia, variadas y difíciles.

TAREAS:

Dirigir y controlar las labores de recepción de recetas y despacho de medicinas que se ejecutan en una farmacia.

Controlar y reportar el movimiento de recetas y consumo de medicamentos.

Realizar tareas de análisis de recetas, localización de medicamentos, confección de etiquetas y preparación de recetas.

Revisar periódicamente el estado de los productos y las existencias.

Participar en la selección de su personal y administrar el régimen disciplinario.

Ejecutar otras tareas profesionales y administrativas propias del cargo.

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario establece:

3.3.5 Trabajo extraordinario laborado en un puesto con un nivel salarial diferente al que el trabajador(a) ocupa en propiedad. Con cierta regularidad, algunos trabajadores deben laborar tiempo extraordinario en tareas correspondientes a un puesto de nivel salarial diferente al cargo que ocupa en propiedad. En tales circunstancias, el salario con el cual se deben remunerar las horas laboradas, será aquel del puesto cuyas funciones realmente desempeña el trabajador(a) en el momento de realizar la jornada extraordinaria, conforme así lo certifique la jefatura inmediata.



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

La Circular GDA-31991-07 del 6 de agosto 2007, señala:

“...el tiempo extraordinario se aprobará en situaciones ocasionales y especiales a funcionarios acogidos al Régimen de Dedicación Exclusiva, por lo cual no se autorizara laborar tiempo extraordinario a profesionales o jefaturas en forma continua, sistemática y permanente. De acuerdo con el punto 6, la jefatura superior del funcionario(a) y la respectiva Oficina de Recursos Humanos serán los responsables de velar por el control y seguimiento de la realización efectiva del tiempo extraordinario, de aquellos profesionales a los que les fuera aprobado, con carácter temporal; para lo cual se deberá de adjuntar la debida justificación de las autoridades superiores del centro de trabajo, aportando la certificación del respectivo contenido presupuestario”.

La Junta Directiva de la CCSS, en el artículo 12º de la Sesión N.º 8132, celebrada el 15 de febrero del 2007, señaló:

“6. De acuerdo con lo que establece la Ley de Control Interno N.º 8292 y su respectivo Manual de Normas, las Autoridades Superiores de los Centros de Trabajo, la jefatura superior del funcionario(a) y de las respectivas Oficinas de Recursos Humanos, velarán y serán responsables por el debido control y seguimiento de aquellos casos en que se apruebe la realización de tiempo extraordinario”.

La circulares 7441-3 del 4 de febrero 2013 y 7529-3 del 27 de febrero 2013, suscrita por la Gerente Médica de la Institución establece: *“Prohibición de realización de tiempo extraordinario para profesionales en ciencias médicas que ejerzan cargos de Jefatura”.*

Posteriormente, el 15 de febrero 2017, la Gerencia Médica, en conjunto con la Gerencia Administrativa, emite circular GA-41345-2017 / GM-SJD-17994-2017, en la cual se indica se autoriza a realizar tiempo extraordinario a los Jefes de Servicios, Subdirectores y Directores Médicos de los centros asistenciales y servicios médicos institucionales, que ostenten las especialidades médicas declaradas con escasez por parte del Ministerio de Salud, por saber: Anestesiología y Recuperación, Ginecología y Obstetricia, Medicina Interna, Cirugía General, Radiología e Imágenes, Ortopedia y Pediatría (subrayado no corresponde al original), dejando sin efecto en este sentido lo señalado en la circulares 7441-3 y 7529-3 con respecto a especialistas.

En entrevista realizada al Dr. Armando Sánchez Araya, Jefe de Farmacia, señaló con respecto a las funciones que realizan durante el tiempo extraordinario lo siguiente:

“En cuanto a las funciones que se realizan durante el tiempo extraordinario, estas pueden variar, sobre todo considerando el volumen de trabajo, el cual en el segundo y tercer turno suele disminuir -pese a que se trabaja sin personal técnico para bajar los costos-; por lo que no se justifica que un farmacéutico esté en ventanilla en despacho de recetas toda su jornada extraordinaria, entonces, dependiendo del puesto que desempeñe el funcionario durante su

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 22 de 71

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

jornada ordinaria, mientras esté en jornada extraordinaria, aprovecha para adelantar trabajos pendientes. A manera de ejemplo, el compañero que esté en Ebais 3, aprovecha de tratar de sacar el informe solicitado, o bien actualizar las bases de datos. En mi caso, es probable que aproveche para montar algún expediente de compra, generar informes del servicio, entre otros. Si bien es cierto el tiempo extraordinario no está aprobado para realizar estas funciones, sin embargo, se aprovecha cuando el volumen disminuye, a fin de adelantar el trabajo, lo que nos ha permitido aumentar considerablemente nuestra producción, y alcanzar los compromisos de gestión”.

Lo descrito se debe a que la Administración Activa cancela el tiempo extraordinario utilizando el puesto del funcionario y no basado en las actividades que se van a desarrollar durante esa jornada. Asimismo, el pago de tiempo extraordinario, pese a ser jefatura sin que se motive el mismo, obedece a un incumplimiento de lo establecido en la normativa.

Llama la atención de este Órgano de Control y Fiscalización, el hecho de que dicho pago cuente con la autorización del Director Médico, pero no esté debidamente motivada, pese a que en el servicio hay 5 farmacéuticos más que laboran en el servicio.

Según entrevista realizada a la Licda. Gricel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó a esta Auditoría con respecto al pago de tiempo extraordinario como F2 al jefe del servicio, lo siguiente:

“Desconozco la razón por la cual únicamente las extras de Él se cancelan como F2, de acuerdo a revisión de expediente se le cancelan en dicho puesto como desde el 2005 a la actualidad. El 10-07-2017 la compañera Lizbeth Bonilla, Asistente de Adm. Farmacia, envía un correo solicitando se eliminen los reportes de extras de unos farmacéuticos ya que se iban a reportar como F2, por lo que el 11-07-2017 elevé dicho correo al Director Médico y le solicité que como autoridad superior del centro y del servicio de farmacia me indicara cómo debía cancelar dichas extras, ya que esta Unidad desconoce las funciones que ellos realizan y si efectivamente corresponde o no el pago como F2. En vista de que no obtuve respuesta alguna, volví a reenviar el correo el día 21-07-2017 y como tampoco recibí respuesta reenvié nuevamente el correo el 03-08-2017, para esa fecha me contestó que se encontraba realizando las consultas con los Directores Médicos del HMS y HMTV ya que ellos tienen funcionamiento las 24 horas y además le realizó la consulta al Dr. Hall, supervisor de farmacia, que en momento que tuviera alguna respuesta me comunicaba.

Por lo que a la fecha no tengo respuesta alguna por parte del Director Médico y desconozco las razones por las cuales sólo a Él se le cancela en dicho puesto. Por lo anterior, y hasta no tener la respuesta respectiva, se continuó pagando como F1 a los farmacéuticos, a excepción del jefe a quien se le cancela como F2”.



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

El Dr. Orlando Quesada Solano, Director General del Área de Salud de Parrita manifestó con respecto al pago de extras como Farmacéutico 2 al Dr. Sánchez Araya lo siguiente:

“Se ha conversado en reuniones de Directores Médicos de la Región Pacífico Central que existe una incongruencia entre la forma de cálculo del tiempo extraordinario entre la norma que regulan la relaciones entre los profesionales de la CCSS y lo que RR HH establece en el manual para el pago de tiempo extraordinario, desconozco si existe una normativa que establezca que se debe hacer al contrario de como se está haciendo. En cuanto al tiempo extraordinario de la jefatura, él me hizo la solicitud, es un servicio de 24 horas, incluso desde antes de que yo asumiré la Dirección Médica ya el Dr. Sánchez realizaba tiempo extraordinario, se le ha otorgado semestralmente para que lo haga, se le ha instruido que debe ser equitativo entre todos los farmacéuticos, se ha hecho las supervisiones regionales de Farmacia y de RR HH y no se ha indicado que no pueda realizar tiempo extraordinario”.

Además, agregó que él había indicado a la Licda. Cubero Fernández no variar lo referente al puesto del Dr. Sánchez Araya para el pago de tiempo extraordinario.

El pago de tiempo extraordinario a funcionarios con puestos superiores a los que realmente está ejerciendo durante su jornada extraordinaria, debilita el sistema de control interno y genera la erogación de sumas de más por concepto de tiempo extraordinario, además de los rubros que se deberán cancelar en aguinaldo, salario escolar, remuneración por vacaciones y otros; situación que afecta las finanzas institucionales.

Esta situación ha generado posibles pagos de más por la suma de ₡836.257,43, (ochocientos treinta y seis mil, doscientos cincuenta y siete colones con cuarenta y tres céntimos) de conformidad con lo indicado en certificación RRHHASP-088-2018 del 15 de marzo 2018).

1.4 Sobre la Distribución Inequitativa de la jornada extraordinaria en el Servicio de Farmacia

Se procedió a revisar la distribución del tiempo extraordinario para el servicio de Farmacia, durante los meses de Enero a Junio, evidenciándose una distribución inequitativa para el caso de los farmacéuticos, según se presenta a continuación (Cuadro 2):



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

Cuadro 2
Distribución de Tiempo Extraordinario en Servicio de Farmacia
Área de Salud Parrita
Período Enero a Junio 2017

Nombre del Médico	Enero	Febrero	Marzo	Abril *	Mayo	Junio	Total	%
Dr. Sánchez Araya Armando	24	24	48	48	48	24	216	24.3 %
Dr. Gutiérrez Céspedes Pedro José	24	24	8	60	36	48	200	22.5 %
Dra. Rosales Gutiérrez María José	36	18	18	66	36	24	198	22.3 %
Dr. Badilla Quirós Luis Diego	11.75	23.5	24	23.75	23.75	24	130.8	14.7 %
Dra. Zamora Castrillo Marinet	24	24	24	29	0	0	101	11.4 %
Dra. Hernández Barrantes Ericka	21	6	5.45	0	9	0	41.45	4.7 %
TOTALES	140.8	119.5	127.5	226.8	152.8	120	887.2	100.0 %

* Incluye Semana Santa

Fuente: Información suministrada por UGRH Parrita

De los reportes de tiempo extraordinario, tramitados en el período de enero a junio 2017, se observa la programación de 887.2 horas, las cuales fueron ejecutadas por 6 funcionarios. Estas Extras se concentran en tres funcionarios, donde, el Dr. Armando Sánchez Araya, Jefe del Servicio registra 216 horas asignadas, en la segunda posición se encuentra el Dr. Pedro Gutiérrez Céspedes, con 200 horas asignadas, y en tercer lugar la Dra. María José rosales Gutiérrez, con 198 horas. Llama la atención que el resto de funcionarios, es decir, el 50% (3 funcionarios), se le asigna de 41.45 a 130.8 horas. En términos porcentuales, el 50% de los farmacéuticos que ejecutan extras de 9 horas, se les asigna el 69 % de las mismas.

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario establece lo siguiente:

*“Algunas disposiciones generales: Esta modalidad de tiempo extraordinario debe ser realizado con el personal médico que labora en la Unidad de trabajo que así lo requiera, pudiendo en casos de inopia, efectuarlas con médicos de otros centros de la Institución, incluso en último caso, con profesionales que no laboren con la Caja. La jefatura respectiva observará la **distribución equitativa** en los programas de trabajo” (Negrilla no corresponde al original).*

1.4 *“Previo a la realización de la jornada extraordinaria, la jefatura correspondiente deberá plantear por escrito la solicitud de autorización y contenido presupuestario ante la Autoridad Superior del Centro o Unidad de Trabajo según corresponda...”*

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



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

En entrevista realizada al Dr. Armando Sánchez Araya, Jefe de Farmacia, señaló con respecto a la distribución del tiempo extraordinario lo siguiente:

"...Lo que se hace es una programación anual, en procura de una distribución equitativa de las horas extras, sin embargo, lo realmente ejecutado puede variar cuando algún compañero "regala" o "cede" las extras que en principio se le asignaron, eso siempre y cuando lo comuniquen con la debida antelación a esta jefatura".

Según entrevista realizada a la Licda. Gricel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó a esta Auditoría con respecto a la distribución inequitativa de las extras del servicio de Farmacia, la Licda. Cubero Fernández señaló:

"En primera instancia considero que es una obligación de toda jefatura de servicio velar que la distribución de tiempo extraordinario se realice de forma equitativa, para todo el personal que tienen a cargo. En el mes de diciembre me llegó un correo con la distribución del tiempo extraordinario programada para el 2018, el correo tenía otro fin, pero en vista de que ahí me logré dar cuenta de que el servicio de farmacia estaba incluyendo el recargo nocturno como tiempo extraordinario, procedí a dar respuesta al correo, pero también en el mismo aclaré mi preocupación sobre la situación que estaba detectando con respecto a la inequidad en la jornada, el correo únicamente lo envié a la Administración y Dirección Médica, a la fecha no tuve respuesta por parte de ellos y desconozco si le informaron de la situación a farmacia".

En nuestro criterio la distribución del tiempo extraordinario en el servicio de Farmacia bajo la modalidad de Extras Administrativas, no se fundamenta en un análisis técnico con el cual se demuestre la capacidad instalada versus la oferta de personal médico, sobre todo considerando que se concentró la mayor cantidad de extras en tres funcionarios, sin considerar que para el período 2017, en dicho servicio laboraron 6 Farmacéuticos, por lo que se dio una inobservancia a los principios de equidad.

Adicionalmente, el concentrar la mayor parte de tiempo extraordinario en pocos funcionarios, puede generar agotamiento en el recurso humano, de tal forma que los médicos quienes tienen recargadas las Guardias Médicas sufran de un cansancio que pueda ocasionar un mal servicio al asegurado, e inclusive mala praxis, con las eventuales consecuencias legales y patrimoniales que eso pueda generar a la institución. Aunado a lo anterior, el hecho de que la distribución no sea equitativa, genera desmotivación en el resto del personal que labora en el Área de Salud y quien tiene disposición de ejecutar tiempo extraordinario.



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

1.5 Confrontación de roles ejecutados

Se evidenció que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos no confronta los reportes de pago de tiempo extraordinario con los roles ejecutados, por cuanto los servicios no los remiten.

Se solicitó al jefe del Servicio de Farmacia el rol de tiempo extraordinario ejecutado, para verificar la distribución realizada, no obstante, el mismo señaló que nunca ha confeccionado el rol ejecutado, sino que lo que hace es remitir los reportes individuales con el detalle de las extras realizadas por cada funcionario, una vez cotejada las marcas.

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario establece lo siguiente:

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

La Circular 032010 del 19 de diciembre 2001, emitida por las Gerencias Administrativa, Médica, de Pensiones, Financiera, de Operaciones y Modernización y Desarrollo, establece las disposiciones a seguir en caso de salarios pagados "de más" a trabajadores de la Caja Costarricense de Seguro Social. En el punto 1 se indica:

"Toda Dirección, Administración y Oficina de Recursos Humanos, están en la obligación de velar porque los salarios cancelados a sus trabajadores (as) se apliquen en forma correcta..."

En entrevista realizada al Dr. Armando Sánchez Araya, Jefe de Farmacia, señaló con respecto a la distribución del tiempo extraordinario lo siguiente:

"No se dispone de rol de tiempo extraordinario ejecutado, por cuanto lo que se hace es una programación anual, en procura de una distribución equitativa de las horas extras ... lo realmente trabajado como tiempo extraordinario, se presenta en la boleta individual de reporte correspondiente, misma que es confrontada contra el reloj marcador, para garantizar su legalidad, y que es firmada por esta jefatura y por el Director Médico".

Según entrevista realizada a la Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó a esta Auditoría con respecto a las acciones realizadas para que los servicios remitan los roles ejecutados de tiempo extraordinario, lo siguiente:



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

“Efectivamente algunos servicios no están remitiendo los roles ejecutados, pero ya esta situación se me escapa de las manos, ya que el 23-12-2016 envié un correo a TODAS las jefaturas con algunos cambios en el tiempo extraordinario que se iban a efectuar para el 2017, porque habían procesos que no se estaban realizando antes de mi ingreso el 22-02-2016. Uno de esos procesos que solicité fue que TODOS los servicios debían enviar los roles de tiempo extraordinario en los primeros 5 días del mes y que al finalizar el mes debían enviar el rol correcto, ya con todas las modificaciones efectuadas.

A pesar de mi solicitud casi que ningún servicio estaba cumpliendo por lo que procedí nuevamente a enviar un correo el 20-03-2017 en el cual le manifesté al Director Médico y a la Administración, con copia a todas las jefaturas, que habían servicios que estaban haciendo caso omiso a lo solicitado, ahí logré que algunos servicios cumplieran un poco más, pero únicamente enviaron el rol inicial”.

La Licda. Hazel Arana Vega, Administradora del Área de Salud de Parrita indicó con respecto a la no presentación de roles ejecutados de tiempo extraordinario:

“Hay que aclarar que el asunto no es generalizado, en el caso de la Administración si se cumple, dicho asunto se trató en una reunión de equipo de apoyo en el cual se señalaron los servicios que estaban incumpliendo con esa disposición”.

Por otra parte, con respecto a que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos no coteje el rol ejecutado con el pago del tiempo extraordinario, obedece a que los servicios no lo remiten por incumplimiento del marco normativo, así como a debilidades en el control ejercido sobre los mecanismos de supervisión aplicados por la Administración Activa, para garantizar que el pago del tiempo extraordinario se realice de conformidad con el rol ejecutado, situación que lo cual puede generar que se cancelen pagos que no sean pertinentes, además no se garantiza que se esté dando el uso más adecuado de las Extras.

1.6 Pago de Zonaje

De la revisión realizada por esta Auditoría respecto de la planilla ampliada del período 2017, se evidenció que de la partida de Zonaje (900-16-7) se cancelaron ₡2.128.666,57 (dos millones, ciento veintiocho mil, seiscientos sesenta y seis colones con cincuenta y siete céntimos) a 4 funcionarios sin encontrarse debidamente autorizados por la Dirección Regional, según se presenta a continuación:



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

CUADRO 3
PAGO DE ZONAJE SIN AUTORIZACIÓN DE DRSSPC
ÁREA DE SALUD PARRITA
PERIODO ENERO- DICIEMBRE 2017

Nombre del puesto	Nombre del Funcionario	Total
Asistente Gestión de Recursos Humanos 1	Solórzano Arias Viviana	₡160.567,56
Jefe Gestión Trabajo Social 1	Barrantes Venegas Verónica	₡43.799,25
Jefe Gestión Trabajo Social 1	Jaen Alvarez Yhoselyne	₡967.788,65
Psicólogo 2	Chacón Camacho Marlon	₡115.817,80
Psicólogo 2	Solórzano Arias Viviana	₡840.693,31
Total Pagado		₡2.128.666,57

Asimismo, se evidenció pago a 7 funcionarios más por ₡30.888,35 (treinta mil, ochocientos ochenta y ocho colones con treinta y cinco céntimos), los cuales, según lo señalado en oficio RRHASP-050-2018 del 15 de febrero 2018, suscrito por la Licda. Cubero Fernández, obedecen a ajustes de aumentos salariales por incentivo zona rural de enfermería, pero por error del sistema se carga a la cuenta de Zonaje, dado que los cálculos son automáticos efectuados por el nivel central (cuadro 6).

CUADRO 4
PAGO AUTOMÁTICO DE INCENTIVO ZONA RURAL EN PARTIDA ZONAJE
ÁREA DE SALUD PARRITA
PERIODO ENERO- DICIEMBRE 2017

Nombre del puesto	Nombre del Funcionario	Total
Asistente de REDES	Elizondo Morales Armando	₡1.815,05
Enfermera 1 Licenciada	Arias Gutiérrez Alejandra	₡3.581,35
Enfermera 1 Licenciada	Chacón González Kattia Vanessa	₡6.842,00
Enfermera 1 Licenciada	Guerrero Herrera Ivannia	₡6.841,95
Enfermera 1 Licenciada	Mora Obregón Cinthia	₡861,25
Enfermera Jefe Área de Salud tipo 1 y 2	Navarro Monge Ana Isabel	₡7.387,70
Nutricionista 1	Carranza Jiménez María de La Cruz	₡3.559,05
Total general		₡30.888,35

Finalmente, se determinó el pago en plaza de Enfermera 1 Licda. Artavia Mora María Elena por ₡37.221,80 (treinta y siete mil, doscientos veinte y un colones con ochenta céntimos); sobre este pago la Licda. Cubero indicó:

“La funcionaria se encuentra con traslado y ascensos interinos en otra unidad desde el 17 de marzo 2014. Se desconoce la situación del pago, se envió correo desde la semana pasada a compañeros de Recursos Humanos del nivel central, pero no se ha obtenido respuesta, ya que la funcionaria se encuentra laborando ahí”.



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

El 9 de noviembre 2017, mediante oficio DRPC-01388-17, el Dr. Fabio Quesada Córdoba, Director Regional a.i., le informó al Dr. Orlando Quesada Solano, Director Médico a.i. del Área de Salud de Parrita lo siguiente:

“No es factible para el suscrito autorizar retroactivamente dicho pago desde el 13 de enero 2017, dado que no es procedente y sería contrario a lo establecido por el cuerpo gerencial de nuestra institución, en el sentido que dicho pago individual, estará sujeto a la debida aprobación de la Dirección Regional, previo a la solicitud del interesado mediante el formulario respectivo, el cual deberá ser entregado a la oficina local de Recursos Humanos del centro donde labora, y su trámite posterior hasta su aprobación definitiva. En este caso en particular, y dado que el oficio arriba indicado fue recibido en esta Dirección Regional el 1º de setiembre 2017, la Acción de Personal N.º ACC-195687-2017 se hará regir a partir del 1º de setiembre 2017. A lo interno, deberá su persona realizar las indagaciones correspondientes que permitan determinar la procedencia o no del pago realizado a la Licda. Arias Solórzano, al margen de lo que institucionalmente se ha reglamentado a ese respecto”.

El Reglamento sobre pago de Zonaje establece:

“Artículo 7.- El pago individual de tal concepto estará sujeto a la debida aprobación de la Dirección Regional correspondiente. Para tal efecto, la Jefatura respectiva hará los trámites correspondientes”.

Artículo 10.- Para que el pago de zonaje sea incluido en la planilla de salarios, se necesita cursar la Acción de Personal en la que se señale la aprobación por parte de la Dirección Regional respectiva, así como la indicación de que cuenta con el contenido presupuestario.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

“4.6 Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y Técnico: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.



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

5.6 Calidad de Información: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad”.

Según entrevista realizada a la Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó a esta Auditoría lo siguiente:

“Desde que laboré en la Unidad de Recursos Humanos nunca había recibido capacitaciones sobre el trámite de Recursos Humanos y otros temas en general. El trámite de Recursos Humanos lo aprendí por el conocimiento y experiencia de la compañera que ocupaba el puesto de Coordinadora, y hasta donde recuerdo y me enseñó que las plazas de Psicología y Trabajo Social tenían el pago de zonaje incluido, que es un rubro propio de dichos puestos. En el caso de la Licda. Solórzano Arias, psicóloga desde que ingresó a la Unidad se le canceló dicho rubro, ya que hasta donde yo sabía le correspondía por estar en una plaza de psicología. A raíz del programa de capacitación por parte de la Red de Recursos Humanos nos brindaron una capacitación, en agosto 2017 creo, en la cual nos explicaron todos los rubros salariales que se cancelan a nivel de la Institución, para sorpresa ese día me di cuenta que el zonaje no es rubro que está ligado a una plaza sino que se debe solicitar, autorizar por parte del Director Médico y avalar por parte de la Dirección Regional, por lo tanto procedí a realizar el estudio correspondiente para corregir la situación, para lo cual realicé algunas consultas más que todo de la parte legal, y lo que me indicaron de forma verbal los abogados de la Dirección Regional, es que si la situación de la compañera sigue siendo la misma, que no había inconveniente alguno en autorizar el pago del zonaje. En relación al caso del Lic. Marlon Chacón Camacho cuando yo ingresé ya Él se encontraba laborando en la Unidad, pero según revisión de expediente no se evidencia trámite alguno para la autorización del pago del zonaje, por lo que mismo tampoco estaría con el aval de la Dirección Regional. Y en el caso de la Licda. Verónica Barrantes Venegas el expediente se trasladó para otra Unidad por lo que no puedo verificar con exactitud, pero consideraría que tampoco se le hizo el trámite para el respectivo pago.”.

Mediante correo electrónico dirigido a esta Auditoría el 26 de febrero 2018, la Licda. Cubero Fernández señaló con respecto al pago de Zonaje sin autorización a Yhoselyne Jaen Alvarez lo siguiente:

“Adjunto lo único que logré encontrar en el expediente de la compañera, no hay acción ni documentos que autoricen el pago, lo único que encontré son esos documentos donde la compañera efectuó el trámite ante presupuesto y ella coloca lo que yo te comentaba, que ella nos decía que a la plaza de psicología y trabajo social les correspondía”.



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

Con respecto a las acciones realizadas para recuperar las sumas pagadas de más por concepto de Zonaje sin estar autorizados, señaló:

“Desconozco las acciones que la Dirección Médica ha realizado, me doy cuenta de que no se autorizó el pago al momento de recibir la copia del oficio que la Dirección Regional remitió al Dr. Quesada, y que se adjuntó al expediente. Por lo anterior procedí a conversar con el Dr. Quesada, manifestándole mi preocupación por la situación detectada, e indicándole que consideraba que para aclarar la situación y posibles implicados, era necesario realizar la investigación preliminar a fin de cumplir con el debido proceso. A la fecha no se han realizado acción alguna para subsanar esta situación”.

El Dr. Orlando Quesada Solano indicó:

“La procedencia del zonaje para la funcionaria Viviana Solórzano Arias está en proceso de revisión por parte de esta Área de Salud”.

En relación con las inconsistencias en pagos de zonaje sin autorización de la Dirección Regional, se debe a debilidades en los sistemas de control interno implementados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y a la falta de supervisión por parte de la Administración Activa del Área de Salud de Parrita. Importante aclarar, que de los casos señalados en el presente informe, no se nos aportó documentación que permitiera justificar el pago realizado.

Lo anterior podría significar a un posible pago improcedente por concepto de Zonaje, por ₡2.196.776,72 (dos millones, ciento noventa y seis mil, setecientos setenta y seis colones, con setenta y dos céntimos).

2. DEL EXCESO DE TRÁMITES

Se evidenció que en el Área de Salud de Parrita, se confeccionan Movimientos de Personal para documentar como permisos con goce de salario, los casos en los cuales los funcionarios requieran desplazarse a otras unidades para realizar gestiones propias del cargo.

Mediante oficio DJ 1338-2013 del 18 de febrero del 2013, la Dirección Jurídica señaló con respecto a los permisos lo siguiente:

“Por otra parte, importa destacar que las licencias y permisos comparten como característica principal la suspensión del contrato laboral. Al respecto, la Procuraduría General de la República ha expuesto:



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

“(...) la relación de servicio del funcionario o empleado público con la Administración puede experimentar diversas vicisitudes a lo largo de su existencia. Normalmente durante el servicio activo pueden darse otras situaciones o estados transitorios que no obstan incluso breves cesaciones del ejercicio del puesto, sin que aquella relación se extinga, tales como las vacaciones, permisos y licencias, que por demás constituyen típicos derechos laborales dentro del régimen de la función pública, que la ley -en nuestro caso el Estatuto de Servicio Civil establece de forma general y que se desarrollan y concretizan por múltiples normas jurídicas de muy diverso rango y competencia (leyes especiales, reglamentaciones internas, convenciones colectivas), coexistentes todas en nuestro medio; esto último por la innegable heterogeneidad y dispersión aún imperante en la regulación del empleo público.”

De lo citado logramos desplegar dos características más: su temporalidad y su excepcionalidad. Esto quiere decir que los permisos y licencias son concedidos por períodos no muy prolongados, a efecto de que no altere la prestación del servicio y por razones debidamente justificables.

Hasta aquí podríamos decir que los permisos y licencias son aquellos actos discrecionales emitidos por el patrono a favor de sus trabajadores que garantizan la protección de derechos constitucionales, como por ejemplo, la salud (permiso para asistir a citas médicas); libertad sindical (licencias y permisos para asistir a actividades sindicales); protección de la familia (permisos para asistir a sepelios, reuniones escolares, matrimonios, etc.); protección de la madre y el niño (licencias de maternidad y lactancia). Y que durante su goce, que puede ser con o sin disfrute de salario, sucede una interrupción temporal de las obligaciones laborales.

Según lo manifestado por la Licda. Grisel Cubero Fernández, , Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita, en estos casos, se sustituye al funcionario, a fin de no afectar los servicios ofrecidos, y agregó:

“Únicamente se realizan Movimientos de Personal por aquellos permisos que se van a sustituir, así como los establecidos en el artículo 46 de la Normativa de Relaciones Laborales”.

Es criterio de este Órgano de Control y Fiscalización, que esta situación se presenta debido a que se han estado computando de forma errónea como permisos con goce de salario, aquellas traslados a otras unidades que en cumplimiento de sus funciones deben realizar los funcionarios, situación que genera un aumento innecesario en las cargas de trabajo, además que se desvirtúa el concepto de permiso que establece la Normativa de Relaciones Laborales.



3. DE LA SUSTITUCIÓN DE FUNCIONARIOS

Se evidenció que en el Área de Salud de Parrita se está sustituyendo funcionarios que efectivamente se encuentran nombrados y trabajando, siendo que para ello utilizan la figura de permiso con goce de salario, cuando están realizando funciones propias del puesto fuera del centro médico. A manera de ejemplo se muestran los siguientes casos:

**CUADRO 5
DE SUSTITUCIÓN DE FUNCIONARIOS EN FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO
ÁREA DE SALUD PARRITA
PERIODO ENERO- DICIEMBRE 2017**

N.º Movimiento	Permiso Otorgado a	Fecha	Justificación	Se sustituyó	Sustituto	Número de Acción de Personal	Monto cancelado (diferencias)
106735-2017	Hazel Arana	16-03-2017	Asistir a Consejo de Red en Puntarenas	SI	Natalia Agüero Godínez	59498-2017	¢22.770.45
62420-2017	Hazel Arana	16-02-2017	Asistir a Consejo de Red en Puntarenas	SI	Natalia Agüero Godínez	39341-2017	¢22.770.45
59798-2017	Hazel Arana	17-01-2017	Asistir a revisión de equipo de oficina para posible donación	SI	Natalia Agüero Godínez	39233-2017	¢22.770.45
59839-2017	Hazel Arana	03-01-2017	Reunión en Dirección Regional a presentación de proyectos 2017 en la ARIM	SI	Natalia Agüero Godínez	38249-2017	¢22.770.45
444118-2017	Fernando Pacheco	29-09-2017	Reunión en Puntarenas de Directores de Laboratorio Clínico	SI	Ma. Angélica Gamboa Cordero	238642-2017	¢7.660.23

Del análisis de la información presentada, puede observarse que para este ejemplo se canceló por sustituciones ¢98,742.03 (noventa y ocho mil, setecientos cuarenta y dos colones con tres céntimos), de forma paralela al pago que se le hizo al titular de la plaza, siendo que ambos se encontraban laborando en el mismo período.

La Política de aprovechamiento racional de los recursos financieros de la C.C.S.S. señala en el punto 2.1 lo siguiente:

A. Disposiciones generales sobre el uso y control de los recursos: es responsabilidad de las jefaturas, velar porque las plazas sean ocupadas únicamente por un funcionario (a) y no permitir, la posibilidad de que se realicen nombramientos múltiples o utilización de la plaza por otra unidad ejecutora. Además de promover una disminución en el uso de recursos no esenciales para la atención de los asegurados, así como fomentar la evaluación a fin de corregir posibles desviaciones e impulsar mecanismos de rendición de cuentas dentro de un marco de máxima responsabilidad, eficiencia y eficacia”.



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

Según lo manifestado por la Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita, en estos casos, se sustituye al funcionario, a fin de no afectar los servicios ofrecidos, y agregó:

“Únicamente se realizan Movimientos de Personal por aquellos permisos que se van a sustituir, así como los establecidos en el artículo 46 de la Normativa de Relaciones Laborales. Importante aclarar que me preocupa si el artículo 15 de la NRL incluye o no la sustitución por un día, en aquellos casos en que la persona ande en cumplimiento de sus funciones fuera de la unidad, tales como reuniones, capacitaciones, trámites varios, entre otros. La preocupación obedece a que se estaría nombrando a otro funcionario en la misma plaza, en el mismo tiempo, con la justificación de no afectar la prestación de los servicios de salud y no pagar tiempo extraordinario”.

Es criterio de este Órgano de Control y Fiscalización, que esta situación se presenta debido a incumplimiento de lo que establece la normativa, así como a que se han estado computando de forma errónea como permisos con goce de salario, aquellas traslados a otras unidades que en cumplimiento de sus funciones deben realizar los funcionarios.

El hecho de que se sustituya al funcionario, quien se encuentra laborando, pero no está en el Área de Salud, podría propiciar el gomeleo de plazas, con la correspondiente afectación económica a la institución, y por tanto al Seguro de Salud.

4. DE LAS LICENCIAS DEL PERSONAL

Del análisis y prueba realizada, se evidenció debilidades en cuanto al control ejercido sobre los mecanismos de supervisión aplicados por la administración activa, por cuanto se evidenció funcionarios con licencias del Ministerio de Salud vencidas (cuadro 6).

CUADRO 6
FUNCIONARIOS CON LICENCIAS DEL MINISTERIO DE SALUD VENCIDAS
ÁREA DE SALUD PARRITA
PERIODO ENERO- DICIEMBRE 2017

Cedula	Nombre	Puesto	Vigencia	Estado
1-0927-0095	Cárdenas Chacón Marcos	Licenciatura en Odontología	04-09-2017	Vencido
6-0249-0653	Ramírez Silva Doris	Licenciatura en Odontología	04-09-2017	Vencido

Fuente: Reporte de Licencias de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Área de Salud de Parrita.

Adicionalmente, se observó que el Sr. Alex Hernández Chinchilla, quien funge como guarda, tiene la licencia de portación de armas vencida desde el 20-08-2015.



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

La Ley General de Control Interno dispone:

“Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Artículo 10º.—Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

La Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita señaló:

Los únicos dos funcionarios con licencias vencidas por parte del Ministerio de Salud del Odontólogo y una Asistente Dental; se me informó que esto obedece a que pese a que ya realizaron el curso solicitado por el Ministerio, aún la Dirección Regional no les ha entregado el título, pero que apenas tengan el mismo, arreglan la situación. Se dará el seguimiento respectivo.

La situación descrita obedece a la falta control efectivo sobre los mecanismos de supervisión aplicados por la Administración Activa, para garantizar el cumplimiento del requisito legal establecido en el marco normativo.

Lo evidenciado podría exponer a la institución a que profesionales incurran en el ejercicio de forma irregular, lo anterior, por cuanto dicho personal se encarga, principalmente, de la atención directa de pacientes, por lo que resulta indispensable que en el desempeño de sus funciones cumplan con los requisitos establecidos, que sus licencias se encuentren vigentes y que las mismas consten en los expedientes de personal.



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

5. SOBRE LA PÓLIZA DE FIDELIDAD

En el Área de Salud de Parrita se evidenció que los integrantes de la Comisión de Compras no disponen de la póliza de fidelidad, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 3 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, así como lo establecido en la circular GF-23712.

Mediante oficio RRHHASP-441-2017, suscrito el 29 de diciembre 2017 por la Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó los funcionarios del Área de Salud de Parrita, que deben suscribir la póliza de fidelidad y Declaración Jurada ante la Contraloría General de la República, no obstante lo anterior, no se incluyó a todos los titulares subordinados y funcionarios relacionados con el manejo de efectivo y valores, procesos de captación de ingresos y emisión de egresos.

A manera de ejemplo, en dicha certificación no se incluyó a la Sra. Cerdas Quintanilla Melissa, Coordinadora de Transporte, Arias Gutiérrez Alejandra, Enfermera 1 Licda., Bonilla Jiménez Lisbeth, Asistente de Farmacia, y Alvarado Reina Olman, Guarda, como responsables de suscribir póliza de fidelidad, pese a que los cuatro son miembros de la Comisión de compras y declaran ante la Contraloría General de la República.

La Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley 8131 señala:

“Artículo 13.- Garantías. Sin perjuicio de las previsiones que deba tomar la Administración, todo encargado de recaudar, custodiar o administrar fondos y valores públicos deberá rendir garantía con cargo a su propio peculio, en favor de la Hacienda Pública o la entidad respectiva, para asegurar el correcto cumplimiento de los deberes y las obligaciones de los funcionarios. Las leyes y los reglamentos determinarán las clases y los montos de las garantías, así como los procedimientos aplicables a este particular, tomando en consideración los niveles de responsabilidad, el monto administrado y el salario del funcionario”.

La Circular GF-23712. Recordatorio de cumplimiento a la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley 8131, artículo 13, emitida el 20 de mayo 2014 señala:

“De conformidad con lo que establece el artículo 13° de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131, así como, lo comunicado en las circular GF-24.308/GA-20.173 del 21 de mayo de 2009, los siguientes puestos de la institución se encuentran obligados a la suscripción de una Póliza de Fidelidad:

- *_ Jefaturas de Recursos Humanos*
- *_ Administradores Áreas de Salud*
- *_ Directores Administrativos Financieros*
- *_ Médico Director Clínicas 1, 2, 3, 4 y Clínicas Mayores*

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 37 de 71

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

- *_ Jefatura de Servicios Farmacéuticos
- *_ Directoras de Enfermería en Hospitales y Clínicas
- *_ Encargados de caja chica superior a los €300.000.00 colones

En ese sentido, cabe recordar 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” y aprobado por la Junta Directiva Sesión No. 8012 del 24 de noviembre del 2005, dice textualmente:

“ARTICULO 4: 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 Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos manifestó lo siguiente:

“La administración es la encargada de las pólizas de fidelidad, realmente no tengo mucho conocimiento del tema de las mismas”.

La Licda. Hazel Arana Vega, Administradora del Área de Salud de Parrita indicó:

“Debido a que la participación de la Comisión Local de Compras en los procesos de contratación en esta área de salud en mínima, en ocasiones 3 expedientes al año, no se ha considerado el pago de la póliza, además, en la circular GF-23712 no contempla a la Comisión Local de Compras deba cancelar la póliza de fidelidad en el caso de esta unidad las personas que pagan la póliza es en razón de manejar fondos públicos”.

La situación descrita obedece a incumplimiento de lo establecido en el marco normativo, situación que podría exponer a la institución a que profesionales incurran en actos irregulares que puedan afectar el patrimonio institucional, sin que exista alguna contingencia que pueda resarcir a la institución de los posibles daños causados producto de incumplimiento de los deberes y las obligaciones de los funcionarios.



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

6. SOBRE USO DE PLAZAS EN PERFIL DIFERENTE

Esta auditoria determinó que el Área de Salud de Parrita se está utilizando plazas en un perfil diferente al que tiene asignado, sin que se hayan concretado las acciones correspondientes para su reasignación, según se detalla a continuación:

**CUADRO 7. UTILIZACIÓN DE PLAZAS CON PERFIL DIFERENTE
 ÀREA DE SALUD DE PARRITA
 PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2017**

Código	Perfil de la plaza	Funcionario	Cédula Identidad	Utilizado como:
29528	Médico Jefe 3	Dr. Salas González Mario	1-1191-0039	Médico Asistente General
46929	Médico Esp. Medicina Familiar	Dra. Orochena Oconitrillo Ericka	1-1156-0793	Médico Asistente General
46159	Médico Esp. Medicina Interna	Dr. Herrera Araya Raúl	1-1237-0607	Médico Asistente General
35763	Guarda	Alvarado Reina Olman	6-0360-0921	Asistente de Gestión de Recursos Humanos
37963	Trabajador de Servicios Generales	Chaves Castro Yesennia	6-0246-0635	Auxiliar de Enfermería
25782	Guarda	Mora Sánchez Jimmy	1-0601-0102	Coordinador del contrato por terceros en Administración

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, se evidenció que el Dr. David Díaz Chavarría: se encuentra nombrado como Médico Asistente General en plaza 35772, no obstante, realiza funciones diferentes a las establecidas en su perfil, ya que tiene como recargo la Coordinación de Urgencias y de Consulta Externa, por lo que atiende pacientes únicamente en caso de ausencia de médicos, o que se requiere por múltiples emergencias.

Según oficio RRHHASP-440-2017 del 29 de diciembre 2017, la Licda. Cubero Fernández informó a la Licda. Hazel Arana Vega, Administradora del Área de Salud lo siguiente:

“Está pendiente la reasignación hacia abajo de la plaza de médico jefe 3 a Médico Asistente General, ya se dio inicio con el proceso pero se enviará el próximo año, ya que la plaza del Dr. Herrera también debe reasignarse hacia abajo, y así enviar ambos estudios juntos”.



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

Con respecto a la plaza 46929, indicó que es de servicio social, pero dado que no enviaron médico especialista, se solicitó permiso a la Gerencia Médica para utilizarla como Médico General, hasta que logren ocupar la plaza en el perfil que le corresponde (no obstante no se documentó a esta auditoría lo anterior).

En cuanto a la plaza 46159, señaló que pertenece al Área de Apoyo Operativo, pero se utiliza en el Área de Salud desde el 30-01-2015, por lo cual ya se efectuó el proceso de solicitar autorización a la Gerencia Médica para efectuar el traslado de la plaza, y que se cuenta con los documentos debidamente firmados por las instancias correspondientes, por lo que se enviará a presupuesto durante el 2018 para que realicen la modificación presupuestaria, e iniciar proceso de reasignación hacia abajo.

El 24 de noviembre 2017, mediante oficio RRHHASP-405-2017, la Licda. Cubero Fernández remitió al Lic. Guillermo Castillo Umaña, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, el expediente para recalificación de la plaza 37963, de Trabajador de Servicios Generales a Auxiliar de Enfermería, a fin de ser trasladado a la Sub área de Clasificación y Valoración de Puestos, a fin de que sea estudiado y posible aval.

El Manual Descriptivo de Puestos en el grupo ocupacional de servicios de apoyo de enfermería señala:

“Médico Jefe 3, clave: 021102. Naturaleza del trabajo:

Tareas: Programación, coordinación y supervisión de labores propias de una sección hospitalaria.

Tareas: Programar, coordinar y supervisar las labores especializadas a que se ejecutan en una sección hospitalaria.

Efectuar visitas generales a los pacientes en compañía de sus subalternos, verificar las historias clínicas en los aspectos de diagnóstico, evolución y terapéutica y realizar exámenes físicos con el objeto de impartir enseñanza práctica.

Promover reuniones periódicas con el personal subalterno, enseñar técnicas médico quirúrgicas especiales, llevar a cabo trabajos de investigación y ejecuta otras actividades.

Practicar intervenciones quirúrgicas, atender casos postoperatorios y las consultas técnicas y administrativas que le sean presentadas por sus subalternos.

Supervisar la correcta confección de los documentos clínicos y la realización de las evaluaciones respectivas para cada egreso.

Realizar exámenes, hacer diagnósticos, prescribir medicamentos y administrar otras formas de tratamiento para diversas clases de enfermedades, trastornos y lesiones del cuerpo humano.

Organizar, coordinar y supervisar las actividades médicas, paramédicas y administrativas de la sección.



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

Coordinar y supervisar las actividades administrativas propias de la sección: solicitudes de recursos humanos, materiales, y equipo, administración de personal, mantenimiento de instalaciones y equipos, confección de estadísticas, y otros documentos, preparación y ejecución de presupuestos y otras de similar naturaleza.

Autorizar recetas, incapacidades, referencias a especialistas, internamientos de pacientes y otros asuntos relacionados con la actividad técnica de la sección.

Velar por el correcto empleo de documentos, equipos, medicamentos, valores e instrumentos. Evaluar los métodos de trabajo y realizar los cambios o modificaciones que considere pertinentes a fin de lograr una mayor eficiencia.

Coordinar las actividades de la sección con otras dependencias de la Institución y organismos públicos y privados.

Asistir a conferencias, seminarios, cursillos y a otras actividades de similar naturaleza.

Llevar controles variados de las actividades y procesos de la sección.

Atender a patronos, asegurados y público en general y resuelve las consultas que presenten.

Realizar otras labores afines al cargo.

REQUISITOS: Médico Cirujano.

Entre dos y cuatro años de experiencia en labores médico- profesionales relacionadas con el puesto.

Haber realizado estudios en administración hospitalaria.

REQUISITO LEGAL: Incorporado al Colegio de Médicos y Cirujanos.

Médico Asistente General, clave: 022180. Naturaleza del trabajo: Ejecución de labores de diagnóstico y asistencia médica a pacientes en hospitales, clínicas y dispensarios.

Tareas: Atender la consulta de pacientes y hacer la visita diaria a los enfermos en los servicios asistenciales.

Revisar la historia clínica, interpretar análisis de laboratorio, hacer exámenes físicos, diagnosticar enfermedades y prescribir los tratamientos adecuados.

Hacer el resumen de estancia, evolución clínica, diagnóstico y terapéutica en pacientes dados de alta o fallecidos.

Colaborar en la programación, dirección y supervisión de las labores de docencia.

Realizar otras labores afines al cargo.

REQUISITOS: Médico Cirujano.

REQUISITO LEGAL: Incorporado al Colegio de Médicos y Cirujanos.

Guarda, clave 000534: Naturaleza del trabajo: Ejecución de labores variadas y difíciles de Seguridad y Vigilancia.

Tareas: Velar por el mantenimiento de la seguridad y el orden en las dependencias de la Institución.

Controlar la entrada y salida de visitantes y funcionarios de la Institución, así como de vehículos y materiales y elaborar los reportes correspondientes.



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

Suministrar información al público de visita sobre la ubicación de diferentes servicios y oficinas.

Examinar locales para determinar irregularidades e informar sobre las anomalías que se presenten.

Operar sistemas automatizados de vigilancia.

Realizar otras labores afines al cargo

REQUISITOS: Certificado aprobación de estudios de los ciclos primero y segundo de la Educación General Básica (Sexto Grado).

REQUISITO DESEABLE: Curso de defensa personal.

REQUISITO LEGAL: Permiso de portar armas extendido por el Ministerio de Seguridad Pública.

Trabajador de Servicios Generales, clave 000950. Naturaleza del trabajo: Ejecución de labores operativas variadas y de alguna dificultad, en diversos servicios de la institución.

TAREAS: Ejecutar labores operativas variadas y de alguna dificultad relacionada con las actividades de limpieza y operación de ascensores.

Ejecutar labores relacionadas con la siembra, poda y fertilización de árboles y plantas; así como el mantenimiento de las áreas verdes de su centro de trabajo.

Realizar labores sencillas de oficina que surgen como consecuencia de la actividad que efectúa, tales como: informes, notas, mensajes y otros de similar naturaleza.

Evacuar y resolver consultas que le presentan sus superiores y compañeros, relacionadas con la actividad a su cargo.

Preparar, limpiar y dar mantenimiento a los equipos, instrumentos, materiales, herramientas y otros objetos requeridos para la ejecución de las labores.

Participar en cualquier proceso inherente a su unidad de trabajo, en actividades acordes con sus conocimientos y destrezas.

REQUISITOS: Certificado de conclusión de II Ciclo de Educación General Básica (sexto grado).

Auxiliar de Enfermería, clase 040100: Naturaleza del trabajo: Ejecución de labores generales de enfermería bajo la instrucción y supervisión del profesional de la persona profesional de enfermería, en los tres niveles de atención.

Tareas: Ejecutar procedimientos relacionados con la atención de enfermería en los servicios y escenarios de salud.

Realizar visitas al hogar según normas establecidas en diferentes escenarios de salud, individual, grupal y comunal.

Participar con el equipo en la construcción del plan operativo de enfermería en la comunidad.

Colaborar en la detección y seguimiento de los problemas epidemiológicos de reporte obligatorio, así como problemas de salud emergentes de acuerdo con la designación del profesional en enfermería.

Participar en los programas de promoción de la salud y prevención primaria, secundaria y terciaria, de acuerdo con la programación de enfermería.



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

Participar, por asignación del profesional de enfermería, en la educación para la salud, según programación establecida.

Preparar la consulta para la atención del paciente, realiza registros, informes, llena formularios, toma datos y otros similares según normas establecidas.

Tomar medidas antropométricas (peso, talla y otras), de las personas según su ciclo de vida y hacer los reportes correspondientes.

Asistir con el profesional de enfermería en el recibo y entrega del servicio, así como en la preclínica y post clínica.

Participar en el ingreso y egreso del usuario según indicaciones del profesional en enfermería, según sea el caso y norma establecida.

Aplicar medidas de aislamiento, técnicas de asepsia médica y quirúrgica, medidas de seguridad y otras según las normas establecidas.

Realizar y anotar el control de signos vitales, tales como: temperatura, presión arterial, frecuencia cardíaca y respiración.

Realizar la higiene personal de los pacientes en lo relativo al baño, aseo bucal, cuidados y ayuda que necesite el usuario, según procedimientos correspondientes que el caso lo requiera.

Acompañar al usuario al servicio sanitario, al baño y proporcionar la ayuda adicional que requiera.

Realizar labores tendientes a brindar comodidad, privacidad y seguridad a los pacientes, tales como: cambio de prendas de vestir, ropa de cama, arreglo de la unidad, control de ambiente, cambio de posición, así como también proporcionar los equipos auxiliares requeridos o de ayuda para las diferentes necesidades del usuario.

Suministrar la alimentación al paciente según su condición por indicación del profesional de enfermería, así como otras labores relacionadas con sus requerimientos.

Preparar el equipo y realizar curaciones aplicando la técnica aséptica médica y quirúrgica, así como la preparación del área de suturas y el retirar de suturas siguiendo instrucciones y bajo la supervisión de la persona profesional de enfermería.

Ejecutar procedimientos relacionados con la preparación y administración de medicamentos, pruebas de sensibilidad, biológicos, canalización de vía venosa periférica, soluciones intravenosas, cuidado de catéteres y drenos; observar, medir, comunicar y registrar condiciones del paciente y reacciones a los procedimientos anteriormente mencionados, para lo cual su grado de participación estará sujeto a normas establecidas.

Colocar, para la oxigenación del paciente, nasocánulas, mascarillas, nebulizaciones, regular el suministro de oxígenos según indicación del profesional de enfermería y normas establecidas.

Controlar y registrar los líquidos ingeridos y excretados de los pacientes, según indicaciones establecidas.

Realizar la preparación del usuario para cirugías, exámenes y tratamientos diversos, por delegación y supervisión del profesional de enfermería.



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

Circular e instrumentar cirugías según el nivel de atención y complejidad de la cirugía por designación de la Jefatura de Enfermería de la sala de operaciones y realizar conteo de compresas e instrumental conjuntamente con el equipo quirúrgico.

Ejecutar otras labores establecidas en las normas del servicio central, recuperación, sala de operaciones, preanestesia, sala de partos, servicios especializados, servicios generales, según designación de la Jefatura de Enfermería y normas establecidas.

Preparar y suministrar el equipo necesario que se solicite para la atención de salud requerida y su cuidado posterior.

Informar verbalmente al profesional de enfermería y dejar constancia por escrito, de las reacciones y mediciones anormales que detecte en el paciente al cual le brinda asistencia.

Realizar notas de enfermería de acuerdo con la atención brindada al usuario, de acuerdo con la indicación del profesional en enfermería.

Movilizar y acompañar al paciente en su traslado intra y extramuros, según condición del usuario y normas establecidas.

Realizar el procedimiento post mortem según indicaciones del profesional de enfermería.

Realizar otras tareas atinentes a su cargo de similar naturaleza, que no invadan el ámbito de la competencia del profesional de enfermería.

Requisitos: Anterior al 31 de diciembre de 1982, tercer año de colegio aprobado. Posterior al 31 de diciembre de 1982, Bachiller en Educación Media.

Requisito Legal Obligatorio: Haber aprobado el curso del Programa Formación Auxiliares de Enfermería que imparte el CENDEISSS.

Licencia actualizada de Auxiliar de Enfermería extendida por el Colegio de Enfermeras de Costa Rica.

Asistente Técnico de Recursos Humanos, clave 000111: Naturaleza del trabajo: Ejecución de labores en apoyo a los procesos y subprocesos de la administración de recursos humanos, que se realizan en unidades administrativas o médicas que tienen conformada una Oficinas de Recursos Humanos.

Tareas: Realizar actividades en el control de asistencia y puntualidad, tales como controles de puntualidad y asistencia que toda Oficina de Recursos Humanos genera, ya sea manual o en forma electrónica, de los trabajadores del centro, realizar la revisión y llenar documentos para enviar a las jefaturas de los servicios de la unidad, con la recomendación de las sanciones que proceden y brindar información sobre los procedimientos a los trabajadores y jefaturas que lo soliciten.

Realizar el trámite de incapacidades, llevar controles de tiempos, rectificar fechas y otros datos, realizar estudios para prórrogas, realizar reportes de incapacidades a diferentes sucursales, llenar documentos sobre reportes de incapacidades, de accidentes laborales y de tránsito al Instituto Nacional de Seguros.



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

Clasificar, archivar, mantener actualizados y depurados expedientes, llevar el control de préstamos de los mismos así como otras labores que se desprendan de los documentos que son custodiados, tales como algunos estudios de fechas y otras condiciones que guardan los documentos.

Llevar registros y controles de vacaciones de los empleados, atender las consultas, de los trabajadores y jefaturas sobre trámites que le corresponde realizar.

Confeccionar las constancias de salarios y certificaciones que se soliciten a la Oficina de Recursos Humanos, sobre nombramientos, antigüedad y cualquier dato que se pueda encontrar en los expedientes de los trabajadores y que se soliciten por los trabajadores u otras entidades que lo requieran y estén autorizados para pedirlos.

Colaborar en la confección y el control del Plan Anual Operativo de la Oficina.

Mantener actualizado registros de normas, circulares y procedimientos varios.

Realizar otras funciones afines al cargo, que como apoyo a la gestión de procesos y subprocesos se le encomienden por parte de la jefatura.

Requisitos: Bachiller en educación Media

Entre seis meses y un año de experiencia en labores relacionadas con la actividad del cargo.

Conocimientos de políticas Salariales, Normas que rigen la Relación Obrero Patronal de la C.C.S.S., Estatutos, políticas, normas y procedimientos en materia de recursos humanos, poseer conocimientos muy generales sobre el cálculo y trámite de sueldos y salarios. Poseer el adiestramiento específico para el puesto”.

Mediante oficio DRH-1138-2005 del 21 de setiembre del 2005, la Dirección de Recursos Humanos señala, con respecto a la utilización de plazas vacantes con perfil diferente:

“En caso de que se requiera utilizar en forma interina una plaza vacante con perfil diferente, se tomará en cuenta lo siguiente: No se podrán autorizar nombramientos en plazas con perfiles diferentes de mayor categoría salarial. En caso que se requiera ocupar la plaza con perfil diferente (igual o menor categoría salarial), se deberá contar de previo con la autorización del nivel superior del centro.

No se podrá utilizar plazas de profesional en ciencias médicas, tecnologías médicas, farmacia, laboratorios o enfermería (enfermeras, auxiliares de enfermería, asistentes de pacientes, ATAPS y auxiliares de quirófano), en perfil de puestos administrativos.

Aquellas plazas que hayan sido ocupadas por seis meses o más con perfil diferente, cuyo pago se realice en forma prorrateada, se deberá solicitar la respectiva autorización del nivel superior del centro, con el fin de que se realice el respectivo análisis de Clasificación. Lo anterior con el fin de que se les asigne el perfil correspondiente al puesto en que se ocupa la plaza en forma permanente, de manera tal que se pueda nombrar en propiedad a la persona que la ocupe, siempre y cuando reúna los requisitos de idoneidad exigidos por el puesto y haya cumplido con el proceso de selección o concurso, según corresponda.



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

La Oficina de Recursos Humanos de cada centro de trabajo, no podrá autorizar nombramientos de ninguna clase en plazas que se estén utilizando con perfil diferente, sin que cuente de previo con la debida autorización del nivel superior respectivo”.

La circular DCRH-0189-2004 del 19 de febrero 2004, indica con respecto a la Prohibición de modificar el perfil de plazas de profesionales en Ciencias Médicas a perfil no médico lo siguiente.

“En virtud de la limitación de recursos humanos para la prestación directa de los servicios a la población, la Junta Directiva acuerda que las unidades desconcentradas no pueden modificar el perfil de las plazas de profesional en Ciencias Médicas a plazas de perfil no médico. Cabe resaltar que la anterior disposición reitera las directrices sobre nombramientos en plazas con perfiles diferentes, emanadas en las circulares N.º 016080 y N.º 005635, de fechas 01 de octubre de 1998 y 14 de marzo del 2000, respectivamente y suscritas por las Gerencias de División, y debe tenerse como complemento al punto 11 de la “Política salarial y de empleo año 2004 para la Caja Costarricense de Seguro Social”, aprobada por Junta Directiva en el artículo 11º de la sesión 7827, celebrada el 22 de enero del 2004”.

La circular 20770 del 15 de diciembre de 1998, emitida por la Gerencia Médica y relacionada con nombramientos de personal indica:

“Esta Gerencia ha notado con gran preocupación como en la Caja se presentan con cierta frecuencia movimientos de personal que violentan el principio de legalidad, tal es el caso por ejemplo, del nombramiento de una persona en un puesto en particular y sin embargo la hacen realizar labores de otro superior para el cual no reúne los requisitos exigidos. Lo anterior genera entonces graves consecuencias para las partes y en el caso particular de la Caja, atender conflictos judiciales con las repercusiones económicas que esto conlleva. Es por todo lo expuesto, que esta Gerencia de División les reitera la conveniencia institucional de no realizar este tipo de prácticas, puesto que de lo contrario, se deberán sentar las responsabilidades administrativas y legales pertinentes a los funcionarios que autoricen este tipo de situaciones”.

En entrevista realizada por este Órgano de Control y Fiscalización a la Licda. Cubero Fernández, indicó:

“En cuanto a las plazas de guardas que se tienen en el Área de Salud, una la ocupa el funcionario Jimmy Mora Sánchez, quien se encarga de la coordinación y verificación del contrato por terceros de limpieza y seguridad. La otra plaza la ocupa el compañero Olman Alvarado Reina, quien funge como Asistente de Recursos Humanos, y que debido a que le falta una materia para el Bachillerato en Administración, no se ha podido reclasificar su plaza. Se espera que para este año el compañero pueda finalizar su bachillerato para la reclasificación correspondiente. Con respecto a la plaza de Trabajador de Servicios Generales, la misma se encuentra en el Área de Enfermería ocupada por la compañera Yesennia Chaves Castro, ya se presentó toda la documentación al Área de Clasificación y Valoración de Puestos, para su reclasificación, estamos a la espera de su respuesta.



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

En cuanto a las plazas de Médicos Especialistas, se solicitó permiso a la Gerencia Médica para el traslado de la plaza 46159, ocupada por el Dr. Herrera Araya Raúl, y que actualmente tiene perfil de Médico Especialista en Medicina Interna, la cual, una vez pase a ser parte del Área de Salud, se solicitará su reclasificación hacia abajo a perfil de Médico Asistente General (MAG). De forma paralela, se estará solicitando la reclasificación hacia debajo de la plaza 29528, ocupada por el Dr. González Salas Mario, y la cual debe reclasificarse de Médico Jefe 3 a MAG. Se espera estar haciendo estos ajustes aproximadamente para mayo de este año”.

El hecho de que profesionales en tecnologías médicas quienes ostentan puestos definidos para la prestación de los servicios de salud, se desempeñen en actividades administrativas o que no realicen las labores para las cuales se contrataron, propicia la afectación directa en los servicios ofrecidos a los usuarios, situación que además fomenta una mala imagen institucional. Aunado a lo anterior, se podría estar afectando los intereses financieros de la institución, al cancelarse rubros correspondientes a incentivos propios de estos puestos, sin desempeñar dichas funciones.

Por otra parte, el que funcionarios estén realizando funciones diferentes a las que les corresponde según su perfil, debilita la estructura organizativa, y podría eventualmente generar derechos a los funcionarios respecto de algunos incentivos asociados a los mismos, con la correspondiente afectación financiera, y posible interposición de denuncias, afectando además la imagen institucional.

7. SOBRE ESTUDIOS DE BRECHA

Esta auditoria determinó que el Área de Salud de Parrita se carece de un estudio de brechas, pese a que las jefaturas de servicios aducen posibles faltantes de personal.

La Política de Gestión de las personas, aprobada por la Junta Directa señala:

“Lineamiento 1: La CCSS planificará los requerimientos de personal, constituyendo equipos de trabajos equitativos, adecuados y acordes con las necesidades de prestación de servicios de las unidades de trabajo, según su nivel de competencia.

Lineamiento 3: La CCSS contará con un sistema de información integrado de recursos humanos, que fortalezca la gestión y genere a su vez los insumos necesarios para la toma de decisiones estratégicas”.

La Política Integral de Recursos Humanos: Gestión, Empleo y Salarios, aprobada por Junta Directiva mediante artículo 5º de la sesión N.º 8566, del 14 de febrero 2012 señala:



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

“3.1 Política General: Fortalecimiento de la prestación de servicios institucionales, a través de una planificación estratégica del recurso humano, que permita prever e incorporar el personal requerido, en concordancia con las necesidades y capacidad financiera institucional”.

El Manual para la elaboración de estudios técnicos de necesidades de recursos humanos, señala:

*“1.3 Equipo de trabajo: Como parte de una correcta estructuración del Estudio Técnico, es importante definir los responsables que serán partícipes del desarrollo del trabajo. Se deberán establecer claramente los roles que asumirán cada uno de los involucrados, entre los cuales se encuentran: desarrollo, revisión, control, seguimiento y orientación de las actividades; así como la responsabilidad de la aprobación del estudio realizado.
Además, se deberán de indicar los funcionarios de las diferentes unidades que dan apoyo en temas técnicos o específicos, ya que por su competencia pueden ayudar u orientar en el estudio, brindando un criterio acertado de acuerdo a su experiencia en el funcionamiento de la unidad o servicio.”.*

Mediante oficio PE-0418-2018 del 21 de febrero 2018, el Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo, remite un recordatorio de la normativa que se debe cumplir para desarrollar el procedimiento para la elaboración de los estudios técnicos para la determinación de necesidades de Recursos Humanos, a nivel Institucional, en dicho oficio señala:

“En virtud de lo anterior, y en aras de continuar fortaleciendo el proceso de creación de plazas, se reitera que para tal gestión todas las unidades ejecutoras de la institución, deben cumplir con los requisitos contenidos en el Manual para la elaboración de estudios técnicos de necesidades de recursos humanos, tales como el uso de la metodología para la determinación de brechas de personal, en cuya etapa 3 denominada: “Análisis de Brechas y Áreas Críticas”, se cuantifica las necesidades de recursos de las unidades o servicios objeto de estudio. Conjuntamente con la citada metodología, las unidades ejecutoras deben cumplir con el instrumento técnico, mismo que requiere ser debidamente completado y con los niveles de aprobación correspondientes para la gestión de las plazas.

Al mismo tiempo, se insta a todas las unidades de la CCSS para que los estudios técnicos que sustentan la petición de plazas, sean remitidos a la gerencia correspondiente con un tiempo prudencial, a fin de que sean valorados y priorizados por el ente superior; y posteriormente sean remitidos a la Dirección de Administración y Gestión de Personal con un tiempo mínimo de tres meses, a fin de que esa Dirección, a través de la Subárea de Planificación de Recursos Humanos, proceda a emitir el criterio respectivo de las plazas incorporadas en el tracto que se defina crear”.



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

En entrevista realizada por este Órgano de Control y Fiscalización a la Licda. Cubero Fernández, indicó:

“Con respecto a los estudios de brechas, no se ha realizado ninguno, y de hecho no se ha recibido capacitación sobre este proceso. Las necesidades de recursos humanos las lleva la Administración en conjunto con la Dirección Médica, quienes lo presentan posteriormente a nivel regional. De este proceso no se toma en cuenta a recursos humanos”.

La Licda. Hazel Arana Vega, Administradora del Área de Salud señaló:

“En la parte administrativa la única necesidad que se ha generado después de haber puesto en marcha el proyecto de construcción del área de salud, fue la de choferes y actualmente se tiene en estudio, asimismo, la administración se vio beneficiada con la contratación de aseo y vigilancia y las plazas que algunos funcionarios ocupaban en esos puestos fueron reubicado a otros puestos administrativos. Le dimos apoyo al Laboratorio Clínico y otra en enfermería y se hizo el cambio de perfil.”.

El no realizar los estudios de brecha, puede afectar la calidad de los servicios ofrecidos, sobre todo ante la posibilidad de no disponer del recurso humano necesario para fortalecer la prestación de servicios institucionales, a través de una planificación estratégica del recurso humano, en concordancia con las necesidades y capacidad financiera institucional.

8. SOBRE EL DISFRUTE Y CONTROL DE VACACIONES

De conformidad con la revisión del reporte de vacaciones emitido por el Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH), se determinó que en el Área de Salud de Parrita, los colaboradores acumulan periodos de vacaciones.

Asimismo, esta Auditoría evidenció debilidades en el control interno que se ejerce a las vacaciones otorgadas a los funcionarios adscritos al Área de Salud de Parrita, por cuanto se determinaron diferencias entre los saldos señalados en las boletas de vacaciones archivadas en los expedientes de personal y los reflejados en el Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos SOGERH (cuadro 8).



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

CUADRO 8
DIFERENCIAS EN REGISTROS DE SALDOS DE VACACIONES DEL PERSONAL
ÁREA DE SALUD PARRITA
AL 19 DE JULIO 2017

NOMBRE	CÉDULA	PUESTO	Saldo en días según Reporte SOGERH	Saldo en días según Expediente	N.º de períodos pendientes
Acosta Hidalgo Gabriela	1-0930-0547	Coordinadora UGRH a.i.	2015 - 2016: 12	2015 - 2016 = 4	3
			2016 - 2017: 30		
			2017 - 2018: 5.5		
Acuña Acuña Keylin Yadith	6-0423-0495	Asistente de Redes	2015 - 2016: 3.5	2015 - 2016 = 0	3
			2016 - 2017: 15		
			2017 - 2018: 2		
Arana Vega Hazel	1-0582-0573	Administradora	2017 - 2018: 23	2017 - 2018: 29	1
Carvajal Rojas Nancy	1-1071-0536	Odontóloga	2016 - 2017: -1	2016 - 2017 = 0	2
			2017 - 2018: 6		
Córdoba Aguiar Cintia Vanessa	2-0645-0949	Auxiliar de Laboratorio Clínico	2013 - 2014: -14.5	2013 - 2014 = 0 *	4
			2014 - 2015: 8		
			2015 - 2016: 12		
			2016 - 2017: 11		
			2017 - 2018: 8		
Fernández Quirós Stephanie	1-1438-0031	Secretaria	2015 - 2016: 14	2015 - 2016 = 0	3
			2016 - 2017: 22		
			2017 - 2018: 2		
González Madrigal Daniel	4-0197-0594	Asistente de Redes	2015 - 2016: 2	2015 - 2016 = 2	3
			2016 - 2017: 22		
			2017 - 2018: 6		
Hernández Chinchilla Alexander	6-0354-0165	Guarda	2014 - 2015: 1	2014 - 2015 = 0	4
			2015 - 2016: 18		
			2016 - 2017: 14		
			2017 - 2018: 1		
Jáen Álvarez Yhoselyne	6-0373-0741	Trabajadora Social	2016 - 2017: 3	2016 - 2017 = 0	2
			2017 - 2018: 20.5		
Navarro Monge Ana Isabel	5-0194-0593	Enfermera 4 Licda	2016 - 2017: 19	2016 - 2017: 20	2
			2017 - 2018: 23.5		





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

NOMBRE	CÉDULA	PUESTO	Saldo en días según Reporte SOGERH	Saldo en días según Expediente	N.º de períodos pendientes
Quesada Solano Orlando	4-0181-0067	Médico Jefe 2	2016 - 2017: 21.5	2016 - 2017: 2	2
			2017 - 2018: 34		
Ramírez Rojas Allan	1-1086-0492	Chofer 2	2015 - 2016: -1	2015 - 2016 = 0	3
			2016 - 2017: 16.5		
			2017 - 2018: 2		
Salazar Torres Elizabeth	1-1283-0095	Asistente dental	2015 - 2016: 1	2015 - 2016 = 0	3
			2016 - 2017: 14		
			2017 - 2018: 7		
Sánchez Araya Armando	3-0385-0707	Farmacéutico 3	2016 - 2017: 25	2016 - 2017: 26	2
			2017 - 2018: 1		
Villegas Montenegro Eric	1-1276-0391	Asistente de Mantenimiento	2015 - 2016: 11	2014 - 2015 = 0	3
			2016 - 2017: 8.5		
			2017 - 2018: 1		

Fuente: Elaboración propia con base a información de SOGERH y revisión expediente personal

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 1.2 “Objetivos del SCI”, señala que cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

“a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo”.

Además en su punto 2.1 “Ambiente de Control” indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva”.

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



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

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

A continuación se detallan los documentos que deben depositarse dentro del expediente personal: Disfrute y/o pago de vacaciones...”.

El Reglamento Interior de Trabajo, capítulo VI “De las Vacaciones”, en el artículo 32 establece:

“...Solamente en casos excepcionales, de acuerdo con las necesidades de la Institución y el consentimiento del trabajador, pueden acumularse las vacaciones de un año con las del siguiente y por una sola ocasión en un período de cinco años. La acumulación de vacaciones debe ser formalmente aprobada por la Gerencia”.

El Manual para el Trámite de Disfrute y Pago de Vacaciones de los Empleados de la CCSS en el Capítulo II artículo 11 “Acumulación de Vacaciones” señala:

“11.1- En términos generales es prohibido por ley la acumulación de vacaciones. No obstante, solamente en casos de excepción, cuando el trabajador desempeñe labores técnicas, de dirección u otras análogas que dificultan especialmente su reemplazo, o cuando la residencia de su familia queda situada en un lugar apartado de donde presta sus servicios, pueden acumularse las vacaciones de un año con las del siguiente, con la salvedad de que tal circunstancia tiene como límite hasta dos períodos acumulados a la vez, en otras palabras, no puede acumularse simultáneamente más de dos períodos de vacaciones”.

La Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita manifestó con respecto a las diferencias en los registros de saldos de vacaciones del SOGERH, con lo que se consigna en el expediente del personal del Área de Salud de Parrita, lo siguiente:

“Desconozco la situación, tendría que verificar los saldos del SOGERH contra lo que tenemos en los expedientes”.

Además, con respecto a los funcionarios que acumulan más de dos períodos de vacaciones, manifestó:

“Puede ser porque algunos son funcionarios interinos los cuales realizan pocos nombramientos en la Unidad. En el caso de la Jefatura de Enfermería se encontró separada del puesto por un periodo de un año aproximadamente, por lo que creo que actualmente tiene un periodo acumulado. Hay un compañero que tiene más de 3 años de estar con incapacidades continuas por lo tanto tiene algunos periodos acumulados”.



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

La Licda. Hazel Arana Vega, Administradora del Área de Salud de Parrita señaló:

“Cuando se acumula vacaciones ha sido por inopia de personal. La mayoría de los perfiles en la parte administrativa tienen requisitos de grado académicos universitarios y en ocasiones a pesar de los procesos de selección los oferentes no reúnen los requisitos. Por otra parte, hay ocasiones especial en que el titular se requiere estar en funciones por ejemplo cuando se está realizando inventarios, auditorías o supervisiones a nivel regional en la cual un personal sustituto no supliría la necesidad en ese momento”.

La acumulación de vacaciones se debe a debilidades de control interno, a la falta del establecimiento de roles de vacaciones y a la ausencia de supervisión sobre los procesos de la administración de recursos humanos.

El inoportuno disfrute de vacaciones, y el no llevar un control adecuado de los periodos de vacaciones en el Área de Salud de Parrita, obedece al incumplimiento de la normativa, así como, a debilidades en el control que debe ejercerse sobre los mecanismos de supervisión por la Administración Activa.

Esta situación podría afectar las condiciones laborales y de salud de los funcionarios, por cuanto, no permite el descanso físico y mental requerido para mejorar el desempeño de las funciones, creando la actitud de personal indispensable al no permitir una rotación de las labores con otros compañeros. Además, el hecho de que los controles de saldos no sean adecuados, podría generar que se otorgue beneficios que no corresponden, tales como mayor número de días de vacaciones.

9. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Se determinó que en el Área de Salud de Parrita los planes de capacitación y Desarrollo no se implementan adecuadamente en virtud de que:

- Se carece de un Diagnóstico de Necesidades de Desarrollo Profesional y Capacitación (DNC)
- No se evidenció que se establezca una priorización de las capacitaciones que deben ser impartidas
- Se carece de una Comisión Local de Educación Permanente debidamente conformada, ni un plan de capacitación y formación.

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



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

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

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

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

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

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

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

La Política Institucional para la Gestión de Personas, señala:

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



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

La Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita señaló:

“El diagnóstico de necesidades de Capacitación le corresponde a la Comisión Local de Educación Permanente efectuarlo, y no existe Comisión conformada de forma oficial. Desconozco los motivos por los cuales no existe, ya que le corresponde al Director Médico la conformación de la comisión”.

El Dr. Orlando Quesada Solano, Director General del Área de Salud de Parrita manifestó:

“Hasta el año pasado yo me enteré que no estaba funcionando una comisión como tal, según tengo entendido no hay funcionarios en el área capacitados para misma, yo inicié funciones en el 2015, haciendo una revisión me enteré que habían dos funcionarios les consulté y me enteré que no tenían conocimiento de dicha designación.”.

Lo anterior corresponde al incumplimiento de la normativa que solicita un plan de capacitación y la conformación de la Comisión Local de Educación Permanente, además de la ausencia de lineamientos o directrices a nivel local que oriente y controlen la planificación de las actividades educativas.

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

10. SOBRE LA REGULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS

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

- No se remite al CENDEISS el informe anual de las actividades educativas realizadas, ya sea por tercero o con presupuesto local.
- Se carece de programas y controles de inversión en capacitaciones.

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

“Artículo 23: Cada Centro de Trabajo que realice actividades de capacitación con recursos propios o a través de contratación, en concordancia con lo que establece la Ley de Control



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

Interno, velará por la calidad y pertinencia de la misma. En cada actividad educativa deberá llevar un registro de participantes”.

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

La Política Institucional para la Gestión de Personas de la Caja Costarricense de Seguro Social, indica en el punto 15:

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

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

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

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

Estas debilidades obedecen al desconocimiento e incumplimiento de la normativa, la cual promueve el control, registro y/o autorización de las actividades de capacitación del personal, y señala claramente la necesidad de que remitir al CENDEISS un informe con el detalle de las actividades de capacitación realizadas, así como de llevar controles sobre las inversiones realizadas.

La Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita, señaló:



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

“En el Área de Salud de Parrita, no se cuenta con una Comisión Local de Educación, motivo por el cual tampoco se dispone de un diagnóstico de necesidades de capacitación, ni programas y controles de inversión en capacitaciones, pues las únicas que se imparten son los cursos de inducción, re inducción, Evaluación del Desempeño, Relaciones Humanas y Preparación para la Jubilación, todos con recurso humano de la misma institución... En cuanto a controles de capacitaciones que se adquieren por compras directas, asociadas a compra de equipos, esta unidad no tiene información al respecto”.

De la revisión realizada a una muestra de procesos de compra, se evidenció la contratación de capacitación asociada a la adquisición de equipo o servicios. Tal es el caso de la compra directa 2017CD-000021-2351 denominada “Sistema de Línea para trabajo en alturas con sus respectivos accesorios y certificaciones anuales”, en la cual se debía capacitar al personal en la realización de trabajos en altura, y se dirigió al personal que hace la limpieza en ventanales y de mantenimiento.

La falta de controles en la ejecución de las actividades educativas no permite garantizar que estas sean realizadas en apego a la normativa, y que estén dirigidas a los funcionarios a quienes por sus funciones lo ameriten, con lo cual se expone al centro médico a posibles afectaciones económicas, al no tener control de los costos reales del curso, y se podría dar un favorecimiento a ciertos funcionarios o a un proveedor, además limita el consolidar la información referente al tipo de capacitación, los contenidos y la inversión institucional en capacitación.

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

De la revisión realizada por esta auditoría, respecto de capacitaciones que se otorgaron durante el 2017, se logró evidenciar que se impartió 6 cursos, de los cuales se encontró en 66 % (4) se carece de la evaluación de la actividad, y en el 100 % se carece de evaluación del Docente o Instructor, según se detalla a continuación:

Sin evaluación de la actividad ni del Docente:

- Trámite y pago de incapacidades a funcionarios
- Evaluación del Desempeño
- Taller de Relaciones Humanas
- Preparación para la Jubilación





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

Sin evaluación del Docente:

- Curso de Inducción
- Curso de Reinducción

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

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

La Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita, señaló:

“Sí efectuamos las evaluaciones de las actividades que realizamos pero de aquellas actividades que son por dos días o más, como en este caso lo hemos realizado con los cursos de inducción y reinducción, pero las charlas o talleres que son por un día o por unas horas no son evaluados. Con respecto a la evaluación del docente nunca se ha realizado la evaluación del mismo, es algo que nunca hemos considerado, pero se implementará”.

Las debilidades de control evidenciadas con respecto a las evaluaciones del participante y el instructor responde al incumplimiento de la normativa.

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

12. DE LOS CURSOS DE MOTIVACIÓN Y DESARROLLO

Esta auditoria determinó que el Área de Salud de Parrita, la Unidad de Gestión de Recursos Humanos ha impartido Cursos de Inducción, Re inducción; no así de motivación y desarrollo personal.

La Política Institucional para la Gestión de Personas señala:

“Lineamiento 8: La Caja promoverá programas dirigidos a la mejora de la cultura organizacional y el desarrollo de nuevos mecanismos que favorezcan la colaboración, el trabajo en equipo, el desarrollo, la satisfacción laboral, el desempeño laboral y el correcto comportamiento ético apegado a los valores institucionales, principios filosóficos y ejes transversales”.



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

La Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita, señaló:

“Es difícil programar actividades ya que el compromiso por parte de las jefaturas es mínimo, ninguna jefatura quiere afectar la prestación de servicios o alegan que no se pueden quedar sin personal, inclusive se han efectuado reuniones o talleres de temas específicos para jefaturas y hay jefaturas que ni asisten, lo cual considero principal ejemplo. Además, soy miembro del GAT y como se tenían programadas charlas en los temas de: Resolución de conflictos (2 charlas), trabajo en equipo, Ética y Valores, Comunicación Asertiva (esta última se suspendió) tomé la decisión de no programar por parte de Recursos Humanos cursos motivación y desarrollo personal, ya que al final si los programaba, de fijo iba a tener que suspender algunos porque es muy poca la asistencia, por la cantidad de cursos que se dan, ya que también reciben capacitación en funciones propias del puesto, la cual es coordinada por la jefatura correspondiente (...) La actividad que tenía programada para noviembre “Preparación económica para la vida” se envió correo a las jefaturas para que enviaran los nombres de los participantes y como ninguna jefatura mostró interés, tuve que suspender el taller”.

Esta situación obedece a la falta de apoyo por parte de algunas jefaturas de servicios del Área de Salud de Parrita, así como a necesidades de los servicios por poco personal que sustituya.

El hecho de que no se imparta este tipo de capacitaciones, puede generar en el personal falta de compromiso con la institución, menor rendimiento laboral, menor competitividad e inclusive fugas de cerebros ante la desmotivación, aspecto que afecta además la imagen institucional, y que puede afectar los servicios ofrecidos a los usuarios, máxime considerando que la motivación laboral y desarrollo personal suponen un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y pro activo.

13. LA CALIDEZ HUMANA EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los funcionarios del Área de salud tienen una percepción de que los servicios ofrecidos por personal de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, deben mejorarse con respecto a la calidez humana y calidad con que se ofrecen.

Lo anterior por cuanto en la aplicación de encuesta a una muestra de 32 % (46 de 144 funcionarios que laboran en los diferentes Servicios que conforman esa Área de Salud), con el fin de conocer su grado de satisfacción sobre los servicios ofrecidos por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la calidad de dichos servicios y la calidez brindada.



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

Entendiéndose esta última como el respeto, amabilidad, gentileza y cortesía con que el personal de Recursos Humanos les atiende; se evidenció que se requiere mejorar los índices generales de calidez humana y calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por dicha Unidad, específicamente en cuanto a la agilidad para los trámites de pago; mejorar la oportunidad en los pagos, y fortalecer la comunicación, amabilidad y atención al usuario.

De los funcionarios encuestados, el 56.52% se encontraban nombrados en propiedad (26 personas), y el restante 43.48% de forma interina (20 funcionarios).

Los resultados obtenidos para efectos de análisis, se agruparon en tres vértices trascendentales: percepción del usuario sobre la satisfacción respecto a los servicios ofrecidos, la calidad del servicio brindado, y atención por parte del personal de oficina (calidez del servicio).

13.1 Satisfacción del Servicio Ofrecido

De conformidad con los resultados de las encuestas aplicadas, se desprenden los siguientes resultados:

Del total de funcionarios encuestado, 15 (32.5 %) manifestaron sentirse “muy satisfechos” con los servicios ofrecidos por la Unidad de Gestión de Recursos humanos, 20 (43.5 %), señaló que se encontraban “satisfechos”, reflejándose satisfacción en un 76 % de los entrevistados, mientras que 11 (24 %), está compuesto por afirmaciones de insatisfacción.

Con respecto a las palabras que usarían para describir el servicio ofrecido, 34 personas (74 %) utilizó palabras positivas, no así 12 funcionarios (26 %) quienes manifestaron su inconformidad.

En cuanto a la oportunidad con que la Unidad le resuelve sus necesidades, un 82,6 % de los encuestados manifestó que “frecuentemente”, “casi siempre” o “siempre”, mientras que un 17,4 % indicó que “pocas veces” o “nunca”. Un 26,09 % de los encuestados manifestó que son frecuentes los errores de la oficina en pagos y/o rebajos.

13.2 Calidad del Servicio Ofrecido

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, se desprenden los siguientes resultados:

El 76 % de los funcionarios opinan que la calidad del servicio es de buena a excelente (35 personas), mientras que el restante 24 % (11 funcionarios) opinan que es de regular a malo.

13.3 Calidez del Servicio Ofrecido:

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, se desprenden los siguientes resultados:



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

Ante la consulta de si “considera que se le atiende con respeto, amabilidad, gentileza y cortesía”, un 84,8 % de los encuestados manifestó que “Siempre” o “Casi Siempre”, mientras que 15.2 % señaló que “Algunas Veces”.

En cuanto a la calificación que le dan al servicio en una escala del uno al diez (siendo 10 la calificación máxima), 7 personas consideran que la puntuación es de 5 o menos, 10 entre 6 a 7, y 29 calificaron con nota superior a 7, siendo que en promedio la calificación obtenida es de 7.7.

Ante la solicitud de señalar aspectos que debían mejorar en la unidad, 12 (24 %) señalaron que se debía mejorar la Confidencialidad y discreción; 10 (20 %) señalaron que la agilidad para los trámites de pago (tiempos de entrega y oportunidad de pago), 8 (16 %) la Imparcialidad y que el trato sea equitativo en departamentos, así como 5 (10 %) indicaron que se debe brindar mayor claridad en los criterios que brindan.

De la lectura de comentarios de los funcionarios, deben llevar a la reflexión respecto del actuar de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos:

“ser más confiables, comunicación y trato igual a departamentos sin minimizar a los demás”.

“mejorar comunicación en cuanto a dudas, capacitar a funcionarios, ser más discretos (no hay confiabilidad), que la jefatura esté más anuente a resolver nuestros problemas en cuanto a trabajo se refiere”.

“más discretos en cuanto a consultas que se les hace, aplicación equitativa de normativa. Se ha perdido la honestidad y transparencia en el servicio”.

En el documento “Una Caja Costarricense de Seguro Social Renovada Hacia el 2025”, se estableció la visión desde la perspectiva del recurso humano institucional, en la cual se señaló:

“Los trabajadores de la C.C.S.S. están bien informados y altamente capacitados para brindar servicios de calidad; son personas dinámicas, creativas y dispuestas a trabajar en equipos multidisciplinarios, comprometidas con la mejora continua y la excelencia de los procesos en que participan y que atienden a los usuarios de los servicios con cortesía, calidez y diligencia, dándole a la institución un rostro humano en cada contacto con la población. Además de un salario justo y competitivo, de acuerdo con su formación, destrezas, responsabilidades y experiencia, valoran el acceso a nuevas formas de incentivos no monetarios. Igualmente, tienen gran interés en mantener un balance entre su vida laboral, personal y familiar, y aspiran a que la institución se preocupe y colabore con ello”.



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

Además, dentro de los lineamientos estratégicos se definió:

“Instaurar un código de ética que tenga como ejes clave el respeto a la dignidad de los usuarios y compañeros de trabajo, la solidaridad y la honestidad”.

La Política Institucional para la Gestión de las Personas, indica como uno de sus ejes transversales, los siguientes:

Orientación al usuario: La persona trabajadora de la Institución, debe mantener una actitud permanente de servicio, orientada a comprender y satisfacer las necesidades de los usuarios (incluidas las no expresadas) de forma proactiva. Lo anterior le permitirá proponer y atender cualquier variación en las condiciones del servicio que tenga como objetivo la mejora en la prestación de estos.

Buen trato: Las personas trabajadoras de la CCSS orientarán sus actuaciones a satisfacer las necesidades de los usuarios, de forma oportuna y diligente; de manera que contribuya a la calidad, calidez y humanización de los servicios prestados.

Además señala:

Lineamiento 5: El ingreso y promoción en la CCSS se realizará buscando la idoneidad con base en criterios técnicos objetivos y transparentes, asegurando la atracción de personal con los más altos estándares de calidad, calidez y actitud de servicio, de acuerdo con el perfil del puesto a ocupar, considerando los principios de interculturalidad, equidad e igualdad de género.

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.”, artículo 17, señala:

“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”.

Asimismo, uno de los pilares del decálogo institucional sobre la calidez que impulsa el Programa Humanización de los Servicios, refiere:

“Procurar en cada atención ofrecer una esperanza a cada persona que acude a los servicios de la Institución, en pro de mejorar el trato y la calidez humana que demandan los usuarios de nuestro servicio institucional”.



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

Los resultados expuestos obedecen a varios aspectos, entre los cuales podríamos señalar la ausencia de programas orientados a la interiorización del concepto de calidad y calidez de los servicios ofrecidos a los usuarios, del concepto de calidez de los funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, cargas de trabajo, falta de capacitación técnica que permita la uniformidad de criterio, así como poca apertura para atender consultas de los funcionarios de la institución.

La Licda. Grice Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, manifestó con respecto al motivo por el cual requiere fortalecerse el servicio en cuanto a aspectos de calidez humana y calidad, lo siguiente:

“Me extraña y preocupa esto, ya que siempre me he caracterizado por tratar de atender a los compañeros de la mejor forma y es algo que siempre le recalco a los funcionarios que tengo a cargo y se han hecho esfuerzos importantes por mejorar la atención a los usuarios, y a nivel interno me he reunido con el personal para conversar sobre esta problemática”.

La ausencia de programas orientados a la atención con calidad y calidez de los usuarios podría ocasionar que los procesos sustantivos y de apoyo que se brindan en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos generen un clima organizacional inadecuado, que se vean afectados en cuanto a la calidad de los servicios, suficiencia y optimización de los resultados, lo anterior, en detrimento del mejoramiento continuo que debe prevalecer en la institución. Además, la ausencia de acciones proactivas, de un lugar adecuado, y de supervisión sobre la atención brindada, eventualmente ocasionaría que el personal descuide la calidad del trato con el usuario demandante de servicios oportunos y de atención personalizada.

14. SOBRE LA SUPERVISIÓN

Se comprobó que se debe fortalecer la supervisión sobre los procesos sustantivos que se ejecutan en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, por parte de la Administración y de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, de tal forma que sea efectiva y periódica.

Se comprobó que la Licda. Hazel Arana Vega, Administradora del Área de Salud de Parrita, no realiza una labor de supervisión periódica y efectiva sobre los procesos técnicos y de pago que se ejecutan en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, aunque sí efectúa un monitoreo constante de los procesos sustantivos.

Con respecto a la Dirección Regional de Servicios de Salud, se evidenció que el 22 de diciembre 2017 realizó la última supervisión a los procesos sustantivos desarrollados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita, no consta mediante cuál oficio se remitió la misma al centro médico.



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

El Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS, para la plaza de Administrador de Áreas de Salud, establece -dentro de la naturaleza de sus funciones- lo siguiente:

“Su gestión administrativa es específica en un área de salud donde organiza, planifica, dirige en las finanzas, costos y presupuestos; coordina, controla, desarrolla y ejecuta acciones de índole administrativa, requeridas para la producción de servicios de salud, en los tres niveles de atención definidos en el nuevo modelo”.

Además, en la descripción de funciones dispone:

“Planificar acciones en las áreas administrativas, financieras, presupuestarias, de materiales y recursos humanos, para la producción de servicios, según el nivel de atención correspondiente... Establecer, mantener, perfeccionar y velar por un sistema de control interno administrativo, de ejercerlo en forma previa, concurrente y posterior a las operaciones... Gestionar y administrar los recursos humanos de conformidad con lo que establezcan las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en esta materia, con las limitaciones que acuerde la Institución... Formular e implantar las normas y procedimientos que regulan la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales, así como garantizar su cumplimiento, para la consecución de los objetivos, previamente establecidos”.

La Política de Gestión de las Personas indica:

Lineamiento 7: La evaluación de la persona trabajadora y de los equipos de trabajo será un proceso continuo, orientado a la mejora del desempeño y de los resultados, alineando los objetivos institucionales con los individuales, mediante procesos de retroalimentación permanentes, adecuados a estándares y competencias y que permitan la implementación de acciones de mejora individual y colectiva.

La Licda. Grisel Cubero Fernández, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos señaló lo siguiente:

“La Dirección Regional realiza una evaluación anual pero sinceramente la realizan por compromiso y para dar cumplimiento a informes de auditoría, pero no revisan procesos, si no únicamente piden evidencia los mismos, sin revisar si están correctos o no, procesos administrativos más que todo. Ya lo que son procesos de trámite y pago no revisan nada. Retroalimentación no existe, ya que vienen, se llevan la documentación para evidenciar que vinieron y eso fue todo.

Por parte de la Administración es poca la supervisión que recibido pero sí está constantemente preguntando si ya se hicieron X o Y procesos administrativos. En las labores técnicas de trámite y pagos no, pero considero que se debe a que es un campo que no maneja

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 64 de 71

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

al 100%, ya que aquí antes no había oficina de Recursos Humanos, sino que todo lo llevaba el Hospital de Quepos.

Actualmente la falta de apoyo o resolución por parte de Recursos Humanos del nivel Regional, en años anteriores se preocupaban más por hacer reuniones mensuales y mantenernos actualizados en temas específicos o a raíz de las dudas que todos teníamos en algún tema coordinaban, para que alguien del nivel central nos brindara alguna charla en esas reuniones, se unificaban formas de trabajo pero actualmente uno tiene dudas y a veces es mejor ni preguntar a nivel Regional, porque o no te resuelven nada o queda uno con un criterio diferente”.

Es criterio de éste Órgano de Control y Fiscalización, que las debilidades en la supervisión obedece a varios factores, entre los cuales destaca las cargas de trabajo que tiene el Administrador del Área de Salud, y al incumplimiento de lo que establece la normativa.

La ausencia de una supervisión periódica, formal y documentada sobre los procesos sustantivos en materia de recursos humanos, puede ocasionar la posible materialización de riesgos asociados con la administración y gestión de esos recursos, propiciando la afectación de las finanzas institucionales, ante eventuales pagos improcedentes.

CONCLUSIONES

La capacitación y formación del personal son fundamentales para el desarrollo de la seguridad social en particular y del Estado en general. En este sentido, la Caja Costarricense de Seguro Social requiere recursos humanos calificados para la prestación de sus servicios, razón por la cual tiene regulados los procedimientos de capacitación y desarrollo, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral, teniendo dentro de sus facultades la programación y ejecución de actividades de capacitación en el área administrativa y de seguridad social, situación que en el Área de Salud de Parrita no son aplicados de manera efectiva, esto por cuanto se determinaron debilidades de control dentro de las que se pueden mencionar ausencia de un Diagnóstico de Necesidades de Desarrollo Profesional y Capacitación, inexistencia de Comisión Local de Educación Permanente, falta de planificación, inexistencia de control de inversiones, debilidades en la evaluación de las actividades y ausencia en evaluación de instructores, no rendimiento de cuentas ante el CENDEISSS, entre otros puntos relevantes. Adicionalmente, se determinó que no se imparte curso de motivación y desarrollo al personal del Área de Salud.

En la institución como prestadora de servicios de salud, se ha definido que las plazas con perfil profesional en ciencias médicas, tecnologías médicas, farmacia, laboratorio o enfermería, no deben utilizarse para realizar labores administrativas, por consiguiente, las plazas de dichos funcionarios son asignadas con el propósito de fortalecer los servicios de salud en función de los pacientes, no obstante, en el Área de Salud de Parrita, se utilizan estos códigos para la ejecución de labores administrativas.





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

Finalmente, la creación de plazas obedece a las necesidades reales de las unidades ejecutoras, así como a los objetivos y metas que persiguen según las funciones que realizan, razones por las cuales se debe garantizar el adecuado uso, orientadas a garantizar un excelente servicio a los usuarios, maximizando los recursos institucionales, aspectos que en el Área de Salud de Parrita no se produce, al determinarse que se están utilizando plazas con un perfil diferente al que tienen asignado, sin que se hayan concretado las acciones necesarias para su reasignación, así como sin que se considere en estudios de brechas las necesidades de personal requerido por servicio.

Se observó que en actividades sustantivas de recursos humanos (administración salarial, cumplimiento de pólizas de fidelidad del personal, control de vacaciones y licencias del personal), se presentan incumplimientos de los lineamientos y disposiciones que regulan y controlan esas materias, propiciando pagos inadecuados, otorgamiento de beneficios de forma incorrecta y afectación del patrimonio institucional, sin que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos ejecute las acciones que correspondan con el objeto de ajustar dichas conductas.

Preocupa a este Órgano de Control que las debilidades señaladas en el presente estudio, propicien el pago de salarios a funcionario de forma improcedente derivadas de errores humanos o en un escenario pesimista, esas debilidades sean utilizadas para pagar de forma dolosa salarios e incentivos para sí u terceras personas, sobre todo considerando que ya se había señalado algunas debilidades en pagos en informe de auditoría AGO-255-2016, sobre todo considerando que se evidenció la necesidad de reforzar la supervisión que la administración realiza de los procesos sustantivos que se desarrollan en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

El no realizar supervisiones periódicas y establecer controles efectivos para la revisión de la nómina salarial, podría generar pagos improcedentes a funcionarios, afectando los intereses financieros de la institución, tal y como se evidencia en el Área de Salud de Parrita, donde se pagaron ₡10.849.052,50 (diez millones, ochocientos cuarenta y nueve mil, cincuenta y dos colones con cincuenta céntimos) de Dedicación Exclusiva Retroactiva, sin tener contrato firmado ni la certeza de que el funcionario se hubiese dedicado exclusivamente a laborar para la institución; ₡8.572.775,86 (ocho millones, quinientos setenta y dos mil, setecientos setenta y cinco colones con ochenta y seis céntimos) a 1 funcionario con cargo de jefatura por concepto de tiempo extraordinario, en el período de 2017, pagándosele como farmacéutico 2 pero en funciones de farmacéutico 1, y sin disponer de la justificación motivada en la autorización emitida por la Dirección Médica, generando posible pago de más de ₡836.257,43 y una distribución inequitativa de la jornada del tiempo extraordinario en el servicio; ₡2.196.776,72 por concepto de Zonaje sin estar autorizado por la Dirección Regional de Servicios de Salud; además del pago de ₡11.582.602,25 (once millones, quinientos ochenta y dos mil, seiscientos dos colones con veinticinco céntimos) por Viático Fijo, a funcionarios que se encuentran reubicados.

Finalmente, las consultas al personal sobre la calidez humana y calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, específicamente en cuanto a la agilidad y oportunidad para realizar los trámites de pago y la amabilidad y atención al usuario, al determinarse que el 24 % de los funcionarios está insatisfecho, opinan que la calidad del servicio es de regular a mala, y



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

señaló que se debe mejorar la confidencialidad y discreción, el 20% que agilidad para los trámites de pago, mientras que un 16 % señaló que el trato debe ser equitativo en los departamentos.

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

RECOMENDACIONES

AL LIC. GILBERTH ALFARO MORALES, DIRECTOR JURÍDICO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Realizar un análisis sobre la legalidad y pertinencia del pago de viático fijo que perciben los funcionarios procedentes del Ministerio de Salud, en función de que el funcionario haya sido reubicado y no deba realizar giras de trabajo. Para ello deberá realizar un estudio de sentencias emitidas por Juzgados donde se aclare el criterio a utilizar a nivel institucional. De lo anterior deberá realizar un comunicado a la Gerencia Administrativa y la Gerencia Médica, a efecto de que éstas lo valoren y giren las instrucciones correspondientes. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

AL DR. EDDY APUY MUÑOZ, DIRECTOR REGIONAL A.I. DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL

2. Realizar un análisis sobre la legalidad y pertinencia del pago de tiempo extraordinario efectuado al Dr. Sánchez Araya Armando, Jefe del Servicio de Farmacia del Área de Salud de Parrita, a quien durante el período 2017 se le canceló como Farmacéutico 2 la suma de ₡8.572.775,86 (ocho millones, quinientos setenta y dos mil, setecientos setenta y cinco colones con 86/100), pese a realizar funciones de farmacéutico 1, ser jefatura y disponer de más personal en el servicio -además deberá revisarse si desde que realiza tiempo extraordinario siendo jefatura, se le ha cancelado las extras como Farmacéutico 2 en funciones de Farmacéutico 1-, así como del pago de ₡10.849.052,50 (diez millones, ochocientos cuarenta y nueve mil, cincuenta y dos colones con 50/100) a la Licda. Karol Mora Reina, por concepto de Dedicación Exclusiva retroactiva al 2014, pese a que el contrato fue firmado el 31 de marzo 2017. Dicho análisis debe quedar debidamente documentado.

En el caso de detectar pagos inadecuados, irregulares o ilegales, proceder a la recuperación de las sumas que correspondan y, de conformidad con los resultados obtenidos, ejecutar las acciones que en derecho procedan. **Plazo de cumplimiento: 9 meses.**



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

AL DR. ORLANDO QUESADA SOLANO, DIRECTOR GENERAL O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL PUESTO.

3. En coordinación con la Administración, se inicie un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas que ejecuta la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Centro de Salud, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades en los procesos de capacitación, ausencia de estudio de brechas, en los procesos de control y disfrute de vacaciones, cumplimiento de pólizas de fidelidad del personal, necesidad de mejorar la calidez y calidad de los servicios brindados, exceso de trámites y posible gomeleo de plazas, de conformidad con lo expuesto en los hallazgos 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 de este informe respectivamente.

Entre otros aspectos abordar en el proceso de fortalecimiento los siguientes temas:

- Disponer de una Comisión Local de Educación Permanente, que realice un Diagnóstico de Necesidades de Desarrollo Profesional y Capacitación, e implemente las actividades de capacitación con la adecuada planificación y control.
- Constituir y capacitar el equipo de trabajo encargado del desarrollo de los estudios técnicos de brechas, quienes deberán establecer claramente los roles que asumirán, en procura de realizar los estudios de brechas que permitan planificar estratégicamente el recurso humano requerido, en concordancia con las necesidades y capacidad financiera institucional.
- Disponer de un sistema el control interno para la gestión de las vacaciones de los funcionarios, dirigido a mejorar el registro, control y supervisión, disponiendo de roles o de otros mecanismos que minimicen la acumulación de vacaciones, en función de que las mismas se aprovechen en el descanso físico y mental requerido para mejorar el desempeño de las funciones.
- Implementar controles que permitan asegurar que el personal del Área de Salud que, de conformidad con lo establecido en la normativa debe cumplir con el pago de pólizas de fidelidad, así como reportar su situación patrimonial ante la Contraloría General de la República, cumplan con lo establecido en la normativa.
- Analizar el caso evidenciado en el Hallazgo 13 del presente informe, que permita mejorar el clima organizacional y la percepción de los usuarios respecto de los servicios brindados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Parrita.
- Suspenda inmediatamente la práctica de tramitar como permisos con goce de salario aquellos traslados de funcionarios que en cumplimiento de sus funciones deben realizar traslados a otras unidades, y sustituirlos generando posible gomeleo de plazas.





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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 9 meses posteriores al recibo del presente informe, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste la conformación del grupo de apoyo, así como los planes de mejora adoptados tendientes a fortalecer las debilidades evidenciadas en los hallazgos de este informe. **Plazo: 9 meses.**

4. En conjunto con los Coordinadores de cada Servicio, y en acato a lo que establece el Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, apartado de disposiciones generales, se implemente, un rol de tiempo extraordinario en el cual se valore considerar en primer instancia, el personal médico que labora en el Área de Salud de Parrita y posterior a nivel local, y cuya asignación sea de forma equitativa, procurando distribuir las horas de manera eficiente, a fin de garantizar la sostenibilidad y racionalización del gasto en que se incurre. Asimismo, en caso de que se requiera contratar alguna jefatura, verificar que la misma disponga de la autorización respectiva debidamente justificada, autorizada y de previo a la realización de las mismas. Lo anterior sin menoscabo de casos de urgencia comprobada, para lo cual deberá ajustarse a lo que establece la normativa. Dicho análisis debe quedar debidamente documentado. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

A LA LICDA. HAZEL ARANA VEGA, ADMINISTRADORA, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL PUESTO

5. Analizar las causas que motivaron los pagos evidenciados en el hallazgo 1 del presente informe, relacionados con posibles pagos improcedentes e inconsistencias en el pago de salarios relacionado con pagos de Viático Fijo a funcionarios reubicados, pago retroactivo de Dedicación Exclusiva; de pagos de tiempo extraordinario a jefaturas en perfil diferente al de las funciones que realiza, de la distribución inequitativa de la jornada de tiempo extraordinario en el servicio de farmacia, así como de pagos de zonaje sin autorización. En el caso de detectar pagos inadecuados, irregulares o ilegales, proceder con la recuperación de las sumas actuando como en derecho corresponda. De los resultados obtenidos, implementar un plan de mejora orientado además a fortalecer los procesos sustantivos que ejecuta la Unidad de Gestión de Recursos Humanos. **Plazo de cumplimiento: 8 meses.**

A LA LICDA. GRICEL CUBERO FERNÁNDEZ, COORDINADORA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL PUESTO

6. Ejecute un estudio técnico-legal sobre la procedencia de los perfiles de las plazas 35772 de Médico Asistente General del Área de Salud de Parrita, 29528 de Médico Jefe 3, 46929 de Médico Especialista en Medicina Familiar, 46159 de Médico Especialista en Medicina Interna, 35763 de Guarda, 37963 de Trabajador de Servicios General y 25782 de Guarda, con el propósito de determinar si dichas plazas y su utilización se ajustan a la estructura organizativa del Área de Salud de Parrita, de conformidad con los resultados proceder a efectuar un estudio de puestos y/o reasignaciones necesarias, para adecuar estos códigos de acuerdo a las funciones, deberes,





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

responsabilidades, aspectos organizacionales y a las labores estipuladas según el Manual Descriptivo de Puestos. Lo anterior de conformidad con lo indicado en el hallazgo 6. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

7. Se establezcan los procedimientos de control necesarios que permitan detectar el vencimiento de las licencias y carnets del personal, con el objeto de ejecutar las acciones requeridas para el cumplimiento de los requisitos legales requeridos. **Plazo de cumplimiento: 5 meses.**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron con el Lic. Gilberth Alfaro Morales, Director Jurídico; Lic. Edwin Rodríguez Alvarado, Subdirector Jurídico; Dr. Eddy Apuy Muñoz, Director Regional a.i. de Servicios de Salud Pacífico Central; Lic. Luis Andrey Vásquez Sáenz, Asesor Legal de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central; la Dra. Mandy Ocaña Solano, Encargada de Seguimientos de Auditoría, de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central; el Dr. Orlando Quesada Solano, Director Médico del Área Salud Parrita y la Licda. Hazel Arana Vega, Administradora del Área Salud Parrita, quienes manifestaron:

- El Lic. Rodríguez Alvarado indica: el criterio por aplicar es claro, el viático fijo no es un componente salarial. Se recomienda que, con base en el criterio que se emita, la Administración Activa valore y gire las instrucciones correspondientes.
- El Lic. Alfaro Morales señala que es importante que el informe de auditoría sea lo suficientemente claro para solicitar la recuperación de las posibles sumas pagadas de forma impropcedente, si así lo estima pertinente la auditoría.
- La Licda. Arana Vega señala que, con respecto a las licencias del personal, hay que aclarar que con respecto al guarda ya se corrigió la situación, y actualmente dispone de la licencia de portación de armas.
- El Dr. Eddy Apuy Muñoz indicó: “Con respecto a la distribución inequitativa de la jornada extraordinaria en el servicio de Farmacia, que es probable que la misma obedezca a que los demás farmacéuticos no tengan disponibilidad para realizar tiempo extraordinario, lo que incide en que se recargue en pocos funcionarios, probablemente sea un problema de control interno que no se documentó ... Con respecto a la plaza 46159 de Médico Especialista en Medicina Interna, es importante que en el estudio a realizar se considere la posibilidad de trasladar la plaza a un hospital de la zona, donde sí sea requerida, y se cambie por una plaza de Médico Asistente General, a fin de no perder la de especialista en la zona, máxime considerando las carencias que existen.”



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

- El Lic. Vásquez señala: “Para el caso concreto de la distribución equitativa de la jornada extraordinaria, existió una denuncia a nivel de Auditoria Interna que denunciaba varios aspectos contra el Dr. Sánchez, jefe del Servicio de Farmacia del Área de Salud Parrita, entre ellos la distribución de tiempo extra, me comprometo verificar el número de Denuncia y aportar la misma para que sea valorado en el presente informe.”

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

MBA. Keyna Arrieta López
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE DE SUB ÁREA

OSC/RJM/KAL/lba

