



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

ASS-49-2015
24-02-2015

RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación se realizó según el Plan Anual Operativo del 2014, del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna, con el fin de analizar el proceso de formación de técnicos en ciencias médicas en la Institución.

En al presente evaluación se evidencia que el Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISS) elaboró un estudio de necesidades de técnicos en salud, que presenta oportunidades de mejora en la metodología utilizada, así como en el sustento técnico y consistencia de la información recopilada, situación que limita la confiabilidad y oportunidad de los resultados obtenidos.

Por otra parte, es importante fortalecer la coordinación y comunicación entre el Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano y la Sub Área de Desarrollo Profesional, que a su vez tiene adscrito el Programa de Tecnologías en Salud, en cuanto a la ejecución del estudio de necesidades de formación de técnicos en salud 2013 al 2023.

Preocupa que el CENDEISS a partir de la definición de necesidades consignada en la actualización de requerimientos de recurso humano técnico del 2007 solo alcanzó gestionar la formación de un 28% de las necesidades institucionales identificadas en el periodo 2008-2012, correspondiente a los técnicos en salud.

Actualmente no existen programas de formación de técnicos en salud, debido a inconvenientes de índole legal que han obstaculizado el inicio de estos programas, sin embargo, el CENDEISS, no ha establecido acciones concretas orientadas a explorar otras alternativas viables que aseguren la continuidad en la formación de ese imprescindible recurso técnico.

En lo relacionado a las funciones desarrolladas por los diferentes niveles académicos, en este caso los técnicos, técnicos diplomados y bachilleres en Audiometría, se determinó que no existen diferencias sustantivas en las funciones realizadas por los funcionarios destacados en estos puestos en los centros médicos, tanto en el Manual Descriptivo de Puestos como en la descripción de funciones expuestas por cada uno de ellos, situación que indica que se han creado puestos sin establecer claramente las diferencias y complejidad de las funciones a desarrollar en cada uno de estos niveles, que a su vez debilita el Sistema de Control Interno en cuanto a garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones ejecutadas por las unidades de la Institución.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

De conformidad con los resultados de la presente evaluación, esta Auditoría ha formulado 6 recomendaciones a las Gerencias Médica, Administrativa, y 1 al CENDEISS, la cuales tienen como propósito solventar aspectos relacionados con la definición clara de la unidad encargada de efectuar los estudios de necesidades de recurso humano en la Institución; así mismo, iniciar con la búsqueda de alternativas que permitan implementar los programas de formación de técnicos en salud, según las necesidades de los diferentes establecimientos de salud

Además, se recomienda la revisión de las funciones establecidas en el Manual Descriptivo de Puestos para los Técnicos en Salud, dado que según evidenció esta Auditoría no existe diferencia en las tareas a desarrollar en ese Manual, situación que se confirmó con las entrevistas realizadas a funcionarios destacados en la tecnología de Audiometría.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

ASS-49-2015
24-02-2015

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

INFORME SOBRE EL PROCESO DE FORMACIÓN DE TÉCNICOS EN SALUD CENTRO DE DESARROLLO ESTRATÉGICO E INFORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL (CENDEISS), U.P. 2931

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios de Salud, 2014.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso de formación de personal técnico en salud para la prestación de servicios, con el propósito de evaluar la gestión del CENDEISSS como ente responsable de esta actividad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar las políticas y lineamientos para la formación de personal técnico en salud, con el propósito de comprobar el marco regulatorio de acción.
- Analizar los documentos que reflejan las necesidades de formación identificadas, con el fin de valorar la metodología utilizada.
- Evaluar el desarrollo de programas o actividades de formación de personal técnico en salud, a fin de verificar su concordancia con las necesidades institucionales.

ALCANCE

El estudio comprende el periodo enero 2012 a junio 2014, y otra información generada respecto a la formación de técnicos desde el 2003.

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (M-2-2006-CO-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

METODOLOGÍA

- Entrevista a los siguientes funcionarios:
 - ✓ Dra. Sandra Rodríguez Ocampo, Directora Ejecutiva CENDEISS.
 - ✓ Lic. Guillermo Abarca Agüero, Director Administración y Gestión de Personal.
 - ✓ Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez, Jefe Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano, CENDEISS.
 - ✓ Dra. Gilvenita Flores Peña, Encargada del Programa de Tecnologías en Salud, CENDEISS.
 - ✓ Licda. Ana Molina Madrigal, Jefe Sub Área de Desarrollo Profesional, CENDEISS.
 - ✓ Lic. Milton Gonzalez Carranza, Sub Área de Desarrollo Profesional, CENDEISS.
 - ✓ Dr. Alexander Sánchez Cabo, Jefe Servicio de Cirugía, Hospital Dr. Max Peralta Jiménez.
 - ✓ Dra. Eva Acuña Chinchilla, Jefe Servicio de Medicina, Hospital Dr. Max Peralta Jiménez.
 - ✓ Dr. Alexis Rodríguez Madrigal, Director Médico, Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.
 - ✓ Dr. Carlos Martínez Montealegre, Director Médico, Hospital Dr. Max Terán Valls.
 - ✓ Dr. Hernán López Salas, Sub Director Médico, Hospital San Francisco de Asís.
 - ✓ Dr. Juan José Solís Vargas, Asistente Dirección Médica, Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega.
 - ✓ Dr. Randall Castillo Arias, Jefe Servicio de Cirugía, Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega.
 - ✓ Dr. Randall Álvarez Juárez, Director Médico, Hospital Monseñor Sanabria.
 - ✓ Bach. Raquel Alvarado Azofoifa, Técnica en Audiometría, Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
 - ✓ Bach. María Graciela Araya González, Técnica en Audiometría, Hospital Nacional de Niños.
 - ✓ Sra. Gabriela Guerrero Brenes, Técnica en Audiometría, Hospital San Juan de Dios.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

- ✓ Sra. Guiselle Chartier Vásquez, Técnica Diplomada en Audiometría, Hospital San Juan de Dios.
- ✓ Bach. Ana Sofía Castro Sánchez, Bachiller en Audiología, Hospital México.
- Entrevista a la MSc. Xinia Alvarado Zeledón, Directora Escuela de Tecnologías en Salud, Universidad de Costa Rica.
- Solicitud de Información al Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano y la Sub Área de Desarrollo Profesional del CENDEISSS.
- Análisis del documento “Estudio de Necesidades de Formación de Tecnólogos en Salud CCSS del 2013 al 2023”.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Reglamento de Formación y Capacitación de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto 2014.
- Planificación de los Recursos Humanos en Tecnologías en Salud, Ministerio de Salud de Costa Rica, Organización Panamericana de la Salud, 2008.
- Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jерarca 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
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
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 (...).”

ANTECEDENTES GENERALES

El Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS), adscrito a la Gerencia Médica, es la unidad de trabajo en el ámbito institucional, responsable de planificar la formación, la capacitación y el desarrollo profesional de los funcionarios de la institución con base en las necesidades detectadas, la administración de los incentivos para estudio (becas), la publicación y suministro de documentos y textos relacionados con la seguridad social y el desarrollo de la bioética en el campo de la investigación, de la práctica clínica y de la gestión. Adicionalmente, le corresponde colaborar a solicitud de los interesados con el Sector Salud, en el desarrollo del factor humano.

La misión y visión establecidas para esta unidad ejecutora son las siguientes:

Misión

“Conducir y regular el desarrollo del recurso humano para la atención integral de la salud y la seguridad social, mediante la planificación estratégica, la investigación, la información, el desarrollo profesional, la coordinación infra e interinstitucional, la regulación de los procesos educativos y el constante mejoramiento de la calidad de sus labores, para contribuir a la evolución del sector salud en respuesta a las necesidades de la población del país”.

Visión

“Seremos una organización líder en la capacitación, formación y desarrollo del recurso humano de la salud, basados en la planificación estratégica y con proyección nacional e internacional”

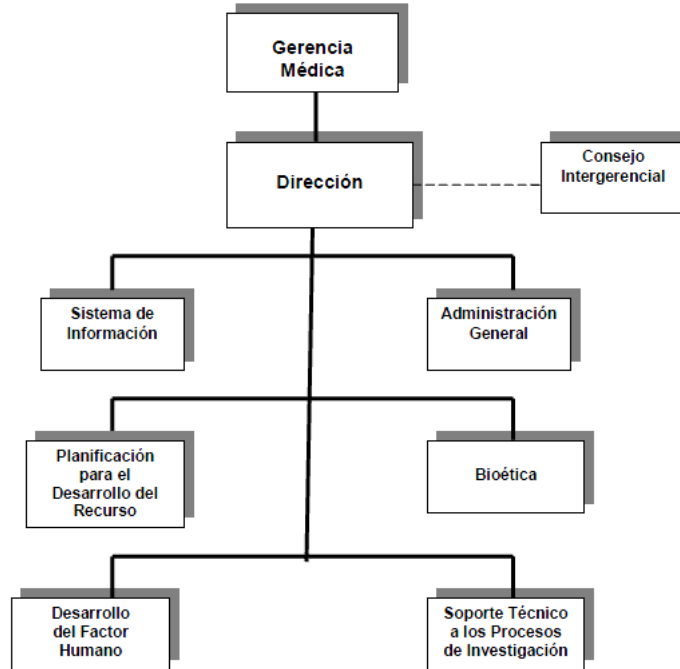
La estructura del CENDEISSS, se ha definido de la siguiente manera:

Estructura Organizacional

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105



Fuente: Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas

Para el establecimiento de las necesidades de formación de recurso humano en la Institución, el CENDEISS, dispone del Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano, que tiene entre sus actividades sustantivas la siguiente:

“...Elaboración de estudios de necesidades de capacitación, desarrollo y formación profesional en el ámbito institucional, sectorial...”

El documento denominado “Estudio de Necesidades de Formación de Tecnólogos en Salud CCSS del 2013 al 2023” refiere que un técnico en salud es un funcionario con conocimientos, habilidades y aptitudes que desarrolla sus labores en los procesos de trabajo en salud, en áreas específicas de su competencia, acorde a la tecnología. Su formación involucra grados a nivel universitarios o bien planes integrados de capacitación a nivel Institucional.

Actualmente el Manual Descriptivo de Puestos de la Institución dispone de las siguientes clases y puestos correspondientes a las tecnologías en salud:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
 Apdo. 10105

**CUADRO 1
 TECNOLOGÍAS EN SALUD, CCSS
 SETIEMBRE 2014**

NOMBRE DE LA CLASE DE PUESTO	NOMBRE DEL PUESTO
ASISTENTE EN TECNOLOGÍAS DE SALUD CLASE 001600	Auxiliar de Audiometría
	Auxiliar de Laboratorio Clínico
	Auxiliar Fisioterapia
	Auxiliar de Radiología
	Auxiliar de Disección
	Auxiliar de Terapia Respiratoria
	Auxiliar de Laboratorio Experimental
	Asistente Técnico en Salud
TÉCNICO 1 EN TECNOLOGÍAS DE SALUD CLASE 001800	Asistente de Laboratorio Clínico 1
	Mecánico de Prótesis Dental 1
	Asistente en Citología
	Asistente de Control de calidad 1
	Asistente Técnico en Fisioterapia
	Asistente Dental 1
	Asistente Técnico en Taller Ortopedia
	Asistente en Laboratorio Terapia
TÉCNICO 2 EN TECNOLOGÍAS DE SALUD CLASE 002000	Técnico 1 en Tecnologías de Salud
	Asistente de Laboratorio Clínico 2
	Mecánico de Prótesis Dental 2
	Asistente de Control de Calidad 2
	Técnico en Hemodinámica
	Técnico 2 en Tecnologías de Salud
TÉCNICO GRADUADO EN TECNOLOGÍAS DE SALUD CLASE 002100	Técnico Taller de Ortopedia
	Asistente Dental Graduado
	Técnico en Ortopedia
	Técnico en Audiometría
	Técnico en Radiología
	Técnico en Nutrición
	Técnico en Oftalmología
	Técnico en Urología
	Técnico en Gastroenterología
	Técnico en Electroencefalografía
	Técnico en Electrocardiografía
Técnico en Citología	
Técnico en Histología	



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
 Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
 Apdo. 10105

NOMBRE DE LA CLASE DE PUESTO	NOMBRE DEL PUESTO
	Técnico en Disección
	Técnico en Medicina Nuclear
	Técnico Jefe Nutrición
	Técnico en Control de Calidad
DIPLOMADO EN TECNOLOGÍAS DE SALUD CLASE 002300	Diplomado Control de Calidad
	Técnico en Radiología, Diplomado
	Técnico en Citología, Diplomado
	Técnico en Histología, Diplomado
	Técnico en Audiometría, Diplomado
	Mecánico en Prótesis Dental, Diplomado
	Técnico en Terapia Respiratoria, Diplomado
	Terapeuta Físico, Diplomado
	Terapeuta Ocupacional, Diplomado
	Terapeuta de Voz y Lenguaje, Diplomado
	Asistente Laboratorio Clínico, Diplomado
Técnico en Dosimetría, Técnico en Radioterapia	
DIPLOMADO EN RADIACIONES IONIZANTES CLASE 002400	Diplomado en Protección Radiológica y Control de Calidad
	Diplomado en Radiaciones Ionizantes
	Supervisor de Radiología
PROFESIONAL 1 EN TERAPIAS DE LA SALUD CLASE 002500	Bachiller en Imagenología Diagnóstica
	Bachiller en Terapia Física
	Bachiller en Terapia Respiratoria
	Bachiller en Terapia Ocupacional
	Bachiller en Terapia de Voz y Lenguaje
	Bachiller en Audiometría
	Bachiller Laboratorista Químico
Profesional 1 en Terapias de Salud	
PROFESIONAL 2 EN TERAPIAS DE LA SALUD CLASE 002600	Licenciado en Terapia Ocupacional
	Licenciado en Terapia Respiratoria
	Licenciado en Terapia Física
	Licenciado en Terapia de Voz y





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
 Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
 Apdo. 10105

NOMBRE DE LA CLASE DE PUESTO	NOMBRE DEL PUESTO
	Lenguaje
	Licenciado en Imagenología Diagnóstica
	Profesional 2 en Terapias de Salud
PROFESIONAL 3 EN TERAPIAS DE LA SALUD, SUPERVISIÓN NIVEL LOCAL CLASE 002700	Licenciado en Imagenología Diagnóstica (Supervisor)
	Licenciado en Terapia Física y Rehabilitación (Supervisor)
	Licenciado en Terapia Ocupacional (Supervisor)
	Licenciado en Terapia Respiratoria (Supervisor)
	Licenciado en Terapia de Voz y Lenguaje (Supervisor)
	Profesional 3 en Terapias de Salud
PROFESIONAL 4 EN TERAPIAS DE LA SALUD, NIVEL DE SEDE CLASE 002800	Licenciado en Protección Radiológica y Control de Calidad
	Licenciado en Terapia Física y Rehabilitación

Fuente: Manual Descriptivo de Puestos CCSS, 2014.

El CENDEISS ha efectuado diagnósticos de las necesidades de formación de este personal, entre los cuales se encuentra el documento denominado "Necesidades de Formación y Capacitación de las Tecnologías en Salud" elaborado por la MSc. Ana Isabel Mora Aguilar en el 2003, que tenía como propósito identificar las necesidades de formación y capacitación a cinco años plazo.

Posterior a esto, en el 2007 el CENDEISS efectuó una actualización del diagnóstico elaborado en el 2003 por la MSc. Ana Isabel Mora Aguilar, con el objetivo de iniciar los programas de formación de técnicos en salud, conforme a esa actualización.

En el 2011, la Dra. Gilvenita Flores Peña, Encargada del Programa de Tecnologías en Salud y Emergencias Médicas, efectuó el diagnóstico de necesidades de formación de técnicos en Gastroenterología, mismo



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

que fue realizado en conjunto con el Dr. Bernny Villarreal Cortés, Asistente de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud.

Finalmente en marzo del 2014, el CENDEISSS elabora el “Estudio de Necesidades de Formación de Tecnólogos en Salud CCSS del 2013 al 2023, el cual fue efectuado por la MSc. Iris Arias Guido del Programa de Formación de Auxiliares de Enfermería, MSc. Roubier Rojas Barahona, Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez y el Lic. Milton González Carranza, funcionarios del Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano y la Sub Área de Desarrollo Profesional, respectivamente.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA METODOLOGÍA UTILIZADA PARA DETERMINAR NECESIDADES DE RECURSO HUMANO EN EL CAMPO DE TECNOLOGÍAS EN SALUD

En la revisión efectuada se evidenció que el Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano del CENDEISSS, no se ha apoyado en la utilización de procedimientos metodológicos institucionales para la elaboración de los estudios técnicos de necesidades de recurso humano, a pesar de haber sido uno de los centros a los cuales se brindó capacitación sobre este tema.

El 6 de diciembre del 2012, se oficializó mediante el oficio GA-51002-12, suscrito por los Gerentes de la Institución, el “Manual para la elaboración de estudios técnicos de necesidades de recursos humanos”, como instrumento para la justificación técnica de necesidades de recursos humanos de la Caja Costarricense de Seguro Social, el cual fue divulgado en esa fecha, vía correo electrónico (Webmaster) a todas las unidades de la Institución.

Sobre el particular, se constató mediante el oficio ADP-080-2013 del 02 de abril del 2013, suscrito por el Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe Área de Dotación de Personal de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, la convocatoria al CENDEISSS para participar en la capacitación en la metodología para la determinación de brecha de personal, que permite la identificación de las necesidades de recurso humano en un determinado proceso o servicio, al cual asistieron el 6 de mayo de 2013, por parte de ese centro, las funcionarias Clara León León y Yorleni Cordero Agüero, del Área Administrativa y la Sub Área de Recursos Humanos respectivamente.

El Reglamento de Formación y Capacitación de la Caja Costarricense de Seguro Social establece respecto a la formación de tecnólogos en salud lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

“(…)

Artículo 37: El CENDEISSS deberá hacer periódicamente una determinación de necesidades de formación del personal de Tecnologías en salud y otras áreas presentes en la Institución a fin de priorizar las necesidades Institucionales en cada campo.

Artículo 38: El CENDEISSS promoverá las acciones necesarias para la formación y capacitación del recurso humano técnico que permita la adecuada prestación de los servicios institucionales (…)”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, señalan en el Capítulo III Normas Sobre Valoración Del Riesgo, numeral 3.3 Vinculación con la Planificación Institucional, lo siguiente:

“...La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos...”

En el numeral 4.1. Actividades de control, dispone lo siguiente:

“...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...”

El Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez, Jefe del Área de Planificación del Recurso Humano del CENDEISSS, manifestó¹ sobre la existencia de normativa lo siguiente:

¹ Entrevista escrita del 22 de julio, 2014.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

“...No existen disposiciones normativas para efectuar los diagnósticos de necesidades de capacitación y formación de personal, se realiza un instrumento por medio de los integrantes del equipo quienes definen las variables a utilizar por la particularidad de cada estudio...”

Sin embargo, como se indicó anteriormente, la Institución dispone del Manual para la elaboración de estudios técnicos de necesidades de recursos humanos, instrumento que sirve de apoyo en la ejecución de ese tipo de estudios.

Así mismo la Dra. Gilvenita Flores Peña, Encargada del Programa de Tecnologías en Salud y Emergencias Médicas, manifestó² respecto a la disposición de normativa lo siguiente:

“...Respecto a las Políticas y lineamientos de Formación de técnicos en salud existe actualmente, el Convenio UCR-CCSS, las cartas de entendimiento, el Manual Descriptivo de Puestos de la Institución, la normativa y requisitos de incorporación de tecnólogos en salud del Colegio de Médicos y Cirujanos.

Para la formación de tecnólogos siento que deberían existir elementos de análisis que contribuyan a la identificación de necesidades y formación de las tecnicidades. Incluyendo un involucramiento de los jefes de servicio en esa identificación...”

Agregó³ la Dra. Flores Peña lo siguiente:

“...Sí considero importante que exista algún tipo de normativa o guía institucional que coadyuve en la elaboración y coordinación de este tipo de diagnósticos sin limitar el margen de acción del equipo de trabajo, considerando las particularidades de cada tecnología o servicio a diagnosticar...”

De lo anterior se desprende que el conocimiento adquirido en la capacitación brindada a las funcionarias del CENDEISS, no fue transferido adecuadamente a las unidades que han venido desarrollando esta actividad en el centro respectivo, desconociendo esas áreas los lineamientos establecidos en esta materia a nivel Institucional, lo cual no garantiza que estos estudios se realicen de forma sistemática, dinámica, flexible y participativa, con el objetivo de lograr el mayor nivel de adhesión y compromiso de todos los involucrados en la prestación de los servicios de salud.

La inobservancia de los instrumentos normativos en la detección de necesidades de formación de recurso humano, expone a la Institución a invertir recursos en la ejecución de estos estudios, los cuales eventualmente podrían discriminar criterios determinantes en la asignación de recurso humano en las

² Entrevista escrita del 18 de julio, 2014.

³ Entrevista escrita del 23 de julio, 2014.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

unidades, ocasionando la apertura de programas de formación que no se ajusten a las necesidades reales de los servicios de salud y además no dispongan del sustento técnico que valide la información.

2. ESTUDIO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN DE TECNÓLOGOS EN SALUD CCSS DEL 2013 AL 2023

La metodología utilizada por el Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano del CENDEISS, para realizar el diagnóstico de necesidades de formación de técnicos en salud, no garantiza que esté basado en información totalmente confiable y cumpla con características de exactitud, objetividad, valor y validez; debido a que el proceso de recolección y validación de la información emitida por los centros de salud para elaborar el estudio, presenta debilidades que limitan la consistencia de los datos obtenidos.

El método utilizado para realizar el estudio de necesidades de formación de tecnólogos CCSS del 2013 al 2023, consistió en consultas efectuadas a centros de salud previamente definidos (hospitales y áreas de salud); al respecto, el documento no especifica cómo se definieron las unidades contempladas. Este proceso permitió recopilar información referente a las siguientes variables:

- ✓ Necesidades de dotación de personal por aumento en la demanda actual del servicio.
- ✓ Necesidades de dotación de personal por crecimiento futuro del servicio (aumento de cobertura, capacidad instalada y dotación de nuevos especialistas).
- ✓ Necesidades de dotación de personal por jubilación.

En línea con lo expuesto, acordó la Comisión Investigadora encargada de llevar a cabo el estudio, priorizar las necesidades más críticas de dotación de personal, en las áreas técnicas que no disponen de una oferta de formación continua en el mercado, por lo cual las clases de puestos correspondientes a Asistente en Tecnologías de Salud, Técnico 1 en Tecnologías de salud y Técnico 2 en Tecnologías de Salud que representan puestos de asistentes, auxiliares y técnicos no fueron consideradas como prioritarias debido a que son formados por personal de la Institución a nivel interno y de forma continua.

Por esta razón, el diagnóstico señalado, se enfocó en las clases de Técnico Graduado en Tecnologías de Salud, Diplomado en Tecnologías de Salud y Diplomado en Radiaciones Ionizantes.

Una vez se identificaron las áreas técnicas pertenecientes a estas clases de puestos, los responsables del diagnóstico decidieron reducir su campo de acción a las tecnologías en Oftalmología, Urología, Gastroenterología, Electroencefalografía, Electrocardiografía, Histología, Disección y Citología, debido a que éstas son ofertadas únicamente por la Universidad de Costa Rica, con grado de Diplomado Universitario y conforme a las necesidades de formación de la CCSS.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

De acuerdo a la información recopilada por el CENDEISSS se identificaron, en el diagnóstico elaborado, las siguientes necesidades de formación de técnicos por medio de los datos suscritos por los establecimientos de salud:

CUADRO 2
CANTIDAD DE TÉCNICOS GRADUADOS Y NECESIDADES DE DOTACIÓN A NIVEL NACIONAL
JUNIO 2014

Especialidad	Técnicos Graduados	Necesidad de Dotación
Oftalmología	17	36
Urología	45	31
Gastroenterología	23	53
Electroencefalografía	22	11
Electrocardiografía	44	51
Citología	54	27
Histología	52	28
Diseción	32	20
Ortopedia	54	59
Total General	343	316

Fuente: Estudio de Necesidades de Formación de Tecnólogos en Salud CCSS del 2013 al 2023, CENDEISSS, Marzo 2014.

Según manifestó⁴ el Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez, Jefe del Área de Planificación del Recurso Humano del CENDEISSS, una vez identificadas las necesidades de formación, esa unidad consolida y valida los datos para luego enviarlos a la Gerencia Médica.

Agregó el Dr. Esquivel Sánchez lo siguiente:

“(...) se realiza un instrumento por medio de los integrantes del equipo quienes definen las variables a utilizar por la particularidad de cada estudio (...)”

El documento “Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas”, señala que le corresponde al Área de Planificación del Recurso Humano del CENDEISSS, entre otras funciones la siguiente:

⁴ Entrevista escrita del 22 de julio, 2014.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

“...Elaboración de estudios de necesidades de capacitación, desarrollo y formación profesional en el ámbito institucional, sectorial...”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el Capítulo I, Normas Generales, lo siguiente:

“...Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales...”

La Dra. Sandra Rodríguez Ocampo, Directora Ejecutiva del CENDEISS, manifestó vía correo electrónico institucional el 22 de octubre, 2014 que: ...

“el estudio identifica las necesidades de este tipo de recurso humano en la CCSS...”

Manifestó además la Dra. Rodríguez Ocampo⁵, que no le corresponde al CENDEISS, realizar diagnósticos de necesidades de recurso humano, únicamente los de necesidades de formación y capacitación, y que sus funcionarios no son expertos en el tema de dotación de recursos humanos.

Sin embargo, el Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez, Jefe del Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano del CENDEISS, manifestó⁶ que el diagnóstico ejecutado sobre las tecnologías en salud corresponde a un estudio de necesidades de recurso humano. Indicó además, que el Área a su cargo no dispone de la capacidad de recurso humano requerida para trasladarse a los centros a verificar la veracidad de la información obtenida.

En consecuencia, el desconocimiento del CENDEISS sobre la ejecución de estos estudios de dotación de recurso humano, ha ocasionado debilidades en la realización del mismo, dado que la metodología utilizada consistió en la emisión de una herramienta de recolección de necesidades de formación de personal, y la validación de las solicitudes de los titulares de estos centros médicos, sin ejecutar una verificación formal y efectiva de la información recibida, además sin garantizar que los datos presentados se sustenten a partir de criterios de calidad, que impliquen solicitudes efectuadas con base en análisis técnicos y cuantitativos de los aspectos contemplados para la justificación respectiva, lo que no permite asegurar que los requerimientos planteados por los establecimientos de salud, correspondan a las necesidades reales de los servicios y de los usuarios.

La elaboración de un diagnóstico de necesidades por medio de una herramienta que considera criterios que no son verificados, genera el riesgo de que se tomen decisiones acerca de la formación y

⁵ Entrevista escrita del 21 de octubre, 2014.

⁶ Entrevista escrita del 24 de octubre, 2014.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

necesidades de tecnólogos en salud, con base en datos que podrían no ser confiables, con el consecuente impacto en la utilización de los recursos destinados para implementar los planes y/o programas que se ejecuten a partir de los resultados de un diagnóstico como el referido en este hallazgo y la eventual insatisfacción de las necesidades reales de la Institución.

3. SOBRE EL SUSTENTO TÉCNICO Y EVIDENCIA DE LAS NECESIDADES PLANTEADAS POR LOS CENTROS DE SALUD

Se verificó mediante la revisión de la documentación remitida por un grupo de centros de salud, en atención a solicitud de información para el estudio de necesidades de formación de tecnólogos en salud CCSS del 2013 al 2023, que los establecimientos no fundamentaron las solicitudes de recurso, con documentación técnica de respaldo, según se observa en los siguientes ejemplos:

CUADRO 3 JUSTIFICACIONES DE NECESIDADES DE PERSONAL DE LOS CENTROS HOSPITALARIOS AGOSTO 2014

Centro de Salud	Observaciones
Hospital San Francisco de Asís	<ul style="list-style-type: none">Se solicita 1 plaza de Electrocardiología por crecimiento futuro del servicio, debido al proyecto de futura apertura del laboratorio de cardiología, <u>no se observan detalles de este proyecto.</u>Se indica que hay un aumento de las patologías en el área de atracción, sin embargo, <u>no se detalla el nivel de dicho aumento, ni los datos que sustenten esa afirmación.</u>Se solicitan 4 técnicos en Ortopedia, <u>sin documentar las razones</u>, ya sea crecimiento de demanda y oferta o mejora en la resolución quirúrgica indicada en el documento.El Dr. Hernán López Salas, Sub Director Médico del Hospital San Francisco de Asís, manifestó que no se llevó a cabo el proyecto del Laboratorio de Cardiología debido a que la Gerencia Médica no envió el cardiólogo que atendería ese servicio.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Centro de Salud	Observaciones
Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega	<ul style="list-style-type: none">• Se justifica la solicitud de técnicos, con el <u>aumento de la población adscrita al centro hospitalario.</u>• Como una de las razones de solicitud de recurso, se indica el incremento de los procedimientos que efectúan los técnicos en salud, sin embargo <u>no se incorpora respaldo documental</u> como por ejemplo, la demanda actual y la proyectada a futuro, la existencia de listas de espera y el impacto o cantidad de procedimientos que realizarán estos técnicos.• En ninguna de las justificaciones presentadas se observa un proyecto de ampliación de la infraestructura del servicio, adquisición de nuevo equipamiento y/o la asignación de nuevos médicos especialistas.
Hospital Monseñor Sanabria	<ul style="list-style-type: none">• Se solicitan plazas para varios servicios, indicando como causa la ampliación de la oferta; sin embargo, <u>no se aporta sustento documental que garantice la pertinencia desde el punto de vista técnico de esta solicitud,</u> o el análisis de listas de espera, producción actual de los técnicos y el impacto esperado al asignar este recurso al centro hospitalario.• En la revisión efectuada a las justificaciones de solicitud de técnicos no se observa proyectos de crecimiento de los servicios.
Hospital Dr. Max Terán Valls	<ul style="list-style-type: none">• Se manifiesta la necesidad de una plaza para ortopedia por <u>crecimiento futuro del servicio.</u>• Lo que se pretende es abrir un segundo turno para ampliar la oferta de servicios; se refiere además en el instrumento enviado al CENDEISSS que se ha generado un aumento en los casos de traumatología, sin embargo, <u>no se observan datos adicionales que respalden ese incremento.</u>





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Centro de Salud	Observaciones
Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla	<ul style="list-style-type: none">• La herramienta se completó con respuestas SI o NO y en otros casos con el número de técnicos, lo cual no garantiza la obtención de información por medio de un proceso estandarizado, con el riesgo de que se confunda el requerimiento real del recurso técnico.• Se solicitan 3 plazas de Ortopedia, 2 de ellas por crecimiento futuro del servicio; no obstante, <u>no se registra ninguna justificación.</u>• No se aporta respaldo que evidencie el análisis de factores que impliquen esta necesidad, como brecha entre oferta y demanda, lista de espera, impacto del nuevo recurso, producción actual, entre otros.
Hospital Max Peralta Jiménez	<ul style="list-style-type: none">• Los servicios de Oftalmología y Ortopedia, utilizan una misma justificación, indicando que son especialidades críticas en términos de lista de espera, sin <u>aportar detalle de la misma.</u>• Se indica crecimiento futuro del servicio pero <u>no se detalla ni aporta documentación referente a este crecimiento,</u> como lo es la asignación de nuevos especialistas, infraestructura, equipamiento, entre otros.

Fuente: Herramienta "Necesidades de Formación de Técnicos", elaborada por el CENDEISS.

El instrumento elaborado por el CENDEISS, para recopilar información relacionada con las necesidades de técnicos en salud, está diseñado para que los establecimientos de salud indiquen en la justificación de necesidades el volumen de atención del servicio, la capacidad instalada, cantidad de especialistas, entre otras variables que sustenten la necesidad.

No se evidenció que el CENDEISS haya efectuado un análisis del sustento de la información recopilada, dado que en el apartado 8. "Análisis de Resultados" del estudio efectuado por el Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano, se refiere lo siguiente:

"(...) En relación con este tema, resulta importante plantear a futuro un estudio orientado a cuantificar la dimensión de cada servicio (capacidad instalada, cantidad de técnicos y especialistas) y evaluar la producción del mismo a fin de determinar su eficacia y eficiencia. Este aporte es de gran importancia para analizar las necesidades de formación de técnicos, y valorar las solicitudes planteadas por cada centro de salud, ya que si bien este estudio no se extiende a cuestionar las cantidades de técnicos solicitadas por servicio, si proporciona los insumos suficientes para apoyar la toma de decisiones futuras respecto al tema; de igual manera constituye un punto de partida para fundamentar nuevos temas de investigación relacionadas con las Tecnologías en Salud (...)"



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, indican en el Capítulo I: Normas Generales, 1.2 Objetivos del SCI, lo siguiente:

“...b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”

Además establece en el Capítulo V: Normas sobre Sistemas de Información, lo siguiente:

“5.6 Calidad de la Información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad”

El CENDEISSS ha utilizado una metodología en el diagnóstico efectuado que no considera la verificación del sustento técnico de la información suministrada, lo que implica que no existe garantía del insumo para la toma de decisiones puesto que no se apoya en indicadores cuantificables que aseguren que los requerimientos de recurso humano responden a las necesidades reales de la Institución.

Además, no considera el diagnóstico referido, aspectos de relevancia en un servicio de salud, como lo es la capacidad instalada (infraestructura, equipamiento, recursos, entre otros), población adscrita, perfil epidemiológico, producción del servicio, sesiones con los responsables de los establecimientos de salud, análisis de cargas de trabajo, lo que podría ocasionar el riesgo de que los establecimientos de salud soliciten recurso humano basados en criterios subjetivos.

Lo descrito implica que el diagnóstico realizado no presenta características que permitan garantizar razonablemente que la información obtenida corresponda a la necesidad real de los centros de salud, generando el riesgo de uso ineficiente de los recursos, tanto los utilizados en la ejecución del estudio de necesidades, como en las acciones implementadas para satisfacer las brechas identificadas en el citado diagnóstico.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Al respecto, aunque la limitación citada es referida en el apartado de “Análisis de Resultados del Diagnóstico”, y que pareciera existir conciencia sobre esa debilidad, el proceso de planificación de la formación de técnicos se realiza considerando este insumo, lo que podría ocasionar en algunos casos que no se destinen los recursos en las áreas o centros que serían prioritarios; o por el contrario, que se forme personal técnico sin que exista una necesidad inmediata ni la capacidad instalada para aprovecharlo.

4. CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REMITIDA POR LOS CENTROS DE SALUD

En la revisión de la información enviada por los centros de salud al Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano (CENDEISS), sobre las necesidades de recurso técnico, se evidenció la existencia de inconsistencias en el registro de datos, por parte de los responsables de los servicios de salud.

El instrumento utilizado por el CENDEISS, solicitaba a las unidades, completar entre otros aspectos la siguiente información:

3. Necesidades de formación para el periodo comprendido entre el 2014-2023			4. Total de Necesidades Detectadas
Cantidad por cobertura actual del servicio	Cantidad por Jubilación	Cantidad por crecimiento futuro del servicio	

En virtud de lo anterior, le correspondía a los responsables de los centros médicos indicar la cantidad de técnicos que se requerían en los servicios, considerando las tres variables establecidas en la herramienta y posteriormente, registrar en la columna de la izquierda, el total de necesidades detectadas en cada especialidad médica; sin embargo, en la revisión efectuada se observó que los centros de salud no efectuaron el registro de manera consistente, con diferencias en el método de cálculo de los requerimientos totales, según se muestra como ejemplo a continuación:





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

CUADRO 4
INCONSISTENCIAS EN LA INFORMACIÓN ENVIADA AL CENDEISS
2014

Centro de Salud	Observaciones
Hospital San Francisco de Asís	Considerando las tres variables de la herramienta, requiere de 8 técnicos en Ortopedia; sin embargo, en la columna "Total de necesidades detectadas" se registra "4".
Hospital Monseñor Sanabria	En ninguna de las especialidades médicas que solicitaron recurso técnico, se completó la columna "Total de necesidades detectadas".
Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega	Considerando las tres variables de la herramienta, en los servicios de ortopedia, Oftalmología, Urología y Gastroenterología se solicitan 6 técnicos para cada una; no obstante, en la columna "Total de necesidades detectadas" se registra una necesidad de únicamente "2" técnicos en cada servicio.
Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla	Para los técnicos en Disección se registra en el instrumento las palabras "tercer turno", "SI", "No", cuando lo correcto es la cantidad de funcionarios requeridos. En Ortopedia el total de la suma de las tres variables es 5; sin embargo en el total de necesidades detectadas se registra "3".

Fuente: Instrumento "Necesidades de Formación de Técnicos", elaborada por el CENDEISS.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el Capítulo I: Normas Generales, 1.2 Objetivos del SCI, lo siguiente:

"...b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales..."

Además establece en el Capítulo V: Normas sobre Sistemas de Información, lo siguiente:

"5.6 Calidad de la Información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad. La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente...”

El Lic. Milton González Carranza, miembro del grupo de trabajo responsable de la elaboración del estudio de necesidades, manifestó⁷ respecto a la información suministrada por los establecimientos de salud que:

“...se utiliza principalmente el dato registrado en la columna “Total de Necesidades Detectadas...”

Agregó además el Lic. González Carranza que:

“... en caso de existir dudas por confusión de las unidades al momento de completar la fórmula, con la sumatoria del total de necesidades, se consultaba telefónicamente a los centros médicos y se efectuaba la corrección, esto por cuanto es más rápido que solicitar la documentación de nuevo a las unidades. (...) no se deja un registro de control de las llamadas efectuadas...”

Lo descrito evidencia que el CENDEISS elaboró un instrumento para la recopilación de información relativa a necesidades de tecnólogos en salud, en donde se evidencia que la sensibilización del uso del mismo no fue efectiva, puesto que se observan diferencias en los registros de la información.

El uso de un instrumento de recolección de información, que presente inconsistencias en la información suministrada por los centros de salud, implica destinar recursos para revisar, reprocesar y verificar la información; actividades que si bien es cierto son necesarias, podrían implicar ineficiencia en el proceso, de no existir una adecuada interiorización de la importancia y estructura del instrumento, máxime si se considera que no se da verificación de los datos reportados por las unidades, o incluso que se daba prioridad al registro en la casilla de “Total de necesidades detectadas”.

⁷ Entrevista escrita el 13 de agosto, 2014.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

5. SOBRE EL DESARROLLO DE ESTUDIOS DE REQUERIMIENTOS DE RECURSO HUMANO

Se determinó que el CENDEISSS ha venido desarrollando diagnósticos de necesidades de recurso humano en la Institución, siendo esta función una actividad sustantiva de la Sub Área de Planificación de Recursos Humanos de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.

Sobre el particular, el Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez, Jefe del Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano del CENDEISSS, informó⁸ a este Órgano Fiscalizador que los diagnósticos desarrollados durante el 2013 fueron los siguientes:

- ✓ Diagnóstico de Actualización en Ortopedia para Médicos Generales 2013-2014.
- ✓ Diagnóstico de Necesidades de Formación y Capacitación Comités de Bioética. Proyección 2013-2015.
- ✓ Diagnóstico de Necesidades de Formación Médicos Especialistas en Cardiología Intervencionista, Hemodinamia y Electrofisiología 2013.
- ✓ Necesidades de formación sub-especialidad en Foniatría 2013.
- ✓ Análisis de las Necesidades en el Área de Cardiología, en la Sub Especialidad de Electrofisiología Caja Costarricense de Seguro Social actualización 2013-2018.
- ✓ Necesidades de médicos especialistas según perfil epidemiológico en las 3 Redes de Servicios CCSS, para el periodo 2013-2015.
- ✓ Estudio de necesidades de formación de tecnólogos en Salud CCSS del 2013 al 2023.
- ✓ Estudio de necesidades de formación de Endocrinólogos 2015-2025.

Agregó el Dr. Esquivel Sánchez, que los diagnósticos referidos corresponden a estudios de necesidades de dotación de personal, no de formación y capacitación.

En razón de lo anterior el Manual de Organización de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, establece dentro de las funciones de la Sub Área de Planificación de Recursos Humanos el efectuar investigaciones del micro y macro entorno para determinar los requerimientos de recursos humanos en la organización.

⁸ Correo electrónico Institucional del 27 de octubre, 2014.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Así mismo, el documento “Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas”, señala que le corresponde al Área de Planificación del Recurso Humano del CENDEISSS, entre otras funciones la elaboración de estudios de necesidades de capacitación, desarrollo y formación profesional en el ámbito institucional y sectorial.

Conforme a lo anterior la Institución ha desarrollado un conjunto de acciones tendientes al fortalecimiento de la gestión de los recursos humanos. Por lo cual, en el artículo N° 38 de la sesión N° 8630, celebrada el 21 de marzo del 2013, la Junta Directiva aprobó el "Plan de Desarrollo Integral de las Funciones Estratégicas de Recursos Humanos de la Caja Costarricense de Seguro Social", a desarrollar por parte de la Caja Costarricense de Seguro Social y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el marco del Convenio de Cooperación Técnica suscrito entre ambas entidades para la ejecución de este proyecto.

El primer producto derivado del proyecto correspondió a la “Propuesta de Modelo de Organización y Gestión en Recursos Humanos para la Caja Costarricense de Seguro Social” el cual fue conocido y aprobado por la Junta Directiva en el artículo 25° de la sesión N° 8653, celebrada el 7 de agosto de 2013, destacando entre los acuerdos de la sesión, lo siguiente:

*“(…) **ACUERDO TERCERO:** solicitar a las Gerencias Administrativa y Médica que, en coordinación con la Organización Panamericana de la Salud, dentro del marco del Proyecto de Desarrollo de las Funciones Estratégicas de Recursos Humanos, se continúe con el análisis del componente Gestión del Conocimiento, específicamente lo que corresponde al modelo de Organización y Gestión del CENDEISSS (Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social) y presenten la propuesta de ajuste ante la Junta Directiva, en el término de tres meses (..)”*

Sobre el particular se observó el oficio GA-19128-14 del 10 de marzo 2014, mediante el cual el Lic. Luis Fernando Campos Montes, en ese entonces Gerente Administrativo, presentó el “Informe de avance en el análisis para el “Fortalecimiento y Desarrollo de las Capacidades de Gestión Estratégica del CENDEISSS”, destacando entre las recomendaciones lo siguiente:

“(…) Con el propósito de alinear la gestión que realiza el CENDEISSS de acuerdo a los nuevos procesos sustantivos o componentes del Modelo de Organización y Gestión en Recursos Humanos para la Caja Costarricense de Seguro Social aprobado por la Junta Directiva el artículo 25° de la sesión N° 8653, celebrada el 7 de agosto de 2013, que se proceda a realizar la readscripción del CENDEISSS al componente de Gestión y Desarrollo de las Personas en la Gerencia Administrativa, a excepción de la Subárea de Cooperación Internacional, el Área de Bióetica y los componentes de Campos Clínicos e Internos (..)”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

La Ley General de Control Interno, señala en su artículo 8, en lo que respecta a las acciones que deben ser ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

(...)

“c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.” (...)

La Dra. Sandra Rodríguez Ocampo, Directora Ejecutiva del CENDEISS, manifestó sobre la ejecución de estudios de necesidades de Recurso Humano que

“...nuestros funcionarios no son expertos en el tema de dotación de recursos humanos...”

El Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez, Jefe del Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano manifestó⁹ lo siguiente: *“...nos han encomendado otros estudios de necesidades de recurso humano que no corresponden a nuestras funciones sustantivas...”*

Agregó el Dr. Esquivel Sánchez que no existe en la Institución metodología aprobada para realizar diagnósticos de necesidades de recurso humano; al respecto manifestó que considera importante, que las autoridades definan los roles de las diferentes áreas que están trabajando en materia de planificación del recurso humano, también conocer la diferencia entre estudios de necesidades de dotación y desarrollo del recurso humano (capacitación y formación).

Como consecuencia, el CENDEISS ha desarrollado dentro de sus actividades los estudios de diagnóstico de necesidades de recurso humano; sin embargo, los funcionarios del Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano, unidad que ha asumido esta actividad, no disponen del conocimiento técnico y experiencia para efectuar este tipo de investigación.

Esta situación podría ocasionar el riesgo de realizar estudios de requerimiento de recurso humano que no posean la exactitud y validez técnica necesaria, lo cual a su vez impide obtener resultados que contribuyan a solventar las necesidades presentadas por los establecimientos de salud, lo que significa que se inviertan recursos en labores que podrían no causar un impacto positivo en las prestación de servicios de salud.

⁹ Entrevista escrita del 24 de octubre, 2014.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

6. SOBRE LAS METAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN ANUAL OPERATIVO 2012-2013 DEL ÁREA DE PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO Y LA SUB ÁREA DE DESARROLLO PROFESIONAL

6.1 ÁREA DE PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO

Se determinó que el Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano, estableció metas en el Plan Anual Operativo 2012/2013, las cuales reflejan oportunidades de mejora en la planificación y cumplimiento de los objetivos planteados, dado que se observan porcentajes de cumplimiento inferiores a lo programado.

Sobre el particular, se programó para el 2013, la ejecución del 100% de los diagnósticos solicitados por las autoridades institucionales, estableciendo realizar 8 de estos estudios, de los cuales 2 fueron finalizados en el 2014, sin embargo en la evaluación de metas se indica un 100% de cumplimiento al finalizar el 2013, siendo lo correcto un 75%.

Respecto a la meta relacionada con la revisión y el análisis de 30 diagnósticos y planes enviados al CENDEISS al finalizar el 2013, se evidenció que se logró revisar 23 de estos planes alcanzando un 77%, no obstante, en el cumplimiento de la meta se consigna un 100% de cumplimiento.

El Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez manifestó¹⁰ que el funcionario a cargo del análisis y revisión de estos diagnósticos y planes sumó por error los diagnósticos de dotación de personal.

6.2 SUB ÁREA DE DESARROLLO PROFESIONAL

La Sub Área de Desarrollo Profesional estableció 2 metas en el Plan Anual Operativo 2012/2013, las cuales presentan porcentajes de cumplimiento inferiores a lo programado.

Una de las metas planteadas por esta Subárea, se refiere a la formación de 30 Auxiliares de Enfermería para el 2013; sobre este particular, en la evaluación del Plan Anual Operativo 2012/2013, se indica en la columna de los logros anuales, que se formaron y graduaron un total de 50, sin embargo, en el apartado de observaciones correspondiente al segundo semestre de 2013 se verificó que solo sucedió esto con 25 estudiantes, lo que equivale a un 83% de cumplimiento. A pesar de lo descrito, en la evaluación de metas, se consigna un 100% de alcance para esta meta.

En la meta relacionada con la formación y graduación de 40 ATAPS (Asistentes Técnicos de Atención Primaria), se consiguió completar ese proceso para 22 técnicos, lo cual es equivalente a un 55% de porcentaje de cumplimiento.

¹⁰ Correo electrónico del 30 de octubre, 2014.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en el Capítulo III, Normas sobre Valoración del Riesgo, lo siguiente:

“...3.3 Vinculación con la planificación institucional. La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondiente...”

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto, 2014 establecen en el apartado 8. Proceso Plan-Presupuesto Local, 8.1.1 Responsabilidades de la máxima autoridad de la unidad ejecutora, titulares subordinados y demás funcionarios en la fase de formulación, lo siguiente:

“...b. Realizar un análisis exhaustivo de los datos en la fase de formulación del Plan-Presupuesto, que permita establecer metas de resultado de la gestión, según la viabilidad institucional, con eficiencia, eficacia y calidad...”

Además agrega ese cuerpo normativo en los puntos d y f, lo siguiente:

“...d. Realizar los análisis de viabilidad y valoración de riesgo a los planes, de tal forma que lo programado se ejecute en un ambiente estudiado y controlado para minimizar las variaciones y asegurar su cumplimiento.

f. Realizar la programación correspondiente a fin de mantener un control constante que genere alertas en aquellas metas que presenten atrasos...”

Los procesos de planificación desarrollados por la Dirección del CENDEISS y demás titulares subordinados, en cuanto a la programación y evaluación de metas en esa unidad evidencian limitaciones en la supervisión y monitoreo efectivos y debilidades en la gestión de las mismas, situación que no garantiza el correcto aprovechamiento de los recursos disponibles para mantener y mejorar la prestación de los servicios en los establecimientos de salud.

Lo descrito implica la necesidad de mejorar el proceso de planificación, para evitar la formulación de metas que no impliquen en su cumplimiento una garantía de aporte a la gestión, que sean retadoras y enfocadas en la eficiencia de los procesos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

7. SOBRE LA FORMACIÓN DE TÉCNICOS EN SALUD DEL 2008 AL 2012

En el presente estudio, se verificó que en el periodo 2008-2012 el CENDEISS no ha logrado satisfacer la totalidad de los requerimientos de formación definidos en el documento de actualización de necesidades suministrado por la Sub Área de Desarrollo Profesional en el 2007, según se detalla a continuación:

CUADRO 5
FUNCIONARIOS TECNICOS FORMADOS POR EL CENDEISS
2008-2012

Tecnología en Salud	Necesidad Identificada	Técnicos Becados	Técnicos Graduados	Técnicos Pendientes	Porcentaje de Técnicos formados
Diplomado en Histotecnología	42	17	21	21	50%
Técnicos en Electroencefalografía	19	18	18	1	95%
Diplomado en Citología	31	18	19	12	61%
Técnico en Urología	21	26	26	0	124%
Técnico en Disección	13	17	19	0	146%
Técnico en Electrocardiografía	69	31	31	38	45%
Técnico en Gastroenterología	25	0	0	25	0%
Técnico en Ortopedia	42	0	0	42	0%
Técnico en Oftalmología	17	0	0	17	0%
Total General	572	155	158	425	28%

Fuente: Oficio sin número del CENDEISS, suscrito por la Dra. Gilvenita Flores Peña, Encargada del Programa de Tecnologías en Salud, Sub Área de Desarrollo Profesional.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Como se observa en el cuadro, el CENDEISSS identificó en el periodo 2007-2008, por medio de la actualización referida anteriormente, que la necesidad de formación de técnicos en salud correspondía a un total de 572 personas en las diferentes especialidades médicas; sin embargo, la cantidad de graduados al 2012 ha sido de 158, para un porcentaje general de 28%.

La Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el Capítulo IV, Normas sobre Actividades de Control, que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional.

La Dra. Sandra Rodríguez Ocampo, Directora Ejecutiva del CENDEISSS, manifestó¹¹ que lo anterior obedece al problema de la superposición horaria.

Lo descrito implica que las acciones desarrolladas por el CENDEISSS para garantizar la formación oportuna de los técnicos en salud no han sido suficientes, situación que preocupa, ya que se evidencia que no se está cumpliendo a cabalidad con los requerimientos institucionales, lo cual podría eventualmente causar una afectación en la oferta de servicios de salud.

No disponer oportunamente de los recursos técnicos requeridos por los establecimientos de salud, implica una afectación en la calidad y oportunidad de los servicios de salud para los usuarios.

8. SOBRE LA EXISTENCIA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE TÉCNICOS EN SALUD

Se evidenció que actualmente no se está ejecutando ni se dispone de programas de formación para tecnólogos en salud.

El Reglamento de Formación y Capacitación de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece respecto a la formación de tecnólogos en salud lo siguiente:

“(…)

Artículo 38: El CENDEISSS promoverá las acciones necesarias para la formación y capacitación del recurso humano técnico que permita la adecuada prestación de los servicios institucionales (…)”

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

¹¹ Entrevista escrita del 21 de octubre, 2014.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

“...4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...”

El Ministerio de Salud de Costa Rica y la Organización Panamericana de la Salud, identificaron en el documento denominado “Planificación de los Recursos Humanos en Tecnologías en Salud”, junio 2008, que no se estaban formando los tecnólogos que requiere el sistema de salud en el país.

Sobre el particular, a efecto de conocer las limitaciones en la formación de técnicos en salud se evidenció que la Institución se ha visto obligada a detener parcialmente los programas de formación de tecnólogos en salud desde el 2012, esto por cuanto esta actividad se efectuaba normalmente dentro de la jornada ordinaria de los funcionarios de la Institución que laboran como docentes de la Universidad de Costa Rica, lo cual efectivamente ocasiona que exista superposición horaria, al no estar reglamentado por la CCSS la forma en que se ejecutarán estas actividades.

Ampliando lo anterior se observó que la Institución solicitó en el oficio P.E. 42.137-13 del 19 de setiembre de 2013, suscrito por la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Presidenta Ejecutiva en ese momento, a la Máster Marta Eugenia Acosta Zúñiga, Contralora General de la República exceptuar de lo normado por el artículo 17 de la Ley 8422, únicamente a los funcionarios que en razón de la necesidad y urgencia de la propia Institución, deban participar como docentes universitarios en la formación de nuevos tecnólogos.

No obstante la respuesta¹² del Órgano Contralor indica que no se requiere autorización por parte de ese despacho, ya que la docencia en instituciones de educación superior es una de las excepciones que contempla el artículo 17 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, toda vez que el respectivo jerarca establezca los mecanismos necesarios mediante los cuales el funcionario cumplirá el tiempo correspondiente a la jornada ordinaria, criterio que fue respaldado por la Dirección Jurídica de la Institución en el oficio DJ 7751-2013 del 27 de noviembre del 2013.

En vista de la situación actual de la Institución respecto a la inexistencia de programas de formación y la necesidad de recurso técnico en salud que mantienen los centros médicos, esta Auditoría consultó a la M.S.c. Xinia Alvarado Zeledón, Directora Escuela de Tecnologías en Salud de la Universidad de Costa Rica, sobre la existencia de programas de formación de técnicos, quien manifestó mediante el oficio TS-2072-09-2014 del 05 de setiembre de 2014, que la Escuela de Tecnologías en Salud se encuentra trabajando en una salida lateral de Diplomado en Ortopedia que tendría una duración de 2 años y medio, de modo que la primera promoción de estudiantes estaría finalizando en julio de 2016.

¹² Oficio 11403 del 22 de octubre, 2013.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

La Licda. Ana Molina Madrigal, Jefe de la Sub Área de Desarrollo Profesional manifestó¹³ que: “(...) en este momento no se dispone de programas de formación de técnicos en salud a través del convenio con la UCR, por el problema de la superposición horaria (...)” Agregó además, que para las metas establecidas en el Plan Presupuesto, no se consigna la apertura de programas de formación de técnicos durante el 2014.

La Dra. Gilvenita Flores Peña, Encargada del Programa de Tecnologías en Salud del CENDEISS, manifestó¹⁴ respecto a los programas de formación lo siguiente:

“(...) desde el 2013 y actualmente no existen programas de formación de técnicos en salud abiertos, por el problema de la superposición horaria y además no se dispone de ofertas académicas por parte de ninguna institución (...)”

Si bien es cierto, existe una limitación en la utilización de personal institucional no médico en labores de docencia durante la jornada laboral en la CCSS, el CENDEISS no ha definido las acciones a seguir para garantizar la continuación de los programas de formación de este recurso, por la relevancia del mismo en el proceso de prestación de servicios; asimismo, las actividades desarrolladas en conjunto con la Institución para solventar esta situación han sido insuficientes, debido al tiempo transcurrido desde que se determinó la existencia de superposición horaria en las funciones de docencia dentro de los centros médicos.

No disponer oportunamente de personal calificado y preparado para realizar las labores de tecnólogos en salud, afecta el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Control Interno, en lo referente a la eficiencia y eficacia de las actividades desarrolladas por esa unidad ejecutora; además, no definirse acciones estratégicas que minimicen los riesgos asociados a esta situación, podría ocasionar una afectación directa a la prestación de los servicios de salud.

9. SOBRE LAS FUNCIONES DESARROLLADAS POR LOS FUNCIONARIOS QUE OCUPAN PUESTOS DE TÉCNICOS Y BACHILLERES EN AUDIOMETRÍA

Se evidenció a partir de la revisión del Manual Descriptivo de Puestos, que la Institución no ha definido de manera específica las funciones a desarrollar por los técnicos, diplomados y bachilleres en Audiometría, sin que se observe una diferencia en el desarrollo de las funciones ejecutadas por el personal, independientemente del nivel de formación adquirido, según la descripción de actividades que indicaron los funcionarios destacados en esas categorías de puesto.

¹³ Entrevista escrita del 08 de setiembre, 2014

¹⁴ Entrevista escrita del 10 de setiembre, 2014.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Al respecto, se verificó que existen plazas de Audiometría con los tres perfiles, pero las funciones efectuadas por el personal son exactamente iguales, con una única diferencia en la nomenclatura de Bachillerato en Audiometría, en el cual se establece que debe realizar otras tareas afines al cargo y derivadas de la actividad del puesto, sin especificar cuáles labores que justifiquen una diferenciación con el personal técnico.

Este Órgano Fiscalizador entrevistó a funcionarios nombrados como técnicos, diplomados y bachilleres en Audiometría, en lo referente a las funciones desarrolladas, obteniendo los siguientes resultados:

- **Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia:**

La Bach. Raquel Alvarado Azofeifa, Técnico en Audiometría de ese centro hospitalario manifestó¹⁵ a esta Auditoría respecto a las funciones desarrolladas lo siguiente:

“(...) las funciones realizadas son otoscopia, historia clínica, audiometría tonal, vocal, impedansimetría, pruebas de reflejo custico estapedial, pruebas supraliminales, también realizo labores administrativas, esterilizamos el equipo médico, solicitud de expedientes, entrega de audífonos, dar citas de consulta de audífonos y consulta externa, hacer fórmulas para retirar audífonos en proveeduría, retirarlos, alistar expedientes de recetas de audífonos, sellarlas, y enviarlas a la Jefatura de Servicio (...)”

Agregó la Sra. Alvarado Azofeifa, que las funciones que ejecuta son las mismas que un Bachiller en Audiometría, con la salvedad que un técnico de audiometría no puede realizar diagnósticos audiológicos.

Manifestó además, que un Bachiller en Audiología realiza otras pruebas como emisiones otoacústicas, potenciales evocados auditivos y todo lo que corresponde a la valoración, adaptación y rehabilitación de prótesis auditivos; pero sin embargo, dichas actividades no se efectúan la Institución.

No obstante la Dra. Wendy Monge Aguilar, Médico Asistente Especialista del Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, manifestó¹⁶ que los técnicos y bachilleres en Audiometría realizan una interpretación de los procedimientos que se ejecutan a los pacientes, y que el diagnóstico corresponde a los médicos especialistas del Servicio.

Agregó la Dra. Monge Aguilar que las funciones desarrolladas por los técnicos en Audiometría no han variado en el transcurso del tiempo, y es por esta situación que los bachilleres en Audiometría realizan las mismas funciones que los técnicos de esa especialidad, acorde a las capacidades y servicios brindados en la disciplina de Otorrinolaringología.

¹⁵ Entrevista escrita del 04 de setiembre, 2014.

¹⁶ Entrevista escrita del 03 de diciembre, 2014.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

- **Hospital San Juan de Dios**

Las funcionarias Gabriela Guerrero Brenes, Técnico en Audiometría y Guiselle Chartier Vásquez, Técnica Diplomada en Audiometría de ese centro médico manifestaron¹⁷ respecto a las funciones realizadas, lo siguiente:

“(...)Menciona la Sra. Chartier, que ellas realizan las mismas funciones a pesar de que los puestos no son iguales, indica que ambas realizan estudios especiales para los profesionales médicos, entre ellas audiometría, impedanciometría, podemos hacer potenciales evocados y emisiones otacústicas, pero no se dispone del equipo para efectuar estos exámenes.

Informa la Sra. Guerrero que los bachilleres y/o licenciados en audiometría se capacitan para fabricación de los moldes para la adaptación de las prótesis auditivas, sin embargo la Institución no realiza este tipo de actividades.

Agrega la Sra. Chartier, que la Caja no necesita de bachilleres y licenciados en audiometría, puesto que las funciones que pueden realizar estos profesionales no se efectúan actualmente en la Caja (...)”

- **Hospital Nacional de Niños**

En este centro médico especializado, la Bach. María Graciela Araya González, Técnico en Audiometría, manifestó¹⁸ sobre las funciones que realiza, lo siguiente:

“(...) Menciona la Bach. Araya que en este momento realiza Inmitanciometría: timpanometrías, reflejos acústicos ipsilaterales y contralaterales, pruebas de función tubárica y réflex decay test, audiometría: conducción por vía aérea, vías ósea, test de palabras, audiometría vocal, discriminación verbal, umbral de detección del habla, acufenometrías, prueba de emisiones otoacústicas, prueba weber, y audiometría con enmascaramiento, otoscopías, audiometrías de campo libre, audiometría con juguetes, audiometría con refuerzo visual, ahorita no hacemos potenciales evocados porque el mando lo realiza un médico.

Indica la Bach. Araya que en este momento está realizando solicitud de recalificación de puesto porque es Bachiller en Audiología y la plaza es de Técnica; pero se le ha dificultado por los procesos administrativos, indica la Bach. Araya que si logra esta recalificación puede realizar Potenciales Evocados, Electrocoqueografías, los VEMS oculares y los VEMS cervicales que son estudios de la parte del oído que se encarga del equilibrio, los diplomados están capacitados

¹⁷ Entrevista escrita del 08 de setiembre, 2014.

¹⁸ Entrevista escrita del 08 de setiembre, 2014.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

para realizar hasta potenciales evocados de Estado Estable. Actualmente se dispone en este centro médico del equipo para hacer estos tipos de estudios (...)

- **Hospital México**

Las Bach. Ana Sofía Castro Sánchez, Bachiller en Audiometría, manifestó¹⁹ respecto a las funciones desarrolladas por esa unidad, lo siguiente:

"(...) las actividades realizadas en el servicio son audiometrías en adultos y niños, impedanciometrías en adultos y niños, emisiones otoacústicas, este va a ser el hospital coordinador del tamizaje auditivo neonatal, para detectar sordera en recién nacidos, potenciales auditivos evocados del tallo cerebral de la tencia corta, este es el único hospital que dispone del programa de implantes cocleares, indica la Bach. Castro que participan en la Comisión que define la necesidad de estos implantes, entrega de audífonos, consulta de control de audífonos, hace como un año se abrió la clínica de acufeno de la cual solo dispone este hospital.

Informa la Bach. Castro que se van a realizar procedimientos que antes no se hacían, como TONE BURST, que permiten ampliar el diagnóstico de los pacientes con problemas auditivos, potenciales con vía ósea, para descartar patologías conductivas, ver los VEMP (Potenciales Miogénicos Vestibulares), para evaluar de mejor manera los pacientes que padecen de vértigo (...)

Posterior a esta entrevista las funcionarias Roxana Alvarado González, Marianella Bogantes García, Ana Sofía Castro Sánchez y Gloriana Ramírez Murillo, Bachilleres en Audiometría de ese establecimiento de salud, emitieron oficio sin número en el cual amplían los criterios de las funciones desarrolladas, entre las cuales mencionan las siguientes:

- ✓ Audiometría Tonal y Vocal.
- ✓ Juguetes Sonoros.
- ✓ Impedanciometría.
- ✓ Emisiones Otoacústicas.
- ✓ Campo Sonoro.

¹⁹ Entrevista escrita del 08 de setiembre, 2014.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

- ✓ Audífonos.
- ✓ Programa de Implante Coclear.
- ✓ Programa de Clínica de Acufeno.
- ✓ Charlas Educativas.
- ✓ Valoración de Referencias Médicas.
- ✓ Valoración Electrofisiológica.
- ✓ Programa de Detección e Intervención Temprana de la Sordera.

En entrevista efectuada a la MSc. Xinia Alvarado Zeledón, Directora Escuela de Tecnologías en Salud de la Universidad de Costa Rica, el 12 de agosto de 2014, manifestó respecto a las funciones desarrolladas por los técnicos, bachilleres y licenciados en tecnologías en salud lo siguiente:

"(...)

Un técnico es un programa de capacitación que tarda un año y medio, el diplomado sí es formación y sus competencias son similares a las del técnico, sin embargo recibe una formación mucho más amplia e integral, de modo que le permite desarrollar una serie de competencias, analizar las situaciones de su entorno y poder desarrollar la toma de decisiones, por ejemplo se les enseña el trabajo en equipo, investigación, a conocer el sistema en el cual trabaja, entre otro, de modo que su desempeño sea mucho más profesional y eficiente.

Un bachillerato además de desarrollar mejor la parte técnica, posee una formación más amplia, con lo cual puede apoyar al especialista en otras acciones que produzcan un trabajo más eficiente, las licenciaturas se les adhiere cursos más especializados de su rama y estos estudiantes pueden desarrollar investigación, mejor manejo de tecnología innovadora, entre muchas otras acciones.

Se trata de que el profesional trascienda lo técnico y que el producto de su trabajo en conjunto con el equipo de trabajo garantice al usuario una mejor atención.

Para que la UCR determine que alguna área o especialidad se le dé un grado u otro, se hace un estudio a nivel internacional, en el entorno países más cercanos y que está sucediendo en el país y que ha pasado para que el país no avance en algunos aspectos, nosotros formamos no solo para la Caja, sino para el país (sector privado, otras instituciones como el Hospital del Trauma, empresas, Medicatura Forense, etc.)"





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Agregó la MSc. Alvarado Zeledón que *en algunas tecnologías no han considerado subir el nivel profesional, así mismo manifestó que los funcionarios de la CCSS que son técnicos de Ortopedia, no estuvieron de acuerdo en trabajar como docentes en la formación nuevo personal técnico, debido a que desean ser considerados y recalificados como bachilleres o licenciados.*

Igualmente en ortopedia vamos a formar diplomados, bachilleres y licenciados con diferentes competencias, considerando que la UCR no forma estudiantes exclusivamente para la Caja, como es el caso de los licenciados en ortopedia que serán especialistas en el diseño y elaboración de órtesis y prótesis los cuales serán un recurso humano necesario en empresas fabricantes.

El Lic. Guillermo Abarca Agüero, Director de Administración y Gestión de Personal manifestó²⁰ entre otros aspectos, que el tema de tecnologías en salud no ha sido abordado integralmente, y por esta razón existe esta ausencia de claridad en el mismo.

La Ley General de Control Interno establece en el Artículo 13, Ambiente de Control que serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados entre otros, los siguientes:

“...c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable...”

El documento Planificación de los Recursos Humanos en Tecnologías en Salud, del Ministerio de Salud de Costa Rica y la Organización Panamericana de la Salud, identificó en el 2008 como punto crítico en el país la inexistencia de perfiles ocupacionales actualizados, homogéneos y compartidos entre las unidades empleadoras y formadoras, en relación con los recursos humanos vinculados a las tecnologías en salud.

La Institución no ha establecido claramente las actividades sustantivas que realizan diferentes puestos de una misma clase, como es el ejemplo de Audiometría, lo cual sugiere que las funciones asignadas en el Manual Descriptivo de Puestos carecen de sustento técnico sobre las labores que deben realizar estos funcionarios en los diferentes niveles académicos existentes, ya que este Órgano Fiscalizador no pudo determinar una diferencia de mayor complejidad en la creación y asignación de funciones a los puestos que componen esta clase, situación que podría repetirse en otros puestos que no fueron analizados en el presente informe.

El hecho de crear puestos y/o recalificar hacia arriba los existentes sin una variación sustantiva en las funciones establecidas, o en el servicio brindado a los usuarios, genera el riesgo de que la Institución

²⁰ Entrevista escrita del 12 de setiembre, 2014.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

adquiera compromisos financieros, sin un sustento técnico que establezca el beneficio para los procesos de atención.

CONCLUSIÓN

Los diagnósticos de necesidades de formación tienen como objetivo principal planificar los procesos de formación del recurso humano, basados en información objetiva, confiable y oportuna que permita responder de manera eficaz, por medio de procesos sistematizados de aprendizaje, a las necesidades reales de la Institución; por lo cual la calidad y precisión del diagnóstico determinarán de manera importante el éxito del programa de formación, ya que impactará las actividades desarrolladas en la prestación de servicios de salud.

El propósito primordial del diagnóstico es establecer clara y específicamente las competencias que se esperan generar como producto de las actividades de formación, las cuales se orienten a la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los funcionarios de la Institución, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

En torno a lo anterior, el diagnóstico de necesidades de formación en una Institución como la Caja Costarricense de Seguro Social, es un ejercicio que debe realizarse considerando todos los riesgos asociados a su elaboración, en especial las características de la información recopilada y que sirve de sustento.

El estudio efectuado permitió evidenciar que las acciones desarrolladas por el CENDEISS, en su labor de gestión de los programas de formación de tecnólogos en salud, no han sido suficientes y reflejan la necesidad de fortalecer el proceso de valoración de riesgos, a fin de no exponer a la Institución, ante una escasa oferta de atención.

Del mismo modo la Institución debe procurar que el desarrollo del recurso humano sea integral, con una participación activa de las áreas a las cuales se les ha asignado funciones relacionadas con los procesos de conducción estratégica de los programas de formación, capacitación y requerimientos de recurso humano, de tal forma que se traduzca en un beneficio en la prestación de los servicios médico-asistenciales y administrativos.

Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer el proceso de planificación, e implementación de los programas de formación del recurso humano en tecnologías de salud, de manera que permita contribuir al desempeño eficaz y eficiente de la gestión y a la consecución de los objetivos Institucionales, garantizando la continuidad en la prestación de servicios de salud.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA MÉDICA Y GERENCIA ADMINISTRATIVA

1. En virtud de que el CENDEISSS ha estado desarrollando los estudios de necesidades de recurso humano médico, profesional y/o técnico en salud, cuando diferentes instancias lo han solicitado, y que este tipo de estudios corresponden en principio a la Sub Área de Planificación de Recursos Humanos de la Dirección de Administración y Gestión de Personal; es necesario que esas Gerencias, emitan un recordatorio sobre el proceso a seguir para establecer las necesidades de personal en la Institución, considerando los recursos disponibles y el conocimiento técnico requerido para desarrollo estos diagnósticos, estableciendo claramente el nivel de participación del CENDEISSS en los mismos.

Lo anterior por cuanto se ha evidenciado la existencia de aspectos que limitan la confiabilidad de los diagnósticos efectuados por el CENDEISSS, y por la importancia que estos análisis revisten tanto en la atención de la demanda de servicios de salud en la Institución, como en la asignación de recursos financieros, materiales y humanos destinados a partir de los resultados obtenidos en los citados diagnósticos, dirigidos a implementar los diferentes programas de formación de recurso humano.

Plazo: 3 meses a partir de recibido el presente informe.

2. Una vez emitido el recordatorio solicitado en la recomendación 1 del presente informe, y debido a los aspectos indicados en este documento sobre la confiabilidad de la información contemplada en el “Estudio de Necesidades de Formación de Tecnólogos en Salud CCSS del 2013 al 2023” del CENDEISSS, deberá la Gerencia Administrativa analizar el contenido y sustento técnico del mismo, con el fin de validar estos resultados, de lo contrario deberá elaborarse un estudio de necesidades de personal en el campo de las Tecnologías en Salud, en el cual se considere la metodología utilizada a nivel Institucional y las variables a determinar, entre las cuales destaca el análisis de cargas de los técnicos en salud, en cada una de las especialidades médicas que disponen de ese recurso técnico, con el fin de que se desarrolle por parte del CENDEISSS un plan de formación de técnicos conforme a las necesidades que se determinen.

Plazo: 6 meses a partir del vencimiento del plazo establecido para la atención de la recomendación número 1.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

A LA GERENCIA MÉDICA

3. Solicitar al CENDEISSS, un análisis de la situación que afecta la formación de técnicos en salud, a fin de que se integre una propuesta viable que brinde una solución definitiva a la problemática que se presenta en la formación de este recurso. La propuesta deberá considerar la valoración de posibles alternativas como: convenios con organizaciones, fundaciones o centros de educación superior públicos y privados que garanticen el inicio y continuidad de los programas de formación de técnicos, revisión de normativa vigente u otras que se considere pertinente, garantizando el cumplimiento del ordenamiento jurídico y priorizando los intereses Institucionales y de los usuarios de servicios de salud.

Plazo: 6 meses.

4. En virtud que antes del 2008, se identificó en la Institución una necesidad de técnicos en Ortopedia y que a la fecha no se ha atendido este requerimiento, se debe solicitar al CENDEISSS, ejecutar las acciones administrativas y de coordinación que correspondan para captar a los estudiantes que se encuentran en proceso de formación como Técnicos Diplomados en Ortopedia en la Universidad de Costa Rica, considerando las necesidades de los establecimientos de salud, y lo indicado por la Directora de la Escuela de Tecnologías en Salud, Universidad de Costa Rica en el oficio TS-2072-09-2014 del 05 de setiembre de 2014, referente a que la Escuela de Tecnologías en Salud se encuentra trabajando en una salida lateral de Diplomado en Ortopedia que tendría una duración de 2 años y medio.

Plazo: 6 meses.

A LA GERENCIA ADMINISTRATIVA

5. Efectuar un estudio integral de las funciones ejercidas por los tecnólogos en salud, las cuales se encuentran establecidas en el Manual Descriptivo de Puestos, a fin de que se defina claramente las diferencias en las actividades realizadas por los puestos pertenecientes a una misma clase, dado que se evidenció que no existen variaciones sustantivas en las labores desarrolladas por los técnicos, técnicos diplomados y bachilleres en Audiometría, con el propósito de garantizar que la creación y reasignación de puestos, responda a las necesidades de la prestación de servicios de salud, priorizando el uso eficiente de los recursos y los intereses Institucionales.

Plazo: 6 meses.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

AL CENTRO DE DESARROLLO ESTRATÉGICO E INFORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL

6. Con el propósito de garantizar el adecuado cumplimiento del Plan Presupuesto del período correspondiente, instruya al Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano y la Sub Área de Desarrollo Profesional para que se proceda a revisar detalladamente, previa oficialización, las metas e indicadores propuestos, de manera que durante la ejecución de las actividades que correspondan, se evite realizar ajustes que no se deriven de un adecuado análisis y seguimiento, que evidencie prioridades, amenazas, falta de recursos o cualquier otra situación, que generen riesgo en la gestión de la unidad y la concordancia con la planificación gerencial e institucional.

Plazo: 1 mes.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe fueron comentados el 10 de febrero de 2015, con el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de la Gerencia Médica, el 17 de febrero de 2015 con la Licda. Patricia Alvarado Cascante, Asesora de la Gerencia Administrativa y el 9 de febrero de 2015 con la Dra. Sandra Rodríguez Ocampo, Directora Ejecutiva, Licda. Ana Molina Madrigal, Jefe Subárea Desarrollo Profesionales y Licda. Sofía Carvajal Chaverri, Asesora Legal del CENDEISSS respectivamente.

De las observaciones señaladas por los funcionarios participantes, las que se consideraron pertinentes se incluyeron en el presente documento.

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

Lic. Eduardo Morales Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE

RRS/MASR/EMS/trg