



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

ATIC-035-2017
25-05-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual de trabajo del Área Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de determinar la veracidad de los hechos señalados en la denuncia DE-076-2016.

Como resultado de la evaluación se obtuvieron elementos que podrían comprobar los hechos señalados en la denuncia DE-076-2016, al evidenciar situaciones que podrían afectar el cumplimiento de la jornada laboral de la Directora del Banco Nacional de Sangre, así como también periodos de tiempo sin la figura de dirección dentro de ese Centro, que han propiciado un clima laboral y un ambiente de control no adecuado para la labor que se realiza. De igual forma, se evidenció la ausencia de mecanismos de supervisión respecto del cumplimiento de horario de la doctora.

Por otra parte, se comprobaron debilidades relacionadas con el uso de tiempo extraordinario laborado por personal profesional, técnico y administrativo, de forma permanente y programada en actividades de donación de sangre.

Adicionalmente, se determinó el otorgamiento y disfrute de vacaciones profilácticas a la Directora de ese centro, sin que mediara un estudio técnico para su reconocimiento.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización institucional ha formulado cinco recomendaciones dirigidas a la Gerencia Médica y al Director de Centros Especializados, tendentes a implementar los mecanismos de control necesarios para el cumplimiento de jornada, así como la revisión de la gestión de dirección del Banco Nacional de Sangre y al establecimiento de un plan de acción en donde se adopten decisiones administrativas y técnicas para fortalecer el ambiente de control en cuanto al rol director de la función sustantiva a cargo del Banco. Asimismo, se solicitó la definición de una estrategia que permita a los funcionarios del Banco Nacional de Sangre efectuar las campañas de donación tanto en Sede como en las comunidades en jornadas ordinarias, considerando ventajas y desventajas, así como el costo beneficio del desarrollo de estos procesos de recolección de unidades de sangre fuera del horario laboral.



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

ATIC-035-2017
25-05-2017

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A CUMPLIMIENTO DE JORNADA, OTORGAMIENTO DE VACACIONES PROFILÁCTICAS Y UTILIZACIÓN DE TIEMPO EXTRAORDINARIO EN EL BANCO NACIONAL DE SANGRE. U.E.8301

DIRECCIÓN DE CENTROS ESPECIALIZADOS, U.E. 2944-GERENCIA MÉDICA U.E. 2901

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del plan anual de trabajo del Área Tecnologías de Información y Comunicaciones, apartado de estudios especiales, y en atención a denuncia presentada, numerada por esta Auditoría como DE-076-2016, relacionada con aspectos de cumplimiento de horario y vacaciones profilácticas de la Directora del Banco Nacional de Sangre, así como la utilización de la jornada extraordinaria por parte de los funcionarios de ese Centro Especializado.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la veracidad de los hechos descritos en la denuncia DE-076-2016, en cuanto a cumplimiento de jornada, otorgamiento de vacaciones profilácticas y tiempo extraordinario.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Revisar el fundamento jurídico del otorgamiento de las vacaciones profilácticas de la Doctora Melissa Zapata Solís, Directora del Banco Nacional de Sangre.
2. Revisar el cumplimiento de horario de la Directora del Banco Nacional de Sangre.
3. Determinar el cumplimiento de la normativa de la jornada de tiempo extraordinaria aprobada a los funcionarios del Banco Nacional de Sangre.

ALCANCE

El presente estudio comprende la verificación del cumplimiento de horario por parte de la Directora del Banco Nacional de Sangre, de acuerdo a la jornada contratada así como el otorgamiento y disfrute de vacaciones profilácticas durante el periodo 2015-2016. Adicionalmente, se revisó la ejecución de labores en jornada extraordinaria por parte de los funcionarios del Banco.



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

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgado mediante la Resolución R-CO-94-2006 de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.

METODOLOGÍA

- Revisión y análisis del libro de Control de Ingreso y Salida del personal del Banco Nacional de Sangre.
- Revisión y análisis expediente de Recursos Humanos de la Dra. Melissa Zapata Solís, Directora del Banco Nacional de Sangre.
- Entrevista con la Bach. Rose Mary Alfaro Villafuerte, Encargada de Recursos Humanos, Banco Nacional de Sangre.
- Entrevista Dr. Julio Calderón Serrano, Director Dirección Centros Especializados.
- Entrevista Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe Área Salud Ocupacional.
- Entrevista Dra. Melissa Zapata Solís, Directora Banco Nacional de Sangre.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292, setiembre 2002.
- Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, diciembre 2006.
- Normativa de Relaciones Laborales.
- Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Instructivo para la confección, tramite y pago de tiempo extraordinario.
- Circular DCRH-0120-2005, del 24 de enero 2005, "Recordatorio Disposiciones Tiempo Extraordinario".
- Normas que Regulan las Relaciones Laborales, Científicas Académicas Profesionales y Sindicales entre la CCSS y los Profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Ciencias Médicas de la CCSS e instituciones afines.
- Circular DRH-0998-2005 denominada Cumplimiento efectivo horario de trabajo y jornada laboral.
- Circular GA-27338-13 | GM-9309-13 | GF-14790-13 | GIT-0781-13 | GP-21671-13 | GL-30707-13. Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo, del 31 de mayo del 2013.
- Circular DCRH-0120-2005, del 24 de enero 2005, "Recordatorio Disposiciones Tiempo Extraordinario".
- Circular 020016 del 16 de agosto del 2001. Exoneración marca de asistencia y puntualidad.



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

- Código de Ética del Servidor del Seguro Social.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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, 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

ANTECEDENTES

Aspectos Generales del Banco Nacional de Sangre.

El Banco Nacional de Sangre, es el centro especializado para recibir, preparar y distribuir hemocomponentes a los centros hospitalarios de la CCSS. Debido a lo vital para la vida que representa la sangre, la transfusión de sangre o de sus derivados se ha convertido en un tema fundamental, no solo para la Institución sino para todos los habitantes.

El incremento de los accidentes, la creación de unidades de medicina intensiva, y las necesidades de algunos enfermos, han provocado que tengamos una demanda creciente de sangre, también han aumentado las necesidades de derivados de la misma, tales como plasma, concentrados celulares, factores antihemofílicos, entre otros.

Al respecto, desde 1975 la Asamblea Mundial de la Salud aprobó una resolución por medio de la cual exhortó a los países de la Organización Mundial de la Salud a promover el desarrollo de servicios de sangre basados en la donación voluntaria.

En ese sentido, la unidad de sangre donada por una persona es la que hace posible la transfusión sanguínea, siendo el donante el punto de partida. De aquí la importancia que reviste el Banco Nacional de Sangre como principal recolector, tamizador y distribuidor de las unidades de sangre, producto de donantes voluntarios.



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

La garantía de la sangre segura trasciende el ámbito sanitario, pues de lo contrario tendríamos altos gastos en atención médica, de manera que el Banco Nacional de Sangre debe promover y garantizar la obtención de sangre segura, mediante donación voluntaria y así poder distribuir y satisfacer a los centros hospitalarios, las necesidades de hemocomponentes.

Vacaciones Profilácticas

Respecto al tema de vacaciones profilácticas, también mencionado en el presente informe, es preciso entender que la profilaxis es aquello que se lleva a cabo o se utiliza para prevenir la aparición de una enfermedad o el surgimiento de una infección. La medicina profiláctica, en este sentido, es la rama de la medicina que se orienta a la prevención.

Los conceptos de peligrosidad y vacaciones profilácticas a nivel institucional, surgen en el año 1966 con el Reglamento al Estatuto de Servicios Médicos, históricamente se han otorgado a diferentes grupos ocupacionales.

Las vacaciones profilácticas consisten en el disfrute de quince días naturales adicionales a las vacaciones ordinarias, por cada año de trabajo, para el personal que labore en contacto directo y permanente en actividades que puedan afectar la salud física o mental de las personas trabajadoras, en servicios o unidades previa y técnicamente determinadas por Salud Ocupacional, tendrán derecho a disfrutar de vacaciones profilácticas siempre y cuando este período se constituya como un medio o elemento preventivo o des congestionante para el organismo o salud mental del trabajador.

Sobre la Denuncia DE-076-2016

Mediante oficio documentado, bajo la nomenclatura DE-076-2016 la Auditoría Interna recibió traslado de denuncias, en las cuales se alude incumplimiento de deberes por parte de la dirección del Banco Nacional de Sangre.

Entre los aspectos denunciados destacan:

- Ausencias constantes al trabajo
- Llegadas tardías y salidas antes de la hora de la jornada.
- Otorgamiento de vacaciones profilácticas a la Directora del Centro.
- Jornada extraordinaria a algunos colaboradores del Banco Nacional de Sangre.



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

HALLAZGOS

1. RESPECTO DEL AMBIENTE DE CONTROL EN LA GESTION DE DIRECCIONAMIENTO DEL BANCO NACIONAL DE SANGRE

1.1 Sobre los permisos con goce de salario

De la revisión del expediente de recursos humanos de la Directora del Banco Nacional de Sangre, se determinó que, durante el año 2016, la Doctora Melissa Zapata Solís solicitó al menos 52 permisos con goce de salario los cuales fueron otorgados por el Dr. Julio Calderón Serrano, Director de la Dirección Institucional de Centros Especializados, de los cuales 38 se utilizaron básicamente para asistir a citas médicas o reuniones escolares y 14 de ellos para capacitaciones.

En ese sentido, se identificaron al menos 12 de los permisos brindados en el año 2016, que no cumplieron con los siguientes requisitos establecidos en la Normativa de Relaciones Laborales:

- No se tramitan con la anticipación requerida, por ejemplo permisos como el que disfrutó en agosto y octubre del 2016, fueron solicitados el mismo día.
- Al menos 8, no se encuentran firmados por la Jefatura, Director de Centros Especializados.
- Al menos 4 permisos no disponen del comprobante necesario que justifique el otorgamiento del permiso.

De los 52 permisos identificados con goce de salario, 14 de ellos fueron para atender cursos, capacitaciones, talleres, entre otros. Estos permisos tomaron 21 días laborales y fueron distribuidos en el transcurso del año. Entre estas capacitaciones destacan:

- Curso de Bioética y Gestión de Servicios de Salud
- Curso de Consentimiento informado
- Taller Gestión Ética Administrativa
- Licitación Tarjetas Estudio de Anticuerpos
- Curso Abordaje Integral VIH
- Reuniones Entes Técnicos

Sobre los requisitos para solicitud de licencias con goce de salario, el artículo 46 de la Normativa de Relaciones Laborales, indica en los incisos g, h, i y k, lo siguiente:



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

"(...) g. Para cumplir con cita previa con profesional en salud de la Institución o privado, procedimiento de diagnóstico o terapéutico, un (1) día como máximo, previa solicitud con tres días de anticipación, para la persona trabajadora.

h. Para cumplir con cita previa con profesional en salud de la institución o privado, procedimiento de diagnóstico o terapéutica, un (1) día en acompañamiento de cita para sus hijos(as) menor o discapacitado(a), cónyuges, padre o madre, para que asista a ésta.

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. Deberá la jefatura competente valorar los lugares alejados de la residencia de la persona trabajadora en donde se otorgó la cita previa, con el fin de poder conceder mayor tiempo de permiso del establecido.

j. Para matrícula en centros educativos públicos o privados, de la persona trabajadora o de sus hijos(as) y reuniones en centro educativos de estos últimos, el tiempo prudencial para asistir a la actividad previa solicitud con tres días de anticipación, en el entendido de que la persona trabajadora presentará justificante (constancia de asistencia) y si no lo hace, se le rebajará el salario correspondiente, sin perjuicio de la sanción disciplinaria que pueda corresponder, conforme al debido proceso y el derecho de defensa.

k. La Caja, conforme al "Esquema de Delegación para la Aprobación de Movimientos de Personal y otros" vigente, continuará con su política actual de otorgar licencias para asistir a eventos nacionales e internacionales, de interés mutuo para la Institución y las personas trabajadoras, tales como seminarios, congresos, entre otros, determinando en cada caso la procedencia, tiempo requerido y la comprobación de asistencia.

l. Cuando exista una notificación por parte de un juez o autoridad administrativa con el fin de comparecer como testigos o actuar en alguna otra diligencia judicial, se concederá el permiso con goce de salario en cada una de las notificaciones. La persona trabajadora deberá demostrar, por anticipado, la respectiva orden de citación o de emplazamiento, con el fin de que el tiempo que ocupó para la citación no le sea rebajado de su salario.

m. Otros permisos discrecionales para ausentarse durante la jornada diaria de trabajo, pueden solicitarse en forma escrita y ser resueltos de la misma forma, bajo la responsabilidad de la jefatura.



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

1.2 Sobre el cumplimiento al cambio de horario

Mediante oficio BNS-345-2016 la Dra. Zapata Solís solicitó autorización al Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados para realizar cambio de horario los días lunes, a partir del 22 de agosto del 2016 y hasta el 28 de noviembre del 2016, con el fin de ingresar a laborar a las 06:00am y salir a las 03:00pm. Sin embargo, de estos 14 lunes hábiles, la funcionaria únicamente ingresó una vez con ese horario, sin que exista evidencia de justificación documentada correspondiente a 6 de esos días, tampoco se observó algún tipo de supervisión brindada por parte del Dr. Calderón Serrano, durante esta modificación temporal del horario.

A continuación se muestra el control de ingresos y salidas durante el periodo del permiso:

Cuadro N°1
Cumplimiento de cambio de horario solicitado
2016

No. Días	Fecha	Hora de Ingreso	Hora de Salida	Observaciones
1	22/08/2016	10:35am	15:40 pm	Reunión de Inteco en Ministerio de Salud
2	29 /08/2016	05:44am	15:30 pm	
3	05/09/2016	NA	NA	Permiso con goce de salario para asistir a curso
4	12/09/2016	NA	NA	Vacaciones
5	19/09/2016	06:45am	15:00	
6	26/09/2016	11:30 am	15:20	
7	03/10/2016			No registra ingreso ni salida
8	10/10/2017	12:10pm	17:21 pm	Reunión Inteco
9	17/10/2016	NA	NA	Feriado correspondiente al 12/10/2017
10	24/10/2016	11:15am	16:30 pm	
11	31/10/2017	NR	16:45pm	
12	07/11/2016	10:30am	17:04 pm	
13	14/11/2016	08:14 am	17:10 pm	
14	21/11/2016	10:40 am	17:15 pm	
15	28/11/2016	NA	NA	Vacaciones

*Fuente: Control de ingreso y salida de Personal, Banco Nacional de Sangre
NR: No Registra NA: No Aplica*

De los registros revisados, en cuanto al cumplimiento de horario se observó que en dos ocasiones obedeció a que asistió a capacitaciones o charlas con permiso, y dos veces disfrutó de vacaciones.



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

La circular elaborada por la Dirección de Recursos número DRH-0998-2005 denominada Cumplimiento efectivo horario de trabajo y jornada laboral, estableció aspectos relacionados con el cumplimiento de la jornada laboral, los cuales se citan a continuación:

“...En ese sentido se les recuerda que es deber de los colaboradores prestar sus servicios a la Institución de manera personal, en forma regular y continua, dentro de su jornada laboral según el respectivo contrato individual de trabajo y que por lo tanto tienen que comenzar sus deberes, de conformidad con el horario fijado en su centro de trabajo o el que se estipule en el citado contrato, exactamente a la hora señalada, siendo absolutamente prohibido suspender la labor que le ha sido encomendada, antes de dicha hora o abandonarla, sin causa justificada o sin permiso del jefe inmediato.

Lo anterior, lleva implícito el deber de responsabilidad del funcionario, de avisar oportunamente a su jefatura inmediata, sobre alguna situación particular que le impida llegar a su lugar de trabajo a la hora en que debe comenzar su labor o ausentarse del mismo antes de que analice la jornada que le corresponde cumplir, para evitar trastornos en la prestación de los servicios y en los trámites de justificación de la llegada tardía o ausencia en tiempo y forma, según lo dispuesto en la normativa señalada.

Es importante señalar que la inobservancia o desobediencia a cualquiera de las anteriores obligaciones será sancionada, según la gravedad de la falta de acuerdo con lo establecido en el citado Reglamento.

Por otra parte, con el propósito de dar seguimiento a la puntualidad y cumplimiento de horarios de los funcionarios (as), la Institución como mecanismo de control cuenta con el sistema de asistencia y puntualidad, por lo que se solicita a toda jefatura actuar con estricto apego a lo normado, considerando para todos los efectos aquellas disposiciones aplicables a los casos de funcionarios que han sido exonerados de la marca de asistencia y puntualidad y cumplir con las obligaciones establecidas y los lineamientos antes señalados, bajo pena de incurrir en responsabilidad de tipo administrativa, laboral, civil y de cualquier otra índole, en caso de no ajustarse a la misma...”

1.3 Sobre ingresos tardíos o salidas anticipadas a la jornada

Mediante Acción de personal No. ACC-3998-2017, se constató que el horario de la Directora del Banco Nacional de Sangre es de lunes a jueves de 8.00 am a 5:00 pm y los viernes de 8:00 am a 4:00 pm. Al respecto, si bien es cierto la Dra. Zapata Solís al ocupar un puesto de jefatura, no utiliza el control de marca biométrico que dispone el Banco Nacional de Sangre, durante el 2016, registró 85 ingresos y 134



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

salidas del Banco que no corresponden a su jornada laboral, sin que se aprecien justificaciones o trámite de permisos en su expediente¹.

A continuación, se muestra un resumen de los ingresos y salidas de la Directora durante el 2016.

Cuadro N°2
Ingresos posteriores y Salidas anticipadas al horario establecido.
2016

Mes	Cantidad Ingresos después del horario establecido	Cantidad de Salidas antes de la jornada establecida
Enero	3	12
Febrero	9	17
Marzo	2	12
Abril	8	14
Mayo	5	8
Junio	13	13
Julio	6	14
Agosto	7	12
Setiembre	5	9
Octubre	12	7
Noviembre	8	7
Diciembre	7	9
TOTAL	85	134

Fuente: Control de Ingreso y Salida de Personal, Banco Nacional de Sangre

La circular elaborada por la Dirección de Recursos número DRH-0998-2005 denominada Cumplimiento efectivo horario de trabajo y jornada laboral, estableció aspectos relacionados con el cumplimiento de la jornada laboral, los cuales se citan a continuación:

“...En ese sentido se les recuerda que es deber de los colaboradores prestar sus servicios a la Institución de manera personal, en forma regular y continua, dentro de su jornada laboral según el respectivo contrato individual de trabajo y que por lo tanto tienen que comenzar sus deberes, de conformidad con el horario fijado en su centro de trabajo o el que se estipule en el citado contrato, exactamente a la hora señalada, siendo absolutamente prohibido suspender la labor que le ha sido encomendada, antes de dicha hora o abandonarla, sin causa justificada o sin permiso del jefe inmediato.”

¹ El Banco de Sangre dispone de un registro que lleva el funcionario de casetilla donde anota ingresos y salidas del personal.



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

Lo anterior, lleva implícito el deber de responsabilidad del funcionario, de avisar oportunamente a su jefatura inmediata, sobre alguna situación particular que le impida llegar a su lugar de trabajo a la hora en que debe comenzar su labor o ausentarse del mismo antes de que analice la jornada que le corresponde cumplir, para evitar trastornos en la prestación de los servicios y en los trámites de justificación de la llegada tardía o ausencia en tiempo y forma, según lo dispuesto en la normativa señalada.

Es importante señalar que la inobservancia o desobediencia a cualquiera de las anteriores obligaciones será sancionada, según la gravedad de la falta de acuerdo con lo establecido en el citado Reglamento.

Por otra parte, con el propósito de dar seguimiento a la puntualidad y cumplimiento de horarios de los funcionarios (as), la Institución como mecanismo de control cuenta con el sistema de asistencia y puntualidad, por lo que se solicita a toda jefatura actuar con estricto apego a lo normado, considerando para todos los efectos aquellas disposiciones aplicables a los casos de funcionarios que han sido exonerados de la marca de asistencia y puntualidad y cumplir con las obligaciones establecidas y los lineamientos antes señalados, bajo pena de incurrir en responsabilidad de tipo administrativa, laboral, civil y de cualquier otra índole, en caso de no ajustarse a la misma...”

El Reglamento Interior de Trabajo, en el Capítulo XIV, establece respecto a las llegadas tardías lo siguiente:

“...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.

Solamente en el caso de que la primera y la segunda llegadas tardías sean superiores a cinco minutos, se impondrá la amonestación escrita. Se impondrán las sanciones, de acuerdo con la anterior escala, si el número de llegadas tardías es superior a dos.



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

Las llegadas tardías para efectos de su sanción, se computarán el día hábil siguiente al día último del mes calendario que comprende el período respectivo.

Artículo 70

La Llegada tardía injustificada que exceda de quince o treinta minutos, según se trate de jornada alterna o continua podrá acarrear la pérdida de la fracción o de la jornada correspondiente, considerándose la no prestación de servicios por este motivo como ausencia injustificada. En casos muy calificados, a juicio del respectivo jefe y comunicándose al Departamento de Personal, podrá autorizarse el trabajo de ese día, o de (sic) la fracción correspondiente.

Artículo 71

Las llegadas tardías se justificarán por escrito en un formulario especial. El trabajador se dirigirá a su jefe inmediato a más tardar el día hábil siguiente a la fecha en que ocurrió la falta, exponiendo los motivos que tuvo para haber llegado tarde. El jefe dará su criterio escrito al Departamento de Personal, la que en definitiva resolverá la justificación, tomando en cuenta en cada caso, además de los motivos alegados, el expediente del trabajador que ha llegado tarde...”

Según lo indicado por la encargada de Recursos humanos del Banco Nacional de Sangre, Bach. Alfaro Villafuerte, la directora y los profesionales del Banco no utilizan el control biométrico, de acuerdo con la circular Cir. 020016 dictada por Gerencia División Administrativa, Médica, Financiera, de Operaciones, de Pensiones y de Modernización y Desarrollo.” Exoneración marca de asistencia y puntualidad”, del 16 de agosto del 2001.

Según esta circular, la exoneración de marca de asistencia y puntualidad para los empleados de la CCSS, es aplicable únicamente para los siguientes grupos de funcionarios (as):

“(...) 1.1. Las jefaturas formales.

1.2. Los profesionales que se desempeñan como tales.

1.3. 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.

1.4. Los(as) enfermeros(as) profesionales (artículo 7 de la sesión Nº 6312, celebrada el 04 de mayo de 1989, por Junta Directiva).”

Ante la consulta al Doctor Julio Calderón Serrano, Director de la Dirección de Centros Especializados, quien es el superior jerárquico del Banco Nacional de Sangre, indicó no tener conocimiento de si la Doctora Zapata llegaba tarde, mencionó que al ser un centro descentralizado es difícil para él ese tipo de



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

control y que algunos puestos gozan de cierta discrecionalidad para realizar las tareas propias de sus puesto.

En entrevista realizada al Dr. Calderón Serrano, Director de Centros Especializados, sobre el control de cumplimiento de horario de la Doctora Zapata Solís, directora del Banco de Sangre indicó:

“Nunca he tenido acceso a controles de cumplimiento de horarios del Banco Nacional de Sangre.”

Asimismo, en oficio DICE-628-10-1-16 del 6 de octubre del 2016, el Doctor Calderón Serrano señaló:

“Respecto al control de llegadas tardías, esta Dirección no cuenta con los controles diarios de marcas para cumplimiento de horario, puesto que la Doctora Zapata se desempeña en el ámbito profesional como Directora del Banco Nacional de Sangre y en principio la regulación institucional la exime de este tipo de control, no consta en esta Dirección documentación sobre llegas tardías extendidas por la misma profesional o de algún otro origen. (...)”

Sobre el registro de ingresos y salidas de los funcionarios, el Manual Descriptivo de Puestos de la Institución, indica dentro de las tareas asignadas para la clase “Guarda”, código 00534, la siguiente:

“Controlar la entrada y salida de visitantes y funcionarios de la Institución, así como de vehículos y materiales y elaborar los reportes correspondientes.”

1.4 Sobre el clima laboral

De conformidad con la documentación aportada por el Doctor Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados, en torno a reuniones realizadas con la Unión Nacional de Empleados de la Caja UNDECA, se evidenciaron situaciones que afectan el clima laboral del Banco de Sangre, las cuales se mencionan a continuación:

- Problemas para obtener permisos, por la falta de presencia de la directora.
- Problemas para obtener firmas de autorización de procesos que requieren la firma de la encargada del Banco.
- Pago de viáticos con supuestos requisitos no procedentes.
- Condiciones ocupacionales de los trabajadores.
- Falta de comunicación en cuanto a los procesos del Centro.
- Problemas de coordinación con los equipos que se desplazan de la Sede a recibir donaciones en empresas.



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

El artículo 19 del Código de Ética del Servidor del Seguro Social, establece lo siguiente:

“...Artículo 19. Deber de armonía laboral. El servidor de la Caja debe promover un clima de armonía laboral, proyectar siempre una imagen positiva de los compañeros de la institución y contribuir al desarrollo de la Cultura Organizacional...”

El artículo 13 de la Ley de Control Interno No. 8292, indica en cuanto al ambiente de control interno, los siguientes deberes del jerarca y de los titulares subordinados:

“...a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios.

b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno.

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.

d) Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

e) Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, principalmente en cuanto a contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”

Como se pudo observar en la información anterior, durante el 2016, la directora de ese centro especializado gozó al menos de 52 permisos o licencias con goce de salario, un permiso sin goce de salario durante tres días, reportó 85 ingresos tardíos y al menos 134 salidas anticipadas, esto aunado a las reuniones propias de su cargo, han generado una importante cantidad de ausencias de la Directora en la sede del Banco de Sangre.

Debido a la cantidad de ausencias de la Directora del Banco en las instalaciones del mismo, ya sean justificadas o no, se han generado situaciones donde los funcionarios no pueden atender sus requerimientos sin que haya otro funcionario que pueda brindar autorizaciones o firmas de ciertos



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

procesos que lo requieren, por lo que en ocasiones deben acudir a la Dirección de Centros Especializados con el inconveniente de la distancia en que se encuentra.

Sobre este tema la Bach. Alfaro Villafuerte, Encargada de Recursos Humanos, manifestó:

“Durante los permisos de la Dra. Zapata, queda a cargo la Dra. Coto o el Dr. Molina la disponibilidad de esos colaboradores, dicha delegación se hace de manera verbal (no se documenta mediante oficio) sin embargo, esos colaboradores no están autorizados para firmar documentos oficiales.

Es importante indicar que la Dra. Zapata es la única persona autorizada para firmar documentos oficiales, en caso de ausentarse por vacaciones o incapacidad, sino se asciende a ningún colaborador, cualquier gestión que requiera autorización, se remiten al Dr. Julio Calderón para la firma respectiva.”

La situación descrita se evidencia no solo en la denuncia presentada, sino también en el acta de la reunión sostenida con el Director de Centros Especializados, Dr. Julio Calderón Serrano, la Directora del Banco, Dra. Zapata Solís, los funcionarios del Banco de Sangre, Alfredo Chaves Marín e Isabel Cristina Arias Rojas, así como los representantes de esa agrupación sindical. En dicha acta se tomaron acuerdos, relacionados con la Dirección del Banco de Sangre, como los siguientes:

- Mantener coordinación permanente con el profesional a cargo de equipo que se desplaza a recoger donaciones.
- Apegarse a lo establecido en el reglamento de pago de viáticos.
- Informar a los trabajadores del Banco Nacional de Sangre sobre los procesos de gestión de compras, presupuestos y capacitación.

Sobre este tema de los problemas de clima laboral, el Doctor Calderón Serrano, Director de Centros Especializados, indicó:

“...si tengo conocimiento de esa situación, incluso existe un acta de hace tres semanas aproximadamente donde se vio el tema con tres representantes de UNDECA y cuatro funcionarios del banco, donde la principal inconformidad estaba relacionada con el pago de viáticos por excepción y general, así como tema del cumplimiento de horarios de la Dra. Zapata, informándose a UNDECA que el caso se trasladó a la Auditoría Interna...”



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

También sobre este tema la Bach. Rose Mary Alfaro, Encargada de Recursos Humanos del Banco Nacional de Sangre indicó:

“...En ese mismo orden de ideas, se han presentado situaciones negativas con algunos colaboradores de esta unidad cuando no hay una persona autorizada para resolver situaciones de trabajo. (...)”

La no presencia de la figura de Dirección dentro del Banco Nacional de Sangre, aunado a que no se dispone de un Encargado Administrativo, ha generado disconformidad y malestar, debido a que los funcionarios indican que no hay nadie autorizado para firmar o tomar decisiones en ausencia de la Dra. Zapata Solís, Directora del Banco de sangre. En entrevista realizada a la Bach. Alfaro Villafuerte, Encargada de Recursos Humanos del Banco con relación al clima laboral señaló:

“Por otra parte, dicho personal alega falta de información relacionada con los equipos utilizados para las labores propias del Banco Nacional de Sangre, como las camillas por su peso. En ese mismo orden de ideas, se han presentado situaciones negativas con algunos colaboradores de esta unidad cuando no hay una persona autorizada para resolver situaciones de trabajo.”

Sobre el tema de su permanencia en el Banco de Sangre, la directora indicó:

“(...) por la naturaleza de las funciones propias de mi puesto de directora, en algunas ocasiones paso fuera del banco, por ejemplo, reuniones con sindicatos, Ministerio de Salud, Dirección de Centros Especializados y otras unidades institucionales como la Dirección Jurídica, permisos para gestiones personales en apego a la normativa aplicable.”

Sobre la falta de un director administrativo, el Director de Centros Especializados comentó lo siguiente:

“(...) Asimismo es importante señalar que el Banco Nacional de Sangre no dispone de una estructura organizacional formal, razón por la cual dentro del Plan Anual Operativo de la Dirección de Centros Especializados se ha planteado la elaboración de los estudios respectivos en coordinación con la Dirección de Desarrollo Organizacional (existe una propuesta en proceso de oficialización), sin embargo, a la fecha no se ha materializado esa gestión, (...)”

Las situaciones de presencia de la Directora del banco en el Centro, por permisos con y sin goce de sueldo, ingresos tardíos, salidas anticipadas, según el registro de control de ese Centro, reuniones, capacitaciones, entre otros, han generado no solo un problema de clima laboral, sino que han ocasionado debilidades de supervisión, direccionamiento, coordinación, comunicación, atención



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

oportuna de gestiones, entre otros, propiciando en el Banco Nacional de Sangre, un ambiente de control no apto para el desarrollo de su función sustantiva.

2. SUPERVISIÓN DE LABORES EFECTUADA POR EL DIRECTOR DE CENTROS ESPECIALIZADOS.

Se evidenció la ausencia de supervisión sobre el cumplimiento de la jornada laboral, así como de indicadores de la función sustantiva del Banco, por parte del superior Jerárquico de la Directora del Banco Nacional de Sangre. Si bien es cierto, la Dra. Zapata Solís, goza del beneficio de exoneración de marca, es responsabilidad del funcionario cumplir con el horario de la jornada para la cual fue contratado, de igual forma, la normativa relativa a este tema exige a la jefatura velar por el cumplimiento y puntualidad de los funcionarios.

La circular dictada por la Gerencia Administrativo, Gerencia Infraestructura y Tecnologías, Gerencia Financiero, Gerencia de Logística, Gerencia Médico y Gerencia de Pensiones, GA-27338-13 | GM-9309-13 | GF-14790-13 | GIT-0781-13 | GP-21671-13 | GL-30707-13 del 31 de mayo del 2013, denominada Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo, indicó con respecto al tema de cumplimiento de jornada laboral y al beneficio de exención de marca lo siguiente:

“Con la finalidad de que lo hagan del conocimiento de los funcionarios a su cargo, se transcribe las disposiciones que rigen la materia de cumplimiento de la jornada laboral y los horarios de trabajo por parte de los trabajadores de la Caja Costarricense de Seguro Social.

1. Del beneficio de exención de marca en jornada ordinaria y bajo supervisión directa.

- a) *La exención de la marca de asistencia en la jornada ordinaria se mantendrá para aquellos funcionarios que hayan demostrado un buen desempeño y record laboral, y en el tanto exista supervisión directa de la jefatura inmediata.*

La Jefatura respectiva es la responsable de velar por el cumplimiento de la asistencia y puntualidad de los funcionarios bajo su dependencia directa, por lo tanto, debe de evaluar constantemente sus sistemas de control de manera tal que exista total seguridad del cumplimiento de la jornada laboral por parte del funcionario. De existir imposibilidad de asegurar ese cumplimiento la Jefatura puede mediante acto razonado, exigir la marca a aquellos funcionarios que, teniendo el beneficio de exoneración de marca, por razones de jornada de trabajo, turno laborado, ubicación geográfica u otra circunstancia impida la supervisión directa, en el tanto la situación persista.



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

- b) *A más tardar el 30 de agosto de 2013, todas las jefaturas de la Institución deberán haber realizado una revisión de los beneficios de exención de marca que tienen los trabajadores a su cargo, debiendo definir mediante acto motivado, si mantiene o elimina el beneficio, hecho que debe constar en el expediente personal del (la) funcionario (a).*
- c) *A más tardar el 13 de setiembre 2013 la instancia superior de cada centro de trabajo deberá remitir un listado consolidado a la Dirección Regional y/o Gerencia según corresponda, con la siguiente información:*

En esa misma circular, suscrita por el Cuerpo Gerencial, en el punto 2, inciso b, se establece:

"5. Del control.

La exoneración de marca es un beneficio que la Institución concede y se les mantiene a aquellos funcionarios(as) que hagan buen uso de este privilegio, con el compromiso de asegurar la continuidad de la atención a los usuarios, para lo cual será responsabilidad de cada jefatura establecer los sistemas de control pertinentes.

Cuando el uso del beneficio sea desvirtuado por el funcionario(a) con una conducta de impuntualidad o ausentismo acentuado, o bien, cuando las necesidades del servicio así lo demanden, la Institución tiene la facultad discrecional de exigir nuevamente el control de marca.

Si alguno de los funcionarios(as) beneficiados(as) con la medida, llega tarde de manera injustificada tres veces en el mismo mes calendario, volverá a imponérsele la marca durante los siguientes tres meses, previa investigación administrativa; al cuarto mes se le volverá a conceder el privilegio y lo continuará disfrutando siempre y cuando su puntualidad sea intachable."

El punto 4, de la responsabilidad de supervisión por parte del máximo jerarca de cada centro de trabajo, indica:

"b) (...) como parte del deber de dirección y supervisión propios de su puesto de trabajo, corresponderá al director de centros de salud y demás instancias a nivel institucional, realizar visitas aleatorias a los servicios adscritos, a fin de verificar que tanto las jefaturas como el personal en general se encuentra ejerciendo en su puesto de trabajo como corresponde, con las excepciones para ausentarse que hayan sido debidamente justificadas según la normativa interna."

En la Circular DRH-0998-2005. Cumplimiento efectivo horario de trabajo y jornada laboral se establece:



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

“...Por otra parte, con el propósito de dar seguimiento a la puntualidad y cumplimiento de horarios de los funcionarios (as), la Institución como mecanismo de control cuenta con el sistema de asistencia y puntualidad, por lo que se solicita a toda jefatura actuar con estricto apego a lo normado, considerando para todos los efectos aquellas disposiciones aplicables a los casos de funcionarios que han sido exonerados de la marca de asistencia y puntualidad y cumplir con las obligaciones establecidas y los lineamientos antes señalados, bajo pena de incurrir en responsabilidad de tipo administrativa, laboral, civil y de cualquier otra índole, en caso de no ajustarse a la misma”.

Es importante recordar lo que indica el artículo 12 de la Ley de Control Interno en cuanto a deberes del jerarca y de los titulares subordinados:

“...a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades...”

La situación presentada por la Directora del Banco Nacional de Sangre en cuanto al posible incumplimiento de su horario podría representar una desatención a sus obligaciones, además podría obedecer a una inadecuada supervisión de la jefatura.

Sobre el tema de supervisión, el Dr. Julio Serrano Calderón, director de Centros Especializados, como superior de la Doctora Zapata Solís, directora del Banco, indicó:

“En primera instancia es importante señalar que la Dirección de Centros Especializados tiene seis unidades especializadas las cuales están desconcentradas, razón por la cual mantener la supervisión permanente directa sobre el personal es materialmente imposible, razón por la cual se han establecido otros mecanismos de forma indirecta como consejo de directores y administradores así como instrumentos de control para presupuesto y evaluación de resultados, entre otros, aspectos a los cuales la Dirección a mi cargo brinda asesoría de manera constante. En lo que respecta al Banco Nacional de Sangre, en promedio se realiza una visita bimensual en la que se maneja una agenda. Existen Indicadores de seguimiento para el Plan Anual Operativo al cual se le da seguimiento dos veces al año a través de instrumentos previamente definidos para esa labor.”

El Doctor Calderón Serrano, Director de Centros Especializados entregó copia del informe de evaluación en la gestión administrativa, el cual incluye temas como: recursos humanos, control interno,



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

contratación administrativa y presupuesto, sin embargo, no se apreciaron informes relativos a indicadores de gestión de la función primordial del banco.

Por otra parte, se le consultó al Dr. Calderón Serrano si había tenido acceso al control de ingresos y salidas del Banco, a lo cual refirió:

"(...) nunca he tenido acceso a controles de cumplimiento de horarios del Banco Nacional de Sangre."

La falta de supervisión por parte del superior jerárquico del Banco podría implicar el incumplimiento de la jornada laboral por parte de la directora de ese Centro, lo cual no solo implica la inobservancia del bloque de legalidad, sino que expone a los funcionarios que lo descaten a eventuales responsabilidades en las que pueden incurrir. Adicionalmente, la falta de revisión de indicadores de gestión del Banco podría generar que este no cumpla con la demanda requerida de sangre y sus derivados, comprometiendo el alcance de sus objetivos.

Esta situación propicia un inadecuado ambiente de control lo cual no garantiza de forma razonable el cumplimiento de los horarios y jornadas contratadas no solo parte de la directora del Banco de Sangre, sino también de todos los colaboradores del Banco.

3. SOBRE LA JUSTIFICACION TECNICA DEL OTORGAMIENTO DE LAS VACACIONES PROFILACTICAS

Se constató que la Doctora Melissa Zapata Solís, directora del Banco Nacional del Sangre goza de vacaciones profilácticas desde el 2014, sin la existencia de un estudio técnico fundamentado en la realización de actividades en contacto directo y permanente que puedan afectar la salud física o mental, tal y como lo establece la normativa de Relaciones Laborales.

En ese sentido, la Dra. Zapata Solís, no aportó evidencia que le permitiera acreditar una frecuencia permanente en la ejecución de este tipo de funciones o tareas técnicas.

En el movimiento de personal MOV-133646-2016, se verificó que la doctora Zapata Solís, Directora del Banco de Sangre disfrutó de este beneficio del 11 de mayo hasta el 22 de mayo del 2016, correspondientes al período de 2014-2015.

Por otro lado, la Doctora Zapata Solís ocupa el cargo de Directora del Banco Nacional de Sangre desde el 2013, bajo el perfil de puesto "Microbiólogo Clínico 4", código de clase 023204, según información aportada por el Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados. Respecto de ese perfil, el Manual Descriptivo de Puestos indica sobre la naturaleza del trabajo lo siguiente:



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

“Planeamiento, programación, coordinación y supervisión de labores técnicas, científicas y administrativas de los laboratorios de Microbiología y Química Clínica, formada por un equipo interdisciplinario interrelacionado”

Las tareas que ejecuta de acuerdo al Manual Descriptivo de puestos de la Institución son:

- *“Dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnicas y científicas en laboratorios, inclusive especializados, como los de la Lucha Antivenérea. Lucha Antituberculosa y en el Laboratorio de investigación Epidemiológica.*
- *Programar actividades en coordinación con el equipo regional de la Región de Salud.*
- *Actuar como responsable del control, programación, supervisión y evaluación de las actividades de los Laboratorios Microbiológicos y Químicos Clínicos y de la dirección técnica de su personal.*
- *Apoyar, orientar y capacitar a los Directores de Laboratorios de Microbiología y Química de la Región.*
- *Vigilar el buen funcionamiento de los laboratorios de su región.*
- *Elaborar normas técnicas y brindar la asesoría respectiva.*
- *Realizar diversas pruebas, estudios, diagnósticos y cultivos microscópicos.*
- *Realizar programas de investigación individuales y colectivos.*
- *Instruir y recomendar sobre la distribución, ejecución y medidas correctivas del trabajo a fin de que se cumplan todas las normas y procedimientos establecidos específicamente para el desarrollo de su función.*
- *Confeccionar un plan tentativo mensual para uso del vehículo.*
- *Dictar conferencias varias.*
- *Participar en los cursos de refrescamiento de su personal e impartir charlas educativas.*
- *Capacitar, orientar y asesorar al personal profesional y técnico en asuntos relacionados con su especialidad.*
- *Organizar, coordinar y supervisar la preparación de material divulgativo y de informes técnicos sobre las actividades que realiza.*
- *Asistir a reuniones en la Dirección de Laboratorios de Salud, para discutir aspectos técnicos y administrativos, con el objeto de analizar situaciones, oír sugerencias y establecer lineamientos, tendentes a mejorar la calidad del servicio y el desarrollo del sistema de Laboratorios de trabajo.*
- *Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presenten sus superiores, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo.*
- *Evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- *Participar en la adjudicación de licitaciones de su Región, cuando así se requiere y autoriza las compras de materiales y equipo de laboratorio.*
- *Participar en la elaboración de anteproyectos de presupuesto.*
- *Apoyar los programas básicos de los Departamentos de Control de Alimentos, Ingeniería Sanitaria, Nutrición y Vigilancia Epidemiológica resolver consultas preventivas de los Centros de Salud.*
- *Participar en la Comisión Técnica General de Microbiología y Química Clínica.”*

Como se desprende de la descripción anterior, las funciones definidas a nivel normativo para el puesto ocupado por la Dra. Zapata Solís son de carácter administrativo, y por lo tanto desde ese punto de vista no generan justificante para el goce de vacaciones profilácticas. Si bien para la ejecución de su gestión es necesario el conocimiento y experiencia en labores técnicas y operativas para lo cual debe tener la especialidad requerida, de igual forma, no representan fundamento legal que sustente el disfrute del beneficio mencionado.

Según la Normativa de Relaciones Laborales, tendrán derecho a disfrutar de este tipo de vacaciones el personal que cumpla lo indicado en el artículo 30, a saber:

“El personal que labore en contacto directo y permanente en actividades que puedan afectar la salud física o mental de las personas trabajadoras, en servicios o unidades previa y técnicamente determinadas por Salud Ocupacional, tendrán derecho a disfrutar de vacaciones profilácticas siempre y cuando este período se constituya como un medio o elemento preventivo o descongestionante para el organismo o salud mental del trabajador(a).

Las vacaciones profilácticas consistirán en el disfrute de quince (15) días naturales adicionales a las vacaciones ordinarias, por cada año de trabajo.

La persona trabajadora a la que se le asigne este período, lo disfrutará seis meses después de las primeras cincuenta semanas de trabajo y así sucesivamente, seis meses después del disfrute de las vacaciones ordinarias.

En el momento en que técnicamente se demuestre que estas vacaciones no tienen el efecto preventivo o descongestionante ya indicado, sea porque se han superado las condiciones que lo originaron o bien porque la exposición al factor de riesgo se ha suprimido, mediante estudio técnico, podrá eliminarse el disfrute, previa instauración del procedimiento ordinario en el cual se notificará a la persona trabajadora de la resolución y se le darán cinco días hábiles para que pueda presentar ante dicha resolución los recursos de Ley. La resolución final corresponderá a la jefatura competente.



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

Asimismo, las vacaciones profilácticas se suspenderán en el momento en que la persona trabajadora sea trasladada legalmente a otro puesto o a otra unidad en la cual no se den las circunstancias que dieron origen a las vacaciones profilácticas. Es absolutamente prohibido compensar con dinero las vacaciones profilácticas, acumularlas o fraccionarlas.”

El Reglamento Interior de Trabajo, concede periodos de descanso con fines de profilaxis a los trabajadores, para los efectos, el artículo 35 señala:

“Además de las vacaciones que se conceden a los trabajadores de la Institución, según el artículo 28 de este Reglamento se otorgarán adicionalmente periodos de descanso con fines de profilaxis a los trabajadores que presten sus servicios en forma directa y permanentemente en el manipuleo de aparatos o sustancias susceptibles de producir o generar radiaciones, así como a los trabajadores que mantengan contacto permanente con enfermos que padezcan afecciones contagiosas en grado sumo.

Los períodos de descanso a que se refiere el párrafo anterior consistirán en quince días naturales por cada año de trabajo en las circunstancias indicadas, concediéndose, en caso de no completarse el término de un año, 1.25 días naturales por cada mes completo trabajado. Para tales efectos se hará la sumatoria de los días efectivamente laborados durante el respectivo período, el resultado se dividirá entre 30 para obtener el número de meses completos laborados y luego se multiplicará por 1.25 con lo cual se obtendrá el total de días con derecho a vacaciones profilácticas.

Estos períodos de descanso no son compensables en dinero ni son acumulables a otros períodos, y se otorgarán a la mitad del plazo a que dan derecho las vacaciones corrientes.

Tendrán derecho a estos períodos de descanso solamente los trabajadores que continúen prestando servicios en la misma unidad de trabajo en donde adquirieron el derecho, no así los que sean trasladados a otras unidades en donde no se den las mismas circunstancias, o en casos de terminación del contrato de trabajo”.

Por otra parte, las Normas que Regulan las Relaciones Laborales, Científicas Académicas Profesionales y Sindicales entre la CCSS y los Profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Ciencias Médicas de la CCSS e instituciones afines, indican, en su artículo 86, lo siguiente:

“Los profesionales que habitualmente ejecutan actividades consideradas peligrosas, sean de alto riesgo o que producen consecuencias negativas para la salud personal, gozarán por concepto de vacaciones profilácticas de quince días adicionales a las vacaciones ordinarias en la jornada respectiva.



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

La determinación y calificación de esas actividades de riesgo, en ausencia de norma específica, las hará la Gerencia de División Médica conforme a las recomendaciones que, con base en criterios técnicos, emitirá la Comisión Nacional de Salud Ocupacional de la Caja”.

Ante la consulta a la Dra. Zapata Solís, sobre el fundamento por el que se le otorgaron estas vacaciones, indicó lo siguiente:

“... ese beneficio es inherente al puesto por la naturaleza de las tareas que realiza”

El Dr. Calderón Serrano, Director de la Dirección de Centros especializados de la CCSS, respecto de ese mismo tema indicó:

“...no recuerdo si ese beneficio se otorga por el puesto que desempeñan los colaboradores de esa unidad”

Adicionalmente, la Bach. Rose Mary Alfaro Villafuerte, encargada de Recursos Humanos del Banco Nacional de Sangre, refirió que el derecho a disfrutar de las vacaciones profilácticas era únicamente para los técnicos de laboratorio y los microbiólogos, a partir de la circular Cir.010174 del 17 de mayo de 1990, dictada por la Gerencia División Médica.

La circular referida, en el punto a) indica:

“(...) a- Conceder el disfrute de vacaciones profilácticas a los funcionarios que laboren en los Lab. Clínicos y que ocupen algunos de los siguientes puestos: Trabajador Especializado 1, Técnico 3, Técnico 4, Técnico jefe 1, Técnico Jefe 2, Técnico Jefe 3, Técnico y Profesional 1, Microbiólogo 1, Microbiólogo 2, Microbiólogo 3, Microbiólogo 4 o Microbiólogo 5. (...)”

Sobre la consulta de la frecuencia con que la Dra. Zapata Solís, directora de ese centro, realiza funciones técnicas, la Bach. Alfaro Villafuerte, Encargada de Recursos Humanos del Banco indicó:

“Respecto a la consulta sobre si todos los técnicos y microbiólogos realizan funciones propias al proceso de donación de sangre y exposición a riesgo, indica que todos realizan dichas funciones a excepción de la Dra. Zapata, que las realiza en escasas ocasiones”

Sobre este tema de la frecuencia de las labores técnicas de la directora del banco, el Dr. Julio Calderón Serrano, señaló:



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

"...Respecto de la consulta sobre el desarrollo de funciones técnicas por parte de la Dra. Zapata, por la necesidad del servicio, sé que las realiza, sin embargo, no conozco la frecuencia con las que las ejecuta."

A su vez, la Dra. Zapata Solís, directora del Banco Nacional de Sangre, con respecto a las tareas o actividades técnicas indicó:

"...cuando se ausenta algún médico, normalmente me corresponde asumir las funciones para entrevistar, firmar la entrevista, valorar hemogramas y seleccionar a los donantes, esto con una frecuencia de una o dos veces al mes. También colaboro en el área de serología y otras tareas técnicas según se requiera, labores propias de mi puesto como microbióloga, aprox. dos horas semanales. Cubro con incapacidades o a veces el almuerzo de algún microbiólogo..."

Se solicitó documentación que pudiera demostrar las actividades técnicas realizadas, sin embargo, la Dra. Zapata Solís, indicó que en las tareas que realizaba no era posible realizar registros, solo se firmaban las entrevistas que se hacen a posibles donantes y que ella cuando el médico en la Sede del Banco estaba ausente por razones varias, las realizaba. Esta información fue solicitada al médico Daniel Cabezas, sin embargo, indicó mediante correo que no podía localizar las entrevistas a pacientes firmadas por la Dra. Zapata Solís, pues no se llevaba control de ello y la papelería del 2016 estaba archivada y guardada en bodega.

Se consultó a la Dra. Patricia Redondo Escalante, Jefe del Área de Salud Ocupacional, si estaba expuesto el personal administrativo a los mismos riesgos que el personal técnico/operativo en los servicios donde se goza de este beneficio, a lo cual ella señaló:

"Es muy diferente el tiempo de exposición al riesgo del personal con funciones con predominancia administrativa que la persona que está directa y permanentemente expuesta al riesgo durante toda la jornada. Es fundamental el tiempo de exposición al agente contaminante."

Es importante considerar que el artículo 61 de la Normativa de Relaciones laborales, señala la responsabilidad de la Comisión Nacional de Salud Ocupacional de pronunciarse con respecto al disfrute de vacaciones profilácticas en aquellas solicitudes que las Gerencias de la Caja y que los sindicatos sometan a su consulta, tal y como se muestra:

"Se instalará una Comisión Nacional de Salud Ocupacional que estará integrada por seis (6) miembros propietarios, tres (3) representantes de la Caja, designados por las Gerencias y tres (3) representantes de las personas trabajadoras, designados por las Juntas Directivas de los"



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

tres (3) sindicatos mayoritarios (uno por cada sindicato), por un período de dos años. Los designados gozarán de permiso con goce de salario para asistir a las comisiones.

Las atribuciones de la Comisión Nacional de salud Ocupacional son:

(...) 5. Pronunciarse con respecto al disfrute de vacaciones profilácticas en aquellas solicitudes que las Gerencias de la Caja y que los sindicatos sometan a su consulta...)"

Sobre la necesidad del estudio Técnico, la Dra. Patricia Escalante Redondo, Jefe del Área de Salud Laboral señaló:

"La recomendación técnica sería realizar una identificación, análisis y evaluación de los riesgos del trabajo a los que se expone cada trabajador y después de ello implementar las medidas preventivas y correctivas a fin de controlar y minimizar los riesgos y evitar el consecuente daño a la salud de los trabajadores."

El otorgamiento de este beneficio, sin que medie un estudio técnico que respalde la necesidad, provoca que personal a quien no le corresponde se ausente por 15 días generando disminución de la capacidad instalada de la unidad, área de salud u hospital. La normativa señala que este beneficio debe ser utilizada por los trabajadores que presten sus servicios en forma directa y permanente en actividades que dañen su salud física y mental, por lo que la omisión del estudio técnico propicia que se otorgue un beneficio indebidamente.

Además, la aprobación de vacaciones de este tipo sin sustento técnico genera un costo para la Institución, no logrando el objetivo para el que fueron creadas, el preventivo y descongestionante al trabajador. Es importante, la revisión de las condiciones y labores que realizan los funcionarios que tienen este beneficio, pues están sujetas a cambios que deben ser analizados de cara a mantenerles el disfrute del mismo.

4. SOBRE EL PAGO DE JORNADA EXTRAORDINARIA

Durante el 2016, se evidenció el pago de tiempo extraordinario de manera permanente a funcionarios que laboran en el Banco Nacional de Sangre.

Según constató esta Auditoría, se tienen programados de antemano los turnos de los sábados para atender donaciones voluntarias en el Banco Nacional de Sangre y 20 jornadas comunitarias al año que se realizan los domingos, los cuales deben cancelarse a personal médico, microbiólogos, técnicos y administrativos por medio de la figura de tiempo extraordinario.



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

En el siguiente cuadro se muestra el presupuesto ejecutado por el Banco de Sangre en los años 2015 y 2016 en este sentido:

Cuadro N°3
Ejecución Presupuestaria Tiempo extraordinario
2015-2016

AÑO	DESCRIPCION DE PARTIDA	ASIGNACION	GASTO	% EJECUCION
2015	Tiempo Extraordinario Corrientes	¢ 31.700.000,00	¢ 30.499.882,64	96.21 %
	Extras corrientes Médicos	¢ 12.500.000,00	¢ 12.186.111,57	97.49%
2016	Tiempo Extraordinario Corrientes	¢ 32.100.000,00	¢ 31.971.134,90	99.60 %
	Extras corrientes Médicos	¢ 10.600.000,00	¢ 10.194.746,16	96.18 %

Fuente: Encargada de presupuesto, Banco Nacional de Sangre.

Adicionalmente, es importante indicar que la asignación presupuestaria para el 2017 en estas dos partidas de tiempo extraordinario es de ¢31.700.000,00(Treinta y un millones setecientos mil colones con 00/100).

En el Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario, apartado 1.2 “Condiciones para el pago de tiempo extraordinario”, se establece lo siguiente:

“(…) 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. (…)”

En la Circular DCRH-0120-2005, del 24 de enero 2005, “Recordatorio Disposiciones Tiempo Extraordinario”, se establece lo siguiente:

“Para su conocimiento y con el fin de que se tomen las medidas internas correspondientes, me permito transcribir del citado Informe, el inciso j) del punto 2.1.1., el cual textualmente establece lo siguiente:

j) La provisión presupuestaria por “tiempo extraordinario” en el entendido de que esa Administración es responsable de garantizar que la jornada extraordinaria y su retribución, se



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

rijan por la normativa pertinente, impidiendo con ello la consolidación de jornadas extraordinarias permanentes que desnaturalicen la figura de tiempo extraordinario (...)”.

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

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.

El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la Institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 13º, inciso e), indica:

“Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiados, principalmente en cuanto a contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable”.

Sobre la programación de las horas extra, la directora del Banco de Sangre indicó que existen roles, y complementó señalando:

“Si, para médicos, microbiólogos, técnicos y personal administrativo, todos de se elaboran de manera mensual. Existe rol para todos los puestos, de guardas, de promoción, etc.”

Adicionalmente, comentó sobre la necesidad de laborar tiempo extraordinario:

“los sábados es el día de mayor afluencia de donantes debido a que es el día que la gente no trabaja y llega a donar (en promedio se recibe como mínimo 50 personas, en ocasiones llegan



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

80 o 100 donantes en horario de 8 a 12 medio día), a la semana se requieren al menos 120 bolsas de sangre para satisfacer la demanda de los centros de salud.

Por otra parte, están las visitas comunitarias, que se realizan 20 al año, los domingos para mantener las reservas de sangre.”

La directora del Banco Nacional de Sangre indicó sobre la problemática de las horas extra, lo siguiente:

“En ese mismo orden de ideas, sería importante que se valore la implementación de un segundo turno para disminuir el pago de tiempo extraordinario y ampliar la jornada de atención a los donantes debido a que se cierra a las 3:20 p.m. de lunes a viernes para la donación de sangre, así como una persona con competencia en la parte administrativa, entre otros.”

La situación descrita provoca un incumplimiento del marco normativo institucional, al generarse pagos continuos de jornadas extraordinarias a personal técnico, administrativo, médico, lo que constituye un debilitamiento del sistema de control interno al no cumplirse las disposiciones sobre el tema. Si bien es cierto, se ha justificado este uso en las ventajas que tienen las campañas de donación en las comunidades particularmente los fines de semana y los sábados en la sede del Banco de Sangre, esta práctica podría no garantizar la correcta administración de los recursos institucionales, por lo que llama la atención a esta Auditoría no se hayan valorado alternativas de solución al respecto, ni planteado a la fecha el establecimiento de una estrategia para lograr los objetivos de donación.

5. REFERENTE A LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD DE LA JORNADA EXTRAORDINARIA

Esta Auditoría evidenció la ausencia de indicadores de desempeño y productividad para medir el nivel de eficiencia de los funcionarios del Banco Nacional de Sangre durante la jornada extraordinaria.

Los indicadores son una herramienta que otorga información cuantitativa respecto al logro o resultado en la actividad realizada, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. Además, permiten la detección de procesos o áreas de ese centro, en las cuales existe problemas de gestión tales como: uso ineficiente de los recursos, entrega de resultados y la asignación del personal a las diferentes tareas logro de meta vs las necesidades de los centros hospitalarios.

La Dirección de Administración y Gestión de Personal a través de la emisión de las políticas integrales de recursos humanos, empleo y gestión ha reiterado en diversas oportunidades que para los perfiles de puestos se deben considerar los indicadores de rendimiento, productividad y satisfacción de los usuarios, medibles, técnica y jurídicamente.



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

La “Política de aprovechamiento racional de los recursos financieros de la Caja Costarricense de Seguro Social”, aprobada por la Junta Directiva en artículo 6 de la sesión 8472 del 14 de octubre de 2010, establece directrices puntuales sobre el tema de tiempo extraordinario. Entre los elementos que se menciona destacan los siguientes:

“...los niveles superiores como Gerencias, Dirección General Red de Servicios de Salud y Direcciones Regionales de Redes de Servicios de Salud, se abstendrán de dar autorizaciones de tiempos extraordinarios sin contenido presupuestario y sin conocer la productividad...”.

También señala que las gerencias deben realizar estudios semestrales sobre la productividad de todas aquellas actividades que desarrollan las unidades ejecutoras adscritas y que son financiadas con tiempo extraordinario, de manera que se acompañen de la debida justificación.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, señalan respecto a los indicadores de gestión 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.

Así mismo, 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”

Con respecto a la evaluación de la gestión administrativa del Banco de Sangre, esta Auditoria verificó que la Dirección de Centros Especializados revisa dos veces al año ciertos indicadores de presupuesto, contratación administrativa, recurso humano y algunos de control interno, sin embargo, no se visualizaron indicadores de productividad ni informes gerenciales sobre la labor ejecutada en jornada extraordinaria.

La Dra. Zapata Solís, Directora del Banco Nacional de Sangre, indicó que el Banco Nacional de Sangre sufre el 50% de las demandas de los hospitales, sin embargo pese a que se le solicitó información, no obtuvimos datos sobre las cantidades solicitadas por los hospitales y las entregas efectuadas por el Banco. Solamente se nos indicó que la meta es alcanzar 32.000 donantes efectivos al año, meta que se encuentra establecida en el PAO del Banco.



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

La Dra. Zapata Solís, Directora del Centro, indicó que semestralmente presentan un informe del PAO a la Dirección de Centros Especializados, donde se reflejan determinadas metas. Al respecto señaló:

“en términos generales nos avocamos en cumplir con el PAO anual, la meta planteada en el año 2016, era atender 32000 donantes efectivos, de los cuales se logró un total de 31800 aprox. Para captar ese total, el banco dispone de cuatro equipos, uno se queda en la sede y los demás visitan empresas (aproximadamente 3 empresas diarias, para lo que cual se requiere hacer las coordinaciones previas, para un total estimado de 700 empresas anuales). También existe una meta para las visitas comunitarias (20 al año) para ajustar la meta mensual de donantes que es de aproximadamente 3500 donantes por mes.

Asimismo, se les da seguimiento a los donantes con serología positiva para el tratamiento respectivo, por otra parte, están los procedimientos de aféresis (dos al día), en caso de que algún hospital requiera alguno extra, se coordina lo correspondiente para atender el requerimiento (la meta del 2016 era 350 aféresis y para el 2017 se ajustó a 400). Semestralmente se presenta un informe del PAO a la Dirección de Centros Especializados, pero se puede preparar de manera mensual o trimestral.

Actualmente se abastece al 50% de la demanda de los hospitales, el resto de nosocomios lo abastece su propio banco de sangre. Los hospitales nacionales son los centros de salud con mayor demanda de sangre, se trata de darle prioridad a los hospitales de zonas alejadas en el despacho.”

El no disponer de indicadores de productividad de las jornadas extraordinarias, no solo podría ocasionar un uso inadecuado de los fondos públicos, sino además incumple la normativa en cuanto a la obligatoriedad de evaluar y controlar las actividades realizadas durante este tiempo.

Asimismo, esa falta de indicadores y su evaluación propicia que la selección y programación de las visitas no se hagan de manera eficaz, provocando que no se logren las metas de donación requeridas y a su vez no se proporcione un aprovechamiento adecuado de los recursos que cada visita comunitaria requiere, considerando que para cada gira se requiere un equipo de al menos ocho colaboradores, equipos, suministros y un medio de transporte.



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

CONCLUSIONES

El Banco Nacional de Sangre desempeña un rol fundamental, por su condición de centro especializado en la recolección, procesos de producción de unidades de sangre o derivados y proveyendo a los distintos hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social de hemocomponentes seguros.

La creciente demanda de sangre, aunado a lo vital que representa para la vida, requiere cada vez de lograr mayor cantidad de donantes así como de una gestión ágil y oportuna para abastecer a los centros hospitalarios que lo requieran. En ese sentido, la existencia de indicadores y la cuantificación de las necesidades deben ser un importante punto de partida para el direccionamiento de ese centro.

Como resultado de la evaluación realizada, se determinaron debilidades en la conducción, control, manejo de indicadores, así como también ausencia de supervisión por parte del Superior Jerárquico de la dirección del Banco, no solo a la jornada laboral, sino también falta de revisión a los indicadores relativos a la función sustantiva de ese Centro Especializado.

Las ausencias del rol de dirección, aunado a la falta de un encargado administrativo han posibilitado un clima laboral y ambiente de control no propicio para la consecución de los objetivos del ente especializado en sangre.

Se debe promover en el Banco Nacional de Sangre el desarrollo de un ambiente de control apropiado, procurando un desarrollo de operaciones que impacte de manera positiva en la atención de los usuarios de este Banco, como lo son los donantes y los hospitales que dispone la Caja, así como un mejor aprovechamiento de los recursos institucionales.

Sobre el tiempo extraordinario, llama la atención que los pagos realizados se han hecho de manera continua, situación que va en detrimento de la normativa aplicable que regula el pago de este tipo de jornada, por lo resulta importante que la administración no solo fortalezca los controles respectivos para garantizar el uso eficiente y eficaz de los recursos económicos institucionales, sino también la medición de las actividades que se realizan, así como el cumplimiento de las políticas establecidas a nivel institucional.

Cabe señalar que las labores realizadas por el Banco Nacional de Sangre, en tiempo extraordinario no obedecen a situaciones excepcionales sino ordinarias y programadas, aunque esta Auditoría entiende la necesidad en la consecución de donantes, es preciso valorar otras opciones que, en acato a la normativa institucional promuevan un mejor aprovechamiento de los recursos.



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

En virtud de lo anterior, esta Auditoría propone una serie de recomendaciones a la administración activa, con el fin de solventar las oportunidades de mejora identificadas en la evaluación y se propicie un ambiente de trabajo, de dirección y de control que favorezca la prestación del servicio que brinda el banco.

RECOMENDACIONES

A LA DOCTORA MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE MÉDICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De conformidad con los hallazgos planteados en la presente evaluación, proceder a la conformación de un equipo de trabajo encargado de efectuar una revisión de la gestión de direccionamiento del Banco Nacional de Sangre efectuada del 2016 a la actualidad, así como del establecimiento de un plan de acción en donde se adopten decisiones administrativas y técnicas a corto y mediano plazo según corresponda, con el fin de fortalecer el ambiente de control en cuanto al rol director de la función sustantiva a cargo de ese Centro Especializado en al menos los siguientes aspectos abordados en este estudio:
 - Ausencia de la figura de dirección en la jornada laboral para el personal a su cargo.
 - Incumplimiento de normativa en el disfrute de permisos con goce de salario.
 - Incumplimiento de jornada laboral (ingresos tardíos y salidas anticipadas, y cumplimiento de cambio de horario los días lunes).
 - Problemas de clima laboral.
 - Falta de indicadores para monitorear gestión en tiempo extraordinario.

Con base en los resultados obtenidos en la revisión, girar las instrucciones pertinentes según lo establecido en el plan mencionado y se ejecuten acciones que conforme derecho correspondan en cuanto al cumplimiento de labores de la Directora del Banco Nacional de Sangre.

Además, es importante incluir dentro de la revisión, el rol desempeñado por la Dirección de Centros Especializados de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, y analizar las causas que han permitido que la situación descrita en el presente informe se haya materializado.

Esa gerencia deberá monitorear el cumplimiento efectivo de lo solicitado en esta recomendación.

Plazo de la recomendación: 6 meses



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

2. Definir en conjunto con las unidades institucionales que corresponda, una estrategia que analice alternativas de solución orientadas a disminuir y controlar el pago de salario en modalidad de tiempo extraordinario por parte del Banco Nacional de Sangre al efectuar las campañas de donación tanto en Sede como en las comunidades, realizando un análisis de las ventajas y desventajas, así como el costo beneficio del desarrollo de estos procesos de recolección de unidades de sangre fuera del horario laboral.

Plazo de la recomendación: 3 meses

3. Efectuar una revisión respecto del fundamento legal para el disfrute de vacaciones profilácticas por parte de la Dra. Zapata Solís, en su función de Directora del Banco Nacional de Sangre, considerando las labores establecidas para el puesto que desempeña, en el Manual Descriptivo de Puestos.

De conformidad con los resultados obtenidos en el análisis, en caso de considerarse su inaplicabilidad, proceder conforme derecho corresponda en relación con las vacaciones disfrutadas en periodos anteriores, y la resolución pertinente en sus labores futuras.

Esa Gerencia valorará extender esta misma revisión para los puestos y unidades institucionales que estime necesario, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa establecida a nivel institucional para tales efectos.

Plazo de la recomendación: 3 meses

AL DOCTOR JULIO CALDERÓN SERRANO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE LA DIRECCION INSTITUCIONAL DE CENTROS ESPECIALIZADOS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. Establecer mecanismos de supervisión y aplicación de la normativa de cumplimiento de jornada para el personal que se encuentra exento de marca, entre otras medidas, deberá velar y girar instrucciones para que el registro de control de entrada y salida de personal del Banco, se lleve de manera rigurosa, evitando errores o no registros, de forma tal que sirva de control efectivo de quienes ingresan y salen de ese centro.

Plazo de la recomendación: 3 meses.

5. De conformidad con la estrategia definida en la recomendación 2, establecer mecanismos de monitoreo de la gestión del Banco Nacional de Sangre y otras instancias que le corresponda



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

supervisar en cumplimiento de su rol de direccionamiento en los distintos centros especializados de la Institución.

Plazo de la recomendación: 3 meses.

6. Definir en conjunto con la Dirección del Banco de Sangre, actividades que permitan medir el rendimiento y productividad de los funcionarios que participan en las jornadas comunitarias o que laboran en la sede los días sábados durante la jornada extraordinaria del Banco Nacional de Sangre, de forma tal que sirvan como base para la toma de decisiones de los lugares y/o empresas a visitar.

Plazo de la recomendación: 3 meses.

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 16 de mayo del 2017, con el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de la Gerencia Médica y el Dr. Julio Calderón Serrano, Director de la Dirección Institucional de Centros Especializados.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Lic. Idannia Mata Serrano
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE DE ÁREA

OSC/RAHM/IMS/lbc