



## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de Carácter especial se originó en atención al Plan Anual Operativo 2019, del Área de Servicios de Salud, con la finalidad de analizar la variación en las partidas de “Tiempo Extraordinario” en el Área de Salud Goicoechea 2, Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez, del periodo 2015-2018.

Como antecedente, se determinó que para el año 2002 el Área de Salud Goicoechea 2 se clasifica como una Clínica Tipo 4; sin embargo, se modificó en los periodos 2005 y 2008 como producto de un estudio de clasificación en las áreas de Salud. Se determinó que para el año 2005 pasaría como un Área de Salud, tipo 3; y para el 2008, como un Área de Salud Nivel de atención 2, condición que se mantiene a la fecha del presente estudio.

No obstante, el cambio de clasificación fue ratificado hace más de 10 años, se evidenció que no se efectuaron las gestiones pertinentes y oportunas para la reasignación de los puestos de las jefaturas del área de salud, de conformidad con la clasificación respectiva, no siendo consecuente con la estructura acorde a la prestación de los servicios, complejidad, recursos y especialidades disponibles.

En cuanto a la apertura del servicio de urgencias 24 horas, 7 días a la semana, se evidenció que, para su puesta en marcha, no se dispuso de un estudio técnico que sustentara su apertura, y otros aspectos fundamentales como el nivel de resolución, los recursos humanos y financieros asignados al centro de salud y si esta situación es sostenible en el tiempo.

De conformidad con el procedimiento utilizado para la asignación de tiempo extraordinario, se constató que la institución no dispone de un mecanismo, guía, lineamiento o procedimiento para la conformación de una bolsa de oferentes para la realización de la jornada no ordinaria, situación que ha provocado la elaboración de otros mecanismos para este fin, sin considerar otros criterios técnicos y análisis desde el punto de vista normativo.

En el análisis efectuado por esta Auditoria no fue posible determinar con certeza el costo - beneficio de disponer de un servicio de urgencias las 24 horas, 7 días, 365 días al año, al no evidenciarse un análisis integral que estime aspectos tales como; pertinencia, razonabilidad, productividad, recursos, entre otras variables.

Aunado a lo anterior, se identifican funcionarios del nivel central y de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, que realizan tiempo extraordinario como médicos generales, farmacéutico 3 y microbiólogo clínico 3, siendo esto no concordante con la situación laboral de los trabajadores en su “nombramiento activo”, dado que desempeñan su jornada ordinaria como: Médico Evaluador, Médico Especialistas, Médico Jefe, entre otros perfiles de mayor rango.



Adicionalmente y de conformidad con la información extraída del sistema de la información institucional, las partidas que obedecen a tiempo extraordinario en el Área de Salud reflejan una tendencia al alza, representando incrementos del gasto en términos absolutos por ₡1.270.513.899,04 (un millón doscientos setenta millones quinientos trece mil ochocientos ochenta y nueve colones, con 04/100) entre 2015 y 2018.

En cuanto al análisis efectuado al periodo 2018 la partida 2021 representa una ejecución del gasto, por más de los 800 millones de colones es decir para el 2016 en incremento del (19%); 2017 (55%); 2018 (17%). Así mismo la Cuenta Contable 900-44-2, partida 2027, Extras Corrientes Médicos, presenta un crecimiento en cuanto a la ejecución por más de ₡340 millones (2018), es decir creció un 27%.

Visto lo anterior es necesario reforzar los mecanismos de control y supervisión de los funcionarios que realizan las actividades y tareas asignadas en la jornada extraordinaria, ya que, no se evidencian acciones que refieran un registro de las labores ejecutadas y la producción de labores y asignadas, así como elemento de pertinencia para coadyuvar en la toma de decisiones que realizan las instancias competentes.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría recomendó a la Gerencia Médica realizar un estudio técnico que determine si el disponer del servicio de urgencias 24 horas 7 días es conveniente en términos de costo beneficio, en virtud de la oferta y la demanda de los servicios.

Consecuentemente, se recomendó a la Dirección de Administración y Gestión de Personal definir, implementar y divulgar una guía, lineamiento, procedimiento, que estandarice el procedimiento para la conformación de una bolsa de oferentes, que incluya los requerimientos para la aplicación en los diferentes servicios que requieren funcionarios para desempeñar jornada no ordinaria.

Así mismo, se recomienda a la Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur en virtud de que no se gestionaron las acciones pertinentes, eficaces y adecuadas para la actualización de la plantilla de recurso humano del centro de salud de conformidad con la clasificación asignada en 2008, se instruye realizar las gestiones adecuadas a fin de subsanar la estructura del centro de salud en apego a la normativa institucional.

Respecto a la Dirección Médica de Área de Salud Goicoechea 2, se recomienda adoptar las gestiones pertinentes para que los servicios que requieran funcionarios para realizar tiempo extraordinario se ajusten a los criterios legales y técnicos institucionales.

Po último, se instruye al centro de salud establecer mecanismos de control y supervisión para el monitoreo de las funciones asignadas a los trabajadores que se desempeñan tiempo extraordinario, de tal manera que se determine el cumplimiento de las tareas encomendadas.



## ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

### ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE AL TIEMPO EXTRAORDINARIO EN ÁREA DE SALUD GOICOECHEA 2 U.E 2211

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en cumplimiento al Plan Anual Operativo 2019, del Área de Servicios de Salud, en el apartado de estudios especiales.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el “Instructivo para la confección, trámite y pago de Tiempo Extraordinario (control, pago, registro contable y calidad de la información); así como el impacto en la prestación de los servicios de salud, de conformidad con los recursos financieros ejecutados en las subpartidas de “Tiempo Extraordinario”.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar los mecanismos de control y supervisión en el proceso de pago de tiempo extraordinario en el Área de Salud.
2. Verificar el comportamiento de las partidas presupuestarias que componen el Tiempo Extraordinario, con base a los indicadores de “costo – beneficio” para la población adscrita al centro de salud.
3. Verificar la razonabilidad del estudio técnico que sustenta la apertura del servicio de urgencias en la Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez.

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión de las actividades y mecanismos de control y seguimiento del pago de tiempo extraordinario, gestionados por la administración, de acuerdo con el cumplimiento de la normativa vigente y vinculante.

El análisis de las partidas presupuestarias ejecutadas por la administración, por concepto de Tiempo Extraordinario, “Sistema de Presupuesto Institucional”, así como las subpartidas que comprende dichas partidas (2021-2022-2023-2025-2026-2027), para los periodos 2015- 2018.



Además, del análisis de disponer del Servicio de Urgencias 24 horas, 7 días en el Área de Salud, de conformidad con la prestación de los servicios a los usuarios.

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público R-DC-064-2014, emitidas por la Contraloría General de la República, además de la normativa legal y técnica relacionada con el objeto de estudio

## METODOLOGÍA

En cumplimiento a los objetivos propuestos se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

Entrevistas y solicitud de información a los siguientes funcionarios del Hospital.

- Licda. Ana María Alvarez Matarrita, Jefatura Servicio de Enfermería, Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez
- Dra. Silvia Infante Meléndez, Jefe Servicio de Farmacia, Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez.
- Dr. Rafael Rivero Soto, Jefe a.i. Laboratorio Clínico, Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez.
- Dr. Jairo Enrique Artavia Vega, Coordinador Servicio Urgencias, Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez.
- Dra. Hazel Achío Bogantes, Director Médico, Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez.
- Lic. Santos Blas Guevara Espinoza, Coordinador a.i. Servicio de Registros y Estadísticas de Salud, Hospital Nacional de Niños.
- Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional, Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur
- Licda. Melania Mendieta Alguera, Jefe Servicio de Registros y Estadísticas de Salud, Hospital Dr. Rafael A. Calderón Guardia.
- Licda. Karla Rodríguez Corrales, Coordinadora de Estadística, Hospital Dr., Rafael A. Calderón Guardia.

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política
- Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros de la CCSS, aprobada por Junta Directiva, en el artículo 6 de la sesión 8472 del 14 de octubre del 2010.
- Ley de Control Interno, 7282.
- Ley General de la Administración Pública, 6227
- Código de Trabajo de Costa Rica
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE)
- Normas regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y profesionales en medicina, microbiología, farmacia, odontología, psicología y otros.



- Manual de Procedimiento, Monitoreo y Control de los Indicadores de Gestión para los Servicios de Emergencias de la Institución, Versión 1.0 Manual Organización de las Áreas de Salud.
- Manual de Normas y Procedimientos para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Manual Descriptivo de Puestos, C.C.S.S.
- Instructivo para la confección, tramite y pago de tiempo extraordinario.
- Circular GG-0518-2019, del 21 de mayo de 2019
- Circular GG-1743-2019, del 11 de octubre de 2019
- Circular GM-AJD-35715-2015, del 03 de setiembre del 2015
- Pronunciamiento de la Contraloría General de la Republica, N° 18225 del 11 de diciembre del 2015 CGR/DJ-2337

## DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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 N.º 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. (...)*”

## ASPECTOS GENERALES

El Área de Salud<sup>1</sup> de Goicoechea 2, U.E. 2211, Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez se ubica en la provincia de San José, Guadalupe, clasificada como Centro de Salud Nivel de atención 2 y presenta las siguientes características:

- Dispone de 19 servicios, y un total de 245 plazas de funcionarios.
- De acuerdo con el Diagrama Redes de Servicios de Salud, este centro de salud pertenece a la Dirección Regional Central Sur, específicamente la Red este.
- Atiende la población adscrita del Área de Salud de Moravia (56.932 usuarios), Goicoechea 1 (42.361 usuarios) y Goicoechea 2 (53.189); es decir, un total de 152.482 usuarios aproximadamente.

<sup>1</sup> “Organización definida para la prestación de los servicios integrales de salud, que otorga servicios a la población ubicada en un espacio territorial asignado previamente. Es la unidad geográfica y administrativa básica del Sistema Nacional de Salud, conforma la unidad administrativa básica de los sistemas de gestión y de financiamiento institucional y es la sede de la dirección local de salud, Dirección Desarrollo Organizacional.





El presupuesto asignado por concepto de Servicios Personales al Área de Salud de Goicoechea 2 en los últimos cinco periodos fueron los siguientes:

Cuadro N°1  
Asignación Presupuestaria  
Periodo 2015- 2019  
(Monto en colones)

Año	Asignación Total Partida 2001	Asignación Total Partida 2002	Asignación Total	Variación Anual
2015	1.748.894.957,34	174.000.000,00	1.922.894.957,34	
2016	1.819.754.248,12	203.000.000,00	2.022.754.248,12	99.859.290,78
2017	1.854.501.278,34	199.141.600,00	2.053.642.878,34	30.888.630,22
2018	1.939.988.545,96	220.600.000,00	2.160.588.545,96	106.945.667,62
2019	1.951.696.400,68	228.066.400,00	2.179.762.800,68	19.174.254,72
<b>TOTAL</b>	<b>9.314.835.430,44</b>	<b>1.024.808.000,00</b>	<b>10.339.643.430,44</b>	<b>256.867.843,34</b>

Fuente: Dirección de Presupuesto, Subárea de Control y Evaluación del Gasto, julio 2019, Elaboración Propia.

Como se aprecia en el cuadro N°1 la asignación de recursos al Área de Salud se ha incrementado en 88% para los periodos, 2015—2019.

El presupuesto ejecutado por concepto de Tiempo Extraordinario del Área de Salud de Goicoechea 2 en los últimos cinco periodos corresponde a:

Cuadro N°2  
Gasto de Partidas de Tiempo Extraordinario  
Periodo 2015- 2018  
(Monto en colones)

Partida	Cuenta	Concepto	2015	2016	2017	2018
2021	900-10-0	Tiempo extraordinario (administrativos, paramédicos, incluye también microbiólogos(as), odontólogos(as) y farmacéuticos(as), entre otros)	€244.664.717,29	€303.667.702,63	€689.869.967,11	€823.928.761,30
2022	900-26-4	Recargo nocturno	€0,00	€0,00	€24.066.883,95	€23.135.526,58
2023	900-31-2	Guardias médicas	€0,00	€0,00	€0,00	€119.401,65
2025	900-33-9	Días feriados	€1.969.604,87	€10.551.294,56	€38.175.413,37	€55.817.488,34
2027	900-44-2	Extras corrientes médicos	€120.650.468,25	€136.332.256,19	€269.396.012,28	€367.512.691,17
<b>Total</b>			<b>€367.284.790,41</b>	<b>€423.449.581,16</b>	<b>€1.021.508.276,71</b>	<b>€1.270.513.869,04</b>

Fuente: Dirección de Presupuesto, Subárea de Control y Evaluación del Gasto, julio 2019, Elaboración Propia.



De acuerdo con el cuadro 2, por concepto de tiempo extraordinario las partidas han presentado incrementos porcentuales que oscilan en el periodo 2015 a 2016 un 13%, del 2016 a 2017 un 59% y del 2017 a 2018 un 20%.

Se aprecia en el grafico N°1, el detalle del crecimiento del gasto correspondiente a las partidas de Tiempo Extraordinario, del Centro de Salud, en el periodo 2015-2018.

Gráfico N° 1  
Ejecución del gasto "Tiempo Extraordinario"  
Periodo 2015-2018



Fuente: Dirección de Presupuesto, Subárea de Control y Evaluación del Gasto, julio 2019,  
Elaboración Propia

En cuanto a este aspecto se debe agregar que, para el periodo 2016, mediante oficios N° GM-MDA-14597-2016, de fecha 30 junio del 2016 suscrito por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla; oficio N° 378-2016 ADM, del 15 de julio del 2016, suscrito por Dr. Esteban Avendaño Fernández, Director Médico a.i. ( en ese momento); oficio DRSSCS-ADM-0162-16, del 28 de julio, 2016, suscrito por el Dr. Armando Villalobos Castañeda y correos electrónicos suscritos por el mismo funcionario (en ese momento) se decidió habilitar el servicio de urgencias de la Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez 24 horas al día 7 días de la semana desde el día 04 de julio hasta el 5 de agosto de 2016.

Así mismo, para diciembre de 2016 se resolvió habilitar nuevamente el servicio de urgencias con el propósito de descongestionar los centros de salud del tercer nivel de atención, con el fin de disminuir las infecciones respiratorias, diarreas, crisis asmáticas, entre otras premisas, con una jornada de atención 24 horas 7 días; adicionalmente, se amplió dicha disposición por un periodo de 3 meses más, con el fin de determinar si la apertura del servicio de emergencias 24 horas será una disposición se haría de forma permanente; situación que se mantiene a la fecha de elaboración de este informe; según oficio GM-D-21874-17 del 26 de abril del 2017 y lo externado por la Dirección Médica del Centro de Salud.

De conformidad con la información suministrada y el método de observación realizado por esta auditoria se constató la elaboración de un rol para la jornada ordinaria y otro para el tiempo extraordinario; por ende, el servicio de urgencias dispone de 9 médicos generales, que se distribuyen en 6 profesionales en jornada ordinaria, 2 consulta vespertina y 1 coordinador servicio.





Además, el servicio de urgencias dispone para la atención de los usuarios:

- 1 consultorio de Clasificación
- 5 consultorios de Atención
- 1 sala de Shock
- 1 sala de Cirugía Menor
- 1 área de Pacientes Observación
- 1 sala de Inhalo terapia

Lo anterior, según las siguientes imágenes:

Imagen N°1  
Área de Salud Goicoechea 2  
Servicio de Urgencias



*Fuente: Visita al Área de Salud Goicoechea 2, Servicio de Urgencias, Julio 2019*

De conformidad con lo externado y aportado documentalmente, los servicios de Enfermería, Farmacia, Redes, Laboratorio Clínico confeccionan el rol mensual para la distribución del personal en jornada ordinaria, así como un rol para el personal que realiza jornada extraordinaria.

El servicio de Enfermería dispone de 7 enfermeras profesionales, 28 Auxiliares de Enfermería, los cuales se distribuyen, 1 Enfermera Jefe, 1 Enfermera Salud Mental, 1 Enfermera Obstetricia, 1 Enfermera Programas Especiales, 1 Enfermera Vespertina y 2 Enfermeras de piso, los auxiliares de enfermería cubren diferentes servicios en diferentes jornadas de trabajo.

El servicio de Farmacia dispone de 28 funcionarios conformado por 1 Farmacéutico 4, 1 Farmacéutico 3, 4 Farmacéutico 1, 1 Jefe de Proveeduría, 1 Técnico en Administración en Farmacia 2, 2 Técnicos de Salud en Farmacia I, 2 Técnicos de Salud en Farmacia II y 16 Técnicos de Salud en Farmacia III:

El servicio de Redes dispone de 27 funcionarios, que se distribuye 1 Jefatura, 4 Coordinadores (1 "Profesional 1", 3 "Técnicos Administrativos 3"), 3 Asistentes Técnicos de Redes, 1 Oficinista 2, 1 Central Telefónica y 17 Asistentes de Redes.





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

El servicio de Laboratorio Clínico dispone de 18 funcionarios, 5 Diplomados, 5 Técnicos 1, 2 Auxiliares de laboratorio, 4 Microbiólogos, 1 secretaria y 1 oficinista 3

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LOS ESTUDIOS TÉCNICOS PARA LA APERTURA DEL SERVICIO DE URGENCIAS 24 HORAS 7 DÍAS.

Se evidenció que en el centro de salud no se dispone de un estudio técnico, financiero, legal y presupuestario, de las instancias competentes, mediante el cual se aborden aspectos relacionados con la prestación de los servicios, disposición de recursos humanos y financieros que fundamente la apertura del servicio de urgencias 24 horas 7 días 365 días del año y su sostenibilidad en el tiempo.

La Dra. Ileana Balmaceda Arias, Presidenta Ejecutiva mediante oficio P.E. 45.361-12 del 27 de setiembre de 2012, le indicó a Lic. Luis Fernando Campos Montes, Gerente Administrativo, Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero y al Lic. Luis Guillermo López Vargas, Dirección Actuarial y Planificación Económica, lo siguiente:

*“...Considerando la importancia de valorar todos los criterios técnicos necesarios para una adecuada decisión en materia de reconocimiento de años para auxilio de cesantía, tema sensible por afectar directamente el peculio institucional, acoge la recomendación y les solicita que cada vez que sea presentado ante la Junta Directiva una propuesta relacionada con ajustes salariales o de beneficios laborales, como lo es el apuntado, se acompañe de los criterios técnicos necesarios, sea financieros, actuariales, presupuestarios, legales y de recursos humanos, así como cualquiera otro que se tenga a bien...”*

Si bien la circular mencionada anteriormente, refiere a las propuestas de ajustes salariales o beneficios laborales que son presentados a Junta Directiva, se resalta el hecho de que las propuestas que se elaboren deben de acompañarse de los criterios técnicos respectivos, como buena práctica de administración de los recursos financieros.

La Contraloría General de la Republica, en pronunciamiento N° 18225, del 11 de diciembre del 2005, CGR/DJ-2337, refiere:

*“...El ordinal 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público, Ley N° 6955, dispone sobre la jornada extraordinaria que: “Cuando en los poderes del Estado, en las instituciones descentralizadas y en las empresas públicas se haya consolidado situaciones laborales, en que un solo individuo trabaja en forma permanente la jornada ordinaria y una jornada extraordinaria, su superior jerárquico inmediato, deberá tomar inmediatamente las medidas correspondientes para que cese tal situación, so pena de ser responsable directo ante el Estado del monto de las jornadas extraordinarias que así se pagaren. De inmediato, también, se tomarán medidas por parte del Poder, institución o*

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 9 de 30

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



*“Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”*



*empresa, para que las funciones que originaron la jornada extraordinaria permanente se asignen a un empleado o funcionario específicamente nombrado para desempeñarlas, cuando tales funciones fueren de carácter indispensable". Paralelo a ello, se deberá firmar un convenio entre donante y el centro médico adonde se definan los detalles de la donación.*

Así mismo, la Gerencia Médica, mediante circular GM-AJD-35715-2015, del 03 de setiembre del 2015, "Programación de Guardias Médica y Tiempo Extraordinario que deben realizar los profesionales en ciencias de la Salud", el cual refiere:

***Naturaleza Jurídica del tiempo extraordinario:*** La jornada extraordinaria o tiempo extraordinario, es aquella en la cual se desarrolla en forma efectiva una labor, fuera de los límites de la jornada ordinaria laboral<sup>2</sup>, cuya procedencia se da en el tanto se esté frente a necesidades extraordinarias e imposterables para la entidad que así lo requiera. De lo anterior, es **posible extraer tres elementos básicos:** **1.- Se trata de labores efectivas desarrolladas fuera de los límites de la jornada normal.** **2.- Debe satisfacerse necesidades extraordinarias e imposterables.** **3.- Se trata de labores urgentes y temporales que se presentan bajo determinadas circunstancias,** de manera que el pago de tiempo extraordinario en forma permanente se encuentra prohibido.

*De lo expuesto, se concluye que el criterio imperante en nuestro sistema legal en cuanto al uso de la jornada extraordinaria en el Sector Público se encuentra ligado a los conceptos de temporalidad y contingencia. (El resaltado corresponde al original)*

El Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, mediante oficio DRSSCS-DM-AM-028-2017, de fecha 17 de abril de 2017, comunicó a la Dra. Maria Eugenia Villalta Bonilla, Gerente, Gerencia Médica, el documento denominado "análisis de productividad de servicios de urgencias de las Áreas de Salud Catedral Noreste y Goicoechea 2, como apoyo al servicio de Emergencias del Hospital Rafael A. Calderón Guardia".

*"(...) En el Área de Salud de Goicoechea 2 mantenerse con horario de 24 horas y permanecer en análisis de demanda con el fin de identificar oportunidad de ajuste en la oferta presentada si el ingreso de pacientes se mantiene en aumento sostenido como se desprende de los datos estadísticos presentados y de las oportunidades de cooperación de pacientes encamados de corta estancia que se pretenden trasladar de nivel hospitalario.*

*Se debe realizar un monitoreo periódico de la dinámica en cuanto a consulta/demanda con el fin de ajustar decisiones futuras.*

<sup>2</sup> El ilustre tratadista Guillermo Cabanellas, en su obra "Compendio de Derecho Laboral", define las horas extraordinarias de la siguiente manera: "(...) son las (horas) trabajadas sobre las normales de una jornada, y que han de ser pagadas con un sobreprecio sobre la retribución normal de la hora del obrero o empleado. Como las horas extraordinarias vienen a quebrantar la limitación de la jornada, establecida por razones de orden público, interés social y defensa de la salud del trabajador, no cabe convertirlas en habituales, con la burla consiguiente de la jornada legal de trabajo y los efectos nocivos de prolongar en exceso el esfuerzo laboral" (Guillermo Cabanellas. "Compendio de Derecho Laboral". Editorial Heliasta S.R.L. Buenos Aires. 1968. Pág.675)



*Es fundamental el apoyo de las Gerencias tanto Médica como Financiera para darle la sostenibilidad económica a dichos servicios, ya que, la mayoría de estos momentos se encuentran con tiempo extraordinario (...).*

Finalizado el estudio no se evidenció por parte de esta auditoría que las autoridades del centro de salud, así como la Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur disponga de un monitoreo o seguimientos, que obedezcan a un análisis de la demanda/oferta de la prestación de los Servicios en el Área de Salud Goicoechea 2.

La Dra. Maria Eugenia Villalta Bonilla, Gerente, Gerencia Médica, (en ese momento), mediante oficio GM-D-21874-17 del 26 de abril del 2017, indica al Dr. Armando Villalobos Castañeda, Servicios de Emergencias Área de Salud Catedral Noreste y Goicoechea 2, lo siguiente:

*"(...) Una vez analizado el tema de la gestión y producción en la implementación de jornadas de 24 horas en los servicios de urgencias de las Áreas de Salud de Goicoechea 2... según criterio de esa Dirección Regional avalado por la Dirección Red de Servicios de Salud, se informa entonces, que a partir del mes de mayo se implemente lo descrito en.... oficio DRSSCS-DM-AM-028-2017(...)"*

El Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional, Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, mediante entrevista del 28 de agosto de 2019, respecto a un análisis o estudio técnico que sustente la apertura del servicio de urgencias 24/7 en el Área Salud Goicoechea 2, manifestó:

*"...En cuanto a Goicoechea 2, posterior a 2016, nota de la GM donde se indica 24 horas, lo que se suministra es un análisis de producción, no así un estudio técnico en el momento..."*

El Dr. Eduardo Cambronero Hernández, Director, Dirección de Red de Servicios de Salud, mediante correo electrónico del 26 de agosto de 2019, respecto a si la unidad a su cargo contempló un estudio que refiera la apertura del servicio de urgencias 24/7, en el Área de Salud Goicoechea 2, Clínica Dr. Ricardo Jiménez Núñez, manifestó:

*"...Buscamos en nuestro archivo y no tenemos documentación al respecto hicimos solicitud a nivel regional y local para ver si nos envían información, el Dr. Villalobos está revisando..."*

La Dra. Hazel Achío Bogantes, Directora Médica, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto a un estudio que determine si es más conveniente continuar pagando tiempo extraordinario o solicitar la asignación de recurso humano, manifestó:

*"...Yo no conozco ningún estudio..."*

Lo descrito en el presente hallazgo, obedece a una falta de fundamentación por parte de la administración activa, al no solicitarse los estudios técnicos, ya sea desde el punto de vista financiero, legal, presupuestario o de otra índole, que fundamentara la necesidad de disponer de un servicio de urgencias en una disponibilidad de 24 horas 7 días a la semana.



Lo anterior, representa un riesgo a nivel financiero para la institución, ya que, ante la carencia de fundamentación técnica, no existe garantía razonable de que los recursos dispuestos sea acorde a la demanda de los servicios, lo que podría generar un incumplimiento de los principios de conservación, maximización, eficiencia y eficacia de los recursos financieros institucionales, así como una debilidad de las actividades de control y supervisión.

## 2. SOBRE LA OFERTA Y LA DEMANDA EN EL III TURNO

Esta Auditoría efectuó un análisis de la demanda de servicios de urgencias del Área de Salud Goicoechea 2, mediante las variables de número de atenciones, clasificación de pacientes, permanencia en el servicio por observación, concluyéndose que se invierten en promedio más de 33 millones de colones mensuales (403 millones de colones anuales) en el pago de tiempo extraordinario para mantener la apertura de un tercer turno en la citada Área de Salud.

### 2.1 SOBRE LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS

De conformidad con el análisis efectuado se evidenció que la cantidad de consultas constituido por la “*demandas de servicios*” en un horario de 10:00 p.m. a 06:00 a.m. disminuye en un 78% en promedio respecto al primer y segundo turno, no obstante, para la atención del servicio se mantiene un equipo de funcionarios de enfermería, farmacia, medicina general, laboratorio, entre otros, cancelado en su mayoría bajo la modalidad de tiempo extraordinario.

Para una mejor comprensión de lo anterior, se expone en el siguiente cuadro la cantidad de consultas recibidas en el servicio de urgencias durante el periodo 2018, desglosado por turno de atención:

Cuadro N°3  
Servicio de Urgencias  
Cantidad de Consultas Anual por Turno  
Periodo Enero a Diciembre de 2018

	I Turno	II Turno	III Turno
<b>Anual</b>	<b>66428</b>	<b>53585</b>	<b>11080</b>
<b>Diario</b>	<b>182</b>	<b>147</b>	<b>30</b>
<b>x hora</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>4</b>

Fuente: Área de Salud Goicoechea 2, Servicio de Urgencias, Elaboración Propia

Según se observa en el cuadro 4, durante el primer y segundo turno la cantidad de pacientes que son atendidos en el servicio de urgencias oscila en promedio por hora entre 23 y 18, mientras que en el tercer turno en promedio consultan 4 pacientes por hora, siendo las horas más concurridas entre las 10 p.m. y 12 media noche.



## 2.2 SOBRE LA CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS

De conformidad con la información suministrada por el coordinador del servicio de urgencias se determinó que para el periodo 2018 la cantidad de pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias según la clasificación CTAS<sup>3</sup>, en categoría roja: 1.302 (1%), amarillo 23.655 (18,04%), verde 63.483 (48,43%), sin clasificar 109 (0,08%), azul 43 (0,04%) y blanco 42.501(32,32%). Consecuente con lo descrito anteriormente, el 32.32% correspondiente a los pacientes en categoría blanca (42.501 pacientes), debieron ser atendidos en el Primer Nivel de Atención, dado que no se catalogaron como una urgencia.

Cuadro N°4  
Servicio de Urgencias  
Cantidad de Atenciones por Clasificación  
Periodo Enero a Diciembre 2018

	ROJO	AMARILLO	VERDE	NO CLASIFICADO	AZUL	BLANCO	Total general
2018	1302	23655	63483	109	43	42501	131093
ENERO	24	2086	7802	1	3	20	9936
FEBRERO	22	1909	7834	1	2	30	9798
MARZO	25	2114	9145	12	5	25	11326
ABRIL	37	2173	9446	0	4	36	11696
MAYO	31	2309	9900	1	1	55	12297
JUNIO	189	2126	5501	43	3	3699	11561
JULIO	214	1843	2256	24	4	6120	10461
AGOSTO	173	2007	2426	4	3	6411	11024
SEPTIEMBRE	182	1837	2271	2	7	6031	10330
OCTUBRE	143	1915	2579	5	5	6497	11144
NOVIEMBRE	123	1676	2267	4	2	6750	10822
DICIEMBRE	139	1660	2056	12	4	6827	10698
Total general	1302	23655	63483	109	43	42501	131093

Fuente: Área de Salud Goicoechea 2, Servicio de Urgencias, julio 2019.

Según lo evidenciado se comprobó que la mayor concentración de usuarios que consulta en el centro de salud corresponde a categoría blancos y verdes, con un 80,75% de los usuarios, es decir, la mayoría de los pacientes deberían estar siendo atendidos a nivel de los diferentes EBAIS por lugar de adscripción, lo anterior, de conformidad con el Manual de Organización de las Áreas de Salud.

El Manual de Organización de las Áreas de Salud, de enero 2002, apartado 5. Modelo de Organización de Áreas de Salud Tipo 2, refiere:

<sup>3</sup> El centro de salud efectúa el proceso de clasificación para la prestación de los servicios de conformidad con el tipo de urgencia y la condición del usuario, en ese sentido se dispone del Flujograma de Clasificación Escala Canadiense CTAS, cuyos "clasificadores" corresponden a un color; blanco, verde, amarillo, rojo o azul, Aprobado setiembre 2013, Gerencia Médica.



6.6.2. *Proceso: Urgencias: Este proceso es el responsable de la atención inmediata de la demanda en el servicio de emergencias (accidentes, intoxicaciones, violencias y otros). Para cumplir con lo anterior realiza acciones de: consulta de urgencias, cirugía menor, consulta extemporánea, atención de referencias de otros establecimientos de salud, entre otros. Determina los casos que requieren hospitalización y/o referencia y traslado a otros centros hospitalarios con mayor capacidad de resolución, mediante una atención hasta las 7 p.m., con el fin de satisfacer la demanda de servicios urgentes de la población.*

### 2.3 SOBRE LA CANTIDAD DE USUARIOS EN OBSERVACIÓN

De conformidad con la información suministrada por el Centro de Salud, se promedian 11 usuarios que se mantienen en observación diariamente durante el tercer turno de atención. Los diagnósticos y tiempo promedio de estancia se resumen a continuación:

Cuadro N°5  
Servicio de Urgencias  
Tiempo Estancia Aproximada III Turno  
Periodo Julio 2019

Diagnostico	Tiempo Estancia Aprox.	Detalle	
Crisis Hipertensiva	Control c/d hora	Compensación paciente	Posterior Revaloración
Vomitos	45 min. A 1 hora	Tolerancia Oral	
Dolor Abdominal	1 hora 1/2	Radiografía, Exámenes de Laboratorio	
Crisis Convulsiva	2 - 3 Horas	Protocolos de Atención	
Descompensación Diabetica	2 - 3 Horas	Protocolos de Atención	

Fuente: Área de Salud Goicoechea 2, Servicio de Enfermería, octubre 2019, Elaboración Propia

De conformidad con lo documentando los usuarios deben esperar un tiempo promedio de 1 hora y 30 minutos para ser atendidos nuevamente, posterior a que se disponga de los respectivos exámenes, tratamientos, entre otros aspectos que determinan la compensación del usuario, previo a determinar la condición de egreso.

### 2.4 SOBRE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS

Se evidenció de conformidad con lo documentado y manifestado por las autoridades del centro de salud el cien por ciento del equipo de funcionarios que laboran en el servicio de urgencias, III Turno de las 10.00 p.m. a 07:00 a.m. se cancela bajo la modalidad de tiempo extraordinario.

A continuación, se detalla el equipo de funcionarios mínimo para el III turno.





Cuadro N°6  
Servicio de Urgencias  
Cantidad de funcionarios III Turno<sup>4</sup>  
Tiempo Extraordinario

Puesto	Salario de Referencia	Costo Diario	Costo Mensual	Costo Anual
Microbiólogo Químico Clínico 2	₡ 1 680 430,27	₡ 151 913,90	₡ 4 557 417,00	₡ 54 689 004,00
Técnico 1 en Tecnologías de Salud	₡ 595 597,50	₡ 53 843,08	₡ 1 615 292,40	₡ 19 383 508,80
Farmacéutico 1	₡ 1 501 692,58	₡ 135 755,69	₡ 4 072 670,70	₡ 48 872 048,40
Técnico de Salud en Farmacia III	₡ 568 275,00	₡ 51 373,07	₡ 1 541 192,10	₡ 18 494 305,20
Médico Asistente General	₡ 1 625 254,55	₡ 146 925,91	₡ 4 407 777,30	₡ 52 893 327,60
Médico Asistente General	₡ 1 625 254,55	₡ 146 925,91	₡ 4 407 777,30	₡ 52 893 327,60
Asistente de Pacientes	₡ 485 475,00	₡ 43 887,81	₡ 1 316 634,30	₡ 15 799 611,60
Enfermera 2 Diplomada	₡ 1 020 919,00	₡ 92 292,90	₡ 2 768 787,00	₡ 33 225 444,00
Auxiliar de Enfermería	₡ 598 761,60	₡ 54 129,12	₡ 1 623 873,60	₡ 19 486 483,20
Auxiliar de Enfermería	₡ 598 761,60	₡ 54 129,12	₡ 1 623 873,60	₡ 19 486 483,20
Asistente de Redes	₡ 478 000,00	₡ 43 212,05	₡ 1 296 361,50	₡ 15 556 338,00
Chofer 1	₡ 485 475,00	₡ 43 887,81	₡ 1 316 634,30	₡ 15 799 611,60
Profesional 2 en Tecnologías y Terapias de la Salud	₡ 1 134 651,85	₡ 102 574,55	₡ 3 077 236,50	₡ 36 926 838,00
	₡ 12 398 548,50	₡ 1 120 850,92	₡ 33 625 527,60	₡ 403 506 331,20

Fuente: Índice Salarial CCSS, setiembre 2019, Elaboración Propia

Según se observa en el cuadro anterior, mensualmente se destinan más de 33 millones de colones para el pago de tiempo extraordinario, es decir, al año, el costo de mantener un tercer turno para la atención del servicio de urgencias supera los 403 millones de colones.

En virtud de lo anterior, se debe mencionar que el nivel local dispuso como única alternativa el pago de tiempo extraordinario para suplir la prestación de los servicios, lo anterior fue constado por esta Auditoría mediante entrevistas y la revisión de los roles mensuales.

En ese sentido como parte de las indagaciones efectuadas por esta Auditoría se sostuvo reunión el 11 de setiembre de 2019 con el Dr. Donald Corella Elizondo, Jefe Servicio de Emergencias, Hospital Dr. Rafael A. Calderón Guardia, y conversación telefónica el 19 de setiembre de los corrientes con el Dr. Zeirith Rojas Cerna, Director Médico, Área de Salud de Coronado con relación a la posible atención de los usuarios del sector de Guadalupe, Goicoechea y Moravia, en caso de cerrar el III turno del Área de Salud Goicoechea 2.

A lo que refieren ambos funcionarios es posible colaborar con la atención de los usuarios, sin embargo es necesario se efectuó un análisis de la cantidad de usuarios en observación, así como cantidad de consultantes, sin embargo podemos decir que contamos con la capacidad de brindar atención y existe la posibilidad de colaborar con la población, ya que atender 2 usuarios mas no generaría desplome de la prestación de los servicios, y de ser necesario se valoraría la posibilidad de buscar otro profesional médico, en vista de que ya se dispone de los otros servicios complementarios.

<sup>4</sup> De conformidad con el índice salarial del segundo semestre 2018, y una anualidad promedio de 5 años por funcionario.







La Norma de Control Interno para el Sector Público, Capítulo IV, Normas sobre actividades de Control, refiere:

*“...4.3. Protección y Conservación del Patrimonio. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de protección intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales pueda verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2...”*

La Política de Sostenibilidad del Seguro de Salud 2018-2022, en su apartado 4.4, enunciado B), establece:

*“...Estrategia B.3 Desarrollar modelos de trabajo costo-eficientes y de alto desempeño, en función de la planificación y de las necesidades de la prestación de los servicios institucionales.*

*Lineamientos:*

*B.3.1 Impulsar un modelo de planificación de recurso humano que permita garantizar dentro de un marco de razonabilidad, la sostenibilidad en la prestación de los servicios en el mediano y largo plazo, de conformidad con las prioridades institucionales...*

*...B.3.4 Implementar paulatinamente, modalidades de contratación alternativas bajo un enfoque de gestión por competencias, resultados, teletrabajo, horarios y/o jornadas flexibles, según la conveniencia institucional y priorizando las opciones más costo – eficientes...”*

El Dr. Dr. Jairo Enrique Artavia Vega, Coordinador de Urgencias, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto a un estudio para determinar la cantidad de profesionales en los diferentes turnos, refiere:

*“...No la asignación de funcionarios es de conformidad con la demanda de los usuarios...”*

Refiere, el Dr. Artavia Vega con relación a si tiene conocimiento del costo e impacto de disponer menos médicos en el servicio de urgencias, lo siguiente:

*“...No...”*



La Dra. Hazel Achío Bogantes, Directora Médica, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto a un estudio para determinar la cantidad de profesionales en los diferentes turnos, refiere:

*“...No, sin embargo, hay un análisis por la demanda de usuarios...”*

Refiere, la Dra. Achío Bogantes con relación a si tiene conocimiento del costo e impacto de disponer menos médicos en el servicio de urgencias, lo siguiente:

*“...No ya que no hay un parámetro estándar para poder tomar esa decisión...”*

El no disponer de certeza cuál es el costo beneficio de un servicio de urgencias, obedece a la carencia de un análisis integral que valore la pertinencia, razonabilidad, productividad, entre otros aspectos, que fundamente la decisión de mantener el servicio 24 horas, 7 días a la semana.

En virtud de lo anterior, el Área de Salud ha utilizado diferentes horarios y jornadas laborales con el fin de brindar cobertura al servicio de urgencias 24 horas 7 días, recurriendo a la cancelación de tiempo extraordinario de forma permanente como mecanismo para garantizar la prestación de los servicios.

Consecuentemente con lo anterior el no disponer de información pertinente, oportuna, representa un riesgo financiero, de control interno, así como de planificación estratégica, ya que, disponer de la sostenibilidad económica a los servicios que operan durante la jornada extraordinaria representa un incremento de las partidas variables, así como un incumplimiento de la normativa institucional en virtud de que aplicar la modalidad de pago a dejado de convertirse en una actividad excepcional tal y como refiere el ordenamiento jurídico.

### **3. SOBRE LA CONFORMACIÓN DE UNA BOLSA DE OFERENTES**

Se determinó que a nivel institucional se carece de una guía, metodología o procedimiento, que establezca cual debe ser el actuar de las jefaturas, para la conformación de la bolsa de oferentes para realizar jornada extraordinaria.

Como consecuencia de lo anterior, los servicios del Área de Salud de Goicoechea han utilizado diferentes metodologías para conformar los registros de oferentes para la realización de tiempo extraordinario, entre ellas la utilización de grupos de whatsapp, llamadas telefónicas, entre otros.

*Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo IV, Normas Sobre Actividades de Control señala:*

*4.1 Actividades de Control: 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 deber 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, e 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.*

El Dr. Jairo Enrique Artavia Vega, Coordinador de Urgencias, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto al mecanismo utilizado para constituir una bolsa de oferentes, manifestó:

*“...Ya se disponía de un registro de elegibles cuando asumí funciones, en el cual mediante un chat de “WhatsApp” se solicita la disponibilidad de los médicos. Se ha incluido a otros funcionarios dentro del registro de elegibles...”*

La Licda. Ana María Álvarez Matarrita, Jefatura de Enfermería, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto al mecanismo empleado para constituir una bolsa de oferentes, manifestó:

*“...Si, en primera instancia se cubrió con el personal interno. Llamadas a otras unidades, que si tuviera personal que quisiera hacer guardia. También por solicitudes de los mismos funcionarios. No se ha utilizado los medios institucionales para T.E...”*

La Dra. Silvia Infante Meléndez, Jefatura de Farmacia, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto al mecanismo empleado para constituir una bolsa de oferentes, manifestó:

*“...En ese momento se llamaba por teléfono, Si se dispone de una bolsa de oferentes, hemos publicado en la Web Máster cuando tenemos necesidad solo en la jornada ordinaria.*

*Utilizamos un registro de elegibles por número de días para los nombramientos de jornada ordinaria...”*

El Dr. Rafael Rivero Soto, Jefatura a.i. de Laboratorio Clínico, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto al mecanismo empleado para constituir una bolsa de oferentes, manifestó



*"...Si, cuando yo llegue ya había un registro de elegibles "sustitutos" bajo todos los perfiles que dispone el servicio. Desconozco el método empleado para la conformación de las bolsas de oferentes..."*

La Licda. Natalia Villalobos Leiva, Jefe de Área de Diseño, Administración de Puestos y Salarios, mediante reunión del 11 de octubre de 2019, respecto a la disposición de regulación para la conformación de una bolsa de oferentes para la jornada extraordinaria, manifestó:

*"...Se debe señalar que la circular GG-0518-2019, del 21 de mayo de 2019, aun no se encuentra en aplicación, además de ser un tema de reciente data, ahora bien, en cuanto a si se dispone de un procedimiento específico no hay nada, más que el Instructivo para la confección, tramite y pago de tiempo extraordinario..."*

La situación evidenciada en el presente hallazgo obedece a que a nivel institucional no se ha normalizado el procedimiento para la conformación de la bolsa de oferentes para la búsqueda de oferentes que efectúa tiempo extraordinario, lo anterior ante la inexistencia de una guía, procedimiento, metodología que defina el modelo sistemático a seguir.

La situación descrita en el presente hallazgo obedece a que las instancias técnicas a nivel institucional no han definido lineamientos que establezcan como deben documentarse las bolsas de oferentes para la jornada extraordinaria, provocando así la elaboración de múltiples mecanismos para este fin.

#### **4. SOBRE LOS FUNCIONARIOS QUE REALIZAN JORNADA EXTRAORDINARIA CUYO PERFIL DE PUESTO ES DE UN RANGO SUPERIOR**

Se evidenció la existencia de funcionarios institucionales que realizan tiempo extraordinario en el Área de Salud Goicoechea 2, como Médico General, Farmacéutico 3 y Microbiólogo Clínico 3, aun cuando su perfil es de un rango superior.

Cuadro N°7

Perfiles de funcionarios Institucionales con Tiempo Extraordinario en el Área de Salud  
Periodo 2015-2019

<b>Puesto según acciones de personal</b>	<b>Labores que ejecuta durante la jornada Extraordinaria</b>
Médico Asistente Especialista en Medicina en Ginecología y Obstetricia	Médico General
Médico Asistente Especialista en Epidemiología	Médico General
Médico Jefe 1	Médico General
Médico Evaluador 2	Médico General
Farmacéutico 4	Farmacéutico 3
Microbiólogo Clínico 4	Microbiólogo Clínico 3

*Fuente: Sistema Institucional Planilla Ampliada, julio 2019, Elaboración Propia.*

Nótese del cuadro anterior, la existencia de perfiles de puestos superiores que no son acordes con las funciones que realizan algunos trabajadores durante su jornada extraordinaria.



En ese sentido la institución emitió circular GG-1743-2019, del 14 de octubre de 2019, la cual refiere:

*“...Mediante la Circular N° GG-0518-2019 de fecha 21 de mayo de 2019, esta Gerencia comunicó la derogatoria del inciso 3.3.5 del “Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario”, el cual refiere a la autorización de tiempo extraordinario en perfiles diferentes.*

*Al respecto, se reitera que la fecha de vigencia de dicha disposición es a partir del **01 de noviembre de 2019**, aspecto que fue comunicado en la circular GM-D-7231-2019 del 07 de junio del 2019, suscrita por la Gerencia Médica.*

*Con relación a lo señalado en la circular GG-0518-2019, respecto a la autorización del otorgamiento de tiempo extraordinario en perfiles superiores a la necesidad del servicio, con la finalidad de contar con un procedimiento expedito se modifica para que se lea de la siguiente forma:*

*Se hace la salvedad de que, en casos de excepción debidamente justificados al amparo de la satisfacción del interés público y continuidad en la prestación de los servicios, donde se demuestre en forma fehaciente que se carece de funcionarios para realizar ese tiempo extraordinario, se indica que **la Máxima Autoridad del centro respectivo** podrá autorizar la realización de tiempo extraordinario a funcionarios que se encuentren nombrados ordinariamente en puestos superiores a los que se requieren cubrir.*

*Lo anterior, considerando que dicha autorización implica la responsabilidad de una erogación presupuestaria mayor para la Institución -por cuanto el perfil bajo el cual debe remunerarse es el correspondiente a la jornada ordinaria-, siempre y cuando se cuente con los recursos presupuestarios requeridos para efectuar el pago...” (La negrita corresponde al original)*

El Dr. Jairo Enrique Artavia Vega, Coordinador de Urgencias, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto a si funcionarios externos y del nivel central realizan tiempo extraordinario, manifestó:

*“...Si, en primera instancia se sule con los funcionarios del servicio, el mismo se sule por medio de un chat, se compara con un registro de Excel en orden de antigüedad y respetando equidad*

*Otro chat con funcionarios externo para completar el rol...”*

La Dra. Hazel Achío Bogantes, Directora Médica, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto a si existen especialidades médicas que realizan tiempo extraordinario, manifestó:



*“... Si dermatología porque tenemos lista de espera. El funcionario solo viene los sábados.*

*El médico prioriza las referencias e indica en muchos casos son prioritarios.  
Odontología esporádicamente, por agenda llena...”*

Consecuentemente con lo anterior, se evidenció que la jefatura de Farmacia realiza jornada extraordinaria todos los días de las 06.00 a.m. a las 07:00 a.m. desempeñando funciones como Farmacéutica 1, sin embargo, se paga como Farmacéutica 3.

La Dra. Silvia Infante Meléndez, Jefatura de Farmacia, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto a si realiza tiempo extraordinario y que funciones desempeña, manifestó:

*“...Si, como Farmacéutico 3, funciones despachar, dispensar el remanente del Tiempo Ordinario, atender las recetas de 24 horas, todos los días una hora de 6 a 7 para cubrir el farmacéutico que se debe desplazar a su jornada.*

*Dos veces a la semana 4 horas para cubrir los EBAIS que abren y los remantes...”*

La situación descrita en el presente hallazgo obedece a que las jefaturas de los servicios no han llevado a cabo las gestiones en la búsqueda de personal para la realización de tiempo extraordinario, cuyo perfil de puesto sea consecuente con las labores que ejecutan durante su jornada ordinaria.

De mantenerse esta situación, la Institución se expone a la erogación de mayores recursos por concepto de tiempo extraordinario, lo cual podría generar un daño a la sana administración de los recursos financieros.

## 5. SOBRE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN

Se denota del análisis realizado que los servicios que asignan tiempo extraordinario disponen de indicadores de producción general, no obstante, los servicios carecen de mecanismos orientados a conocer y comparar la producción individual del funcionario que realiza jornada no ordinaria, en ese sentido, nótese que la asignación de tiempo extraordinario solo está orientada a garantizar la apertura del servicio de urgencias.

La Ley General de Control Interno, Capítulo IV Normas sobre Actividades de Control en lo que respecta indica:

*“...4.5.1 Supervisión Constante: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos...”*

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 21 de 30



Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, en el apartado 4.1 establecen:

*“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”.*

El Instructivo para la confección, tramite y pago de tiempo extraordinario, en el apartado 1.1. Control, establece:

*“...Con fundamento en lo anterior, en la Caja el trabajo efectivo que se ejecuta fuera de los límites de los horarios ordinarios pactados con sus trabajadores(as) y que se realiza dentro de los locales de la Institución, constituye jornada extraordinaria; esta labor debe estar debidamente autorizada, supervisada y evaluada por la jefatura correspondiente, quien es responsable directa de su control, salvo que las tareas hubieran sido ejecutadas en una unidad de trabajo distinta a aquella en que ordinariamente se desempeña el empleado(a). En este caso, el jefe de dicho servicio será quien asuma la responsabilidad por el buen aprovechamiento del trabajo realizado...”*

Asimismo, el citado documento en el apartado 6. Control, establece:

*La Dirección Regional correspondiente, conjuntamente con el Director(a) del Hospital donde se contrate a personal médico bajo esta modalidad, deberán establecer los controles básicos sobre los aspectos de puntualidad y asistencia en el caso de guardias, y de cumplimiento de roles y requisitos establecidos en los casos de disponibilidades, de forma tal que se garantice el correcto aprovechamiento del recurso humano, que en definitiva redunde en beneficio del paciente usuario.*





La Licda. Ana María Álvarez Matarrita, Jefatura de Enfermería, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto a las actividades de supervisión y control de las tareas asignadas a los funcionarios que laboran Tiempo Extraordinario, manifestó:

*“...Si la enfermera del turno lleva un registro general de lo gestionado.  
Libro de acta libros con los traslados efectuados por los asistentes de pacientes.  
Bitácora en el centro de equipos con la producción diaria y la cantidad de veces  
que se utiliza la autoclave.  
No, de forma individual, sin embargo, se realiza estadística diaria y mensual,  
adjuntándolo al boletín estadístico...”*

La Dra. Silvia Infante Meléndez, Jefatura de Farmacia, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto a las actividades de supervisión y control de las tareas asignadas a los funcionarios que laboran Tiempo Extraordinario, manifestó:

*“...Nosotros manejamos libro de actas de cantidad de recetas y cupones por turno,  
el farmacéutico es quien anota lo gestionado.  
Sábados y domingos anotan las actividades realizadas...”  
“...Se dispone de un libro de actas y un folder a fin de analizar lo que se ha  
gestionado en cada turno...”*

El Dr. Rafael Rivero Soto, Jefatura a.i. de Laboratorio Clínico, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto a actividades de supervisión y control de las tareas asignadas a los funcionarios que laboran Tiempo Extraordinario, manifestó:

*“...No, lo que sí existe son bitácoras de productividad, en cuanto a solicitar  
informes de productividad individual...”  
“...No, pero los sistemas de información me brindan datos de cuantos exámenes se  
realizaron y lo que indican en la bitácora...”*

Se determinó que las diferentes jefaturas de los servicios que autorizan jornada extraordinaria no solicitan a los funcionarios informes de las tareas realizadas en la jornada.

En cuanto a informes de productividad individual en el servicio, el coordinador de urgencias efectúa un análisis de datos estadísticos de la cantidad de atenciones efectuadas en el centro de salud, sin embargo no se evidenciaron actividades de supervisión y control en el servicio, en ese sentido, las jefaturas deben considerar establecer mecanismos de control y supervisión con el fin de tener certeza de la productividad individual, así como el cumplimiento de las funciones asignadas durante toda la jornada laboral.

El no disponer de mecanismos de supervisión y control adecuados no solo genera el incumplimiento de las normas vigentes, sino también representa un riesgo financiero, dado que, no se tiene certeza de si la jornada extraordinaria se ejecuta bajo parámetros y criterios de pertinencia y razonabilidad.



## 6. SOBRE LA CLASIFICACIÓN Y PLANTILLA INSTITUCIONAL DEL ÁREA DE SALUD

De conformidad con el análisis y la revisión de documentación suministrada por la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur y la Sub área de Diseño y Valoración de Puestos adscrita a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, se evidenció que no realizaron las gestiones pertinentes y oportunas para actualizar la plantilla de las jefaturas del centro de salud de conformidad con la clasificación asignada en el 2008.

Para una mejor comprensión de lo anterior, en el siguiente cuadro se muestra el perfil actual de los puestos de jefatura y Dirección del Área de Salud, contra el perfil que deberían ostentar según el nivel de complejidad:

Cuadro N°8  
Perfiles de funcionarios Institucionales Área de Salud

Puesto	Perfil Actual del Puesto	Perfil Acorde a Plantilla Institucional
Director Médico	Director Médico 1	Medico Jefe 3
Administrador Área de Salud	Administrador Área de Salud Nivel 3	Administrador Área de Salud Nivel 2
Jefe de Farmacia	Farmacéutico 4	Farmacéutico 2
Jefe de Laboratorio Clínico	Microbiólogo Químico Clínico 4	Microbiólogo Químico Clínico 3
Jefe de Enfermería	Enfermera Licenciada 5	Enfermera 4 Licenciada

Fuente: Índice Salarial, Primer Semestre 2014, Elaboración Propia

Nótese del cuadro anterior que en el centro de salud existen puestos que no se ajustan a lo descrito en último Estudio de Clasificación y Valoración de Puestos, es decir recurso humano que no es acorde a la prestación de los servicios.

El Manual de Procedimientos para el Trámite de Estudios en Materia de Clasificación y Valoración de Puestos, enero 2004, Capítulo I apartado 1.3 Procedimiento para la solicitud, elaboración y aprobación de un estudio individual de puestos, refiere:

*“...El procedimiento que se establece en la institución para la realización de un estudio individual de reasignación de puestos, es el siguiente:*

- *El (la) interesado (a) solicita al jefe inmediato, de manera justificada, se le realice estudio de reasignación de su puesto, detallando las tareas anteriores y las actuales.*
- *La jefatura inmediata analiza la petición y verifica la existencia de contenido presupuestario. De considerar procedente la solicitud, la eleva al superior del centro de trabajo siguiendo los canales jerárquicos establecidos, con el visto bueno y justificación respectiva.*



- *En los centros de desconcentración máxima, el superior jerárquico del centro aprueba la solicitud para la realización del estudio y la remite con su criterio a la Oficina de Recursos Humanos local.*
- *En los centros de desconcentración mínima, el superior jerárquico del centro eleva la solicitud a la Gerencia de División respectiva, siguiendo los canales jerárquicos establecidos, para que esta instancia autorice la solicitud y la Oficina de Recursos Humanos local, regional o nivel central procedan a realizar el estudio de puestos correspondiente.*
- *En caso de no proceder la solicitud, siguiendo los canales jerárquicos, la jefatura o superiores justifican al (la) interesado (a) las razones pertinentes.*
- *En la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, el (la) técnico (a) de clasificación de puestos analiza la solicitud tomando en consideración aspectos del entorno de la organización y la aplicación de instrumentos técnicos, para verificar la variación sustancial y permanente en las tareas asignadas al funcionario, estructura organizativa, y otros aspectos determinantes en la recomendación del estudio...”*

Además, refiere:

*Cuando el resultado de un estudio corresponda a una reasignación de puestos hacia abajo, se seguirá el siguiente procedimiento:*

*El (la) titular de la plaza podrá continuar en el desempeño de sus funciones por un período máximo de seis meses, hasta ser trasladado (a) a otro puesto de igual clase que quedare vacante dentro de la Institución, o bien, logre ser ascendido (a) mediante los procedimientos respectivos.*

*Al concluir los seis meses, en caso de que no se haya podido cumplir con el párrafo anterior y en caso de que el (la) servidor (a) aceptare el descenso, se le mantendrá la diferencia del salario base como sobresueldo fijo.*

*Si la ubicación del (la) servidor (a) en otro puesto no fuere posible en los seis meses estipulados y éste (a) no aceptare el descenso, se procederá al pago de las prestaciones legales correspondientes, previo al cumplimiento del proceso administrativo. (El resaltado no corresponde al original)*

El Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional, Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, mediante entrevista del 28 de agosto de 2019, respecto a los mecanismos de supervisión que ha adoptado a fin de que la plantilla del área de salud sea acorde con la clasificación asignada, manifestó:

*“...En lo particular en este caso específico no tengo certeza, sin embargo, con el fin de establecer mecanismos de supervisión se consideró el estudio para los servicios de urgencias...”*



La Dra. Hazel Achío Bogantes, Directora Médica, Área de Salud Goicoechea 2, mediante entrevista del 29 de agosto de 2019, respecto a la actualización de la plantilla institucional de conformidad con la clasificación, manifestó:

*“...Que yo conozca no se ha gestionado nada...”*

Lo referenciado anteriormente es producto de una omisión de la normativa institucional que regula la clasificación y valoración de puestos a nivel institucional.

La situación descrita en el presente hallazgo representa un riesgo de carácter financiero para la institución, dado que podría haber generado pagos de sumas improcedentes, así como un trastorno de la plantilla institucional, en virtud de que distorsiona la homogeneidad organizacional que responde a criterios de estandarización institucional, disposición de profesionales de conformidad con el perfil de complejidad del establecimiento de salud, recursos financieros, entre otros aspectos normados acorde a la realidad existente en centro de salud.

## CONCLUSION

Los Servicios de Salud que se brinda en los diferentes centros médicos de la Caja Costarricense de Seguro Social están orientados a garantizar la prestación de los servicios a todos los ciudadanos, donde la atención debe garantizarse bajo criterios de oportunidad, calidad y satisfacción a todos los usuarios, en el marco de los principios institucionales los establecimientos de salud deben ser garantes que los recursos asignados son dispuestos bajo criterios de pertinencia, razonabilidad, eficiencia, eficacia y optimización de los recursos, a fin de garantizar las mejores condiciones a todos los usuarios.

De conformidad con la documentación e información suministrada se constató que el Área de Salud Goicoechea 2, no dispone de un estudio técnico que, bajo criterios técnicos, financieros, legal determine si la apertura del servicio de urgencias 24 horas, 7 días de la semana, 365 días al año, por lo que no hay certeza de que términos de costo beneficio sea conveniente disponer del Servicio de Urgencias 24 horas 7 días, y si dicha condición es sostenible en el tiempo y acorde a la plantilla institucional.

En cuanto a la ejecución de las partidas presupuestarias que comprende el tiempo extraordinario durante el periodo 2015 – 2018 han presentado una constate tenencia al alza, donde la Cuenta Contable 900-100-0, partida 2021, es la que presenta mayor gasto, pasando de 2015 (₡248.942.381,35) a 2018 (₡828.716.791,33), es decir para el 2016 en incremento del (19%); 2017 (55%); 2018 (17%). Así mismo la Cuenta Contable 900-44-2, partida 2027, Extras Corrientes Médicos, es la partida que presenta el segundo mayor crecimiento, ejecutando ₡122.132, 981,16; millones (2015) ₡340.046.281,14 millones (2018), es decir creció un 27%.

Dado que el centro de salud no dispone de los profesionales suficientes en cada jornada a fin de mantener y garantizar la atención de los usuarios, ha dispuesto de manera permanente las diferentes partidas de tiempo extraordinario, no obstante, no se dispone de un análisis del impacto financiero de disponer de un equipo de profesionales por hora, día, mensual de conformidad con la demanda de los servicios.



Así mismo, se identificaron debilidades respecto a la vigilancia y actividades de control establecidas por la Administración, dado que no se evidenciaron reportes de rendimiento de productividad en los servicios que desempeñaron tiempo extraordinario, lo cierto del caso, es que la administración no ha implementado controles pertinentes y suficientes a fin de garantizar cuales fueron las tareas que realizaron los funcionarios durante la jornada laboral.

Adicionalmente se debe señalar que la institución no dispone de una guía, lineamiento o mecanismo homogéneo que refiera cual es el proceso, para la conformación de una bolsa de oferentes para la jornada extraordinaria, situación que ha provocado múltiples métodos por las diferentes jefaturas, sin que medien criterios técnicos, idoneidad, entre otras variables.

Por último, el no gestionar en forma oportuna, eficiente y eficaz las normas que permitan garantizar de manera razonable que los recursos institucionales, infraestructura, personal, financieros se ajustan a la clasificación y plantillas instruccionales, representa un riesgo financiero, estratégico y organizacional, en virtud de que no se cumple con el marco normativo, así como con el perfil de complejidad del establecimiento de salud.

## RECOMENDACIONES

### 1. AL DR. MARIO RUIZ CUBILLO, GERENTE, GERENCIA MÉDICA O A QUIÉN OCUPE SU CARGO.

- a) De conformidad con el hallazgo 1 y 2 determinar la pertinencia de mantener la apertura del servicio de urgencias del Área de Salud Goicoechea 2 en un horario de 10:00 p.m. a 06:00 a.m., para lo anterior valorar: el costo beneficio, la oferta y demanda, cantidad de pacientes atendidos y su clasificación, pacientes en observación, disponibilidad de otros centros cercanos que puedan suplir la demanda, así como otros elementos que la Gerencia considere pertinentes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, la Gerencia Médica deberá remitir a esta Auditoría Interna, la documentación donde se determine la conveniencia de mantener o no el servicio de urgencias 24 horas 7 días 365 días al año del Área de Salud Goicoechea 2.

**Plazo de cumplimiento:** 6 meses a partir del recibo del presente informe

### 2. A LA DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL LIC. WALTER CAMPOS PANIAGUA, DIRECTOR O A QUIÉN OCUPE SU CARGO

- a) De conformidad con el hallazgo 3, definir, implementar y divulgar una guía, lineamiento, o procedimiento, que estandarice el proceso para la conformación de un registro de oferentes, que incluya los requerimientos para la aplicación en los diferentes servicios que requieren funcionarios para desempeñar jornada no ordinaria.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación anterior, la Dirección debe remitir a esta Auditoría un documento donde se acredite el instrumento solicitado fue diseñada, validada y divulgada.

**Plazo de cumplimiento:** 6 meses a partir del recibo del presente informe



**3. A LA DIRECCIÓN RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, DR. ARMANDO VILLALOBOS CASTAÑEDA, DIRECTOR O A QUIÉN OCUPE SU CARGO**

- a) De conformidad con el hallazgo 6, en virtud de que el centro de salud no gestionó de forma oportuna la actualización de puestos de conformidad con la plantilla institucional de conformidad con la clasificación asignada en 2008, realizar las gestiones pertinentes para que los puestos se ajusten a la clasificación de la oferta de salud y la prestación de los servicios autorizados por la Junta Directiva. Asimismo, de determinarse el pago de sumas canceladas de forma improcedente, proceder e instruir las acciones que sean legalmente procedentes para la recuperación de los montos cancelados.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, la Dirección de Red Integrada deberá remitir a la Auditoría Interna, la documentación donde se evidencie el inicio a la actualización de la plantilla del centro de salud de conformidad con la normativa jurídica y técnica correspondiente y las acciones para recuperar lo montos eventualmente cancelado de más.

**Plazo de cumplimiento:** 9 meses a partir del recibo del presente informe

**4. A LA DRA. HAZEL ACHÍO BOGANTES, DIRECTORA MÉDICA, ÁREA DE SALUD GOICOECHEA 2 O A QUIÉN OCUPE SU CARGO**

- a) De conformidad con el hallazgo 4, adoptar las acciones pertinentes para que los servicios que requieren funcionarios para realizar tiempo extraordinario se ajusten a lo establecido en la circular GG-1743-2019, del 11 de octubre de 2019, suscrita por el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, la Dirección Médica deberá remitir a la Auditoría Interna, la documentación donde se documente las acciones a desarrollar por parte del centro de salud.

**Plazo de cumplimiento:** 3 meses a partir del recibo del presente informe

**5. A LA DRA. HAZEL ACHÍO BOGANTES, DIRECTORA MÉDICA, ÁREA DE SALUD GOICOECHEA 2 O A QUIÉN OCUPE SU CARGO**

- a) De conformidad con el hallazgo 5, instruir a las jefaturas de los Servicios del Área de Salud, establecer mecanismos de supervisión y control para el monitoreo y seguimiento de las tareas asignadas a los funcionarios que desempeñan jornada no ordinaria, de tal manera que se determine la productividad y el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, la Dirección Médica deberá remitir a la Auditoría Interna, la documentación donde se constate el mecanismo de supervisión y control por parte de los servicios que asignan jornada no ordinaria.

**Plazo de cumplimiento:** 3 meses a partir del recibo del presente informe





## COMENTARIO DE INFORME

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron con los funcionarios por parte de la Administración Activa: La Licda. Natalia Villalobos Leiva, Jefe de Área de Diseño, Administración de Puestos y Salarios, de la Dirección Administración y Gestión de Personal; La Dra. Hazel Achío Bogantes, Directora Médica, Lic. Edwin Cambronero Granados, Administrador, del Área de Salud Goicoechea 2; Licda. Nazaret Smith Ramírez, Jefatura Recursos Humanos, Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director, Dirección Red Integrada de Atención de Servicios de Salud Central Sur, Dra. Yerly Alvarado Padilla, Lic. Gilberto León Salazar, Asesores de la Gerencia Médica, por parte de la Auditoría Interna Lic. Melvin Zúñiga Sedo, Jefe Subárea de Servicios de Salud, Licda. Kathya Díaz Rivera, Asistente de Auditoría.

### Recomendación N 1

**Comentarios:** La Dra. Alvarado Padilla, refiere ampliación del plazo de la recomendación a 6 meses. Refiere el Lic. León Salazar modificación a la redacción de la recomendación, lo anterior considerando lo gestionado por la Gerencia Médica en oficio GM-MDA-10967-2019, de fecha 19 de agosto de 2019, suscrito por el Dr. Mario Ruiz Cubillo, Gerente Medico, el cual refiere “Alta Demanda de Solicitudes Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención de Salud”.

*Respecto a los comentarios se amplía el plazo de la recomendación a 6 meses, sin embargo, lo solicitado por Lic. León Salazar, revisado el documento GM-MDA-10967-2019, de fecha 19 de agosto de 2019, suscrito por el Dr. Mario Ruiz Cubillo, Gerente Medico, no es específico respecto a lo solicitado por esta Auditoría, aún así, la Gerencia Médica podría optar por la metodología descrita en el documento, siempre y cuando se refiera a todos los aspectos descritos en el presente informe.*

### Recomendación N 2

**Comentarios:** No se sugiere modificaciones

### Recomendación N 3

**Comentarios:** La Licda. Villalobos Leiva, sugiere que se valore una recomendación, mediante la cual La Gerencia General conozca y analice la metodología utilizada por la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, para la Clasificación las Áreas de Salud, a efectos de estimar el impacto que representan estas modificaciones en la estructura de puestos, y cuál sería la metodología a utilizar en el caso de clasificaciones con perfiles mayores o menores.

La Licda. Smith, refiere ampliación del plazo de la recomendación a 9 meses.





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

*Respecto a los comentarios de la administración está auditoria considera lo planteado, por lo cual se dará abordaje al tema mediante otro producto de auditoria, además se amplía el plazo de la recomendación a 9 meses.*

#### **Recomendación N 4**

**Comentarios:** No se sugiere modificaciones.

#### **Recomendación N 5**

**Comentarios:** La Dra. Achío Bogantes refiere ampliación del plazo de la recomendación a 3 meses.

*Respecto a los comentarios se amplía el plazo de la recomendación a 3 meses.*

### **ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD**

Licda. Kathya Vanessa Díaz Rivera  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Melvin Zúñiga Sedo  
**JEFE DE SUB ÁREA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE DE ÁREA**

EAM/MZS/KDR/edvz