



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-100205**

AS-AOPER-0110-2023
20 de noviembre de 2023

Doctora

Marjorie Obando Elizondo, directora

**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE
- 2499**

Estimada señora:

ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre los riesgos identificados en las unidades programáticas adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, en materia administrativa, de infraestructura y equipamiento.

En cumplimiento de las actividades preventivas y de asesoría consignadas en el Plan Anual Operativo 2023 de esta Auditoría, 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, de infraestructura y equipamiento, como resultado de la visita realizada a las unidades programáticas adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte (DRIPSSHN), a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración Activa.

Este Órgano de Control y Fiscalización visitó la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, los hospitales San Carlos y Los Chiles, así como las áreas de salud de Ciudad Quesada, Florencia, Aguas Zarcas, Pital, La Fortuna, Los Chiles y Guatuso; lo anterior, con el objetivo de exponer la reforma al Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna y su nueva estructura organizacional, además de conversar con la dirección general y administrativa financiera de esas unidades, y las Juntas de Salud locales, sobre las limitaciones, riesgos y necesidades en la gestión administrativa, enfocados en los ejes estratégicos de gestión administrativa - infraestructura y equipamiento de las ocho áreas de salud adscritas a esa dirección, el área de salud de Santa Rosa de Pocosal no pudo ser visitada por esta Auditoría, a pesar de las coordinaciones realizadas.

Resultado de las reuniones efectuadas en cada centro de salud, 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 (los resultados, fueron socializados el 12 de setiembre de 2023 con la directora de red y su equipo regional de trabajo):



1. SOBRE LA VISITA REALIZADA A LAS UNIDADES ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE

1.1. Sobre las condiciones de infraestructura

Esta Auditoría realizó recorrido por diferentes inmuebles pertenecientes a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte y evidenció que, para el área de salud de Pital, se requiere especial atención y una evaluación urgente, debido a las condiciones de hacinamiento de los funcionarios y usuarios que afectan directamente los servicios que brinda la institución (como es el caso de Urgencias y Odontología) y se recalca la problemática de la capacidad del inmueble, por lo que se alquila un edificio para brindar los servicios de Laboratorio Clínico de esa unidad programática.

Las autoridades locales manifiestan que, a pesar de disponer de la ARIM, es necesario fortalecerla para brindar un adecuado mantenimiento a las edificaciones existentes, ya que se hace insuficiente para concretar proyectos en las unidades; además, que el faltante de recurso humano para labores de mantenimiento ponen en riesgo las edificaciones de la institución. Sobre estos aspectos, es importante se realice un análisis y apliquen las acciones que correspondan, en beneficio del mantenimiento del patrimonio institucional, mejorando los aspectos de planificación de los proyectos, así como, la implementación de estrategias para la atención de los servicios de mantenimiento en las unidades.

1.2. Sobre el cierre de distintos Puestos de Visita Periódica (PVP)

Ante la pandemia por COVID-19, las visitas a los PVP se suspendieron. Una vez terminada la pandemia, esos puestos no fueron abiertos nuevamente, por lo que la población fue perjudicada, debido a que se deben trasladar hasta los EBAIS más cercanos para poder recibir la consulta que, en algunos casos, la distancia es de hasta 40 km, aspectos que fueron descritos por las Juntas de Salud de las áreas de salud de Pital y Los Chiles, como un grave problema para la población más vulnerable (adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas con capacidades reducidas), tratándose de lugares de difícil acceso, falta de transporte público y bajo recursos económicos.

Según lo indicado por las autoridades del área de salud de Pital, se encuentran cerrados los PVP de Boca Tapada, Boca Cureña y Boca del Río San Carlos (ninguno propiedad de la CCSS) y en territorio denominado Milla marítima, las giras a esos PVP se mantuvieron por varios años, considerando la distancia y accesibilidad de la población, no obstante, tampoco existían condiciones y requisitos legales para tener préstamos definidos legalmente de los espacios y las comunidades carecían de recursos para invertir en mejoras.

En el caso del área de salud de Los Chiles, se expuso el cierre de 13 PVP, cuatro de esos, propiedad de la CCSS. Los PVP de Veracruz y La Virgen presentan condiciones de infraestructura razonables para su uso, pero, según lo indicado por la Junta de Salud local, no existe interés para que sean abiertos. En el caso de Nueva Esperanza y Santa Fe, requieren de mejoras de infraestructura. La población de esas localidades se encuentra sin acceso a los servicios de salud, ya que no cuentan con los recursos económicos para trasladarse al centro de salud más cercano.

Sobre estos aspectos, es importante se realice un análisis y apliquen estrategias que fortalezcan los servicios de salud a las comunidades adscritas, así como, considerar las razones que motivaron el cierre de esos PVP y si la decisión corresponde a la mejor forma de satisfacer el interés público.



1.3. Sobre la adición de población del sector de San Ramón

Otro de los riesgos expuestos por la administración del hospital San Carlos y las áreas de salud de Florencia y La Fortuna, es la reciente adición de 20 mil personas de la localidad de San Ramón al segundo nivel de atención y la proyección de pasar tres EBAIS de esa localidad, uno al área de salud de Florencia y dos al área de salud La Fortuna. Según se indicó, ante ese panorama se realizaron visitas a los EBAIS, los cuales presentan infraestructura y equipo en pésimas condiciones, además de que el tema no ha sido abordado con las comunidades y no ha existido coordinación para definir los términos y condiciones de esa decisión, lo que afecta directamente la atención de los usuarios.

1.4. Sobre el control en el pago de pluses salariales y supervisión

Por otra parte, la Ley Marco de Empleo Público establece grandes reformas en materia de empleo público, exigiendo -forzosamente- a la Administración, adaptar las condiciones en materia salarial vigentes en la institución, sin embargo, mientras esas modificaciones son aplicadas, aún se cancela el pago de zonaje, asignación de vivienda e incentivo de zona rural a varios funcionarios, aparentemente sin corresponderles dichos beneficios salariales, por lo que es responsabilidad de la Administración Activa garantizar, que los recursos públicos asignados sean utilizados de forma razonable y se ajusten a los lineamientos técnicos y legales aplicables, debido a que, según lo expuesto, el trámite se efectúa mediante criterios subjetivos por parte de la Dirección Médica del área de salud Los Chiles y no existen mecanismos de control y monitoreo asociados al pago del incentivo de vivienda, situación que genera disconformidad en el personal por la aparente improcedencia de ese rubro.

Además, este Órgano de Control y Fiscalización hace alusión a la problemática expuesta por miembros de las Juntas de Salud locales, en cuanto a los controles establecidos por esa dirección de red para verificar el cumplimiento de horarios y evaluación de la gestión gerencial de los directores médicos y del personal.

1.5. Sobre los atrasos en la revisión de las planillas salariales

Según lo indicado, existen atrasos en la revisión de planillas, debido a que las Unidades de Gestión de Recursos Humanos no están dotadas de personal suficiente, según la cantidad de funcionarios a cargo o, en su defecto, no es una labor priorizada. A continuación, se detalla el nivel de cumplimiento con respecto a la revisión de planillas de las unidades adscritas a esa dirección de red:

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro 1
Reporte de cumplimiento de revisión de las planillas salariales
Región Huetar Norte
Enero de 2013 al 9 setiembre de 2023

Oficina	Total, de bisemanas contabilizadas	Condición			Porcentaje Finalizado
		Finalizado	Sin Finalizar	Sin Iniciar	
Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte	281	260	0	21	92,53 %
Hospital de Los Chiles	281	72	7	202	25,62 %
Hospital de San Carlos	281	96	8	177	34,16 %
Área de Salud Aguas Zarcas	281	113	28	140	40,21 %
Área de Salud Ciudad Quesada	281	190	4	87	67,62 %
Área de Salud Florencia	281	71	2	208	25,27 %
Área de Salud Guatuso	281	230	48	3	81,85 %
Área de Salud La Fortuna	281	165	2	114	58,72 %
Área de Salud Los Chiles	281	124	64	93	44,13 %
Área de Salud Pital	281	148	8	125	52,67 %
Área de Salud Santa Rosa	281	140	1	140	49,82 %
TOTAL				1 310 (42,38 %)	52,05 %

Fuente: Sistema de Control y Evaluación Nómina, consulta el 19 de setiembre, 2023

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría considera que se deben implementar acciones que mejoren la oportunidad en la revisión de planillas, así como, establecer actividades que coadyuven en los procesos, ya que se evidencian 1 310 planillas sin iniciar a nivel regional (42,38 %).

El no efectuar la revisión oportuna de la nómina salarial debilita el sistema de control interno en operación, por cuanto no existe garantía razonable de que la totalidad de las remuneraciones de los funcionarios tramitadas entre enero de 2013 y agosto de 2023 se hayan efectuado en apego al marco normativo aplicable, aspecto que podría afectar -en muchos sentidos- la gestión; por ejemplo, en cuanto al clima y ambiente organizacional, ya que eventuales pagos de sumas pagadas de forma improcedente, genera la gestión de cobros por salarios pagados de más a los funcionarios por situaciones que ocurrieron años anteriores a su detección en la planilla salarial, además, expone a la CCSS a eventuales daños patrimoniales, al no comprobar oportunamente las sumas pagadas de más.

El Protocolo de Control de Calidad de la nómina salarial ordinaria de la CCSS a nivel local, dispone:

“I. Calendarización y periodicidad del proceso de control de calidad de la nómina salarial

El proceso de control de calidad de la nómina salarial deberá ser ejecutado una vez que se haga efectivo el pago correspondiente basado en el “Cronograma de Cierre de Planillas”. Para ello las Oficinas de Recursos Humanos deberán implementar un cronograma de revisión permanente de las nóminas salariales, con el propósito de verificar la aplicación efectiva de las disposiciones y la normativa técnica relacionada con los movimientos y acciones de personal que afectan el sistema de pago de planilla.

VI. Responsabilidad en la aplicación del control de la nómina salarial



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Las Circulares DAGP-1560-2011 y DAGP-0316-2014, emitidas por la Dirección de Administración y Gestión de Personal y GM-MDB-43205-13 | GA 28405-13, emitida por la Gerencia Médica y Gerencia Administrativa, establecen la obligatoriedad de efectuar los procesos de control de calidad de las nóminas salariales por parte de las Oficinas de Recursos Humanos.

Por esa razón, acatando lo establecido en la Ley General de Control Interno y normativa Institucional vigente, se ejecutarán las acciones administrativas correspondientes, con el fin de sancionar el incumplimiento de la aplicación de los controles sobre las nóminas salariales establecidos en el presente documento; toda vez que se haya cumplido con el debido proceso y se logre determinar la responsabilidad administrativa por debilitamiento e incumplimiento de las acciones que fortalezcan el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.”

1.6. Sobre el faltante de recurso humano

De acuerdo con la vista realizada a las diferentes áreas de salud y hospitales de la región Huetar Norte, las autoridades locales indicaron que carecen de recurso humano, lo que genera cargas de trabajo excesivas y provoca cansancio, desmotivación e indisposición, impactando en el rendimiento y en la productividad laboral, cierre de camas hospitalarias, entre otros asuntos que se ven reflejados directamente en la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios. Además, hacen referencia a la falta de comunicación de diversos procesos, como estudios de reasignación de puestos, reactivación de plazas y seguimiento a los estudios de necesidades de recurso humano, a cargo de esa dirección de red, ya que se indicó que no existe congruencia entre la necesidad solicitada por las unidades y lo que dicha dirección traslada a las instancias superiores.

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

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 Norte, los hospitales San Carlos y Los Chiles, así como a las áreas de salud de Ciudad Quesada, Florencia, Aguas Zarcas, Pital, La Fortuna, Los Chiles y Guatuso, informa a la Administración Activa sobre la importancia de analizar los riesgos en materia administrativa, de infraestructura y equipamiento de la región Huetar Norte, 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.

Además, esta Auditoría señala aspectos que debe ser analizados por la administración, considerando la prestación de los servicios de salud a la población y el acceso a la atención médica, a fin de garantizar eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades que realizan al servicio de los usuarios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

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 las situaciones indicadas 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.

Finalmente, este Órgano de Control y Fiscalización 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.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ANP/GAP/PAA/YBG/lbc

- C. Doctor Wilburg Díaz Cruz, gerente a.i., Gerencia Médica - 2901.
Doctora Natalia Bejarano Campos, directora a.i., Dirección de Red de Servicios de Salud - 2906.
Auditoría - 1111

Referencia: ID-100205