



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-84303**

AS-AOPER-0024-2023

30 de marzo de 2023

Doctor
Randal Álvarez Juárez, gerente
GERENCIA MÉDICA - 2901

Licenciado
Luis Diego Calderón Villalobos, gerente a.i.
Gerencia Financiera - 1103

Ingeniero
Jorge Granados Soto, gerente
GERENCIA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS - 1107

Doctor
Luis Carlos Vega Martínez, director a.i.
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA-2799

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre necesidades de las unidades programáticas ubicadas en el cantón de Pérez Zeledón en materia administrativa, infraestructura y equipamiento.

En cumplimiento de las actividades preventivas y de asesoría consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el período 2023, apartado de estudios especiales y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se emite la siguiente asesoría referente a la problemática en la gestión administrativa, infraestructura y equipamiento, como resultado de la visita realizada a las unidades programáticas ubicadas en el cantón de Pérez Zeledón, a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que compete a la Administración Activa.

Este Órgano de Control y Fiscalización visitó la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, área de salud de Pérez Zeledón, Dirección Regional de Sucursales Brunca y sucursal de Pérez Zeledón, para obtener información referente a las necesidades que presentan para ejecutar las tareas o actividades que realizan en atención a los servicios que se brinda, lo anterior, con el propósito de efectuar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa, en infraestructura y equipamiento.

Resultado de las reuniones efectuadas, esta Auditoría determinó algunos aspectos que, de acuerdo con nuestro criterio, es pertinente sean valorados por esa Administración Activa, en aras de fortalecer la prestación de los servicios en los diferentes procesos que se ejecutan, según se expone a continuación:

1. SOBRE LA VISITA REALIZADA A LA DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA

Mediante reunión con el doctor Arturo Borbón Marks, director a.i. en ese momento de la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, esta Auditoría determinó los siguientes aspectos que afectan la prestación de los servicios que se brindan:



1.1 Sobre el faltante de recurso humano en las unidades adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca

De acuerdo con el Dr. Borbón Marks, la región Brunca carece de médicos especialistas en muchas de las unidades adscritas a esa dirección administrativa, lo cual ocasiona que existan situaciones donde se tienen cirujanos disponibles para laborar en las salas de operaciones, sin embargo, no se dispone de un médico especialista en anestesia para completar el equipo de trabajo y garantizar la continuidad en las cirugías que requiere la población.

Asimismo, el Dr. Borbón Marks mencionó que esa dirección de red carece de profesionales en Psicología y Nutrición, responsables de ejercer supervisión a las unidades ejecutoras adscritas, lo que genera que no exista un adecuado control y monitoreo de las actividades ejecutadas por parte del personal que labora en esas ciencias médicas en los diferentes centros de salud de la región.

De lo anterior, se desprende que se deben ejecutar acciones para gestionar estudios técnicos que determinen la necesidad real de personal en esas unidades, para garantizar el uso adecuado de los recursos públicos, así como la continuidad de los servicios de salud a la población de la Región Brunca.

1.2 Sobre la oportunidad en el pago de salarios a los funcionarios del hospital Dr. Tomás Casas Casajús

Según el Dr. Borbón Marks, existen problemas para garantizar el pago oportuno de los salarios a los funcionarios del hospital Dr. Tomás Casas Casajús, especialmente a los funcionarios de Enfermería, lo anterior, debido a diferentes situaciones que impiden a los servicios y a la Unidad Gestión de Recursos Humanos de ese centro hospitalario realizar los procesos salariales según los tiempos establecidos en los cronogramas de trabajo.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría considera que se deben implementar acciones que mejoren la oportunidad en el pago a los funcionarios de ese hospital, donde se determinen las causas que impiden se realice un adecuado trámite de remuneración salarial, así como, establecer actividades que coadyuven en los procesos, ya que esa situación afecta las finanzas del personal, ocasionando desmotivación e indisposición, condiciones que impactan directamente en el rendimiento y en la productividad de sus labores; hecho que tiene implicaciones negativas en el clima organizacional y en la prestación de servicios que brinda la institución. Aunado a lo anterior, se expone a la institución a eventuales daños patrimoniales por demandas que presenten las personas trabajadoras afectadas por el no pago oportuno de sus nombramientos en los plazos establecidos y de conformidad con la normativa institucional vigente.

1.3 Sobre las condiciones de infraestructura en la región Brunca

Esta Auditoría realizó recorrido por las instalaciones de diferentes sitios pertenecientes a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca y evidenció algunos aspectos que requieren atención por la Administración, para su evaluación. A continuación, el detalle:

1.3.1 Sobre los servicios de laboratorio clínico en la zona de Pérez Zeledón

El Dr. Borbón Marks señaló que, de conformidad con los estudios realizados, se identificó la necesidad de otorgar 350 cupos diarios al Laboratorio Clínico del hospital Dr. Escalante Pradilla, no obstante, la Gerencia Médica señaló que ese nosocomio solo debe brindar 100 cupos, aspecto que no satisface la demanda de la zona y afecta la atención de los usuarios y las listas de espera; situación que genera el riesgo de no detectar patologías de forma eficiente.

Otro de los aspectos señalados, es la demanda contemplada en la etapa de planificación del área de salud incluida en el proyecto del Fideicomiso con el Banco de Costa Rica (BCR), la cual, según lo indicado por el Dr. Borbón, resulta igualmente insuficiente para la atención de laboratorio y otros servicios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Además, el Dr. Borbón Marks indica que el laboratorio planificado para la nueva área de salud solo contempla una capacidad de atención para los 10 EBAIS incluidos, sin contemplar los 32 EBAIS que disponen actualmente, lo cual no corrige el problema de saturación de servicios de laboratorio en la región. Añade que a nivel de esa dirección existe preocupación por dicha capacidad, debido a que actualmente se tienen 150-200 cupos y es necesario hasta 600 para brindar una atención de calidad al usuario, además de saturar los servicios del hospital.

1.3.2 Sobre el desarrollo de nueva infraestructura en la región Brunca

Con respecto a la nueva infraestructura para el área de salud, incluida en los proyectos del Fideicomiso CCSS/BCR, el Dr. Borbón Marks señaló que el anteproyecto no contempla la totalidad de los servicios necesarios en la comunidad, la cual supera los 160 mil habitantes; agrega que se deben revisar las estimaciones del dimensionamiento y servicios del nuevo proyecto.

Asimismo, manifestó que a pesar de tener una ARIM con gran capacidad de ejecución de proyectos, es necesario fortalecerla para brindar un adecuado mantenimiento a las edificaciones existentes.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría considera que la Administración debe implementar acciones que permitan mejorar la capacidad de prestación de servicios que brinda la institución al usuario, asimismo, se logre el máximo aprovechamiento de las edificaciones en los proyectos que ejecuta la CCSS.

2. SOBRE LA VISITA REALIZADA AL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA

Mediante reunión realizada con la Dra. Joicy Solís Castro, directora general del hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, esta Auditoría determinó lo siguiente:

2.1 Sobre el faltante de recurso humano en el hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla

La Dra. Solís Castro expone que existe un déficit de personal en el hospital, especialmente en la Dirección de Enfermería, Área Gestión de Bienes y Servicios, Unidad Gestión de Recursos Humanos, así como secretarías para los diferentes servicios del centro hospitalario.

Agregó que el personal de Enfermería no quiere realizar tiempo extraordinario por cansancio, debido a largas jornadas laborales; además, según estimaciones realizadas por las autoridades de ese hospital, hay un faltante de 350 plazas para cubrir los puestos de Asistentes de Pacientes, Auxiliares de Enfermería y Enfermeros Profesionales.

Adicionalmente, la Dra. Solís Castro mencionó que en el Área de Gestión de Bienes y Servicios falta personal para los puestos de bodeguero y funcionarios que colaboren en las gestiones de contratación administrativa; además, agregó que no reciben apoyo de la Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, en ese tema específico.

En relación con la Unidad Gestión de Recursos Humanos del hospital Dr. Escalante Pradilla, la Dra. Solís Castro indicó que hay faltante de personal y un aumento acelerado en los procesos que se realizan en esa materia, lo que obliga a las autoridades de esa unidad ejecutora a tomar decisiones e implementar acciones como autorizar el nombramiento de funcionarios en códigos de “*cupre libres de enfermería*”, con el fin de solventar la necesidad para ofrecer un pago oportuno a los colaboradores.

De conformidad con lo expuesto, es necesario un análisis integral en ese nosocomio con respecto a los requerimientos de recurso humano necesario para garantizar una adecuada prestación de los servicios de salud que se ofrece a la población, además, asegurar que el personal se encuentre nombrado en puestos afines a las funciones que desempeñan, lo anterior, según lo dispuesto en el Manual Descriptivo de Puestos de la institución.



2.2 Sobre las necesidades de infraestructura en el hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla

Mediante recorrido por las instalaciones del hospital, esta Auditoría constató problemas de hacinamiento en los servicios de Emergencias, Hospitalización y Consulta Externa. Al respecto, la Dra. Joicy Solís Castro, directora general, indicó que uno de los problemas que presenta ese nosocomio es la atención primaria, específicamente la capacidad del área de salud local, la cual no se satisface y la atención se recarga en el hospital. Asimismo, se recalca la problemática con la capacidad del laboratorio clínico, el cual está saturado debido a que debe atender las necesidades del hospital y del área de salud no permite satisfacer la demanda de la zona.

Los problemas con la capacidad de la infraestructura provocan que las áreas de Hospitalización estén saturadas y disminuye la capacidad resolutive del hospital, por el hacinamiento, faltante de espacio y disponibilidad al tener que compartir espacios con el área de salud.

Un aspecto observado es que el área de Hospitalizados presenta saturación de pacientes en observación de distintas patologías y de Psiquiatría; debido a esa saturación, no es posible dividir, por género, los espacios, siendo compartidos los salones por hombres y mujeres.

Sobre los aspectos indicados, es importante que la Administración realice un análisis y aplique las acciones que correspondan en beneficio de la atención a los usuarios, mejorando los aspectos de planificación para la prestación de servicios, así como la capacidad resolutive del hospital y del área de salud.

2.3 Sobre otras consideraciones que presenta el hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla

Esta Auditoría tuvo conocimiento de que existen problemas para el pago oportuno de subsidio por concepto de incapacidad, debido a que el trámite es engorroso y lento al ser una actividad que se realiza en conjunto con la sucursal de Pérez Zeledón, situación que genera disconformidad en el personal. Además, las autoridades del hospital Dr. Escalante Pradilla manifestaron, la presencia de atrasos, en el nivel central, para avalar los estudios de clasificación y valoración de puestos que se envían a la Subárea de Clasificación y Valoración de Puestos, situación que provoca que los funcionarios deban esperar largos períodos para obtener una respuesta de su situación laboral.

Por otra parte, la Dra. Solís Castro informó que ese hospital requiere de una lavandería más grande y con equipo nuevo para solventar las necesidades de ropa hospitalaria que requiere el centro hospitalario.

Resultado de lo expuesto por la Dra. Solís Castro, esta Auditoría es del criterio que las autoridades de la institución deben brindar acompañamiento a ese centro hospitalario en materia de recursos humanos, así como en aspectos de infraestructura y equipamiento.

3. SOBRE LA VISITA REALIZADA AL ÁREA DE SALUD DE PÉREZ ZELEDÓN

Mediante reunión realizada con la Dra. Teresa Prado Tenorio, directora médica, Dra. Dacia Granados Jiménez, directora de Enfermería, Dra. Doris Hidalgo Arias, jefe de Odontología y Licda. Sonia Fernández Benamburg, administradora, todas funcionarias del área de salud de Pérez Zeledón, se determinó lo siguiente:

3.1 Sobre el faltante de recurso humano en el área de salud de Pérez Zeledón

La Dra. Prado Tenorio mencionó que el área de salud de Pérez Zeledón tiene déficit de personal administrativo y para la atención directa de pacientes, lo que ocasiona cargas de trabajo en los funcionarios, retrasos en los procesos, aumenta el riesgo de cometer errores y debilita la prestación de los servicios de salud.



Con el fin de solventar las necesidades que afectan a esa área de salud, debido a que actualmente más del 40% de la población carece de una adecuada atención médica, las autoridades de esa unidad ejecutora han implementado estrategias para mejorar la prestación de servicios de salud, habilitando jornadas vespertinas y, en aspectos administrativos, amplían la jornada laboral hasta las 19 horas, inclusive laboran los sábados, situación que aumenta el pago de tiempo extraordinario.

En línea con lo anterior, la Dra. Prado Tenorio menciona que esas estrategias no son la solución al problema; argumenta que la población del cantón de Pérez Zeledón ha tenido un alto incremento en los últimos años, no obstante, la creación y asignación de códigos presupuestarios (plazas) para esa unidad programática no ha sido consecuente con las necesidades; además, aumentar las jornadas laborales genera cansancio y deterioro en la salud de los funcionarios.

Asimismo, la Dra. Prado Tenorio indicó que se presentó un proyecto, al nivel central, para adelantar las plazas de Microbiólogo Químico Clínico, con el fin de liberar la carga de trabajo del Laboratorio Clínico del hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, sin embargo, a la fecha de la visita no habían recibido respuesta a la propuesta planteada.

Además, la Dra. Prado Tenorio indicó que el área de salud de Pérez Zeledón tiene un número limitado de profesionales en Odontología y Asistentes Técnicos en Atención Primaria, lo que no garantiza una oportuna atención a la población del cantón.

Según lo expuesto, es criterio de esta Auditoría que se debe implementar una estrategia de priorización para valorar la dotación del personal necesario al área de salud de Pérez Zeledón, sustentado en estudios técnicos, a fin de garantizar una adecuada y oportuna prestación de los servicios de salud a la población.

3.2 Sobre otros aspectos administrativos que presenta el área de salud de Pérez Zeledón

La Dra. Prado Tenorio menciona que, en aspectos administrativos, tienen debilidades debido a la falta de recursos económicos, lo que dificulta la adecuada gestión del área de salud de Pérez Zeledón. Entre algunos de los aspectos que citó, están los siguientes:

1. Falta una flotilla vehicular adecuada para trasladarse a todas las zonas del cantón en cumplimiento de sus deberes.
2. No se dispone de una unidad de mantenimiento para atender las necesidades de los Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) y casas de visita periódica.
3. El área de la bodega de la Farmacia es muy reducida y no satisface las necesidades que se requieren para el almacenamiento de los medicamentos.
4. En ocasiones no se tiene acceso a algunos insumos médicos, por lo que deben recurrir al hospital para que se faciliten los productos.
5. Existe un incremento en los procesos de contratación de servicios por terceros, lo que genera cargas de trabajo en el funcionario¹ responsable.
6. Dependen del Laboratorio Clínico y del servicio de Lavandería del hospital Dr. Escalante Pradilla para brindar servicios de salud a la población.
7. Se requiere de un reemplazo de los equipos, sin embargo, no se dispone del presupuesto para tal fin.

De conformidad con lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización es del criterio que las situaciones presentes en el área de salud de Pérez Zeledón no garantizan una adecuada prestación de los servicios de salud a la población de ese cantón. Por lo tanto, es necesario un acompañamiento por parte de las autoridades de la institución, con el fin de determinar las necesidades reales de esa unidad ejecutora y dotar de los recursos materiales y económicos requeridos para su correcto desempeño.

¹ El área de salud de Pérez Zeledón solo dispone de un funcionario encargado de los procesos de Contratación Administrativa.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

3.3 Sobre aspectos de infraestructura en el área de salud de Pérez Zeledón

Sobre la infraestructura del área de salud, la Dra. Prado Tenorio señala, como aspectos críticos, la falta de infraestructura y personal para la atención de la población, siendo que el 40 % no recibe los servicios de salud. Asimismo, señala que la región carece de un nivel intermedio de atención entre el EBAIS y el hospital Dr. Escalante Pradilla, situación que satura los servicios de dicho nosocomio.

Otra de las limitantes presentadas por la Dra. Picado Tenorio es la dificultad de brindar servicios de mantenimiento, al no tener un departamento conformado para la atención de las 18 sedes EBAIS y de las 61 casas de visita periódica, de las cuales, algunas trabajan hasta las 10 de la noche; además, dependen de la dirección de red para hacer las contrataciones de mantenimiento.

Con respecto a la nueva área de salud, dicho proyecto es para 10 EBAIS y el laboratorio clínico que está planificado no daría a vasto con la demanda actual, al requerir, por lo menos, de 450 cupos y lo que se dispone es de 100 espacios. Con el nuevo proyecto se subsana un poco la situación del centro de Pérez Zeledón y descongestionar al hospital, pero no están resolviendo el problema del cantón y de la comunidad, menciona la Dra. Picado Tenorio.

Un aspecto evidenciado que llama la atención es que el área de salud alquile una edificación que no brinda atención directa a los usuarios (esta se otorga en el hospital), siendo que, para beneficio de los usuarios, esa área de salud debería unificar todos los servicios en una misma edificación, para facilidad del personal y de los usuarios, y para mejorar los servicios y control del personal.

Sobre este aspecto, se evidenciaron los siguientes arrendamientos:

Cuadro1
Resumen de edificios alquilados
Área de Salud de Pérez Zeledón

| Arrendamiento | Contratista | Año que inició | Prorrogas | Monto mensual |
|--|--------------------|----------------------|---------------------------------------|---------------|
| Edificio para albergar las oficinas administrativas del área de salud de Pérez Zeledón | Mangostan S.A. | 22 de febrero 2020 | 1 prórroga (22/02/2023 al 21/02/2026) | €5.860.000.00 |
| Edificio para albergar la bodega de Farmacia del área de salud de Pérez Zeledón | Villa Girasol S.A. | 26 de julio del 2019 | 1 prórroga (26/07/2021 al 25/07/2023) | €1.700.000.00 |

Fuente: Área de Salud de Pérez Zeledón.

Con la información anterior, se tiene que desde el inicio de esa contratación, se ha cancelado, a febrero de 2023, un monto de € 210 960 000,00 (doscientos diez millones, novecientos sesenta mil colones 00/100), por concepto de alquiler del edificio para personal administrativo del área de salud de Pérez Zeledón y € 73 100 000,00 (setenta y tres millones, cien mil colones 00/100), por el alquiler de bodegas de la misma unidad, para un total de € 284 060 000,00 (doscientos ochenta y cuatro millones, sesenta mil colones 00/100). Además, con los mismos datos, se podría indicar que, de febrero de 2023 a la fecha de finalización indicada (21 de febrero de 2026), se estarían cancelando € 216 820 000,00 (doscientos dieciséis millones, ochocientos veinte mil colones 00/100), en un edificio administrativo, siendo que los servicios de salud se brindan en el hospital de la localidad, el cual presenta hacinamiento por la carencia de espacio y € 8 500 000,00 (ocho millones, quinientos mil colones 00/100) para el alquiler de la bodega.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coince@ccss.sa.cr

3.4 Sobre las condiciones de infraestructura de la bodega de Farmacia del área de salud de Pérez Zeledón

La Dra. Beatriz Elizondo León, directora del servicio de Farmacia del área de salud de Pérez Zeledón, indicó que tienen una limitante de espacio en la bodega, la cual tiene un área de 200 m². El mayor problema es el espacio para almacenamiento de sueros del programa de diálisis peritoneal. Actualmente, se estima que se requiere, al menos, de 400 m² para la bodega. Por el momento se desconoce el alcance de la bodega que incorpora el nuevo proyecto, por cuanto no es claro si es una nueva área de salud denominada San Isidro u otra que se nombraría Daniel Flores, aspecto importante que se comunique, por cuanto no se sabe si el personal se traslada a la nueva área de salud o se queda en la actual.

De conformidad con lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización es del criterio de que las situaciones expuestas sobre las necesidades de infraestructura del área de salud de Pérez Zeledón deben ser valoradas por la Administración, a fin de que sean consideradas en la planificación y comunicación de estrategias que permitan fortalecer la prestación de servicios de salud, siendo que se evidencian problemas con el hacinamiento, mantenimiento y falta de claridad del alcance de los proyectos que se ejecutan.

Además, se considera que se deben aplicar las acciones necesarias para solventar la problemática de hacinamiento en el hospital y el área de salud, y la valoración de que se alquile un edificio solo para la parte administrativa, dejando de lado la prestación de los servicios de salud, con recargo en la infraestructura del hospital, lo cual podría no ser de beneficio para ninguna de las partes involucradas, en cuanto a brindar una adecuada prestación de los servicios de salud a la población adscrita y garantizar un eficiente uso de los recursos asignados.

4. SOBRE LA VISITA REALIZADA A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA

Este Órgano de Control y Fiscalización realizó reunión con el Lic. Olman Mora Valverde, director a.i., Lic. José Luis Acuña Elizondo, jefe Subárea de Logística, Lic. Jorge Paniagua Pérez, jefe Centro de Gestión Informática y Lic. Lenín Barboza Ruíz, jefe a.i. del Área Técnica Regional, todos funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca, con la finalidad de conocer las debilidades que afectan a las unidades administrativas en la ejecución de las actividades. Al respecto, se determinó lo siguiente:

4.1 Sobre aspectos en materia de recursos humanos

El Lic. Mora Valverde mencionó que tienen muchas debilidades en materia de recursos humanos, situación que afecta directamente la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios de la región Brunca, ya que existe un déficit de personal en todas las unidades administrativas adscritas a esa dirección regional, lo que genera cargas de trabajo excesivas, lo que provoca cansancio, desmotivación, indisposición, impactando en el rendimiento y en la productividad laboral.

En línea con lo anterior, según lo comentado por el Lic. Mora Valverde, en la mayoría de las sucursales adscritas a esa dirección, existe un encargado que funge como responsable de gestionar las necesidades de la unidad administrativa en materia de bienes y servicios, trámite de procesos de recursos humanos y otras actividades relacionadas con el perfil del puesto que ocupa. Lo anterior, se debe a que, al estar la gestión de recursos humanos y los procesos de compras a cargo de la dirección regional, los administradores de cada sucursal se ven en la obligación de seleccionar a la persona que consideran idónea como responsable de realizar esas tareas, situación que provoca variedad de puestos que realizan actividades como "enlaces" de recursos humanos o adquisición de bienes y servicios, ya que esas actividades son ejecutadas por funcionarios que ocupan cargos de secretaria, asistente administrativo, cajeros, técnicos administrativos, entre otros.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por otra parte, el Lic. Mora Valverde hizo del conocimiento a esta Auditoría que la entrada en vigor de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas N.º 9635² y las nuevas directrices³ emitidas por la Dirección de Administración y Gestión de Personal en materia de recursos humanos, ha ocasionado una serie de dificultades e impedimentos, a la administración activa, para asignar nombramientos interinos a los funcionarios, esto porque el personal con más antigüedad en la institución no desea realizar ascensos interinos debido a que se ven afectados económicamente, por consiguiente, al momento de considerar a las personas trabajadoras de recién ingreso, estos no cumplen con el requisito de experiencia requerida para ocupar el puesto, según lo indicado en la normativa institucional aplicable.

Además, el Lic. Mora Valverde indicó que la estructura organizativa de las sucursales de la institución se caracteriza por tener muy pocos niveles de intervención de gestión entre el personal y la administración de la unidad ejecutora, asimismo, mencionó que las plantillas de perfil de puestos se encuentran obsoletas.

De conformidad con lo expuesto, esta Auditoría considera que las autoridades institucionales deben brindar mayor acompañamiento a la Dirección Regional de Sucursales Brunca y a sus unidades administrativas adscritas, a efectos que, sustentado en estudios técnicos, se analice la viabilidad de dotar de los recursos necesarios para el buen desempeño de las actividades que realizan al servicio de los usuarios, lo anterior, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones.

4.2 Sobre aspectos en materia de infraestructura

El Lic. Mora Valverde manifestó, en cuanto a las condiciones de la infraestructura, que muchas edificaciones son preocupantes, especialmente la de Palmar Norte, que presenta muchos aspectos que requieren mejoras.

Además, indicó que dependen de la Gerencia Financiera para el tema de inversión y mantenimiento de infraestructura y para la realización de las especificaciones técnicas, trámite y recepción de obras. Señaló que dependen de su programación y disponibilidad para poder efectuar los proyectos, situación que genera atrasos en los procesos que se deben desarrollar a nivel de esa dirección y para el trámite de compras y análisis de alquileres, debido a que -a nivel central- existe saturación de proyectos y el personal es escaso.

Otro de los aspectos señalados es la asignación de presupuesto, de lo cual, el Lic. Mora Valverde indica que se ha solicitado colaboración a la Dirección de Presupuesto para la asignación de recursos para varios proyectos y debido a los tiempos y procesos que se deben realizar y al no disponer del recurso humano necesario, muchos de los proyectos no se logran concretar al final de año y se subejecutan las partidas, a pesar de que esa dirección ha recibido colaboración de otras unidades.

Por otra parte, el fideicomiso CCSS/BCR contempla varias edificaciones para esa dirección regional, no obstante, se requiere la intervención urgente de la sucursal de Palmar Norte, la cual no está dentro del fideicomiso y sus condiciones son muy deficientes.

Para la sucursal de Ciudad Neilly, el Lic. Mora Valverde señaló la preocupación con respecto al tema de seguridad, al estar cerca de un precario, además del acceso, debido a la carencia de transporte público; condiciones que generan el riesgo de quejas por los usuarios, debido a la inseguridad y dificultad de acceso, por tanto, es un aspecto que debe de valorar la administración.

De conformidad con lo expuesto, consideramos que la Gerencia Financiera debe brindar mayor acompañamiento a la Dirección Regional de Sucursales Brunca y a sus unidades adscritas, con el fin de fortalecer las acciones para el mejoramiento de las actividades de mantenimiento, planificación y ejecución de proyectos que garanticen el adecuado resguardo y protección del patrimonio institucional, así como el mejoramiento de los servicios a los usuarios.

² Rige desde el 3 de diciembre 2018.

³ Circular GG-DAGP-0724-2021, del 21 de junio 2021.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

5. SOBRE LA VISITA REALIZADA A LA SUCURSAL DE LA CCSS UBICADA EN PÉREZ ZELEDÓN

Este Órgano de Control y Fiscalización realizó reunión con el Lic. Minor Mata Arias, administrador, Lic. Sergio Arauz López, Inspector de Leyes y Reglamentos y la Licda. Dayana Quirós Alvarado, asistente administrativa, todos funcionarios de la sucursal de Pérez Zeledón, con la finalidad de conocer las debilidades que afectan la ejecución de las actividades. Al respecto, se observó lo siguiente:

5.1 Sobre la estructura organizacional y el faltante de recurso humano en la sucursal de Pérez Zeledón

El Lic. Mata Arias señaló a esta Auditoría que todas las sucursales de la institución enfrentan la misma problemática de tener una estructura organizacional con pocos niveles de intervención entre los funcionarios y el administrador de la unidad ejecutora, lo anterior, ocasiona inconvenientes en la prestación de los servicios a los usuarios, además, argumenta el Lic. Mata Arias que una de las dificultades que tiene actualmente es que la Dirección Regional de Sucursales Brunca los coadministra, situación que limita la gestión que realizan.

En relación con el recurso humano disponible, el Lic. Mata Arias mencionó que la última vez en la que se les asignó dos plazas fue en el año 2004, lo que no es consecuente con el crecimiento de la población y el comercio en el cantón de Pérez Zeledón, generando grandes cargas de trabajo en los funcionarios.

5.2 Sobre aspectos de infraestructura en la sucursal de Pérez Zeledón

El Lic. Mata Arias indicó que la nueva ubicación de la sucursal, incluida en el Fideicomiso CCSS/BCR, representa un factor importante, por cuanto no es céntrica y podría dificultar el acceso de la población, por la disponibilidad de transporte público.

Asimismo, señaló que el tema de seguridad es importante, por cuanto se debe brindar seguridad para la custodia del dinero; además, la nueva infraestructura podría no ser suficiente, debido a la necesidad de personal que se requiere.

Otro aspecto indicado y que genera un inconveniente, es el mantenimiento, el cual depende del nivel central o coordinación con otras unidades ajenas a la sucursal o la Gerencia Financiera.

CONSIDERACIONES FINALES

Este Órgano de Control y Fiscalización, de conformidad con los resultados obtenidos en las visitas realizadas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, área de salud de Pérez Zeledón, Dirección Regional de Sucursales Brunca y sucursal de Pérez Zeledón, es consciente de las limitaciones y retos que afronta la institución en aspectos económicos, de infraestructura y recursos humanos, razón por la cual, es de relevancia que se adopten acciones por parte de las autoridades competentes, que permitan optimizar la prestación de los servicios a los usuarios.

En línea con lo anterior, se determinó que en todas las unidades administrativas visitadas se indica déficit de recurso humano, y que esta situación genera altas cargas de trabajo en el personal; aspecto que debe ser analizado por la administración considerando la prestación de los servicios de salud a la población y el acceso a la atención médica y las posibilidades financieras institucionales, a fin de garantizar eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades que realizan al servicio de los usuarios.

Por otra parte, se debe valorar la pertinencia de analizar las estructuras organizacionales de la institución, especialmente en las Direcciones Regionales de Sucursales y las sucursales, con el fin de optimizar los niveles de intervención de gestión entre el personal y las jefaturas o autoridades de cada unidad ejecutora.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría informa a la Administración Activa sobre la importancia de analizar los riesgos en materia de infraestructura de la región Brunca, así como los proyectos internos de mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de las diferentes edificaciones pertenecientes a la región, conforme a las posibilidades financieras de la institución, dadas las condiciones actuales de antigüedad, deterioro, hacinamiento y distribución inadecuada que están generando riesgos en la atención de la demanda, sobre todo en lo respectivo al laboratorio clínico del área de salud de Pérez Zeledón.

En tanto esos proyectos de mayor complejidad son ejecutados, como el área de salud y la Dirección Regional, es necesario que la Gerencia Médica, la Gerencia Financiera y la Dirección de Planificación Institucional, brinden el apoyo necesario a la Administración Activa de la dirección de red y de sucursales, con la ejecución de soluciones temporales que permitan ampliar la capacidad instalada de servicios como el laboratorio clínico y atención primaria en sedes de EBAIS, así como en la sucursal de Palmar Norte, con el propósito de intervenir las principales limitantes que actualmente afectan a la región.

Debido a lo anterior y con el fin de aportar elementos de juicio que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a la Administración Activa de la situación indicada en el presente oficio, para que se fortalezcan las medidas de control interno, con el propósito de mejorar la prestación de los diferentes servicios que ofrece la institución a la población y, de ser procedente, realizarse los ajustes que considere pertinentes al citado documento.

Finalmente, este Órgano de Fiscalización y Control continuará efectuando las labores pertinentes dentro de nuestro ámbito de competencias, que permitan contribuir a mantener un razonable sistema institucional de control interno; además, generar valor agregado a través de las labores de asesoría y de acompañamiento en la confección de normas y directrices que permitan cumplir con los objetivos planteados.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ANP/GAP/GLV/CBB/lbc

C. Auditoría-1111

Referencia: ID-84303