



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

ASAAI-56-2015  
02-03-2015

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2014, del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

En la evaluación realizada se determinó, que los funcionarios institucionales desconocen los cinco valores aprobados por la Junta Directiva, consistentes en el compromiso, la responsabilidad, la cortesía, el respeto y la honestidad.

De lo anterior, se desprende que en una institución como la Caja Costarricense de Seguro Social, es fundamental crear una identidad institucional y la promoción de la ética entre los colaboradores, para el mejoramiento de la gestión administrativa y sobre todo para una prestación de servicios de salud de calidad, debido a que no se ha alcanzado la sensibilización esperada en esta materia.

En el presente estudio se evidenció que a nivel institucional se han efectuado acuerdos sobre el compromiso con el desarrollo de la ética y los valores, y se han creado estructuras para sensibilizar a los funcionarios y usuarios de la Institución, sin embargo, se requiere una coordinación y comunicación que permita encaminar todos los esfuerzos hacia un objetivo común, alineado a la misión y visión de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Debido a lo anterior se recomienda a la administración activa elaborar un plan de acción tendiente a estandarizar y difundir los valores institucionalmente establecidos; así como definir el programa de trabajo anual que deberán desarrollar los G.E.V.I. en cada unidad, quedando como responsabilidad de la Subárea Ética y Valores, la fiscalización y verificación del cumplimiento del programa que sea definido.

Además, se recomendó instruir a todas las unidades a efecto de que se incluyan dentro de sus programas de trabajo y con los recursos disponibles, el desarrollo de temas relacionados con la ética, así como con los valores definidos y aprobados institucionalmente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

ASAAI-56-2015  
02-03-2015

**ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA  
ESTUDIO SOBRE LA ÉTICA EN LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE BIENESTAR LABORAL U.E. 1117  
GERENCIA ADMINISTRATIVA**

**ORIGEN**

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2014 del Área Servicios Administrativos Abastecimiento e Infraestructura.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión de los programas implementados por la Administración Activa para el Rescate y Difusión de la ética y los valores institucionales.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Analizar la percepción de los funcionarios institucionales con relación a la ética y los valores establecidos institucionalmente.
2. Establecer el impacto de los programas implementados por la Administración Activa para fomentar el rescate de la ética y los valores institucionales.
3. Establecer nivel de desarrollo del tema ético dentro del sistema de control interno institucional.

**ALCANCE**

El estudio contempla la revisión y análisis de los programas implementados por la Administración Activa para el Rescate y difusión de la ética y los valores institucionales en el periodo 2013 – noviembre 2014.

El estudio se realizó en lo conducente de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el sector público, dictadas por la Contraloría General de la República. El estudio se efectuó entre el 10 de noviembre y el 19 de diciembre de 2014.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## METODOLOGÍA

Análisis de los documentos: Matriz de desempeño del Plan Presupuesto de la Dirección de Bienestar Laboral, Informe de Cumplimiento 2014, de la Sub-área de ética y valores, Política del Buen Trato, aprobada por Junta Directiva, en el artículo 1° de la Sesión 8626, del 7 de marzo del 2013; Manual de organización de la Dirección de Bienestar Laboral; Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética; Informe de Autoevaluación de la gestión basada en el sistema de control interno año 2013, elaborado por el Área de Gestión Control Interno; Diagnóstico Situacional sobre los valores y antivalores en la CCSS, efectuado por la Dirección de Planificación Institucional y Programa Institucional de Rescate de Valores (2007-2008).

Aplicación de cuestionarios sustentados en las Guías de la Contraloría General de la República, para Jerarcas y titulares subordinados sobre materia ética a los siguientes funcionarios: Dra. Krissia Díaz Valverde, Directora General Hospital Max Peralta Jiménez, Lic. José Mauricio Rosas Vega, Director Administrativo, Hospital Max Peralta Jiménez, Lic. Juan Luis Bermúdez Madriz, Asesor Presidencia Ejecutiva, Dr. José Antonio Ugalde, Sub Director General del Hospital México, Licda. Vilma Campos Gómez, Directora Administrativa del Hospital México, Dr. Federico Montero Mejía, Director General, Centro Nacional de Rehabilitación (CENARE) y Lic. Marlon Méndez Torres, Director Administrativo Centro Nacional de Rehabilitación (CENARE).

Aplicación de guía para evaluar el marco institucional en materia ética al Lic. Juan Edgar Mora Haug, Jefe de la Subárea Ética y Valores.

Entrevista al Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.

Aplicación de cuestionarios sobre el tema ético a los Directores Regionales de Servicios de Salud, Dra. Marcela Chavarría Barrantes, Dirección Central Norte, Dr. Armando Villalobos Castañeda, Dirección Central Sur, Dr. Warner Picado Camareno Dirección Chorotega, Dr. Gustavo Zeledón Donzo Dirección Huetar Norte, Dr. Wilman Rojas Molina, Dirección Huetar Atlántica, Dr. Rainier Chávez Solano, Dirección Pacífico Central y Lic. Erick Antonio Vargas Pérez, Dirección Brunca.

Aplicación de cuestionarios sobre el tema ético a los Directores de Sucursales, Licda. Xiomara Poiser Watson, Dirección Huetar Norte y Atlántica, Lic. Luis Alberto Agüero Cordero, Dirección Brunca, Lic. Alfredo Vindas Evans, Dirección Central y Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Dirección Chorotega.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Aplicación de encuesta a funcionarios del Hospital Max Peralta Jiménez, Hospital México y Centro Nacional de Rehabilitación (CENARE), sobre el tema de ética y valores institucionales.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, Ley 8292.
- Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.
- Política del Buen Trato, aprobada por Junta Directiva, en el artículo 1° de la Sesión 8626, del 7 de marzo del 2013.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”.*

## ANTECEDENTES

En el Decreto Ejecutivo 16708 – J del 3 de diciembre de 1987, se declara la creación de la Comisión Nacional de Rescate de Valores Morales, Cívicos y Religiosos de interés nacional y se establece el Plan Nacional de Rescate de Valores con la finalidad de unir los esfuerzos de todas las identidades públicas y privadas en la lucha contra la corrupción.

Con el Decreto Ejecutivo 23944 – J – C del 12 de diciembre de 1994, se crea el Sistema Nacional de Comisiones de Valores Institucionales, resaltando que entre las Instituciones del Estado que conforman esta Comisión se encuentra la Caja Costarricense de Seguro Social, por tanto, sus enunciados y directrices deben ser atendibles por nuestra Institución.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

En atención a lo anterior, la Junta Directiva mediante el artículo N° 8, de la sesión N° 6691 del 14 de enero de 1996, acordó integrar la Comisión Institucional de Rescate y Formación de Valores; en atención a lo cual la Gerencia Administrativa mediante la nota 15629 del 16 de julio de 1996, da origen a la constitución del Programa Institucional de Rescate y Formación de Valores, como soporte a esta Comisión.

Mediante acuerdo de Junta Directiva, adoptado en el artículo N° 1 de la sesión N° 8284, del 18 de setiembre del 2008; se aprueba la creación de la Dirección de Bienestar Laboral, dentro de la cual, se crea la Subárea de Ética y Rescate de Valores, se define las competencias que se deben atender en el tema Ético y los Valores en la CCSS. Estos aspectos se encuentran ligados al cumplimiento del marco regulatorio externo (país), en materia de Gestión Ética en la función pública.

En nota G.A.-28218-09 del 02 de julio del 2009, la Gerencia Administrativa presenta el plan de trabajo direccionando bajo la modalidad de equipos de trabajo (Equipos Gestores Éticos y de Valores Institucionales) a partir de setiembre del año 2009.

De igual forma, la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en su sesión N° 8468, artículo 3°, celebrada el 22 de setiembre del año 2010 acuerda: *"...aprobar el Plan Estratégico Institucional 2010-2015, con su cuadro de Mando Institucional y sus Cuadros de Mando Gerenciales,...."*, y que en lo que interesa en relación con la acción 21 de su Cuadro de Mando señala el deber de *"...desarrollar un plan de sensibilización y capacitación a fin de promover la administración por valores en los trabajadores (as) de la CCSS..."* en donde, específicamente promueve el tratamiento de esta estrategia con la implementación de un Plan de Administración por Valores, los cuales deben ejecutarse por intermedio de Gestores de Ética y Valores Institucionales, (G.E.V.I.).

En sesión 8626 del 07 de marzo del 2013 se aprueba por parte de la Junta Directiva la Política Integral del Buen Trato. En ésta política se debe desarrollar una serie de módulos para su cumplimiento:

- Diagnóstico de la percepción del usuario;
- Regulación y lineamientos para fomentar, fortalecer el comportamiento y las conductas positivas en el funcionario de la CCSS;
- Reforzamiento de la cultura organizacional;



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

- Divulgación de la Gestión Estratégica, Rendición de Cuentas y Productividad;
- Capacitación y formación en el tema del Buen Trato y Cultura Organizacional;
- Fortalecimiento de la imagen institucional dirigida a los usuarios internos y externo
- Reconocimientos por proyección y buen trato.

Todos estos módulos deben constituirse con un eje transversal de los valores de responsabilidad, compromiso, respeto, honestidad y cortesía. Según datos suministrados por la Subárea de Ética y Valores, la Caja Costarricense de Seguro Social dispone de 142 Equipos Gestores de Ética y Valores en todo el país.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL EN MATERIA ÉTICA

Se evidenció que el desarrollo de la ética y los valores es facultativo en cada unidad de la institución, además de que aquellas que destinan recursos humanos y materiales para la implementación de actividades de promoción en esa materia, definen sus propios programas individualmente, estableciendo el contenido y la forma sin mediar coordinación con las otras dependencias o incluso con la Subárea de Ética y Valores.

La Junta Directiva, en el artículo N° 1 de la sesión N° 8284, del 18 de setiembre del 2008; aprobó la creación de la Dirección de Bienestar Laboral, dentro de la cual se incluye la Subárea de Ética y Rescate de Valores; además de que en nota G.A.-28218-09 del 02 de julio del 2009, la Gerencia Administrativa propuso trabajar el tema bajo la modalidad de Equipos Gestores Éticos y de Valores Institucionales (GEVI's) a partir de setiembre del año 2009, en el que se señala:

*“...Con el propósito de lograr un nuevo comportamiento y una cultura basada en una gestión por valores, la Subárea de Ética y Valores, se abocará a establecer a nivel local y regional, equipos promotores y agentes gestores de valores, tomando en cuenta que para lograr este objetivo se debe formalizar con las jefaturas de mandos medios y superiores, e impulsar la creación de equipos promotores denominados **Gestores de Ética y Valores Institucionales (G.E.V.I.)...**”*





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Según información suministrada por la Subárea de Ética y Valores mediante correo electrónico del 10 de noviembre del 2014, a nivel institucional se dispone de 243 Grupos GEVI, en sesión de trabajo con el Lic. Juan Edgar Mora Haug, Jefe de la Sub área de Ética y Valores, refirió que anualmente los GEVI's remiten el programa de actividades que desarrollaran durante ese año, y que una vez finalizado el periodo remiten el informe de resultado de las actividades desarrolladas; en este proceso la Subárea solo participa a solicitud de los citados Grupos.

En razón de lo anterior, cada unidad institucional ejecuta actividades para el desarrollo de la Ética y los Valores de forma independiente, sin que se evidencie una coordinación entre ellas, ni un direccionamiento por la Sub área de Ética y Valores.

Además, al no existir obligación de remitir el programa de trabajo o informar del resultado de su implementación, la Subárea de Ética y Valores no recibe la totalidad de los programas correspondientes a cada Grupo GEVI y de los que recibe, no en todos los casos recibe el informe de las actividades desarrolladas.

Dentro del desarrollo del tema de la Ética, a nivel institucional se aprobó la *"Política del Buen Trato"* (Acuerdo de Junta Directiva, adoptado en el artículo 1°, sesión N° 8626, del 07 de marzo 2013), sin embargo, en esta política no se define la función que asumirá la Sub área de Ética y Valores, ni se le empodera como el órgano rector en esta materia. Si bien la Subárea de Ética y Valores es parte de la Estructura de la Gerencia Administrativa, lo cierto es que esa Subárea no es la que lidera las acciones que se implementan en la Caja con relación a la ética.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 2.3 "Fortalecimiento de la Ética Institucional" dispone;

*"...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el fortalecimiento de la ética en la gestión, mediante la implantación de medidas e instrumentos formales y la consideración de elementos informales que conceptualicen y materialicen la filosofía, los enfoques, el comportamiento y la gestión éticos de la institución, y que conlleven la integración de la ética a los sistemas de gestión..."*

Asimismo, en el punto 2.5 referente a la *"Estructura Organizacional"*, se señala lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes...”.

En criterio de éste Órgano de Control, la situación evidenciada se presenta debido a que la estructura creada para el abordaje del tema ético y de valores a nivel institucional, específicamente la Subárea de Ética y Valores, no se constituye como un ente rector en la materia, limitándose su función a “recopilar” la información de aquellas unidades que la suministren, pero sin posibilidad de direccionar o intervenir en los procesos. Aunado a lo anterior, al no disponerse de recursos específicos para el desarrollo de los temas éticos, las acciones que se deseen implementar quedan supeditadas a la existencia de recursos tanto materiales como humanos para su ejecución.

Lo expuesto, genera que cada unidad determine según su parecer, que temas desarrollará en materia ética, ocasionando que no se puedan alinear a las unidades para el desarrollo de un tema común. Lo anterior, también podría propiciar que no exista una optimización de los recursos que destinen las unidades para el abordaje de estos temas, por cuanto, los recursos utilizados para esos fines no están dirigidos al objetivo común de lograr que los funcionarios interioricen los mismos valores institucionales, y .el sentido de pertenencia a la organización.

## 2. SOBRE LOS VALORES INSTITUCIONALES

En encuesta efectuada a funcionarios de la Caja, se les solicitó que indicaran los valores establecidos institucionalmente, evidenciándose que ninguno de los entrevistados fue capaz de reconocer los cinco valores institucionales aprobados por la Junta Directiva.

En el Diagnóstico Situacional sobre los valores y antivalores en la CCSS, efectuado por la Dirección de Planificación Institucional y el anterior Programa Institucional de Rescate de Valores (2007-2008), se determinó que los valores esenciales para la organización deberían ser los siguientes: **Responsabilidad, Respeto, Honestidad, Compromiso y Cortesía**, los cuáles fueron ratificados en la “La Política del Buen Trato”.

Según se describe en el Plan de Trabajo “Fortalecimiento de la ética, moral y conductas deseables en la Gestión Institucional”, la definición dada a cada valor es la siguiente;





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## RESPONSABILIDAD

*“Es la cualidad de toda persona humana para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente. Es el cumplimiento cabal de los deberes y responsabilidades por el ejercicio de nuestro actuar.”*

## RESPECTO

*“Cualidad intelectual según la cual se reconoce en los demás su dignidad inherente como ser humano, sin distingo de ninguna naturaleza”.  
Es la aceptación de ideas, actuaciones y opiniones de los demás, no obstante sean diferentes a las nuestras.*

## HONESTIDAD

*“Cualidad humana de actuar sin doblez, sin engaño sin intención de defraudar o traicionar la confianza que se le ha depositado”.*

## COMPROMISO

*“Es la cualidad humana según la cual, las personas se sujetan al cumplimiento de los términos de una promesa común y compartida”.*

## CORTESÍA

*“Es la cualidad humana relacionada con un buen comportamiento, o buena manera de relacionarse con las normas de etiqueta social”. Cuando se practica la cortesía se pretende la búsqueda de relaciones positivas entre las partes.*

No obstante lo anterior, de las encuestas realizadas se desprende que existe confusión entre los valores institucionales y los principios de la Seguridad Social (solidaridad, universalidad e igualdad), además de que ninguno de los encuestados fue capaz de citar más de tres de los valores de la Caja.

En el Plan de Trabajo “Fortalecimiento de la ética, moral, valores y conductas deseables en la Gestión Institucional”, elaborado por la Subárea de Ética y Valores en abril del 2009, se transcribe lo dispuesto en el Plan Estratégico Gerencial 2007-2012, en donde se establece como objetivo número dos, “Promover el rescate y fortalecimiento de valores”; definiendo en la Estrategia No 9;



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*“...promover activamente el desarrollo de (...) los valores institucionales y los principios de la Seguridad Social mediante los siguientes lineamientos:*

- 1. Instaurar un código de ética que tenga como ejes clave el respeto a la dignidad de los usuarios y compañeros de trabajo, la solidaridad y la honestidad.*
- 2. Establecer políticas y mecanismos efectivos que incrementen la transparencia y hagan efectiva la rendición de cuentas, en todos los ámbitos de la organización...”.*

De conformidad con lo dispuesto en las “Normas de Control Interno para el Sector Público”, en el apartado 2.3.1 “Factores formales de la ética institucional”;

*“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a:*

- a. La declaración formal de la visión, la misión y los valores institucionales.*
- b. Un código de ética o similar.*
- c. Indicadores que permitan dar seguimiento a la cultura ética institucional y a la efectividad de los elementos formales para su fortalecimiento.*
- d. Una estrategia de implementación tendente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares para evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética; así como las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública...”.*

En criterio de éste Órgano de Control, la situación evidenciada se debe a que no existe un alineamiento de las instancias encargadas de la promoción de ética y valores, para enfocar todas las actividades que se desarrollen en materia de ética, hacia aquellos valores definidos y aprobados institucionalmente.

Lo anterior, podría generar que no se esté optimizando la utilización de los recursos humanos y materiales que se destinan para el desarrollo de actividades relacionadas con la promoción de la ética y los valores institucionalmente definidos, además de que no exista una identificación de los funcionarios con los valores institucionales, que permita desarrollar un sentido de pertenencia y compromiso con la Caja.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

### 3. SOBRE EL DESARROLLO DE LA ÉTICA INSTITUCIONAL DENTRO DE LA AUTOEVALUACIÓN DE LAS UNIDADES

La ética es uno de los ámbitos menos desarrollados institucionalmente, lo anterior de conformidad con los resultados del “11° Informe de Autoevaluación de la Gestión, basado en el sistema de Control Interno”, elaborado por el Área de Gestión Control Interno en el 2013.

Según se desprende del Informe de Cumplimiento 2014, de la Subárea de Ética y Valores de la Dirección de Bienestar Laboral, durante el 2014 se realizaron actividades en las cuales se desarrollaron temas tales como; Ética y Valores Institucionales, Valores Humanos, Dirección por Valores, entre otros, en que participaron 318 funcionarios institucionales, lo cual significa que si actualmente se contabilizan aproximadamente 52 000 funcionarios, solamente el 0.61 % de los colaboradores de la Caja participó en las actividades organizadas por la citada Subárea.

Mediante cuestionario escrito aplicado a los titulares subordinados seleccionados por esta Auditoría, se les consultó respecto a las acciones que en criterio de cada uno de ellos estaban pendientes de realizar en materia ética institucional, con relación a lo cual señalaron lo siguiente;

*“...La formación permanente en los valores éticos y la promoción del ejemplo en los funcionarios líderes. La inclusión de evaluación de la formación ética en los procesos de selección y reclutamiento de nuevos funcionarios y en los procesos de evaluación del desempeño...”. (Dirección de Servicios de Salud Central Norte)*

*“...Darle la importancia que el tema merece y que se ve menoscabado porque existen otros temas, también de importancia, que tienen mayor peso y que ocupan mayor tiempo, recursos y dedicación teniendo que ver directamente, con el desarrollo y cumplimiento de la Misión Institucional, sin que se malinterprete, que el tema de la ética no es de importancia directa para lograr esta misión...”. (Dirección de Servicios de Salud Central Sur)*

*“...La elaboración de un programa formal y continuo que contemple actividades sostenibles y periódicas que promuevan ese proceso de cambio de actitud...”. (Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega)*

*“...Mayor divulgación de los programas enfocados al rescate de valores, establecimiento de una cultura del buen trato permanente y sostenido en el tiempo, fortalecida con un liderazgo proactivo de parte de las jefaturas...”. (Dirección Regional de Sucursales Atlántica /Huetar Norte)*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*"...Mayor impulso del programa por parte de las autoridades superiores. Abarcar a toda la población regional con el programa...". (Dirección Regional de Sucursales Brunca)*

*"...Una mayor capacitación sobre el tema, mayor participación sobre el tema, procesos de retroalimentación, además de que se puede fortalecer la realización de talleres con temas específicos de ésta naturaleza...". (Dirección Administrativa Financiera Hospital Max Peralta)*

*"...Que el sistema de reclutamiento y selección considere una serie de aspectos éticas, para determinar como es la persona. Además, que pueda haber incentivos para aquellos funcionarios que destaquen y que hallan procesos más expeditos para sancionar ciertas conductas. Todas esas negociaciones con los sindicatos, han limitado la posibilidad de descartar personal no idóneo, porque hay que "seguir" el orden de nombramientos...". (Dirección Médica Hospital Max Peralta)*

*"...El financiamiento del programa para desarrollarlo adecuadamente, debido a que la ejecución se debe realizar con los Recursos de cada uno de los funcionarios involucrados...". (Dirección Administrativa Financiera Hospital México)*

*"...Los procesos de capacitación continua, en materia de ética, campañas que fortalezcan cada uno de los valores éticos institucionales...". (Dirección Médica Hospital México)*

*"...A pesar de que se han realizado acciones institucionales, como la emisión de recordatorios, la elaboración de concursos, se podría mejorar la gestión informativa con respecto donde se puede localizar el marco político legal sobre el tema, con la finalidad de que llegue a todos los funcionarios...". (Dirección Administrativa Financiera CENARE)*

*"...Un acceso más abierto a la información, así como una divulgación más permanente de los valores éticos, aunque recientemente se han fortalecido con los concursos de valores, eso ha contribuido. Mejorar la comunicación entre las diferentes instancias y los diferentes niveles jerárquicos, que eviten conflictos y faltas a los valores, creo que las situaciones antiéticas podrían presentarse por la dificultada de comunicación entre las distintas jefaturas. Que haya más apertura para externar y resolver las dificultades que se presentan. Usualmente las instancias superiores emiten o solicitan acciones de parte de los niveles inferiores para su ejecución, pero pocas veces tenemos apertura para escuchar nuestras inquietudes sobre el tema...". (Dirección Médica CENARE)*

Según lo dispuesto en las "Normas de Control Interno para el Sector Público", en el apartado 2.3.3 "Integración de la ética a los sistemas de gestión";



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*“...Los sistemas de gestión deben incorporar, como parte de las actividades de control, consideraciones de tipo ético que garanticen razonablemente un desempeño ajustado a altos estándares de comportamiento, que permitan una cabal rendición de cuentas ante los sujetos interesados. En ese sentido, debe prestarse especial atención a los sistemas de particular sensibilidad y exposición a los riesgos...”.*

Para esta Auditoría, la situación expuesta obedece a la ausencia de un sistema de ética articulado que involucre a todas las unidades, en el cual se definan las actividades y competencias asignadas a cada instancia para la promoción de la ética y los valores institucionalmente definidos. Además de que el acceso a las capacitaciones en materia ética es muy limitado en comparación con la cantidad de funcionarios institucionales.

Lo expuesto produce, que la sensibilización en materia ética y de valores no se conceptualice como una prioridad en el desarrollo de las actividades de cada unidad, debido no solo a que existen un número limitado de funcionarios con capacitación en la materia, sino a que no se ha instruido el desarrollo de los temas éticos y de valores definidos por la Institución como una actividad sustantiva que deba incluirse dentro de los programas de trabajo.

## CONCLUSIÓN

Para una institución como la Caja Costarricense de Seguro Social, con aproximadamente 52 000 funcionarios, es fundamental en aras de crear una identidad institucional, que los colaboradores comprendan y se identifique con los principios éticos y valores definidos y aprobados por la Administración Activa.

No obstante, en el presente estudio se evidenció que los funcionarios institucionales desconocen cuales son los valores aprobados por la Junta Directiva, por lo anterior aquellos valores incorporados en las actividades sustantivas, obedece más a la formación personal de los colaboradores que a una identificación con los principios éticos y valores de la Caja, situación que podría generar una afectación tanto a los asegurados como a la imagen institucional por conductas antiéticas. Además, se identificó que el ámbito de la ética es uno de los que presenta un menor desarrollo en su ejecución.

Si bien a nivel institucional se han efectuados acuerdos sobre el compromiso con el desarrollo de la ética y los valores, así como que se han creado estructuras para sensibilizar a los funcionarios y usuarios de la Institución, lo cierto es que no se evidenció la existencia de coordinación y comunicación entre estas instancias, lo cual imposibilita encaminar todos los esfuerzos hacia un objetivo común, alineado a la misión y visión de la Caja Costarricense del Seguro Social.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**AUDITORIA INTERNA**  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

En relación con lo anterior, el desarrollo de actividades independientes en materia de ética y valores institucionales, hace que los recursos humanos y materiales empleados en su desarrollo, no se potencialicen de una mejor forma.

Otro aspecto que se observó en la evaluación, es que se confunden y se consideran como sinónimos los principios de la Seguridad Social (Solidaridad, Universalidad e Igualdad) y los Valores Institucionales (Compromiso, Responsabilidad, Cortesía, Respeto y Honestidad).

De la evaluación realizada se desprende que la Subárea de Ética y Valores, no ha sido empoderada como instancia rectora y fiscalizadora en la materia, lo cual podría generar un debilitamiento del sistema de control interno en la gestión de la ética y los valores institucionales.

## **RECOMENDACIONES**

### **A LA GERENCIA ADMINISTRATIVA**

1. En el plazo de un mes instruir a la Dirección de Bienestar Laboral, para que en el término de cinco meses diseñen un Plan de Trabajo con indicación de los responsables y plazos de cumplimiento para la estandarización y difusión de la ética institucional. El plan deberá establecer los mecanismos para la definición de los temas que anualmente desarrollará cada unidad de la Caja de acuerdo a sus posibilidades; los cuales deberán estar alineados con la misión y visión de la Institución, así como con los valores definidos y aprobados por Junta Directiva.

El Plan de Trabajo deberá hacerse del conocimiento de la Gerencia Administrativa, con la finalidad de que se defina su divulgación en coordinación con las otras gerencias. Dentro de la comunicación que se realice, incluir un recordatorio a todas las unidades a efecto de que se incluyan dentro de sus programas de trabajo y con los recursos disponibles, el desarrollo de temas relacionados con la ética, así como con los valores definidos y aprobados institucionalmente.

## **COMENTARIO**

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe se comentaron con la Licda. Patricia Alvarado Cascante el día 23 de febrero del 2014; en el comentario estuvo presente el Sr. Anthony Herrera Amador y la Licda. María Alejandra Quirós García, Asistentes de Auditoría.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Dentro del Comentario la Licda. Alvarado realizó las siguientes observaciones;

- Con relación a la recomendación 1, "...propone la modificación del último párrafo a efecto de que el plan se remita a la Gerencia Administrativa para su conocimiento, además incluir, para que su divulgación se defina en conjunto con las otras cinco gerencias...".

Valorada la propuesta efectuada, se considera procedente por lo cual se modifica el párrafo en los términos señalados por la Licda. Alvarado.

- Sobre la recomendación 2, la Licda. Alvarado sugiere "...que se incluya la recomendación 2 dentro de la recomendación 1, a efecto de que sean las seis gerencias la que emitan el recordatorio a la luz del nuevo plan definido...".

Analizada la sugerencia de la Gerencia Administrativa, se estima la misma como pertinente, en razón de lo cual se incorpora el texto de la recomendación 2 como otro párrafo de la recomendación 1.

#### ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Licda. María Alejandra Quirós García  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Bach. Anthony Herrera Amador  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Alexander Nájera Prado  
**JEFE**

ANP/MAQG/AHA/trg