



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **DE-88-2021 y DE-308-2023**

Correo: denaudit@ccss.sa.cr

AS-AINNOVAC-0054-2025

21 de mayo de 2025

Doctora

Tania Jiménez Umaña, directora médica a.i.

Licenciado

Josué Cerdas Castillo, director administrativo financiero

HOSPITAL DR. RAFAEL CALDERÓN GUARDIA- 2101

Estimada(o) señor(a):

ASUNTO: Oficio de asesoría sobre presentación personal y asignación de funciones según perfil institucional en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría, para el período 2025 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre los aspectos evidenciados producto de la atención de las denuncias DE-88-2021 y DE-308-2023, las cuales señalan presuntas situaciones que podrían afectar la adecuada gestión de los recursos humanos en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, con el propósito de que se adopten decisiones y acciones correctivas por parte de la Administración Activa.

La denuncia **DE-88-2021** plantea una posible asignación de funciones a un funcionario del Servicio de Patología que no se ajustan al perfil establecido en el Manual Descriptivo de Puestos vigente de la Caja Costarricense de Seguro Social, ya que, según lo expuesto por la persona denunciante, se cuestiona que dicho funcionario ejecutara labores distintas a las que corresponden al cargo para el cual fue nombrado, situación que, de confirmarse, podría constituir una desviación del principio de legalidad aplicable al ejercicio de la función pública.

En cuanto a la denuncia **DE-308-2023**, se refiere a eventuales inconsistencias en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del mismo hospital, específicamente relacionadas con el uso de vestimenta considerada inadecuada dentro del entorno institucional, al señalarse que, por instrucciones de la jefatura, se permitía el uso de prendas informales como jeans rotos y calzado tipo tenis, lo que podría contravenir disposiciones internas sobre presentación personal y afectar la imagen institucional de la unidad.

En consecuencia, y en el marco de los procedimientos implementados para verificar los hechos denunciados, esta Auditoría requirió información a la Administración Activa y realizó un análisis exhaustivo de lo expuesto, con el fin de evaluar su fundamento y determinar sus implicaciones en la gestión institucional.

1. Sobre la asignación de funciones distintas al perfil establecido en el Manual Descriptivo de Puestos en el Servicio de Patología

Como parte del análisis efectuado por esta Auditoría Interna, se identificó que el funcionario J.S.A., quien ostenta un nombramiento en la clase Técnico en Administración 1, adscrito al Servicio de Patología, desempeña funciones que, según lo reportado, no guardan una correspondencia plena con las tareas definidas para dicha clase de puesto en el Manual Descriptivo de Puestos vigente. Esta situación se fundamenta en el oficio HDRACG-DG-SP-0056-2025 del 10 de marzo de 2025, suscrito por el jefe del Servicio de Patología, Dr. Jad Abbas Chaktoura, en el cual se indica que las funciones descritas previamente por el funcionario en una nota dirigida a su jefatura (anexo 01) efectivamente corresponden a las labores que desempeña en el servicio, lo cual otorga respaldo institucional al listado de actividades allí consignado.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Con base en dicha información, se efectuó un análisis comparativo entre las funciones reportadas por el funcionario y el contenido funcional previsto para la clase Técnico en Administración 1, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 01

Análisis comparativo entre funciones reportadas y el contenido funcional del perfil Técnico en Administración 1 (Código 000104)

Funciones reportadas por el funcionario	Coincidencia con Manual de Puestos Técnico en Administración 1
Participación en planificación presupuestaria y operativa del servicio	Parcial
Coordinación y gestión de compras administrativas (SICOP, fórmulas 28 y 40)	Parcial
Gestión de inventarios, bodegas y codificación en SIGES	Parcial
Coordinación con Ingeniería y Mantenimiento sobre equipos biomédicos	No incluida
Elaboración y firma de informes técnicos mensuales (residuos, biopsias, citologías)	No incluida
Supervisión de personal operativo (aseo, morgue, histología)	No incluida
Asesoría técnica y orientación al personal del servicio	Parcial
Confección de oficios, reglamentos y seguimiento de normativa	Parcial
Interacción interinstitucional constante con unidades internas y externas	No incluida
Análisis de problemas operativos, formulación de propuestas de mejora	No incluida

Fuente: Elaboración propia con base en certificación de funciones y Manual Descriptivo de Puestos CCSS.

En la nota remitida por el funcionario, se menciona que algunas de las funciones que actualmente desempeña no corresponden al contenido funcional asignado a la clase Técnico en Administración 1, y que, según consultas realizadas a servicios homólogos del Hospital San Juan de Dios y del Hospital México, dichas responsabilidades son ejercidas por funcionarios adscritos a la clase Profesional 2. Esta afirmación fue confirmada por la jefatura del servicio, quien indicó en el oficio citado que las funciones descritas por el servidor reflejan con exactitud las labores que actualmente ejecuta.

Cabe señalar que el artículo 2 del Estatuto de Servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social establece que: *“El personal de la Institución será nombrado a base de comprobación previa de su idoneidad y remunerado según la justipreciación de las tareas y responsabilidades que a cada puesto correspondan.”*

Además, en oficio GG-DAGP-1900-2022, del 13 de diciembre de 2022, el Lic. Walter Campos Paniagua, director de Administración y Gestión de Personal, reiteró a todos los establecimientos de salud, la responsabilidad de las jefaturas, de asignar a sus subalternos las funciones que corresponden a cada clase de puesto, según lo estipulado en el Manual Descriptivo de Puestos vigente; herramienta indispensable para las jefaturas, la cual establece -de manera general- las tareas y condiciones en que el personal debe realizar sus actividades, siempre en el marco de legalidad administrativa del centro de trabajo.

En atención a lo anterior, corresponde a la administración del establecimiento de salud valorar si las funciones actualmente asignadas al servidor se ajustan a lo dispuesto en el Manual Descriptivo de Puestos para la clase Técnico en Administración 1 y, en caso de verificarse una diferencia sustantiva entre las tareas asignadas y el perfil institucional, deberá, en coordinación con la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, analizar los resultados obtenidos y realizar las acciones administrativas que en derecho correspondan, a fin de asegurar la adecuada correspondencia entre las funciones requeridas por el servicio y el perfil del puesto.



2. Sobre la presentación personal del personal adscrito a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos

El 21 de febrero de 2025, esta Auditoría Interna realizó una inspección en las instalaciones de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa institucional relativa a la presentación personal de los funcionarios. Para ello, se efectuó una observación directa en las oficinas distribuidas en los tres niveles del edificio correspondiente a dicha unidad.

Durante la visita se identificaron, de manera generalizada, las siguientes situaciones: uso de pantalones de mezclilla por parte de varios funcionarios, presencia de camisetas en lugar de camisas de vestir en el caso de los hombres, uso de zapatos tipo tenis, tanto en hombres, como en mujeres, así como la omisión del uso de corbata por parte del personal masculino.

En cuanto al marco normativo, la directriz N.º P.E. 51.964-12 / GA-50851-12, del 21 de noviembre de 2012, establece expresamente que:

“(...) Es deber de todas las y los funcionarios de la Caja vestir adecuadamente según la ejecución de sus labores y el cargo que ocupan, cumpliendo con las normas de aseo personal requeridas, en concordancia con las reglas de higiene, ética y buenas costumbres (...). En el caso de los hombres y mujeres, el uso de pantalón de mezclilla, camisetas tipo polo y zapatos tenis será autorizado a criterio de la jefatura para atender las tareas encomendadas que así lo justifiquen, sin que ello implique la potestad de uniformar al personal a su cargo.”

Asimismo, el numeral 8 de dicha directriz reitera que las disposiciones son de acatamiento obligatorio y que corresponde a las jefaturas garantizar su cumplimiento.

De igual manera, se considera pertinente señalar que el Protocolo de atención a la persona usuaria de los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), respaldado por las circulares GA-42961-2017 / GM-32436-2017 del 17 de noviembre de 2017 y GA-2334-2024 del 18 de diciembre de 2024, establece directrices orientadas a fortalecer la calidad del vínculo entre la institución y las personas usuarias, brindando herramientas prácticas que permitan a los funcionarios ofrecer una atención cálida, respetuosa y profesional. Este instrumento se fundamenta en la Política Integral de Buen Trato, aprobada por la Junta Directiva en el artículo 1º de la sesión N.º 8626 del 7 de marzo de 2013, la cual busca consolidar una atención centrada en la persona, coherente con los principios de dignidad, respeto y equidad.

Además, dicho protocolo encuentra sustento en la Ley N.º 8239 sobre los Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, norma que impone a las entidades prestadoras de servicios de salud la obligación de garantizar una atención digna, eficiente y diligente, promoviendo condiciones que fortalezcan la confianza y percepción positiva por parte de los usuarios.

En este marco normativo, el protocolo establece expresamente que la apariencia y presentación personal del personal funcionario debe ajustarse a criterios de higiene, ética, profesionalismo y buenas costumbres, siendo las jefaturas responsables de garantizar el cumplimiento de tales disposiciones. Asimismo, señala que la vestimenta debe ser formal o casual, dependiendo del cargo, funciones y condiciones del entorno, evitando el uso de prendas inapropiadas o que no reflejen el compromiso institucional con la calidad del servicio. Estos lineamientos adquieren especial relevancia en unidades de atención directa, como las de Recursos Humanos, donde el contacto constante con los usuarios exige coherencia entre la imagen institucional proyectada y los principios que rigen el servicio público en salud.

Durante el recorrido realizado, la jefatura de la Unidad manifestó que el personal contaba con su anuencia para utilizar dicha vestimenta de forma regular, esto en atención a las condiciones térmicas del edificio y a la naturaleza de las labores que se desempeñan, reconociendo, además, que la normativa vigente sobre presentación personal



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

es conocida por el equipo a su cargo, lo cual se considera relevante, en tanto evidencia que la aplicación de dicha medida responde a una decisión consciente ante circunstancias específicas del entorno operativo.

Considerando lo anterior, y en tanto se trata de una unidad prestadora de servicios de salud, en la que el contacto con los usuarios es constante y donde la imagen del personal incide directamente en la percepción de la calidad del servicio, resulta fundamental que las disposiciones en materia de presentación personal estén alineadas con los principios institucionales, por lo que, si bien se reconoce la necesidad de aplicar adaptaciones razonables según el contexto físico y funcional, corresponde a la Administración del centro valorar si las condiciones actuales justifican, de manera objetiva, la autorización reiterada de una presentación que se aparta parcialmente de lo regulado y, en caso de estimarse procedente, deberá gestionarse, ante las instancias competentes, la activación de los mecanismos institucionales correspondientes, a fin de garantizar el cumplimiento normativo y salvaguardar el principio de uniformidad institucional, que sustenta la imagen y confianza del servicio.

CONSIDERACIONES FINALES

Como parte del proceso de atención de las denuncias DE-88-2021 y DE-308-2023, esta Auditoría Interna recopiló y analizó información relevante sobre la gestión de funciones en el Servicio de Patología y sobre las prácticas institucionales relacionadas con la imagen y vestimenta del personal en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, lo anterior, en cumplimiento del rol preventivo establecido en el Plan Anual Operativo y con el propósito de contribuir a la mejora continua en la administración de los recursos humanos del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, considerando siempre el marco normativo vigente, así como el principio de legalidad que rige la función pública.

En ese sentido, corresponde a la Administración del centro, en conjunto con la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y demás instancias competentes, valorar objetivamente las situaciones identificadas, analizar si las situaciones detectadas requieren ajustes o adecuaciones institucionales y, con base en ello, implementar las medidas que resulten necesarias para asegurar la correcta asignación de funciones conforme al perfil de puesto, así como el cumplimiento de las disposiciones sobre presentación personal, promoviendo ambientes de trabajo coherentes con los principios de orden, equidad y legalidad que sustentan el ejercicio del servicio público.

Debido a lo anterior, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa, para que realice una valoración de lo señalado, y se determinen acciones que promuevan buenas prácticas en la gestión de procesos administrativos de esos establecimientos de salud.

Lo anterior, con la finalidad de que todas sus actuaciones se ajusten al marco legal vigente; asimismo, se recuerda, a esa dirección, la importancia de continuar con el fortalecimiento de las medidas de control interno bajo principios de legalidad, buen gobierno, sana administración y uso racional de los recursos asignados, cuya atención les permitirá controlar y/o administrar los riesgos asociados a los resultados detectados por este Órgano de Control y Fiscalización en los diferentes procesos analizados y evaluados bajo la identificación de eventos que podrían perjudicar y ralentizar las actividades que se desarrollan desde esas unidades.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



Lic. Randall Jiménez Saborio. MATI
Sub Auditor

OSC/RJS/RVH/BFS/jfrc

C. Auditoría-

Referencia: ID-136104



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Anexo 1			
Funciones ejecutadas por el funcionario J.S.A			
Nombre	Plaza	Perfil	Funciones desarrolladas
J.S.A	6917	Técnico en administración 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participar y programar con el superior inmediato necesidad de los recursos materiales del Servicio (formulación Presupuestaria, Plan Anual Operativo), dentro del ámbito del efectivo y no efectivo. 2. Organizar y planificar el buen funcionamiento de los procesos administrativos. 3. Programar con superior inmediato las necesidades de suministros y equipos requeridos anualmente y digitarlo según lo establecido por la Subárea de Planificación (Sistema de Compras). 4. Elaborar y revisar la planificación anual del sistema SIPCA para poder iniciar todo proceso de compra administrativa, con la colaboración de la planificadora asignada al Servicio. 5. Realizar estudios socio-administrativos de investigación. 6. Coordinar acciones con el Área de Compras del hospital en la obtención de suministros y equipos prioritarios del servicio. 7. Confeccionar, tramitar y revisar el pedido según demanda de los diferentes contratos en ejecución del servicio de patología. Sistema SICOP 8. Realizar consultas mediante correos electrónico y llamadas telefónicas con proveedores para la obtención de precios y cotizaciones que se requieren para trámite de compra. 9. Elaborar los procesos de compra de insumos y activos requerido por el Servicio: confeccionar y tramitar fórmulas 28 y 40, para solicitar compras por caja chica y contratación administrativa. 10. Retirar materiales del área de almacenamiento y distribución que ingresa por medio del efectivo (Compras directas, Licitaciones, Caja Chica). 11. Aportar justificación, especificaciones técnicas de ponderación a todas las compras que se realizan en el Servicio de patología. Sistema SICOP 12. Confeccionar y tramitar el pedido de materiales de Aseo. Formulas N 028 13. Confeccionar, tramitar y revisar el pedido mensual de materiales al Área de distribución y almacenamiento (Proveduría). Sistema SIGES 14. Realizar el inventario de materiales existentes en bodegas del servicio de patología. 15. Revisar constantemente que los sistemas de control en las bodegas (materiales) cuenten con la debida identificación y codificación de artículos. 16. Ingresar diariamente el consumo de materiales que se despachan a la bodega del primer piso, a inventario del Servicio. 17. Tomar medidas preventivas y correctivas ante cualquier irregularidad, concernientes a equipos, instalaciones e insumos del servicio. (SOCO / SICOP) 18. Coordinar acciones con el Depto de Ingeniería y Mantenimiento sobre situaciones de mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos del Servicio. 19. Confeccionar boletas SOCO, para la reparación, inclusión en contratos revisión a los Subárea de Ingeniería y Mantenimiento. 20. Firmar documentos por revisiones realizadas por terceros en equipos varios que se encuentra bajo contrato o garantía. 21. Confeccionar y firmar documentos sobre permisos de salida de artículos del servicio (equipos por garantía, reparaciones, préstamo). 22. Trasladar equipos varios para revisiones, reparaciones al Servicio de Ingeniería y Mantenimiento. 23. Velar para que los controles establecidos garanticen el mantenimiento de existencias permanentes y adecuadas de materiales, equipos y mercadería en general que garanticen el normal funcionamiento del Servicio. 24. Coordinar acciones dentro la unidad hospitalaria relacionas al adecuado funcionamiento del Servicio sus equipos y suministros. 25. Informar al superior inmediato de cualquier situación anómala o que requiere de una decisión superior. 26. Realizar inventarios de activos pertenecientes al Servicio para efectos de presupuestos, partidas establecidas por Ingeniería y Mantenimiento. 27. Preparar informes solicitados por el superior inmediato sobre información de interés relacionada al área de competencia. Informes mensuales Cuadro N 0 39 (Anatomía patológica citologías, biopsia y autopsias; según establecimiento de salud y servicio solicitante) y Cuadro N 066 (Cuantificación de residuos en establecimientos CCSS). 28. Revisar, clasificar, ordenar y archivar diferentes documentos recibidos en esta oficina para su correspondiente tramite. 29. Ejecutar labores variadas tales como: revisión, análisis, codificación y control de cuadros numéricos, informes y documentos diversos que ingresen a la oficina para su estudio y trámite correspondiente. Utilización de sistemas: SIGES, SICOP, SIGREP, SOCO, SIFE, SISA, SAYC WEB entre otros. 30. Redactar y revisar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, instrumentos



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

			<p>profesionales y otros documentos similares que surjan como consecuencia de las actividades que realiza y tramitar y velar porque se cumplan todas las disposiciones legales y normativas vigentes.</p> <p>31. Asistir a reuniones con superiores y compañeros.</p> <p>32. Coordinar, controlar, supervisar y ejecutar diferentes tareas técnico-administrativas en las áreas de producción del servicio tales como: personal de aseo, personal asistente de laboratorio, personal técnico de histología y personal de morgue.</p> <p>33. Asesorar, instruir y orientar al personal a su cargo, en lo referente a la aplicación de los diversos instrumentos legales y técnicos que utilizan en el desarrollo de sus labores.</p> <p>34. Atender y resolver las consultas que le presentan sus superiores, compañeros, subalternos y público en general.</p> <p>35. Brindar asesoría técnica en materia de su competencia.</p> <p>36. Analizar y resolver problemas que se presentan, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.</p> <p>37. Realizar otras tareas propias del puesto.</p> <p>38. La actividad origina relaciones constantes con diferentes unidades administrativas dentro y fuera de la Institución, también con superiores, compañeros, los que deben ser atendidos con tacto y discreción.</p>
--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia con base en certificación de funciones emitida por la jefatura del Servicio de Patología del Hospital Calderón Guardia.