



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

AGO-287-2015
07-10-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo del Área de Gestión Operativa de la Auditoría Interna para el 2015.

Los resultados del estudio reflejan debilidades en la gestión administrativa de la Unidad Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, principalmente por debilidades en los controles con la consecuente afectación de sus actividades sustantivas.

Además, se requiere que la Unidad Gestión de Recursos Humanos instruya y supervise a los diferentes Servicios del Área de Salud, en temas relacionados con trámite de tiempo extraordinario, permisos con y sin goce de salario, vacaciones y exoneración de marca de puntualidad y asistencia.

También se debe girar instrucciones para que los profesionales utilicen el registro digital de marcas en jornadas extraordinarias; así como un plan remedial para fortalecer las debilidades relacionadas con el amplio tiempo de duración para despacho de medicamentos, y la puntualidad de los profesionales en medicina para atención de los asegurados.

Además, se requiere la supervisión sobre las labores que realiza el servicio de mantenimiento y el tiempo extraordinario cancelado a funcionarios en esa unidad.



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

AGO-287-2015
07-10-2015

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO ESPECIAL SOBRE CONTROL DE HORARIOS, PERMISOS, VACACIONES Y ENCUESTA PERCEPCIÓN DE USUARIOS EN EL ÁREA SALUD ALAJUELA NORTE, CLÍNICA DR. MARCIAL RODRIGUEZ CONEJO, U.E. 2216

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE, U.E. 2299

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2015, en lo correspondiente al Área Gestión Operativa.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones institucionales relativas al control en materia de cumplimiento de horarios, gestión de vacaciones y permisos con/sin goce de salario, así como la satisfacción del usuario de los servicios que ofrece el Área de Salud Alajuela Norte (Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la suficiencia del control interno en operación sobre la asistencia y puntualidad de los funcionarios que registran su marca y los que están exonerados de la misma.
- Determinar si los controles instaurados en materia de vacaciones se ajustan a los lineamientos establecidos en la institución.
- Establecer si los permisos con/sin goce de salario se ajustan a los lineamientos establecidos en la institución.
- Evaluar la percepción del usuario en cuanto a la satisfacción y calidez humana que ofrece el personal del Área de Salud Alajuela Norte (Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo).

ALCANCE Y NATURALEZA

Se revisó, según muestra, expedientes de personal del Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, en cuanto al trámite de gestión de vacaciones y permisos con/sin goce de salario del período 2014; y se aplicó encuesta de satisfacción al usuario.

Además, se evaluó el control sobre los trabajos efectuados por el servicio de Mantenimiento y el pago extraordinario en ese servicio.



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

El estudio se realizará conforme lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (Resolución del Despacho Contralor R-DC-064-2014, publicada en La Gaceta 184 del 25 de setiembre de 2014, vigente a partir del 1º de enero de 2015).

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Análisis de:
 - Expedientes de Personal.
 - Registro y control de marcas de quienes realizan jornadas extraordinarias.

- Indagaciones con los siguientes funcionarios del Área de Salud Alajuela Norte:
 - Dr. Mario Ávila Núñez, Director General
 - Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora Unidad Gestión de Recursos Humanos.
 - Licda. Damaris Vargas Delgado, Jefe del Servicio de Enfermería.
 - Dr. Luis Paulino Hernández Charpentier, Jefe Farmacia.
 - Dr. Ricardo José García Jiménez, Jefe Servicio Laboratorio Clínico.
 - Sr. José David Zamora Vargas, Coordinador de Mantenimiento.
 - Lic. Jesús Esteban Calderón García, Coordinador de Transportes.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Manual de Normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos Sujetos a su Fiscalización.
- Reglamento interior de Trabajo.
- Manual para el trámite de disfrute y pago de vacaciones de los Empleados de la CCSS.
- Circular 020016. Exoneración marca de asistencia y puntualidad del 16 de agosto 2001.
- Circular DRH-0998-2005. Cumplimiento efectivo horario de trabajo y jornada laboral.

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:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“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...”.

HALLAZGOS

1.- SOBRE EXONERACIÓN DE MARCAS A FUNCIONARIOS

Para la revisión del trámite efectuado en diferentes servicios del Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, para exonerar de marca a funcionarios que laboran en esas unidades se utilizó una muestra de 23 expedientes personales, determinando que existen debilidades en los procesos.

A la funcionaria Jessica Víquez Alvarado quien ocupa un puesto como Asistente Técnico de Redes, con fecha de ingreso a laborar el 12 de junio 1995, se le tramitó la exoneración con documento denominado “Registro para la exención de marca de puntualidad y asistencia” del 28 de agosto 2013, firmado por la Jefatura de Registros médicos, sin que conste la justificación para exoneración antes de cumplir los 20 años de servicio en la institución.

Además en los casos de Luis Gustavo Soto Muñoz y María Angeles Vargas Barquero, destacados en Farmacia, Ligia María Ramírez Salazar y Giovanni González Miranda, que laboran en Registros Médicos, no se localizaron en los expedientes personales en custodia de la Unidad Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, los documentos que respaldan la concesión del beneficio para no marcar la puntualidad y asistencia.

También los casos de Wilbert Antonio Ramírez Sancho que trabaja en Servicios Generales y Juan Carlos Bolívar González en la Central Telefónica, contienen los expedientes de Recursos Humanos los documentos “Registro para la exención de marca de puntualidad y asistencia” sin que estos señalen la fecha en que se concedió el beneficio.

La Circular 020016 del 16 de agosto 2001, “Exoneración marca de asistencia y puntualidad” establece, Política.

1. Política. La exoneración de marca de asistencia y puntualidad para los empleados(as) de la CCSS, es aplicable únicamente para los siguientes grupos de funcionarios (as): ... 1.-1.2. Los profesionales que se desempeñan como tales.
 - 1.2. Los funcionarios(as) con 20 años de servicio efectivamente laborados en el campo de la salud, quienes se han distinguido por tener un excelente récord en asistencia y puntualidad, así como un sobresaliente rendimiento y calidad de trabajo...

2. Aplicación.

La exención de la marca comienza a regir el primer día del mes siguiente en que el trabajador (a) cumpla sus 20 años de servicio. Constituye este momento la ocasión propicia para que el jefe comunique en forma verbal y escrita (Fórmula de comunicación al trabajador) del mérito a que se ha hecho acreedor, le felicite y agradezca su ejemplar comportamiento y eficiente desempeño.”



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

La circular SDRH-0047-1996 del 29 de febrero 1996 y sus reformas, sobre “Conformación y contenido del expediente personal” señala:

“Con el propósito de uniformar criterios al respecto, se adjunta documento que contiene con detalle la conformación y el contenido del Expediente Personal, por lo cual se solicita el fiel cumplimiento de esta normativa. ... “Los documentos que conforman el expediente del funcionario de la Caja, que afectan su relación laboral, deben estar archivados en orden cronológico ascendente y debidamente foliados ... A continuación se detallan los documentos que deben depositarse dentro del expediente personal: ... - Estudios de antigüedad”

El otorgamiento del beneficio de exoneración de marca a personal que no cuenta con los requisitos establecidos en la normativa aplicable, es contrario a la política establecida en la institución bajo ciertos criterios a cumplir para consentir que se releve de esa obligación a los funcionarios de la institución.

El Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador del Área de Salud, indicó que el formulario que se incluye lo que emite el nuevo sistema utilizado para calificación anual de los empleados, sin que esto signifique que se utilice para exonerar de marca, y que al recibir el detalle de los casos serán revisados para constatar y corregir de ser necesario los casos que ameriten.

La carencia de documentos y de fechas en algunos de ellos, en los expedientes personales de la Unidad Gestión de Recursos Humanos en que conste la concesión del derecho a no marcar a los funcionarios, es una debilidad en el sistema de control que no permite verificar que la autorización se fundamente en los procedimientos establecidos en la Caja.

2.- DE LA PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA, Y LOS PERMISOS CON O SIN GOCE DE SALARIO

Para efectos de evaluación se requirió mediante correo electrónico a la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Jefe Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Área de Salud Alajuela Norte – Dr. Marcial Rodríguez Conejo, registros sobre el control de permisos con o sin goce de salario, determinando que con excepción de la Farmacia, las Unidades no cuentan con registros sobre este tipo de autorizaciones, siendo la única manera de contar con información lo incluido en cada uno de los expedientes del personal que labora en esa Área de Salud.

2.1- DE LA PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA

Con el propósito de verificar la oportunidad en las marcas de asistencia y puntualidad se revisó el registro electrónico instaurado en el Área de Salud Alajuela Norte, utilizando una muestra de 15 funcionarios que quedan insertos sus registros en el denominado “Reporte de marcaciones de los relojes”, abarcando la revisión el período comprendido entre marzo 2014 y abril 2015, constatando en los casos que se consideraron podrían tener inconsistencias con los expedientes personales de los funcionarios.



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

Además, la Unidad Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Alajuela Norte, nos suministró los reportes efectuados por revisión de los reportes de puntualidad y asistencia de los servicios de Enfermería del período enero 2014 a abril 2015, de los cuales se deduce que no sucedieron hechos relevantes en relación con el personal destacado en esa unidad.

De igual manera con el Servicio de Registros Médicos, revisando los reportes de los meses de enero, marzo, abril, mayo, junio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre 2014, enero, febrero y abril 2015, sin que se deduzca de su contenido aspectos a resaltar.

2.2- SOBRE DIFERENTES PERMISOS

De la evaluación practicada en una muestra de 70 expedientes, desprenden los movimientos más relevantes que se incluyen a continuación.

2.2.1.- DE LOS PERMISOS CON GOCE DE SALARIO

De revisión de la muestra seleccionada se determinó algunas debilidades en el otorgamiento de permisos con goce de salario, los cuales se detallan.

LABORATORIO CLÍNICO

- A la funcionaria María del Milagro Soto Artavia, quien labora en el Laboratorio Clínico, se le justificó la salida de sus labores el 31 de diciembre 2014 a las 12 m.d., sin fundamento del tiempo otorgado.
- Por su parte, a la trabajadora del Laboratorio Clínico, Diana Pérez Madrigal se le justificaron salidas antes de su horario establecido por supuestas citas médicas, sin comprobantes que respaldaran la autorización, los días 6 de enero y 25 de abril 2014.

Además a esta misma funcionaria se le justificó la omisión de marca de entrada del 16 de abril 2014. También se le autorizó a la funcionaria Pérez Madrigal, la salida antes de su horario establecido sin que conste la reposición del tiempo otorgado los días 3 de octubre, 5 y 24 de noviembre 2014.

ENFERMERÍA

- A la funcionaria Andrea Chacón Arrieta, Auxiliar de Enfermería, se le justificó por parte de la Jefatura, para salir antes de su horario laboral, sin indicación o justificación del tiempo otorgado en los días que se detalla.

CUADRO N° 1
PERMISOS OTORGADOS A
ANDREA CHACON ARRIETA

FECHA	HORA SALIDA	HORARIO
30-05-2014	12:30 p.m.	V: 7 a.m. A 3 p.m.
25-08-2014	1:30 p.m.	L: 7 a.m. A 4 p.m.
22-10-2014	1:00 p.m.	M: 7 a.m. A 4 p.m.
16-02-2015	1:45 p.m.	L: 7 a.m. A 4 p.m.

FUENTE: Expediente de personal



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

- Además se le justificaron a la funcionaria Chacón Arrieta, sin presentación de los comprobantes de respaldo, permisos por aparentes citas médicas los días 25 de setiembre, 6 y 23 de octubre 2014.
- También se observaron documentos justificando llegadas tardías los días 15, 16 y 28 de octubre 2014, sin notarse acciones por parte de la jefatura para regular este tipo de faltas.
- La funcionaria de Enfermería, Estefany Rojas Montero, solicitó permiso mediante nota para retirarse el 11 de diciembre 2014 treinta minutos antes de su horario de trabajo, presentando el documento de justificación con indicación de haber marcado a las 14:56 horas, o sea con más de una hora de anticipación. Este permiso fue avalado por la jefatura del servicio sin indicar la forma de reposición del tiempo otorgado.
- Además se le concedió a la señora Rojas Montero, permiso con goce de salario para asistir supuestamente a cita en el Patronato Nacional de la Infancia, PANI, el 26 de diciembre 2014 sin notarse el aporte de comprobante por asistencia emitido por esa institución.
- Al funcionario Julio Carballo González, del servicio de Enfermería, se le otorgó permiso el 12 de setiembre 2014 para retirarse a las 2 p.m., horario de ese día 7a.m. A 3 p.m., indicando en el documento de justificación que se trata de un permiso con goce de salario, lo cual es refrendado por la jefatura, sin solicitar la reposición del tiempo otorgado.
- Este mismo funcionario tramitó permisos los días, 27 de marzo, 22 de julio del 2014, 9 de marzo, 4 de mayo y 11 de mayo 2015 para asistir a citas con un odontólogo privado, por cada uno de esos días respaldándose en comprobantes que indican haber durado en las consultas en promedio tres horas.

Es relevante los permisos otorgados por la jornada completa de trabajo y la duración de la atención médica, máxime tomando en consideración que el Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, cuenta con este tipo de servicio al cual puede recurrir cualquier funcionario que labore en esta unidad.

Esta situación fue planteada al Dr. Mario Avila Núñez, Director del Área de Salud, quien indicó analizará esta circunstancia de la cual no estaba enterado el por qué se presenta.

El Reglamento Interior de Trabajo señala,

“Artículo 57.-

Es prohibido al trabajador hacer mal uso del permiso que se le conceda para acudir a alguna diligencia personal o judicial, consultar al médico o cumplir determinadas obligaciones legales o reglamentarias.



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

El trabajador a quien se le comprueba que la hecho mal uso de la licencia, prolongándola innecesariamente o empleando el tiempo en otros menesteres con perjuicio de la disciplina y de la buena marcha del trabajo, según la gravedad de la falta será sancionado con amonestación escrita, suspensión hasta por ocho días o despido, de conformidad con lo establecido en el Capítulo de Sanciones.

Artículo 68.-

Incurrirá en llegada tardía el trabajador que no se presentare, debidamente preparado y listo para su trabajo, en el lugar asignado, a la hora señalada en el respectivo horario.

Artículo 69.-

Las llegadas tardías injustificadas, que ocurran dentro de un mismo mes calendario, serán sancionadas en la siguiente forma: por dos, amonestación verbal; por tres, amonestación escrita; por cuatro, suspensión hasta por dos días; por cinco, suspensión hasta por cuatro días; por seis, suspensión hasta por seis días; por siete, suspensión hasta por ocho días; por más de siete, despido sin responsabilidad patronal.”

La Normativa de Relaciones Laborales establece en su artículo 46, sobre “Otras licencias con goce de salario” las causales para brindar permisos con goce de salario a los funcionarios institucionales señalando además,

“La persona trabajadora demostrará la cita previa al solicitar el correspondiente permiso. Quedan a salvo las situaciones de urgencia que serán comprobadas al momento de reintegrarse a sus labores. En caso que se demostrare que la causa invocada es irregular, previo debido proceso y derecho de defensa, se procederá al rebajo del salario por el día de ausencia, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias que pudieran proceder”.

2.2.2.- SOBRE PERMISOS SIN GOCE DE SALARIO

Los diferentes servicios del Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, con excepción de Farmacia, no mantienen un control sobre los permisos otorgados sin goce de salario a los funcionarios que laboran en esas unidades, debiendo para nuestros propósitos examinar los expedientes personales de la muestra seleccionada para establecer el trámite a quienes han realizado solicitudes por ese concepto.

El resultado de nuestra evaluación permitió determinar lo siguiente:

TRAMITES DE PERMISOS SIN GOCE DE SALARIO EN ENFERMERIA

En el servicio de Enfermería se conceden permisos sin goce de salario por horas o fracciones de esta contrario a lo establecido en la normativa vigente.



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

CUADRO N° 2
PERMISOS SIN GOCE DE SALARIO POR HORAS O FRACCION DE HORA
ENERO 2014 A MAYO 2015
SERVICIO DE ENFERMERIA

ALVARADO BENAVIDES CAROLINA	AUX.ENFERMERIA	02/10/2014 (3 HORAS) 12/12/2014 (4 HORAS) 31/12/2014 (4 HORAS)
BARRANTES CARRANZA MANUEL ANTON	AUX.ENFERMERIA	19/03/2014 (1 HORA) 14/05/2015 (1.5 HORAS) 17/07/2014 (2 HORAS) 18/09/2014 (2 HORAS) 16/10/2014 (3 HORAS) 20/02/2015 (1.5 HORAS) 24/02/2015 (1 HORA) 03/03/2015 (MEDIA HORA) 19/03/2015 (TRES HORAS)
CARBALLO GONZALEZ JULIO EDUARDO	ATAP	10/03/2014 (3 HORAS) 27/03/2014 (1.5 HORA) 09/04/2014 (3 HORAS) 21/04/2014 (7 HORAS) 12/09/2014 (1 HORA) 15/12/2014 (2 HORAS) 26/01/2015 (1:30 HORAS) 09/02/2015 1 HORA) 28/01/2015 (6 HORAS) 20/02/2015 (2 HORAS)
CARMONA ACOSTA SUSY CARINA	AUX.ENFERMERIA	10/04/2014 (3,5 HORAS) 05/11/2014 (3.45 H)
CHACON ARRIETA ANDREA	AUX.ENFERMERIA	08/07/2014 (1.5 HORA) PERSONAL
CHAVES DAVILA WENDY	ENFERMERA 1 LIC	07/01/2014 (4 HORAS) 23/05/2014 (2 HORAS)
JIMENEZ HERRERA SHARON ANDREA	AUX.ENFERMERIA	24/01/2014 (MEDIA HORA) 31/01/2014 (CUARENTA Y CINCO MINUTOS) 07/02/2014 (3 HORAS) 14/02/2014 (1 HORA) 18/07/2014 (2 HORAS)
LEITON GONZALEZ MELISSA	AUX.ENFERMERIA	30/07/2014 (2.5 HORAS) 09/10/2014 (1.5 HORAS)
MENA CORTES JUAN CARLOS	AUX.ENFERMERIA	10/04/2014 (3 HORAS) 02/05/2014(2 HORAS)
MORERA MONTOYA MINOR	ATAP	10/12/2014 (2 HORAS)
ORTIZ ROMERO DINORA IDALIA	ENFERMERA 1 LIC	07/01/2014 (3 HORAS) 11/06/2014 (4 HORAS)
QUESADA RAMIREZ SARA LEONOR	AUX.ENFERMERIA	01/10/2014 (2.5 HORAS) 19/12/2014 (4 HORAS)



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

ROJAS MONTERO ESTEFANIE	AUX.ENFERMERIA	12/02/2014 (4 HORAS) 29/07/2014 (5 HORAS)
SALAS MORA CESAR ANDRES	ATAP	02/12/2014 (1.5 HORAS)
SEGURA ALFARO GRACIELA	AUX.ENFERMERIA	12/11/2014 (4.5 HORAS)
SOLANO UGALDE ANA MARIA	ATAP	03/01/2014 (1.5 HORAS) 21/07/2014 (2 HORAS)
UMAÑA CABEZAS RONALD	AUX.ENFERMERIA	06/01/2014 (4.5 HORAS)

FUENTE: EXPEDIENTES DE PERSONAL

Como se observa en cuadro precedente, en el servicio de Enfermería se ha tenido como costumbre que a los funcionarios se les otorgue permisos sin goce de salario por horas o fracciones de hora sin guardar relación con los plazos mínimos que la legislación establece.

2.2.3.- PERMISOS SIN GOCE DE SALARIO EN QUE NO SE TRAMITO SU DEDUCCION

.- ENFERMERÍA

Del examen de expediente personal de la funcionaria Graciela Segura Alfaro custodiado en el servicio de Enfermería, se ubicaron y constató el otorgamiento de permisos sin goce de salario los cuales no fueron deducidos.

Con dos oficios del 29 de enero del 2015 la trabajadora Segura Alfaro solicitó permisos para retirarse a las 2 p.m., los días 14-21-28 de enero, 11 y 18 de febrero 2015, los cuales no obstante haber gozado de los mismos no fueron rebajados de su salario.

La omisión de este requisito fue corroborado con la jefatura de Enfermería del Área de Salud que mencionó desconocer el motivo de la omisión.

.- UNIDAD GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

En revisión de los documentos y planillas de pago con el objeto de verificar la deducción de los permisos sin goce de salario en una muestra de casos tramitados en el Área de Salud Alajuela Norte, se comprobó que la Unidad Gestión de Recursos Humanos omitió la deducción de algunos casos como se detalla.

- . A la funcionaria Karen María López Gómez, que labora en Enfermería, mediante “movimiento de personal” 140738-2014 del 30 de junio 2014 se tramitó la deducción de permisos sin goce de salario del día 26 de junio 2014, el cuál no le fue rebajado del salario.



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

- . A Sharon Jiménez Herrera, del servicio de Enfermería, se hizo trámite para rebajar permiso sin goce de salario por 2 horas del 18 de julio 2014, con “movimiento de personal” 158414-2014 del 22 de julio 2014, sin que se rebajara la suma que corresponde.
- . Por su parte a la Asistente Técnica en Atención Primaria, Rosa Elena Solano Artavia, en “movimiento de personal” 239851-2014 del 21 de octubre 2014 se le tramitó la deducción correspondiente al día 9 de octubre 2014, rebajo que no se practicó.
- . Mediante “movimiento de personal” 14285-2015 del 22 de enero 2015, se formalizó deducción del permiso sin goce de salario por el día 23 de enero 2015 a Andrea María Chacón Arrieta, Auxiliar de Enfermería, rebajo que no se llevó a cabo.
- . A Melissa Leitón González se le tramitó con “movimiento de personal” 14291-2015 del 22 de enero 2015, rebajo de permiso sin goce de salario correspondiente al 19 de enero 2015, deducción que no se realizó.

Los documentos denominados “movimiento de personal” enumerados, utilizados para tramitar las deducciones por los permisos sin goce de salario otorgados a las diferentes funcionarias se localizaron en los expedientes de personal archivados en la Unidad Gestión de Recursos Humanos, lo cual permite deducir que el trámite de rebajo no lo realizó esa unidad.

Al no rebajar las sumas correspondientes a los permisos sin goce de salario es un perjuicio para la institución, y muestra una debilidad en el trasiego de documentos en la Unidad Gestión de Recursos Humanos quienes son los encargados de garantizar que las deducciones se realicen y se resguarden los respaldos para esas acciones.

La Normativa de Relaciones Laborales indica en el Artículo 48 “Licencias sin goce salarial”:

“1. La Institución podrá conceder permiso sin goce de salario a las personas trabajadoras tomando en cuenta en todo momento que no sufra menoscabo la buena marcha de la prestación de los servicios a los asegurados y pacientes en los siguientes casos: a. De un día en adelante y hasta por un año de manera consecutiva o acumulativa para que el trabajador solicitante atienda asuntos de interés personal.”

Según la Licda. Damaris Vargas Delgado, Jefe del Servicio de Enfermería, los permisos para ausentarse con goce de salario del trabajo siempre obedecen a citas médicas o de otro tipo en que se exige a los funcionarios la presentación de los comprobantes respectivos, desconociendo el por qué en los casos enumerados no se cuenta con ese respaldo. Sobre los permisos sin goce de salario por horas o fracciones, indicó la Licda. Vargas Delgado, que han sido una costumbre de hace mucho tiempo pero tomará las medidas para erradicar esa práctica, y los casos no tramitados por errores se corregirán de inmediato.



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

Aunque la reglamentación y normas vigentes en la institución establecen condiciones para justificar el ingreso tardío a la hora establecida para el inicio de las labores cotidianas, la jefatura a cargo de los funcionarios está en la obligación de analizar cada caso en particular y razonar su criterio, condición que no se cumple en los casos enumerados del Área de Salud Alajuela Norte.

La autorización por parte de las jefaturas de Laboratorio Clínico y Enfermería para el retiro antes de la hora establecida a diferentes funcionarios, no es acorde a la obligación de cada jefe de velar para que el trabajador cumpla con los horarios establecidos, lo cual es aplicable a la anuencia para asistir a supuestas citas sin la presentación de los comprobantes que respaldan el permiso solicitado y otorgado, e incluso a la concesión de jornadas completas para recibir atención médica con horarios que podrían no ser acordes con el tipo de atención requerida.

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director del Área de Salud, comentó que la Jefe de Enfermería le había comentado algunas cosas en que la Auditoría le había realizado observaciones pero no le mencionó sobre estas concesiones, de lo cual dará indicaciones para solventar esta problemática.

El Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador del Área de Salud, dice no estar enterado de esta situación pero al conocer la oficina de Recursos Humanos de las debilidades indicadas girará instrucciones para proceder como corresponde.

El otorgamiento constante de permisos sin goce de salario por horas o fracciones pueden ir en menoscabo de los servicios que se brindan en la institución, aparte de los costos que conlleva el estar tramitando constantemente estos movimientos para efectuar las deducciones a los funcionarios solicitantes, práctica que se considera inapropiada en la institución.

3. REFERENTE AL PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR Y CONTROLAR EL DISFRUTE DE VACACIONES.

La revisión de la documentación relacionada con las liquidaciones a ex funcionarios que laboraron en el Área de Salud Alajuela Norte, permitió determinar que no se tramitaron cancelaciones de vacaciones por períodos acumulados.

3.1.- La revisión en los 75 expedientes de personal del Área de Salud Alajuela Norte tomados como muestra, permite deducir que no se da acumulación de vacaciones siendo el disfrute de las mismas en los períodos que corresponde.

3.2.- En el examen practicado a los expedientes utilizados en la evaluación, y que se encuentran archivados en la Unidad Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Alajuela Norte, se observó que no se encuentran foliados en su totalidad, y el archivo de los documentos que forman parte de los mismos se archivan sin tener un orden cronológico adecuado.

3.3.- Además, para efectos de la evaluación se requirió a la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Jefe Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, registros sobre el control de vacaciones determinando que dicha Unidad no cuenta con los datos requeridos y la única manera de contar con la información es mediante revisión de cada uno de los expedientes del personal que labora en esa Área de Salud.



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

Situación similar con los diferentes servicios incluidos en nuestro examen, con excepción de Farmacia que mantienen un control mediante Excel de las vacaciones otorgadas, no conservan un control de los movimientos por este concepto.

3.4.- Al constatar en los expedientes de ex funcionarios adscritos a esta Área de Salud si hubo cancelación de vacaciones no disfrutadas por omisión en su disfrute oportuno, se determinó que los montos cancelados por este concepto son acordes a cada caso en particular.

3.5.- Referente al trámite de vacaciones, sobre el archivo de los documentos de respaldo de este procedimiento y el llenado correcto de los mismos la evaluación se llevó a cabo con una muestra de 75 funcionarios destacados en el Área de Salud Alajuela Norte, cotejando la información contenida en los expedientes custodiados en la Unidad Gestión de Recursos Humanos con los legajos en poder de los servicios objeto de evaluación. De la revisión se estableció debilidades de control en los diferentes servicios según se enumera.

FARMACIA

Al comparar los formularios incluidos en los expedientes de la Unidad Gestión de Recursos Humanos y la Farmacia se establecen diferencias en los trámites de los siguientes funcionarios:

- Alvarado González Esteban, con derecho a 30 días de vacaciones, de acuerdo a los formularios incluidos en ambos expedientes disfrutó en el período 2013-2014 un total de 29 días sin localizar el trámite del día restante, el cual se dio aparentemente antes de disfrutar los 9 días entre el 10 y 25 de abril 2014 como se visualiza en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 3
VACACIONES OTORGADAS A
ESTEBAN ALVARADO GONZALEZ
Período 2013-2014

FECHAS DE DISFRUTE		N° DÍAS A DISFRUTAR	SALDO
21/11/2013	22/11/2013	2	28
16/01/2014	24/01/2014	7	21
10/04/2014	25/04/2014	9	11
20/06/2014	27/06/2014	6	5
27/10/2014	31/10/2014	5	0

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

- Salazar Solano Juan José, se le tramitaron vacaciones de la siguiente manera:



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

CUADRO N° 4
VACACIONES DE JUAN JOSÉ SALAZAR SOLANO
Período 2013-2014

FECHAS DE DISFRUTE		N° DÍAS A DISFRUTAR	SALDO
20/12/2013	20/12/2013	1	21
03/02/2014	14/02/2014	10	11
12/03/2014	14/03/2014	3	8
09/05/2014	13/05/2014	3	5
14/08/2014	14/08/2014	1	4

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

Del saldo de 4 días que se observa en el cuadro precedente no se localizó el disfrute de los mismos, no obstante contar con adelantos del período 2014-2015.

.- Zúñiga Rodríguez Marcela, no se ubicó la fórmula(s) correspondiente a los últimos 8 días de vacaciones.

CUADRO N° 5
VACACIONES A MARCELA ZUÑIGA RODRIGUEZ
Período 2013-2014

FECHAS DE DISFRUTE		N° DÍAS A DISFRUTAR	SALDO
01/11/2013	01/11/2013 3	1	29
20/01/2014	24/01/2014 4	5	24
17/02/2014	28/02/2014 4	10	14
21/04/2014	25/04/2014 4	5	9
28/04/2014	28/04/2014 4	1	8

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

Según el control mediante Excel de Farmacia el funcionario disfrutó los 8 días entre el 1 y 10 de setiembre 2014.

.- REGISTROS MÉDICOS

Se detectaron incongruencias con diferentes trámites según se enumera.

.- Alvarez Zamora Gerardo, según documentos de trámite contenidos en expediente del servicio se registra sin saldo en sus vacaciones, con el último trámite por 10 días entre el 8 y 19 de diciembre 2014, fórmula que no se ubicó en el expediente de Unidad Gestión de Recursos Humanos.



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

- Azofeifa Guzmán Keith, situación similar al anterior con saldo de cero en sus vacaciones según los registros en expediente de Registros Médicos con disfrute de 9 días de saldo final entre el 9 y 19 de diciembre 2014, sin localizar el documento de trámite en archivo de Unidad Gestión de Recursos Humanos.

- Chacón González Yalile, se le tramitó sus vacaciones sin orden lógico en la anotación de los saldos anotados en las diferentes fórmulas utilizadas para ese propósito, como se detalla:

CUADRO N° 6
VACACIONES A
Chacón González Yalile
PERIODO 2013-2014

FECHAS DE DISFRUTE		N° DÍAS A DISFRUTAR	SALDO
08/04/2014	16/04/2014	6	24
16/06/2014	20/06/2014	5	17
31/07/2014	01/08/2014	2	10
10/11/2014	27/11/2014	14	0

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

Como se deduce del cuadro anterior, con excepción de los primeros 6 días tramitados el saldo anotado en cada una de las siguientes gestiones no guardan relación lógica. No obstante la cantidad de días disfrutados, 27 en total, son acordes a estudio realizado por la Unidad Gestión de Recursos Humanos según oficio ASAN-CMRC-UGRH-0683-2014 del 5-11-2014 el cual está incluido en el expediente de Registros Médicos, sin indicarse en los formularios institucionales utilizados para estos propósitos la existencia de ese cálculo.

- Herrera Zúñiga Guiselle, funcionaria que ingresó a laborar en diciembre de 1989 por lo que debe disfrutar 30 días de vacaciones, siendo tramitado su derecho de la siguiente manera:

CUADRO N° 7
VACACIONES TRAMITADAS A
Herrera Zúñiga Guiselle
PERIODO 2013-2014

REGISTRO SEGÚN EXPEDIENTE DE RECURSOS HUMANOS				REGISTRO SEGÚN EXPEDIENTE DE REGISTROS MÉDICOS			
FECHAS DE DISFRUTE		N° DIAS A DISFRUTAR	SALDO	FECHAS DE DISFRUTE		N° DIAS A DISFRUTAR	SALDO
06/02/2014	11/02/2014	4	26	06/02/2014	11/02/2014	4	26
¿?	¿?	¿?	¿?	28/02/2014	28/02/2014	1	24
14/04/2014	16/04/2014	3	22	14/04/2014	16/04/2014	3	22
09/06/2014	13/06/2014	5	17	09/06/2014	13/06/2014	5	17
07/07/2014	11/07/2014	5	12	07/07/2014	11/07/2014	5	12



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

22/12/2014	02/01/2005	8	0	22/12/2014	02/01/2005	8	0
------------	------------	---	---	------------	------------	---	---

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

En expediente perteneciente a Unidad Gestión de Recursos Humanos no se localizó la fórmula con el trámite de un día de vacación, del 28 de febrero 2014, además no se ubicó documento (s) en que conste el trámite de los días de vacaciones en el rango entre los 12 y últimos 8 días disfrutados. No se ubicó estudio sobre derecho a vacaciones para el período 2013-2014, observándose que los saldos anotados en los diferentes casos son incongruentes, y la sumatoria de los días disfrutados aparentemente suman 26 sin que conste el por qué.

.- Dinorah Murillo Herrera, labora en Registros Médicos a quien se le tramitó aparentemente 5 días de vacaciones entre el 2 y 6 de febrero 2015 según consta en fórmula de trámite archivada en expediente de esa unidad, sin ubicarse la misma en el archivo de la Unidad Gestión de Recursos Humanos.

LABORATORIO CLÍNICO

.-Soto Artavia María del Milagro, el trámite de vacaciones incluido en los formularios utilizados para estos propósitos se presenta de la siguiente forma.

**CUADRO N° 8
VACACIONES DE
María del Milagro Soto Artavia
PERIODO 2013-2014**

FECHAS DE DISFRUTE		N° DÍAS A DISFRUTAR	SALDO
02/10/2013	04/10/2013	3	27
11/11/2013	11/12/2013	2	25
15/01/2014	17/01/2014	3	22
14/04/2014	16/04/2014	3	19
18/07/2014	18/07/2014	1	18
28/08/2014	29/08/2014	2	10
22/09/2014	26/09/2014	5	5
11/12/2014	12/12/2014	2	3
20/01/2015	30/01/2015	8,5	0

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

Las vacaciones tramitadas a la funcionaria Soto Artavia, no tienen un orden lógico en las anotaciones de los saldos contenidos en los diferentes formularios, ejemplo de esto los 2 días otorgados entre el 28 y 29 de agosto 2014 en que se incluye como restante a disfrutar 10 días, lo cual no concuerda con el saldo anterior de 18 días, además se anota en los últimos días de vacaciones tramitados en el período analizado la cantidad de 8,5 días sin tener relación con el saldo precedente anotado de 3 días.

TRABAJO SOCIAL



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

- Castillo Aguilar Marisol, según estudio de vacaciones sin número, archivado en el expediente de Unidad Gestión de Recursos Humanos contaba con derecho a 24 días, no obstante se le tramitó el disfrute de 28 días.

CUADRO N° 9
VACACIONES DE
Castillo Aguilar Marisol
PERIODO 2013-2014

FECHAS DE DISFRUTE		N° DÍAS A DISFRUTAR	SALDO
22/04/2014	02/05/2014	8	22
30/06/2014	11/07/2014	10	10
22/12/2014	06/01/2015	10	0

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

El número de días brindados como vacaciones a esta funcionaria no coincide con la cantidad establecida en el estudio supuestamente preparado por la Unidad Gestión de Recursos Humanos, siendo confuso además el saldo anotado posterior al disfrute de los días otorgados entre el 30 de junio y 11 de julio 2014.

ENFERMERÍA

- Bustos Munguía Gloria, en los documentos archivados en la Unidad Gestión de Recursos Humanos y el Servicio de Enfermería, consta el trámite de vacaciones según se ilustra en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 10
VACACIONES DE
Bustos Munguía Gloria
PERIODO 2013-2014

FECHAS DE DISFRUTE		N° DÍAS A DISFRUTAR	SALDO
06/12/2013	16/12/2013	7	23
14/04/2014	30/04/2014	11	12
24/12/2014	26/12/2014	2	10
30/03/2015	09/04/2015	7	0

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

Como se desprende del desglose contenido en el cuadro, la resta del saldo anterior al disfrute de los 7 días tramitados entre el 30 de marzo y 9 de abril 2015 no combina, con la diferencia de 3 días sin indicación del motivo.

- Carmona Acosta Susy Carina, le corresponden del período 2013-2014, 22 días de vacaciones, siendo de acuerdo a estudio efectuado con derecho a 21 días, los cuales se le tramitaron según la siguiente secuencia.



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

CUADRO N° 11
VACACIONES A
Susy Carina Carmona Acosta
PERIODO 2013-2014

FECHAS DE DISFRUTE		N° DÍAS A DISFRUTAR	SALDO
18/11/2013	22/11/2013	5	17
23/12/2013	03/01/2014	8	8
21/05/2014	21/05/2014	1	7
25/08/2014	02/09/2014	7	0

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

Como se deduce de la segregación, el saldo anotado en el trámite de los 8 días disfrutados entre el 23 de diciembre 2013 y 3 de enero 2014 no se acomoda ni tampoco se indica el motivo para tramitar de esa manera.

- Chaves Dávila Wendy, con derecho a 30 días como vacaciones y según el estudio realizado por la Unidad Gestión de Recursos Humanos para el período 2013-2014 le correspondían 29 días, observando en los documentos de trámite que estos se le concedieron según el siguiente detalle:

CUADRO N° 12
Vacaciones de Wendy Chaves Dávila
PERIODO 2013-2014

FECHAS DE DISFRUTE		N° DÍAS A DISFRUTAR	SALDO
09/01/2014	31/01/2014	17	13
30/06/2014	11/07/2014	10	2
31/12/2014	02/01/2015	2	0

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

Las fórmulas se han confeccionado sin señalar en las mismas las causas que originaron llevar a cabo el trámite de esa manera.

- Gómez Trigueros Denisse, de acuerdo a fecha de ingreso a laborar le corresponden 22 días de vacaciones pero según estudio realizado por Unidad Gestión de Recursos Humanos para el período 2013-2014 debe disfrutar 21. Las fórmulas de trámite contienen el mismo defecto de los casos anteriormente mencionados, inicialmente le otorgaron un adelanto de 10 días y posterior al estudio le tramitaron 11 días sin indicación en las mismas sobre el rebajo del día. Además en expediente perteneciente a Recursos Humanos no se localizó el documento en que se tramitaron los 11 días, del período comprendido entre 16 al 30 de setiembre 2014.

-Solano Ugalde Ana María, funcionaria que según fecha de ingreso a laborar le corresponden 22 días de vacaciones, y según estudio de vacaciones el mismo se reduce a 19 días, los cuales le fueron tramitados según el siguiente dato:



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

CUADRO N° 13
Vacaciones de Ana María Solano Ugalde
PERIODO 2013-2014

FECHAS DE DISFRUTE		N° DÍAS A DISFRUTAR	SALDO
10/02/2014	14/02/2014	5	17
01/07/2014	04/07/2014	4	13
08/09/2014	08/09/2014	1	12
27/11/2014	09/12/2014	9	0

FUENTE: EXPEDIENTE DE PERSONAL

Se reitera lo anotado en los casos precedentes, en que el saldo de vacaciones insertas en los diferentes documentos no coincide, y no se indica el motivo del trámite por una cantidad menor de días. Además en expediente custodiado en Unidad Gestión de Recursos Humanos no se localizó el formulario con trámite del día 8 de setiembre 2014.

.- También, de la revisión llevada a cabo se constató en los expedientes de los funcionarios Paul David Jiménez Alvarado, Melissa Leitón González, Juan Carlos Mena Cortés, Andrea Isabel Morales Núñez, Minor Morera Montoya, Estefanie Rojas Montero y Rodolfo Ugalde Arguedas, que se efectuaron estudios para establecer el número de días de vacaciones que les correspondía disfrutar en el período 2013-2014, siendo en todos los casos menor cantidad a los establecidos según sus fechas de ingreso. No obstante, en las fórmulas utilizadas para el trámite de vacaciones no se deja constancia de las circunstancias que mediaron para establecer la reducción en la cantidad de días a disfrutar en el período, incluyendo en los documentos saldos de días que no concuerdan.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

“5.1 Sistemas de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas”.

“5.4 Gestión documental

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional,



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.

La circular SDRH-0047-1996 del 29 de febrero 1996 sobre “Conformación y contenido del expediente personal” y las reformas aprobadas por la Junta Directiva establece,

“Los documentos que conforman el expediente del funcionario de la Caja, que afectan su relación laboral, deben estar archivados en orden cronológico ascendente y debidamente foliados.”

La falta de automatización de los procesos de Recursos Humanos, implica que los documentos utilizados para vacaciones solo puedan ser accedidos mediante la revisión de cada uno de los expedientes de los funcionarios.

Consecuentemente, la automatización de procesos permitirá un mayor aprovechamiento de los recursos institucionales, así como un control y supervisión más oportunos.

El foliado parcial de los expedientes del personal que labora en el Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, en custodia de la Unidad Gestión de Recursos Humanos es una labor que se ha cumplido en forma parcial lo mismo que el archivo de documentos sin orden secuencial o cronológico, aunado a esta situación se observó que existen debilidades en el traslado de formularios por este tipo de trámites por parte de los servicios lo que no ha permitido su ubicación en los diferentes expedientes.

El Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador del Área de Salud, menciona estar de acuerdo con la observación que hace la Auditoría y coordinará con Recursos Humanos para que se solvete lo indicado, y se corrija los casos que son de conocimiento de esa oficina, evitando que esto se vuelva a presentar.

La inclusión de datos en las fórmulas para el trámite de vacaciones sin un orden lógico, es una actividad recurrente en los diferentes servicios de esa Área de Salud como se deduce de los casos enumerados en este apartado.

Esta práctica genera el tener que recurrir al examen de la documentación inserta en los expedientes para determinar los días que corresponden a los diferentes funcionarios, sin que esto sea garantía suficiente por la ausencia en muchos casos de legajos de respaldo a lo tramitado.

4. SOBRE EL TIEMPO EXTRAORDINARIO LABORADO EN EL AREA DE SALUD ALAJUELA NORTE

Mediante la revisión del tiempo extraordinario cancelado en el Área de Salud Alajuela Norte en el período comprendido entre enero 2014 y marzo 2015, se extrajo los datos correspondientes a los



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

servicios de Mantenimiento y Farmacia, verificando que las horas reportadas cuenten con respaldos en marcas de puntualidad y asistencia.

TIEMPO EXTRAORDINARIO EN FARMACIA

El examen permitió establecer que el tiempo extraordinario tramitado en la Farmacia para el personal técnico, se respalda en marcas registradas en el reloj electrónico y de acuerdo a nuestra revisión no se detectaron incongruencias. No obstante, los Farmacéuticos que prestan sus labores mediante la misma modalidad, tiempo extraordinario, no cumplen con ese requerimiento, sino utilizan un “libro de actas” foliado en que anotan el nombre, las horas laboradas y firma del profesional.

Mediante comunicado de las Gerencias institucionales, GA-27338-13, GM-9309-13, GF-14790-13, GIT-0781-13, GP-21671-13, GL-30707-13 del 31 de mayo de 2013, referente a seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo se indica:

“3. Del registro de asistencia y puntualidad cuando se labora tiempo extraordinario.

- a) *Se reiteran los términos de la circular 026307 de fecha 19 de noviembre de 1996, emitida por el Cuerpo de Gerentes, en la que se comunica la siguiente disposición para la aplicación del artículo 12 de las Normas de Pago de Tiempo Extraordinario,”*

“Toda persona a quien se le autorice laborar tiempo extraordinario deberá efectuar los registros respectivos en el reloj marcador, donde se demuestre el tiempo efectivamente laborado.”

“1.6 Del registro y control:

*Para efectos de pago, sólo serán válidas las horas extraordinarias que están debidamente registradas y comprobadas en las tarjetas individuales de control de asistencia y puntualidad.
(...)*

(...) El control y registro de tiempo extra laborado (...) debe ejecutarlo cada servicio donde se desempeña el profesional, el cual debe ser supervisado y refrendado por el superior inmediato.”

Según indicó la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora de Unidad Gestión de Recursos Humanos, a los Farmacéuticos que laboran tiempo extraordinario se empezó a acreditar para que marquen a partir del 27 de mayo del presente año.

Las jefaturas deben velar por el establecimiento de controles y mecanismos que garanticen el cumplimiento efectivo de la normativa institucional, instaurando un sistema que promueva una cultura hacia la responsabilidad y efectivo respaldo a las actividades que se desarrollan.



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

Es criterio de esta Auditoría que uso de dispositivos diferentes a lo normado por parte de los funcionarios exonerados de marca, no contribuye al establecimiento de controles eficientes lo cual podría propiciar el incumplimiento de la hora de entrada y salida de sus labores en tiempo extraordinario así como el ausentismo.

TIEMPO EXTRAORDINARIO EN MANTENIMIENTO

En la revisión del tiempo extraordinario tramitado en Mantenimiento del Área de Salud Alajuela Norte, para corroborar que el mismo se encuentre respaldado en marcas de puntualidad y asistencia se comprobó que al funcionario Marvin Mora Benavides, quien labora en Transportes de la misma área y realiza tiempo extraordinario en esa unidad y en Mantenimiento, se le tramitó en forma supuestamente errónea horas extras que no proceden.

CUADRO N° 14
PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO A
MARVIN MORA BENAVIDES

DIA	Horario Extras TRANSPORTES		total Horas	N° documento	Horario Extras MANTENIMIENTO		total Horas	N° documento	Resultado
	De	A:			De	A:			
09/11/2012	03:30	05:30	2	2690253	04:30	05:30	1,00	2690135	Se canceló una hora de más
04/01/2013	03:30	04:30	1	2690249	03:30	10:00	6:30	2690240	Se canceló una hora de más
24/04/2013	04:00	05:00	1	2690279	04:00	06:00	2,00	2629667	Se canceló una hora de más
05/09/2013	03:00	04:30	1	2690406	04:00	05:00	1,00	2806937	Se canceló media hora más
30/04/2014	03:00	04:00	1	18801-2014	03:00	06:00	3,00	11910-2014	Se canceló una hora de más
21/05/2014	03:00	04:00	1	18915-2014	03:00	06:00	3,00	18563-2014	Se canceló una hora de más
26/06/2014	03:00	04:00	1	26527-2014	03:00	06:00	3,00	25301-2014	Se canceló una hora de más
14/07/2014	04:00	05:30	1,5	33893-2014	04:00	05:30	1,5	30957-2014	Se canceló una hora de más
18/07/2014	02:00	03:00	1	33893-2014	02:00	05:00	3,00	30957-2014	Se canceló una hora de más
23/07/2014	03:00	04:00	1	33893-2014	03:00	06:00	3,00	30957-2014	Se canceló una hora de más
29/07/2014	03:00	05:00	2	33893-2014	03:00	05:00	1,00	30957-2014	Se canceló una hora de más
18/08/2014	03:00	04:00	1	40568-2014	03:00	06:00	3,00	39906-2014	Se canceló una hora de más
19/08/2014	03:00	04:00	1	40568-2014	03:00	06:00	3,00	39906-2014	Se canceló una hora de más
21/08/2014	03:00	04:00	1	40568-2014	03:00	06:00	3,00	39906-2014	Se canceló una hora de más
29/08/2014	02:00	03:00	1	40568-2014	02:00	04:00	2,00	39906-2014	Se canceló una hora de más
23/09/2014	03:00	04:00	1	45949-2014	03:00	05:00	2,00	44269-2014	Se canceló una hora de más
29/09/2014	03:00	05:00	2	45949-2014	04:00	07:00	3,00	44269-2014	Se canceló una hora de más
05/11/2014	03:00	04:30	1,5	62110-2014	04:00	06:30	2,50	62353-2014	Se canceló media hora más
04/12/2014	03:00	04:30	1,5	70124-2014	04:00	06:00	2,00	68807-2014	Se canceló una hora de más
05/12/2014	04:00	05:00	1	70124-2014	04:00	07:00	3,00	68807-2014	Se canceló una hora de más
30/01/2015	02:00	03:00	1	5654-2015	02:00	06:00	4,00	4580-2015	Se canceló una hora de más
02/02/2015	04:00	05:00	1	14792-2015	04:00	06:00	2,00	12781-2015	Se canceló una hora de más
03/02/2015	04:00	05:00	1	14792-2015	04:00	05:00	1,00	12781-2015	Se canceló una hora de más
13/02/2015	04:00	05:00	1	14792-2015	04:00	08:00	4,00	12781-2015	Se canceló una hora de más



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

20/02/2015	03:00	04:00	1	14792-2015	03:00	06:00	3,00	12781-2015	Se canceló una hora de más
------------	-------	-------	---	------------	-------	-------	------	------------	----------------------------

FUENTE: Expedientes de Recursos Humanos y control de marcas puntualidad y asistencia.

Como se desprende de este cuadro al señor Mora Benavides desde noviembre 2012 hasta febrero 2015 se le canceló tiempo extraordinario que aparentemente no procede, situación que se presenta al laborar horas extras tanto en el servicio de Transportes como en Mantenimiento. Esta circunstancia se presenta en los días que realiza horario extraordinario en ambos servicios, los cuales ejecutan los reportes en forma separada sin que se dé una corroboración que evite la dualidad como se ha determinado.

Según indicó el Lic. Jesús Esteban Calderón García, Encargado de Transportes del Área de Salud Alajuela Norte, el señor Mora Benavides labora tiempo extraordinario cuando se requiere el traslado de pacientes desde o hacia hospitales nacionales principalmente por citas médicas o internamientos, u otras necesidades imprevistas que se presentan en el servicio. En cuanto al trámite de horas extras indica llevarlas a cabo con base en los documentos que respaldan los traslados.

Por su parte el señor David Jesús Zamora Vargas, coordinador de Mantenimiento, mencionó que el señor Mora Benavides realiza labores extraordinarias desde hace varios años y se le toma en cuenta debido a su experiencia y conocimiento, además que anteriormente laboró en esa unidad, y como control anotan las horas que presta sus servicios en esos trabajos.

El pago de tiempo extraordinario supuestamente duplicado, se debe a la carencia de revisión por parte de los encargados de los servicios que reportan para su cancelación de los días y jornadas laboradas bajo esa modalidad, tomando en consideración que están enterados que el funcionario presta sus labores en tiempo extra a ambas actividades.

SOBRE LAS LABORES DE MANTENIMIENTO EN TIEMPO ORDINARIO Y EXTRAORDINARIO

Se determinó que en Mantenimiento del Área de Salud Alajuela Norte los trabajos que se realizan en horario ordinario y extraordinario presenta debilidades de control, lo cual impide conocer cuales labores se realizan en cada una de esas jornadas.

Mediante el examen de una muestra de tarjetas control conservación y mantenimiento, las cuales se utilizan para que los servicios planteen sus requerimientos se estableció que no se completan según el formato establecido, lo cual no permite establecer con exactitud la fecha de realización de las peticiones, funcionario (s) que intervinieron en la ejecución de los mismos ni las horas utilizadas, como se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 15
Control trabajos en Mantenimiento
Área de Salud Alajuela Norte



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

N° solicitud	Fecha	Unidad solicita trabajo a realizar	Trabajo a realizar	Nombre empleado que realiza el trabajo	Fecha terminación el trabajo	Firma o nombre solicitud trabajo	Firma recibido trabajo
423217	10/02/2014	Odontología	Reparación 2 amalgamadores	¿?	¿?	si	si
334653	¿ ?	Consultorio 1 B #26	Acabado de pintura	¿?	¿?	si	no
220924	23/04/2014	Consultorio 8	Cambio fluorescente	¿?	¿?	si	si
285928	08/04/2014	Ebais Itiquis	Reparación esfigmomanómetro #946553	¿?	¿?	si	si
346847	16/04/2014	Farmacia	Reparación 5 selladoras	¿?	¿?	si	si
334916	15/04/2014	Servicios Grles	Cambio parrilla de orinales	¿?	¿?	si	si
334922	14/04/2014	Servicios Grles	Reparación cepillo eléctrico del sótano	¿?	¿?	si	si
285944	08/05/2014	Enfermería	Reparación refrigeradora 780047	¿?	¿?	si	no
427809	14/05/2014	Ofic. Incapacidades	Reparación llavín de la ventana	¿?	¿?	si	si
334942	07/05/2014	Servicios Grles	Reparación llavín de mueble bodega	¿?	¿?	si	si
361239	¿ ?	San Isidro	Reparación llavín puerta atención primaria	¿?	¿?	si	si
220912	27/06/2014	¿ ?	Llavín consultorio 46	¿?	¿?	si	si
361411	12/06/2014	Enfermería	Reparación lavatorio, cuarto de ropa.	¿?	¿?	si	si
346958	09/05/2014	Farmacia	Reparación gotera en área de cómputo	¿?	¿?	si	no
285949	21/05/2014	Centro Equipos	Reparación visagra de puerta	¿?	¿?	si	si
334760	17/06/2014	Farmacia	Reparación silla tipo oficina	¿?	¿?	si	si
423123	17/06/2014	¿ ?	Tanque de agua sabanilla	¿?	¿?	si	si
220735	23/06/2014	Sub-dirección	Reparación silla giratoria	¿?	¿?	si	no
346965	25/06/2014	Farmacia	Reparación dos selladoras de bolsas	¿?	¿?	si	si
423406	04/07/2014	Rayos X	Reparación de llavín cuarto oscuro	¿?	¿?	si	si
346862	09/07/2014	Farmacia	Reparación de mueble, se cayeron puertas	¿?	¿?	si	si
423116	16/07/2014	Odontología	Cambio de bombillo a lámpara dental	¿?	¿?	si	si
423125	28/07/2014	Sub-dirección	Cambio en lavatorio consult. 27	¿?	¿?	si	si

FUENTE: Tarjetas control conservación y mantenimiento, Servicio Mantenimiento ASAN

Según indicó el señor David Jesús Zamora Vargas, funcionario que labora como coordinador de Mantenimiento, han estado en un proceso de ordenamiento de las funciones administrativas del



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

servicio al asumir esas funciones, no obstante ser técnico en mantenimiento debe dedicar junto a otro compañero con el mismo perfil en la realización de los trabajos que les solicitan, aparte de un asistente de mantenimiento que colabora en labores menores.

Como control de los trabajos efectuados en Mantenimiento se lleva de manera automatizada mediante Excel, en que se detallan los que se realizan en horario ordinario y tiempo extraordinario con respaldo en tarjetas de solicitud, sin registrar los funcionarios que intervienen, tiempo invertido, como tampoco las fechas en que se realizan.

De estos datos, indicó el coordinador de Mantenimiento señor David Jesús Zamora Vargas, se trasladan informes mensuales a la administración del Área de Salud.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece:

4.4.2 Formularios uniformes El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”

“5.4 Gestión documental

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.

El Instructivo para la confección, trámite y pago del tiempo extraordinario en el punto 2 sobre condiciones para el pago de tiempo extraordinario señala,

“El jefe de cada Unidad será el responsable de la organización funcional del personal a su cargo, con el propósito de que la Caja no pague sumas de dinero por concepto de horas extra que no se justifiquen. Por regla general, la jornada extraordinaria puede autorizarse para resolver situaciones especiales y excepcionales no como labor diaria,”

“Por otra parte, se considera el trabajo extraordinario como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública.”

Además de las debilidades indicadas en el llenado de las tarjetas utilizadas para llevar a cabo los trabajos en mantenimiento, estas se encuentran agrupadas y archivadas aparentemente de acuerdo al mes que



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

realizaron las labores, no obstante esta condición no se puede establecer por la falta de fechas que indiquen el inicio y finalización de las tareas.

Referente a la marca de puntualidad y asistencia de los Farmacéuticos, indica el Dr. Mario Ávila Núñez, Director médico del Área de Salud, que el control en el libro se utilizó hasta el 27 de mayo del presente año, en que se instruyó a la jefatura de Farmacia y Recursos Humanos para otorgar las claves de marca de puntualidad y asistencia a utilizar cuando laboran tiempo extraordinario.

El Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador del Área de Salud, comentó sobre la problemática que se ha tenido con el servicio de mantenimiento, el cual cuenta con dos técnicos y un ayudante que fue cedido de Oficinas Centrales quien realiza labores menores de asistente a los técnicos, uno de los técnicos colabora en labores administrativas, lo cual conlleva tiempo laboral, por lo que deben recurrir a tiempo extraordinario, en el cual utilizan o labora un funcionario de transportes con experiencia en mantenimiento y quien tiene mucho tiempo de colaborar, trabajando cuando se requiere hasta los días sábados. En el tiempo extraordinario también colaboran en algunas ocasiones otros funcionarios de la Clínica, trabajos que se realizan teniendo siempre la presencia del técnico coordinador David Zamora, en que realizan tareas que no pueden hacer en horas hábiles por la permanencia de asegurados y funcionarios. Sobre el control de los trabajos en forma mensual se le informa los trabajos realizados, e incluso recientemente se remitió un informe que solicitó la Dirección Regional sobre lo mismo.

En cuanto a las tarjetas por mantenimiento, el registro de fechas y demás datos de lo que está enterado el coordinador de mantenimiento lo comentará con él para seguir completando esa información, lo mismo que la justificación de los trabajos en tiempo extraordinario.

La carencia de elementos básicos en los documentos utilizados para el control de las funciones que corresponden al servicio de Mantenimiento, es una debilidad importante que no contribuye en un control interno eficiente ni eficaz por parte de las autoridades responsables del Área de Salud, conformándose aparentemente solo con los informes que le traslada el funcionario que coordina el servicio de Mantenimiento.

El tiempo extraordinario pareciera se utiliza de manera constante en mantenimiento del Área de Salud, lo cual se podría estar convirtiendo en actividad cotidiana y no como hecho aislado debido a la ausencia de programación de los trabajos a realizar en esa modalidad.

5. SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Con el fin de verificar la percepción de los usuarios sobre la atención de los servicios de salud en el Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, se incluyó la aplicación de una encuesta de satisfacción con una muestra de 20 formularios. Se determinó que la mayoría de las entrevistadas eran mujeres, para un 85% del total de 20.

- Trato al usuario de los servicios de salud



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

Relacionado con el personal que tiene algún tipo de relación con el usuario de los servicios, clasificado en excelente, bueno, regular, malo y no sabe/no responde (NS/NR), con los siguientes resultados;

El trato ofrecido por parte del personal administrativo o recepción de consulta externa lo clasificaron entre excelente y bueno un 70%, o sea 14 de los entrevistados, el restante 30% lo considera como regular.

El personal de enfermería lo catalogaron 18 personas (90%), entre excelente y bueno, malo 1 persona y no lo clasificó en ninguno de las opciones 1 usuario.

En el área de Rayos X, el 60% (12 personas) lo consideran como excelente y bueno, mientras que 8 (40%) respondieron no haber usado esos servicios.

Sobre la atención en Laboratorio Clínico, el 75% (15 personas) señalan como excelente y bueno el trato recibido, siendo regular para 2 personas (10%) y 3 usuarios (15%) no dieron su opinión. Referente a las atenciones del personal de Vigilancia un 95% lo cataloga entre excelente y bueno el trato recibido.

Respecto al uso del gafete de identificación del personal de la Clínica el 85% respondió que si portan ese credencial, mientras el restante 15% indicó no saber.

La atención del personal de Farmacia fue considerado por los encuestados en un 80% (16 personas) como excelente y regular, mientras 4 lo clasificó como regular (20%).

Sobre aclaración de dudas con medicamentos y la manera en que lo hacen los funcionarios de Farmacia, un 60% indicó no tener necesidad de este servicio, mientras el 40% indicó que siempre le han atendido de manera cordial.

Al consultar a los usuarios la detección de errores al retirar sus medicamentos el 100% respondió que no le ha sucedido.

Al preguntar a las personas sobre información recibida en caso de no recibir la totalidad de los medicamentos por parte de la Farmacia, un 15% indicó que si recibieron explicaciones mientras el restante 85% no se enfrentaron con esta situación.

La calificación para conocer si el médico escucha su problema de salud, y si son atendidos con respeto y consideración, les pareció razonable el trato recibido del cuerpo médico.

Respecto al tiempo de espera para el recibo de los medicamentos, el 75% de los usuarios manifestó su disconformidad por la tardanza de tres o más horas, y el restante 25% (5 personas) indicó estar acostumbrados a retirar el día siguiente las medicinas por lo que no mostraron inconveniente con el servicio, concordante con este punto el 80% señaló que es un aspecto a mejorar en el servicio de Farmacia.



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

Referente a la puntualidad para la atención del médico un 50% (10 usuarios) indicaron que siempre o casi siempre son atendidos de conformidad, mientras el restante 50% señalaron que de vez en cuando, casi nunca o nunca son precisos en la hora de atención.

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director del Área de Salud, indica su satisfacción por los resultados obtenidos en términos generales, debido a los esfuerzos que han realizado para mejorar en diferentes aspectos. Sobre el tiempo de espera de medicamentos en Farmacia, es una problemática que han abordado en forma permanente, y la tardanza en entrega se debe a la cantidad de asegurados que atienden en la región y ante todo la preparación para diferentes empresas para lo cual utilizan tiempo extraordinario, el cual en la mayoría de las ocasiones no es suficiente y deben utilizar jornadas ordinarias para estas preparaciones.

Los resultados arrojan opiniones positivas en la mayoría de los puntos consultados a los usuarios de la Clínica Marcial Rodríguez Conejo del Área de Salud Alajuela Norte, a excepción a los tiempos de espera para la atención del médico. Además, la espera para el retiro de medicamentos es considerado como la debilidad principal por parte de un alto porcentaje de los usuarios al superar las tres horas de espera.

CONCLUSIONES

El trámite de exonerar la marca a funcionarios sin contar con los respaldos requeridos para estos propósitos, o la carencia de argumentos que fundamentan la concesión de beneficios debilita el control interno que debe imperar en las actividades en la organización, lo cual se agrava con la ausencia de documentos o de elementos esenciales en el contenido de los mismos como fecha de emisión del beneplácito.

La concesión de permisos para ausentarse de las labores cotidianas sin que el tiempo concedido se reponga por parte de los funcionarios a quienes se les otorgó el mismo, es contrario a lo establecido en la normativa vigente. Asimismo el otorgamiento de permisos por la totalidad de la jornada laboral para asistencia a citas odontológicas, deben guardar relación entre el tiempo prudencial para asistir a las consultas y el que debe otorgar las jefaturas.

Es relevante que al otorgar autorización para asistir a consultas médicas o cumplir con presentaciones por diferentes motivos en otras instituciones, de acuerdo a lo indicado en la normativa vigente, se exija la presentación de los comprobantes que respaldan los permisos concedidos.

La facilidad en el otorgamiento de permisos sin goce de salario en Enfermería del Área de Salud Alajuela Norte, sin apego a lo indicado en las normas que rigen esta materia debe interrumpirse como costumbre arraigada por los funcionarios de esa unidad.

El no deducir del salario a los trabajadores los permisos sin goce de salario, permite colegir que las actividades de control presentan debilidades importantes en el servicio de Enfermería y en la Unidad Gestión de Recursos Humanos del área objeto de estudio.



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

Los resultados del estudio reflejan que existen debilidades en la gestión administrativa de la Unidad Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Alajuela Norte, principalmente por la falta de controles en el trámite de vacaciones del personal de esa unidad, archivo inadecuado y carecer de foliado una cantidad importante de los documentos insertos en los expedientes.

Debilidades que en muchos de los casos son extensivos a diferentes servicios del Área de Salud, debido a la falta de cuidado o pericia en el llenado de formularios y control de vacaciones de los servidores de cada unidad, por lo que no existe una garantía razonable de los días utilizados y disponibles por cada trabajador.

La utilización de mecanismos superados o no autorizados en la institución para el registro de marcas de puntualidad y asistencia a funcionarios profesionales como los Farmacéuticos, no es una práctica apropiada la cual podría ser interpretada como un beneficio no establecido por lo que debe actuarse conforme a la normativa.

El pago de tiempo extraordinario debe realizarse conforme a los lineamientos institucionales que rigen esta materia, por lo que al autorizar el uso de los recursos debe ser respaldado en necesidades identificadas y se planifique su realización conforme un uso racional de los mismos.

De acuerdo al resultado general de la encuesta de opinión, aplicada a los usuarios del Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Marcial Rodríguez Conejo, los encuestados muestran satisfacción con las atenciones brindadas, siendo la excepción los tiempos de espera para atención médica y el retiro de medicamentos.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCION GENERAL Y ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE

- 1- Girar un recordatorio a las diferentes Jefaturas para que los trámites del beneficio por exoneración de marcas de puntualidad y asistencia a los funcionarios que cumplen con los requisitos establecidos, se realice de acuerdo a las directrices contenidas en la Circular 020016 del 16 de agosto 2001. Hallazgo 1. **Plazo 1 mes.**
- 2- Indicar a la Unidad Gestión de Recursos Humanos, efectuar un plan remedial que incluya control, supervisión y capacitación a las Jefaturas de Servicio, en temas relacionados con vacaciones, pago de tiempo extraordinario y los trámites de exoneración de marcas principalmente a funcionarios por años de servicio. Hallazgo 1. **Plazo 3 meses.**
- 3- Proceda instruir a la Unidad Gestión de Recursos Humanos para que revise los casos enumerados en el apartado 2 del presente informe, sobre permisos sin goce de salario aplicando las deducciones a los funcionarios según corresponda. Además, establecer un mecanismo de control para la recepción y aplicación de los documentos utilizados para las deducciones por permisos sin goce de salario, de manera que se garantice la aplicación de los mismos. **Plazo 1 mes.**



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

4- Girar instrucciones precisas a la Jefatura de Enfermería para suprimir la práctica de otorgar permisos sin goce de salario por horas o fracciones de estas a los funcionarios de ese servicio, lo cual contraviene la normativa vigente y puede ir en detrimento de la atención de los asegurados al convertirse en un hábito sin limitaciones en esa unidad. Hallazgo 2. **Plazo 1 mes.**

5- Ordene a la Jefatura de Enfermería proceder al trámite de las deducciones por permisos sin goce de salario no deducidos, y otorgados a la funcionaria Graciela Segura Alfaro los días 14-21-28 de enero, 11 y 18 de febrero 2015. Hallazgo 2. **Plazo 1 mes.**

6- Instruya a las Jefaturas de Enfermería y Laboratorio Clínico, para que se inhiban de conceder permisos al personal bajo su cargo para ausentarse de sus jornadas laborales sin disponer con los documentos de respaldo que justifiquen su salida. La instrucción debe ser extensiva a las diferentes Jefaturas del Área de Salud para que esta práctica no se generalice entre los funcionarios de las diferentes unidades. Hallazgo 2. **Plazo 1 mes.**

7- Indique a la Jefatura de Enfermería, que el otorgamiento de permisos para asistir a citas médicas de los funcionarios o sus familiares como se enumera en apartado 2 de este informe, se deben otorgar de acuerdo a la normativa que rige esta materia guardando congruencia entre el tiempo que dura la consulta y el desplazamiento que deban realizar, evitando que estos se conviertan en períodos que podrían considerarse abusivos. La instrucción debe ser extensiva a las diferentes Jefaturas del Área de Salud para que esta práctica no se generalice entre los funcionarios de las diferentes unidades. **Plazo 1 mes.**

8- Girar instrucciones a los diferentes servicios del Área de Salud Alajuela Norte para que se realice el traslado oportuno a la Unidad Gestión de Recursos Humanos, de los documentos resultantes de las diferentes gestiones relacionadas con el personal, de manera que se garantice que los expedientes de cada empleado contenga los legajos en forma íntegra. Hallazgo 2. **Plazo 1 mes.**

9- Instruyan a la Unidad Gestión de Recursos Humanos instaurar un control automatizado de las vacaciones de los funcionarios que laboran en esa Área de Salud, de manera que esté disponible para consultas de las autoridades del centro y entes fiscalizadores; además que el mismo pueda ser utilizado como control alternativo de los datos registrados en los diferentes servicios de dicho centro asistencial y en los expedientes personales custodiados en esa unidad. Hallazgo 3. **Plazo 3 meses.**

10- Tomando en consideración que la Unidad Gestión de Recursos Humanos es la responsable de la custodia y control de los asuntos afines al personal del Área de Salud, proceda a foliar los expedientes de personal en custodia en esa unidad y el archivo, en los casos que se requiere, en orden cronológico de los documentos que contienen los mismos. Hallazgo 3. **Plazo 6 meses.**

11- Ordenar a las Jefaturas de los servicios del Área de Salud, en los casos que requieran de profesionales o personal exonerado de marca de puntualidad y asistencia para laborar tiempo extraordinario, realizar los trámites previos con la Unidad Gestión de Recursos Humanos, para que les asignen el mecanismo a utilizar para el registro de las marcas que respalden la jornada laborada. Hallazgo 4. **Plazo 1 mes.**



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

A LA DIRECCIÓN GENERAL DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE.

12- Indicar a la Jefatura de Farmacia, eliminar el uso de libros o cuadernos para registrar mediante anotaciones el tiempo extraordinario laborado por los Farmacéuticos, debiendo coordinar con la Unidad Gestión de Recursos Humanos la asignación de la herramienta mecanizada en que debe constar el tiempo laborado mediante esa modalidad. Hallazgo 4. **Plazo 1 mes.**

13- En forma conjunta con la Jefatura de Farmacia implementar las estrategias que permitan cambiar la percepción derivada de la encuesta de opinión, sobre el amplio margen de tiempo de espera para el despacho de medicamentos en la Farmacia. Asimismo, girar instrucciones a los profesionales en medicina para que se mejore la hora de atención de los pacientes según la encuesta de percepción. Hallazgo 5. **Plazo 3 meses.**

A LA ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE

14- Instruya a los encargados de los servicios de Mantenimiento y Transportes, para que en coordinación con la Unidad Gestión de Recursos Humanos, corrijan las incongruencias en el trámite de tiempo extraordinario del funcionario Marvin Mora Benavidez como se detalla en punto 4 del presente informe quien labora como chofer y realiza tiempo extraordinario en ambos servicios. Para los trámites posteriores de tiempo extraordinario a funcionarios bajo esa condición debe girarse instrucciones para que se dé la coordinación debida para evitar duplicidades como las apuntadas. Hallazgo 4. **Plazo 1 mes.**

15- Establecer mecanismos de control y supervisión en el servicio de Mantenimiento, para garantizar el llenado de los documentos que respaldan los trabajos a realizar se presenten de acuerdo al formato establecido, con fechas y funcionarios que realizan el trabajo y demás datos requeridos. Hallazgo 4. **Plazo 1 mes.**

16- Efectuar una revisión del tiempo extraordinario laborado en el servicio de Mantenimiento, determinando la cantidad de horas requeridas para realizar los trabajos que ameriten esa condición y que los mismos sean previamente programados, estableciendo un control de los funcionarios que intervienen en esas labores para garantizar el cumplimiento según lo planeado. Hallazgo 4. **Plazo 1 mes.**



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados con el Dr. Mario Ávila Núñez y el Lic. Ferman Sancho Herrera, Director Médico y Administrador del Área de Salud Alajuela Norte / Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, quienes indicaron: “En muchos de los aspectos mencionados se ha ido trabajando en forma paulatina sobre la marcha, a la espera de tener corregidas las observaciones en los tiempos establecidos”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. William Villalobos Umaña
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
**JEFE SUBÁREA FISCALIZACIÓN
OPERATIVA REGIÓN NORTE**

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE

EAM/GAP/WVU/lba