



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **DE-203-2023**

correo: denaudit@ccss.sa.cr

AS-AOPER-0138-2024

15 de noviembre de 2024

Doctora
María Eugenia Villalta Bonilla, directora general
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS - 2102

Estimada doctora:

ASUNTO: Oficio de asesoría referente a la distribución de capacitaciones del personal que labora en el servicio de Laboratorio Clínico del hospital San Juan de Dios.

En cumplimiento del programa de actividades especiales consignado en el Plan Anual Operativo 2024, con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, y en atención a la denuncia **DE-203-2023**, esta Auditoría efectuó estudio de carácter especial en relación con la distribución de las capacitaciones del personal que labora en el servicio de Laboratorio Clínico del hospital San Juan de Dios.

En la denuncia DE-203-2023, se expone presuntas irregularidades en la planificación y distribución de las capacitaciones ofrecidas al personal del servicio de Laboratorio Clínico del hospital San Juan de Dios. Se alega que, las oportunidades de capacitación no son asignadas de manera equitativa, así como un supuesto favoritismo hacia un grupo reducido de colaboradores, lo cual genera inconformidad en el personal, al percibir falta de transparencia y equidad en la selección.

En virtud de lo anterior, se procede a exponer los resultados obtenidos en la evaluación realizada:

1- SOBRE LA DISTRIBUCIÓN DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO

En atención a lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización solicitó¹, a la Dra. Nancy Loaiza Yee, directora, y al Dr. Vernon José Rojas Montero, subdirector ambos funcionarios del Laboratorio Clínico, información relacionada con la cantidad de personal que labora en dicha unidad, así como el detalle de los cursos y capacitaciones promovidos internamente en ese laboratorio durante el período 2022-2023.

La información fue remitida por el Dr. Rojas Montero el 4 de julio de 2024, mediante el documento titulado "*Programación capacitaciones 2024 Laboratorio Clínico*", que incluye los datos correspondientes a las capacitaciones promovidas derivadas de una relación contractual, abarcando el período 2020-2024.

Al respecto, se determinó que en dicho laboratorio laboran 165 funcionarios con diferentes perfiles, entre ellos, Auxiliares de Laboratorio Clínico, Asistentes de Laboratorio Clínico 1 y 2, Diplomados en Laboratorio Clínico y Microbiólogos, los cuales están distribuidos en los servicios de la División de Química Clínica, Hematología, Inmunología, Microbiología, Banco de Sangre, Emergencias, Hormonas y Marcadores Tumorales, Gestión de Calidad, Biología Molecular y la Dirección del Laboratorio.

¹ Información solicitada vía correo electrónico el 20 de junio 2024.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En el análisis de esta Auditoría se identificó que algunos funcionarios del servicio de Laboratorio Clínico han asistido hasta seis veces a las capacitaciones derivadas de una relación contractual, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1.
Frecuencia de capacitaciones para funcionarios que laboran en el servicio de Laboratorio Clínico, periodo 2020-2024

Funcionario	Frecuencia	Funcionario	Frecuencia
A. L. V. C.	6	M. J. C. R.	2
V. R. M.	6	P. G. E.	2
O. G. S.	5	A. G. C.	2
P. L. Y.	5	M. D. D.	2
D. M. F.	4	K. F. P.	2
E. S. R.	4	P. S. M.	2
C. V. B.	4	N. V. V.	2
F. R. A.	4	J. S. C.	2
J. C. B.	4	G. Z. Z.	2
C. E. S.	3	P. O. P.	2
L. M. G.	3	A. S. A.	2
C. S. S.	3	R. R. A.	1
D. A. V.	3	G. J. B.	1
N. C. A.	3	A. R. F.	1
D. M. L.	3	M. C. R.	1
D. C. F.	2	S. T. C.	1
K. H. S.	2	M. V. Q.	1
Y. R. C.	2	S. H. Z.	1
C. C. L.	2	O. A. C.	1
A. C. J.	2	M. D. V.	1
R. Q. C.	2	A. Q. H.	1
M. C. G.	2	S. M. G.	1
S. A. S.	2	V. G. C.	1
E. R. C.	2		

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el servicio de Laboratorio Clínico.

De la tabla 1 se observa que los funcionarios A.L.V.C. y V.R.M., han participado en un total de seis capacitaciones cada uno, mientras que la mayoría del personal ha tenido acceso únicamente a una o dos oportunidades, lo que sugiere una concentración de oportunidades en ciertos funcionarios específicos y podría señalar una distribución poco equitativa de los recursos de capacitación.

En este sentido, entre el 12 y el 16 de julio de 2024, se entrevistó a funcionarios del Laboratorio Clínico. En resumen, las opiniones sobre la equidad en la provisión de capacitaciones, cursos, talleres o charlas varían. Algunos colaboradores consideran que la asignación de capacitaciones no es equitativa y se maneja con secretismo, especialmente en el caso de **capacitaciones internacionales**, donde argumentan el criterio de selección de participantes no es claro. Otros sugieren que la decisión la adopta la Dirección del Laboratorio Clínico, lo que puede dar lugar a percepciones de favoritismo o exclusión. No obstante, también hay quienes opinan que las capacitaciones se brindan de manera equitativa.

La Dra. Loaiza Yee, directora del Laboratorio Clínico, en entrevista aplicada el 2 de septiembre de 2024, se refirió a esa temática y expresó lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

“(...) Los funcionarios que asisten a capacitaciones se seleccionan según la necesidad del servicio, se prioriza la asistencia de los jefes de división, dirección y subdirección, que son los que implementamos protocolos y realizamos las compras de los reactivos y otras necesidades. Estos son los que más asisten debido a su peso en la toma de decisiones técnicas, instauración de técnicas nuevas y modificación de ensayos de acuerdo a [sic] estándares y normativas internacionales. Luego se seleccionan los funcionarios que realizan procesos que requieren mayor grado de especialización y conocimiento en el área en cuestión para garantizar la continuidad del servicio brindando resultados que cumplan con la calidad esperada. Las capacitaciones internacionales se brindan para cumplir un determinado fin basado en necesidades del servicio, ya sea implementación de nueva metodología, capacitación especializada de un funcionario que realiza técnica nueva o sustituye a quien la realiza, para garantizar la continuidad del servicio, y de esto depende la selección del funcionario.

La transparencia del proceso se evidencia en que los permisos de capacitación internacional se archivan en el expediente licitatorio asociado, y se tramitan como permiso con goce de salario ante la dirección médica del Hospital San Juan de Dios. No se envía a capacitación internacional a la totalidad de los funcionarios de laboratorio clínico, ya que estos tienen distintas funciones de acuerdo al [sic] puesto, y no todos requieren capacitación internacional para ser competentes en la función que realizan, ni tienen la especialización requerida para algunas de estas. Ningún funcionario ha salido del país siete veces en un mismo año contractual, agradezco se me indique a los funcionarios que identificaron han salido hasta siete veces en el mismo año, ya que se lleva un control de funcionarios que asisten a capacitaciones y esto no ha sucedido.”

De lo anterior, nótese que la jefatura del Laboratorio Clínico expone que lleva a cabo un proceso y análisis para la asignación de capacitaciones, con sustento en la necesidad del servicio y en la priorización de los jefes de división y la especialización técnica requerida, lo que se considera positivo y excelente práctica administrativa, sin embargo, resulta esencial que la administración revise como desarrolla actualmente esos procesos, la divulgación de las posibilidades de capacitación, y la comunicación al personal de lo que se resuelve, en aras de disminuir eventuales cuestionamientos como los expuestos en la denuncia objeto de estudio y fortalecer el clima organizacional.

Adicionalmente, es importante señalar que, en el informe ATIC-015-2021, del 12 de marzo de 2021, titulado “Evaluación de carácter especial referente a transferencia de conocimiento efectuada al amparo de la licitación abreviada 2018LA-000016-1150, solución para el reemplazo de los switches SAN core del datacenter y reemplazo de cableado FC-UE1150”, al no existir una norma institucional específica que regule las capacitaciones derivadas de una relación contractual principal, esta Auditoría recomendó -a la Gerencia General-, lo siguiente:

“(...) Instruir al Director del CENDEISS para que, en conjunto con la Gerencia de Logística y las instancias que esa Gerencia estime conveniente, se efectúe la valoración en torno a la inclusión del articulado necesario en el Reglamento de Capacitación y Formación o en los instrumentos que regulan los procesos de contratación administrativa internos, a fin de disponer de los criterios para la justificación de los cursos o eventos de transferencia de conocimiento, selección de los participantes, requisitos que deben tomarse en consideración para su planteamiento, así como los mecanismos de control interno que garanticen un uso racional y proporcional de los fondos públicos.”

Sin embargo, en el seguimiento (informe SATIC-21-15-0001-2023, del 19 de julio de 2023), esa recomendación fue determinada como “en proceso”, debido a que aún se encontraba pendiente que la Dirección Ejecutiva del CENDEISS finalizara el proceso de aprobación del “Reglamento para el Desarrollo de las Personas Trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social”, así como que la Gerencia de Logística y el CENDEISS redactaran y sometieran a aprobación de las instancias competentes una normativa particular que pudiera aplicarse de manera obligatoria en estos casos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Por lo tanto, se entrevistó² a la Licda. Ana Molina Madrigal, jefa de la Subarea de Desarrollo Profesional del CENDEISS, sobre el tema específico, quien expresó lo siguiente:

“(...) No existe una norma específica en la institución que regule de manera particular las capacitaciones, cursos o talleres derivados de una contratación de bienes, servicios o soluciones integrales ya que el Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social no aborda este tema como tal. Sin embargo, en el informe ATIC-15-2021 del 12 de marzo de 2021, la Auditoría emitió una recomendación dirigida a la Gerencia General, instando a que se instruyera al CENDEISS y a la Gerencia de Logística para incluir un articulado que regule estas capacitaciones. Para la atención de dicha recomendación, se formó un grupo ad hoc con la Gerencia de Logística, y se generó una propuesta del articulado correspondiente. El articulado fue entregado. Como parte del proceso de renovación de la normativa, en el texto que se está trabajando se incluye el articulado que generó el equipo ad hoc. Se espera que un corto plazo la propuesta de Reglamento sea conocida y aprobada por las autoridades, conteniendo el articulado en cuestión.”

De acuerdo con lo expuesto, aunque este tipo de capacitaciones no se encuentra regulado de manera explícita en la institución, es fundamental considerar otras normativas relacionadas con el control interno y la igualdad de condiciones y trato, para garantizar un manejo adecuado y una distribución equitativa en la asignación de las capacitaciones, especialmente considerando que la mayoría de ellas son internacionales, lo que requiere establecer controles más estrictos para asegurar la eficiencia en el uso de los recursos asignados y prevenir la aparición de percepciones negativas o rumores que puedan afectar la transparencia y el clima organizacional.

Las Normas de control Interno para el Sector Público señalan, en el apartado 4.1 Actividades de Control, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.

El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.”

Asimismo, ese cuerpo normativo dispone, en el punto 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

² Entrevista efectuada el 30 de octubre 2024.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Además, las directrices generales sobre los principios y enunciados éticos que deben observar los jefes, titulares subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, auditorías internas y servidores públicos en general, establecen -en el punto 1.1 "Enunciados Rectores"-, lo siguiente:

"Los jefes, los titulares subordinados y demás funcionarios públicos deben guiar su conducta a partir de principios como los siguientes:"

(...) b) Igualdad: principio de derechos humanos que exige tratar a todas las personas sin ningún tipo de discriminación. No es posible una conducta pública que haga distinciones.

(...) g) Transparencia: la rendición de cuentas obliga a que el ejercicio del poder -y el cumplimiento de las funciones públicas asignadas- se haga de cara a los administrados."

Por último, el Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social refiere, en el artículo 6. Principios éticos de la función y el servicio institucional, lo siguiente:

"1.- La ética de los servidores de la Caja, tiene como propósito fundamental, último y esencial, el bien común. Para su consecución, actualizará los valores de seguridad, justicia, solidaridad, paz, equidad, libertad y democracia.

(...) 4.- El ejercicio de este importante servicio público estará fundamentado en la confianza y credibilidad dada por los ciudadanos, los compañeros y otras instituciones. En ese sentido, los principios éticos tienen como función primordial el desarrollar hábitos y actitudes positivas en los empleados de la Caja, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad."

2- CONSIDERACIONES FINALES

- 1- Los datos de las capacitaciones brindadas al personal en el Servicio de Laboratorio Clínico muestran una frecuencia de asistencia a múltiples capacitaciones para algunos funcionarios, mientras que otros han tenido acceso a una o dos actividades para estos fines. Sobre el particular, las entrevistas aplicadas a los funcionarios reflejan opiniones encontradas sobre la equidad en la asignación de capacitaciones, algunos exponen percepciones negativas sobre el proceso de selección, especialmente en las capacitaciones internacionales, lo que podría estar generando descontento entre el personal, y otros no lo consideran de esa forma.
- 2- Reconoce la Auditoría que la dirección del Laboratorio Clínico expone que ha establecido criterios para la selección de los funcionarios que asisten a capacitaciones, priorizando aquellos que ocupan posiciones de liderazgo y a quienes poseen mayor especialización técnica, sin embargo, se observa la necesidad de que la administración valore la posibilidad de revisar los procesos actuales y formalizar estos criterios mediante un procedimiento claro que defina las pautas de convocatoria y comunicación, de este modo, podría sustentarse la toma de decisiones documentada de las capacitaciones, mejorar la percepción de equidad y transparencia en el proceso, y por ende mejorar el clima organizacional de ese importante servicio.
- 3- Es crucial que la administración continúe con la implementación de un sistema claro y accesible para la asignación de las capacitaciones, que incluya la divulgación adecuada de las oportunidades y los criterios utilizados para seleccionar a los beneficiarios, la comunicación efectiva sobre los procedimientos y las decisiones tomadas contribuirá a reducir las percepciones de favoritismo y a fortalecer el clima organizacional, promoviendo un ambiente más equitativo y transparente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por último, es importante resaltar que, de acuerdo con las Normas de Control Interno para el Sector Público, la gestión institucional debe adoptar políticas y procedimientos que aseguren el control adecuado de las capacitaciones, promoviendo la equidad y la transparencia en su asignación, lo que fortalecerá el sistema de control interno y contribuirá al logro de los objetivos institucionales. En este sentido, la Ley de Control Interno 8292 subraya la importancia de establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, especialmente en los ámbitos de contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias, todo en conformidad con el marco jurídico y técnico aplicable.

En ese sentido, se insta a la Administración Activa a valorar los aspectos señalados en este oficio y fortalecer las medidas de control interno, en especial aquellas relacionadas con la gestión y distribución de capacitaciones para garantizar transparencia y equidad en el acceso a esas oportunidades, en beneficio del personal y de la institución.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ANP/GAP/BFS/ayms

- C. Doctor Juan Carlos Esquivel Sánchez, director ejecutivo del CENDEISS-2931.
Licenciada Ana Molina Madrigal, jefa de la Subarea de Desarrollo Profesional del CENDEISS-2931.
Doctora Nancy Pamela Loaiza Yee, directora, servicio de Laboratorio Clínico, hospital San Juan de Dios-2102.
Auditoría-1111.

Referencia: ID-126187