



AS-ASF-059-2022

11 de mayo de 2022

Doctora

Olga Marta Cháves Pérez, directora,

DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD REGIÓN CENTRAL NORTE- 2299

Licenciado

Wálter Campos Paniagua, director

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL – 1131

Estimado(a) señor(a):

ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a la situación presentada en la oficina de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Heredia Cubujuquí.

Esta Auditoría Interna con fundamento en el Plan Anual Operativo 2022, en ejercicio de las competencias conferidas en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, así como el deber institucional de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de salud a la población y en la gestión del capital humano institucional, tuvo conocimiento por medio del oficio DRSS-DRIPSSCN-1294-2022¹ suscrito por la Dra. Olga Martha Chaves Pérez, Directora Regional a.i. de la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, sobre la situación que se está presentado en la oficina de Gestión de Recursos Humanos en el Área de Salud Heredia Cubujuquí, expuesta a esa Dirección de Red por parte de esa Área de Salud, ante lo cual se realizó una revisión y análisis con el siguiente resultado:

En el oficio DRIPSSCN-DG-554-2022², suscrito por la Dra. Priscila Víquez Jaikel, directora médica, Msc. Maritza Mejías Ramírez, Administradora y la Licda. Vanessa Carvajal Álvarez, Coordinadora de la oficina de Gestión de Recursos Humanos, funcionarias del Área de Salud de Heredia Cubujuquí, le comunican a esa Dirección de Red Integrada, situaciones “urgentes” que se están presentando en ese Servicio ante el incremento de trabajo, así como la poca capacidad resolutoria originada del faltante de plazas.

Las autoridades del Área de Salud Heredia Cubujuquí, refieren en el documento que la Oficina de Recursos Humanos, dispone de 2 plazas, 1 plaza de Coordinadora de Gestión de Recursos Humanos y 1 plaza como Asistente de Recursos Humanos, además, este centro médico está catalogado como Área de Salud Tipo1, y cuenta con 201 plazas de funcionarios, más el personal sustituto. Además, como parte de ese aumento en las actividades de la oficina, las sustituciones se han incrementado en el tiempo debido a que el personal labora en diferentes jornadas diurnas, nocturnas y mixtas, aunado a que también se tienen servicios de urgencias, sintomáticos respiratorios y consulta externa en horarios vespertino, así como urgencias y sintomáticos respiratorios los sábados, domingos y feriados, entre otras condiciones que ha ocasionado cambios en las actividades de esta oficina a través de los años con el mismo recurso.

Además, en el oficio remitido por las Autoridades del Área de Salud, incluyen un informe con el detalle de la estadística de carga de trabajo que tiene la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, así como la cantidad por mes de trámites de acciones de personal (1.395) y de documentos digitados (15.402) durante 2021, que según se indica, evidencian el volumen de trabajo que a diario realizan, asimismo, mencionan limitaciones en poder utilizar temporalmente plazas con perfiles asistenciales, lo cual podría ayudar un poco con algunas labores que se desarrollan principalmente durante la jornada ordinaria.

¹ Del 28 de abril, 2022.

² Del 12 de abril, 2022.

Por otra parte, en el oficio se menciona que, de no solucionarse la problemática expuesta, se afectaría la gestión que se brinda en ese Servicio y con ello se impactaría al personal que labora en el Área de Salud y con ello la prestación de los servicios de salud, con la materialización de los siguientes riesgos:

- Errores en el proceso de reclutamiento y selección de oferentes.
- No brindar atención oportuna, eficaz y eficiente a las necesidades y el pago en tiempo a los funcionarios.
- No poder implementar controles internos en los procesos de administración de recursos humanos y salarial.
- Problemas sindicales.
- Posibilidad de demandas debido a tramites realizados a destiempo o cálculos de pagos y otros.
- Desgaste y cansancio del personal.

El artículo 8 de la Ley General de Control Interno, como primer objetivo del sistema de control interno establece:

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

Por otra parte, las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan:

“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.”

En el oficio DRIPSSCN-DG-554-2022³, suscrito por la Dra. Víquez Jaikel, Msc. Mejías Ramírez, a y la Licda. Carvajal Álvarez, funcionarias del Área de Salud de Heredia Cubujuquí, mencionaron que en el nivel local han realizado diferentes acciones como las que se indican seguidamente:

- En 2019 se realizó solicitud y priorización de plazas, trámite del cual-según indican- aún está pendiente y que permitiría contribuir en mejorar la gestión que realiza el servicio ante el incremento de actividades durante los últimos años.
- Préstamos de códigos de diferentes servicios, principalmente del servicio de Enfermería ante la imposibilidad de nombrar Técnicos de Atención Primaria, este aspecto ha contribuido para que se nombre otra funcionaria de forma temporal y por ayudar con la carga de trabajo, sin embargo, ante la posibilidad de disponer de ATAP es posible que esto pueda afectar que se continúe implementando esta estrategia.
- Pago de tiempo extraordinario a efectos de poder cumplir con actividades que no se logran realizar durante la jornada ordinaria, en promedio se cancelan 600 mil colones mensuales, sin embargo, esto ha sido insuficiente para lograr realizar actividades pendientes.

³ Del 12 de abril, 2022.

Por su parte, el Lic. Esteban Arguedas Ruiz, jefe Gestión de Recursos Humanos de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, manifestó⁴ con respecto a la situación que se presenta en la Oficina de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Heredia Cubujuquí que:

“Este nivel regional tiene identificado varios establecimientos de salud con alta prioridad por su nivel estratégico, en este sentido la Oficina de Recursos Humanos del Área de Salud de Heredia Cubujuquí, se constituye en servicios considerados de mayor riesgo, esto debido a la cantidad de funcionarios, así como en los servicios que ofrece a la población que incluye jornadas vespertinas en atención de urgencias, en apoyo a otras Áreas de Salud de Heredia, así como a los servicios que ofrece el Hospital San Vicente de Paúl.”

En este sentido, como parte de las acciones estratégica que esta Dirección de Red ha realizado en conjunto con ese nivel local se encuentran, la solicitud al nivel central de la priorización de plazas para recursos humanos, el préstamo de códigos de otros establecimientos de salud para uso temporal de ese servicio, así como gestionar el inicio de un programa de capacitación para que a la brevedad posible los diferentes servicios de esa Área de Salud puedan realizar la tramitología y confección de acciones y movimientos de personal, esto contribuiría un poco en maximizar las actividades que realiza esta Oficina, entre otras acciones que se están gestionando con el nivel central.”

Esta Auditoría ha realizado los informes ASAAI-63-2021 “Auditoría de Carácter Especial sobre los Procesos Sustantivos de Recursos Humanos en el ámbito del nivel Central y Local” y ASAAI-98-2021 “Auditoría de Carácter Especial sobre la Gestión de la generación de la planilla salarial y el proceso de los pagos salariales ordinarios y extraordinarios al personal de la CCSS”, en los cuales se han expuesto diversas situaciones que requieren especial atención y que han impactado las actividades que realizan las Oficinas de Recursos Humanos en los establecimientos de salud de la institución.

En este sentido en el informe ASAAI-63-2021, se determinó una serie de oportunidades de mejora en la gestión del capital humano institucional, tanto a nivel estratégico como en las tareas operativas que desarrollan en la actualidad las unidades de gestión de recursos humanos locales, dentro de los aspectos más importantes se menciona la necesidad de incorporar en herramientas estratégicas de seguimiento, proyectos como el Sistema Integrado Gestión de las Personas SIPE y el Programa de Gestión de las Personas, vitales para cumplir con los objetivos que se pretenden alcanzar en la institución, así como la atención a las oportunidades de mejora identificadas en el proceso de control y evaluación de la nómina salarial, debido al atraso nacional en materia de revisión de planillas identificado y la importancia de disponer de herramientas automatizadas que coadyuven con la labor de revisión con celeridad y calidad, pues se identificaron deficiencias en el sistema, así como falta de estandarización del proceso a nivel nacional.

Por otra parte, en el informe ASAAI-98-2021 se hace mención principalmente al atraso evidenciado en el cronograma de implementación del Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE) por parte de la Dirección de Administración y Gestión de Personal y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, que permitiría optimizar el proceso de pago salarial, además, se determinaron oportunidades de mejora en el proceso de pago de salarios ordinarios y extraordinarios a las personas trabajadoras de la Institución, tanto a nivel central como en las tareas operativas que desarrollan en la actualidad las unidades de gestión de recursos humanos locales que implica atrasos en el pago.

Esta Auditoría reconoce los esfuerzos realizados por el nivel central, regional y local en implementar acciones para la atención de situaciones como las expuestas por parte de las Autoridades del Área de Salud Heredia Cubujuquí, en relación con los procesos y actividades que realiza la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, en su mayoría similares a otros establecimientos de la Institución, sin embargo, se reitera la posibilidad de que los riesgos asociados a estos procesos se materialicen de no adoptarse acciones con la celeridad debida, considerando en todo momento la afectación que esto podría generar tanto a los funcionarios de la Institución, y por ende en la continuidad en la prestación de los servicios de salud en el primer nivel de atención.

⁴ Cédula Narrativa del 4 de abril, 2022.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Debido a lo anterior, con el propósito 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 los aspectos señalados, y se fortalezcan las acciones para que la Oficina de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Heredia Cubujuquí disponga la capacidad instalada necesaria para realizar sus actividades con eficiencia, eficacia y oportunidad.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/GAM/OGMS/lbc

- C. Doctor Roberto Cervantes Barrantes, gerente, Gerencia General -1100.
 - Doctor Randal Álvarez Juárez, gerente, Gerencia Médica-2901.
 - Doctor Eduardo Cambronerero Hernández, director, Dirección Red de Servicios de Salud- 2906.
 - Doctora Priscila Víquez Jaikel, directora médica, Área de Salud Heredia Cubujuquí-2214.
- Auditoría

Referencia: ID-75035