



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

AGO-161-2016
16-11-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el propósito de analizar la influencia en el proceso de supervisión ejecutado por la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica en el cumplimiento y rendimiento de las actividades sustantivas que realizan los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en las Áreas de Salud.

Los resultados obtenidos de la evaluación permitieron evidenciar serias debilidades en el proceso de supervisión a los Coordinadores Locales de ATAP, eso en virtud de que inicialmente no se realiza un cronograma de supervisión, hecho que limita el accionar de los Coordinadores Locales de los Asistentes Técnicos de Atención Primaria, debido a que en algunas Áreas de Salud, no existe la figura del Coordinador de ATAP, por lo que el Jefe de enfermería realiza las dos funciones, situación que podría generar que la inspección no cumplan con los objetivos propuestos. Además el cronograma presentado por la Jefatura Regional de Enfermería en ocasiones no cumple con las fechas establecidas para la supervisión.

En lo que respecta al llenado correcto del instrumento de supervisión a nivel regional, se determinó que le mismo, no cumple con lo solicitado, tal y como se observó carece de los siguientes aspectos no indica el porcentaje obtenido en cada uno de los indicadores, así como el plazo para corregir las debilidades detectadas y en algunos casos no se evidencia observaciones de los hallazgos de la calidad de la visita en el escenario escolar, de los registros de la ficha familiar y la verificación de la ejecución de la visita domiciliar.

Con referencia a los resultados obtenidos en los informes de supervisión, se evidenciaron deficiencias en el proceso en aspectos de planificación, programación, ejecución de las supervisiones directas e indirectas, en relación a la problemática expuesta se determinó la ausencia de seguimiento a las recomendaciones emanadas de los informes de supervisión.

Otro de los aspectos a considerar es sobre la oportunidad en la entrega del informe de resultados obtenidos del Instrumento de Supervisión Regional aplicado en las Áreas de Salud, debido a que se constató que en ocasiones transcurren hasta 115 días hábiles desde la supervisión hasta el envío del informe.



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

Finalmente esta Auditoria realizó una encuesta para determinar el grado de satisfacción de los Jefes de Enfermería de las Área de Salud adscritas a esta dirección, en relación con la supervisión, acompañamiento y apoyo de la supervisión regional, obteniéndose como resultado que no existe uniformidad en los proceso de supervisión, puesto que algunas áreas no se le aplica el instrumento de supervisión y otras no reciben el seguimiento oportuno a las recomendaciones.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización institucional ha formulado 5 recomendaciones a la Jefatura Regional de Enfermería para que en coordinación con la funcionaria responsable del proceso de Supervisión de la Dirección Regional, adopten acciones concretas para fortalecer la función de supervisión en los diferentes niveles de atención



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

AGO-161-2016
16-11-2016

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN AL PROCESO DE SUPERVISIÓN EJECUTADO POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA A LA GESTIÓN OPERATIVA DEL ASISTENTE TÉCNICO EN ATENCIÓN PRIMARIA (ATAP) EN LAS ÁREAS DE SALUD ADSCRIPTAS A LA REGIÓN

DIRECCIÓN REGIONAL SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA. 2699

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado Estudios Integrales en Áreas de Salud, 2016.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la influencia del proceso de supervisión ejecutado por la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica en el cumplimiento y rendimiento de las actividades sustantivas que realizan los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en las Áreas de Salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el proceso de supervisión -directa y/o indirecta- efectuado por la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, con el propósito de conocer el grado de implementación para la mejora continua de la gestión del Asistente Técnico de Atención Primaria en las Áreas de Salud.
- Determinar la aplicación del Instrumento de Supervisión Regional a la Coordinación de Enfermería (ATAP), en el control y monitoreo de las actividades realizadas por las Área de Salud en relación con los Asistentes Técnicos en Atención Primaria, a fin de lograr el mejor desempeño del programa.
- Verificar los controles establecidos para medir el alcance de los indicadores de producción y cumplimiento de la normativa en cuanto a las fichas familiares y visitas domiciliarias.

ALCANCE Y NATURALEZA

El estudio comprende la evaluación del proceso de supervisión ejecutado por la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica a la gestión operativa del Asistente Técnico en Atención Primaria (ATAP) en las Áreas de Salud adscriptas a la Regional durante el último semestre del 2015 y el primer trimestre del 2016. Se amplió en los casos que se consideró necesario





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

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

- Revisión de los informes de supervisión ejecutados durante el 2014-2015 y primer semestre del 2016.
- Análisis de la programación, seguimiento a los Planes de Mejora obtenidos de los resultados de los informes de supervisión.
- Evaluación del Plan Presupuesto 2014-2015, y primer semestre del 2016.
- Aplicación de encuesta a los Coordinadores de ATAP de las Áreas de Salud adscriptas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, con el propósito de conocer la percepción que tienen los Jefes de Enfermería sobre la calidad del proceso de supervisión.
- Entrevistas a los funcionarios de la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica: Dra. Eva Román Arias, Jefa Regional de Enfermería y la Dra. Hazell Mena Moya, Coordinadora Regional de Primer Nivel de Atención.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, publicado en la Gaceta 169, del 4 de setiembre del 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, publicado en la Gaceta 26 del 6 de febrero del 2009
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público, publicado en la Gaceta del 28 del 10 de febrero del 2010.
- Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar, Primer Nivel de Atención, emitido en Noviembre del 2014.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como



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

sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

ASPECTOS GENERALES

Supervisión del proceso en el nivel regional

La Coordinación Nacional de Enfermería velará por la conformación de una estructura de enfermería que incluya la figura de un (a) Enfermera (o) regional de la estrategia de atención primaria, concretamente de la gestión del trabajo del equipo de ATAP y los jefes de enfermería que coordinan a nivel local. Este funcionario será el referente para consulta, supervisión y asesoría en la estrategia con los niveles locales y a su vez el enlace con la coordinación nacional de la estrategia y tiene dependencia directa del Jefe Regional de Enfermería.

La supervisión regional tendrá un papel asesor y supervisor en el proceso. Se implementará un proceso continuo de capacitación en la interpretación de indicadores de resultado y proceso, en la aplicación de instrumentos de supervisión locales y en la presentación de los datos y el flujo de la información, así como de la gestión y análisis de los productos obtenidos.

Una vez instaurado el proceso de capacitación, se establecerá un modelo de rendición de cuentas, donde con base en los indicadores se establecerá una ponderación de la producción por área, estableciendo metas a cumplir por período y actividades de seguimiento.

El Enfermero (a) regional, deberá tener un programa de supervisión anual, que ofrezca cobertura a todas las áreas de salud de la región y dejará constancia de su supervisión al Enfermero (a) local y a la Dirección de Enfermería del área de salud con el instrumento de supervisión regional (Formulario 19).

Los informes de supervisión regional, tendrán un nivel de detalle por área de salud y consolidado regional cada mes, y realizará de la misma forma que el Enfermero (a) local un informe de avance semestral y un informe anual de gestión; además apoyará la planificación local según lo solicite ese nivel mediante una coordinación oportuna.



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

HALLAZGOS

1. SOBRE EL CRONOGRAMA DE SUPERVISIONES.

Se evidenció la ausencia de un cronograma que permita la supervisión al Programa de Atención Primaria a nivel regional, esto debido a la Coordinadora Regional de Primer Nivel de Atención, utiliza la misma programación anual de las Supervisiones Técnicas de Enfermería, para la aplicación del Instrumento de Supervisión Regional a la Enfermera (o) local de ATAP, adicionalmente, se determinó que en ocasiones el cronograma no cumple con las fechas establecidas para la supervisión, además, de que no se encontró evidencia de la aplicación del instrumento en algunas Áreas de Salud, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N°1
Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Atlántica
Cronograma de Supervisiones
Jefatura Regional de Enfermería DRSSHA
Período 2015-2016

Unidad	2015		2016	
	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada
Área de Salud de Guápiles	19/05/2015	19-05-2015	31/05/2016	31/05/2016
Área de Salud de Guácimo	12/05/2015	10-06-2015	27/05/2016	27-05-2016
Área de Salud de Cariari	14/05/2015	15-06-2015	07/06/2016	07/06/2016
Área de Salud Siquirres	05/05/2015	05-05-2015	25/05/2016	05/05/2016
				25/05/2016
Área de Salud de Matina	07/05/2015	26/06/2015	23/05/2016	16/06/2016
Área de Salud de Valle La Estrella	04/06/2015	26/08/2015	12/05/2016	17/06/2016
Área de Salud de Talamanca	02/05/2015	No Tiene	09/05/2016	No Tiene
Área de Salud de Limón	26/05/2015	21/09/2015	17/05/2016	17/05/2016

Fuente: Información de la Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención.

De conformidad con la información del cuadro anterior, se muestra que durante el 2015, las fechas programadas para la supervisión solo se cumplieron en las Áreas de Salud de Guápiles y Siquirres, en el caso del Área de Salud de Talamanca no se aplicó el instrumento, se realizó una supervisión en el mes de diciembre.

El Manual Operativo de los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en Salud y de la Supervisión de Enfermería al Proceso señala en su apartado 7.2.11 Supervisión del proceso en el nivel regional establece:



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

El coordinador regional, deberá tener un programa de supervisión anual, que ofrezca cobertura a todas las áreas de salud de la región y dejará constancia de su supervisión al coordinador local y a la Dirección de Enfermería del área de salud con el instrumento de supervisión regional. (Formulario 21).

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el capítulo III, sobre las Normas de Valoración de Riesgos, señalan:

“...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”.

La Dra. Hazell Mena Moya, Coordinadora Regional de Primer Nivel de Atención menciona que:

Es que primer nivel es enfermería, por eso las supervisiones se trabajan en conjunto con la Jefatura Regional de Enfermería. No lo podemos dividir.

La Dra. Eva Román Arias, en calidad de Jefa Regional de Enfermería indico lo siguiente:

Lo manejamos de esa manera, sin embargo cuando planificamos aparecen imprevistos y otros asuntos que atrasan alguna actividades.

Cada una de las etapas del proceso administrativo (planificación, organización, integración, dirección y control) requiere de una serie de acciones para su aplicación, de tal modo que la fusión de ellas debe de generar un desempeño armónico y estable hacia el logro de las metas propuestas.

La ausencia de un cronograma de supervisión podría eventualmente limitar el accionar de los Coordinadores Locales de los Asistentes Técnicos de Atención Primaria, esto en virtud de que en algunas Áreas de Salud, no existe la figura del Coordinador de ATAP, por lo que el Jefe de enfermería realiza las dos funciones, situación que resulta riesgosa para el proceso de supervisión, debido a que la inspección no alcanzaría los objetivos propuestos, la cual se basa en que el funcionario evaluado comprenda y se comprometa al cumplimiento de la normativa en busca de la satisfacción plena en la atención oportuna del usuario, familia y comunidad.



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

2. DEL LLENADO CORRECTO DEL INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN A NIVEL REGIONAL

Se determinó, que el formulario para la aplicación del Instrumento de Supervisión Regional, no cumple con lo solicitado, en virtud de que la Dra. Hazell Mena Moya, Coordinadora Regional del Primer Nivel de Atención, no indica el porcentaje obtenido en cada uno de los indicadores, así como el plazo para corregir las debilidades detectadas, en algunos casos no se evidencia observaciones de los hallazgos de la calidad de la visita en el escenario escolar, de los registros de la ficha familiar y la verificación de la ejecución de la visita domiciliar. A continuación se muestra un cuadro con los resultados obtenidos del Instrumento:

Cuadro N°2
Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Atlántica
Instrumentos de Supervisión
Consolidado de los Áreas de Salud
Período 2015

Áreas De Salud	Indicadores de Gestión	Indicadores Resultados	Indicadores de Proceso	Indicadores de Seg.	Archivo y Documentación	Nota Obtenida	Plazo para Corregir	Observaciones
	16	28	26	12	18	100		
Área De Salud De Guápiles	16	21	26	8	18	88		Queda pendiente Supervisión en escenario escolar.
Área de Salud de Guácimo	0	0	0	0	0	0		No encontró Instrumento
Área de Salud Siquirres	0	0	0	0	0	0		No encontró Instrumento
Área de Salud de Talamanca	0	0	0	0	0	0		No encontró Instrumento
Área de Salud de Matina	0	0	0	0	14	14	No indica	No indica
Área de Salud de Limón	11	28	26	12	15	92	No indica	No presenta observaciones
Área de Salud de Cariari	16	8	26	12	18	80	No indica	Cuenta con 3 funcionarios que presentan debilidades desde hace tres años, se la ha



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

								dado seguimiento por la jefatura de ATAP y se encontrado con las mismas debilidades
Área de Salud de Valle La Estrella	7	28	17	0	18	70	Solo para los indicadores de seguimiento	Se menciona en observaciones que el plazo para corregir se da en todos los ítem en 4 meses próximo seg. seria para el 16-09-15

Fuente: Información de la Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención.

De acuerdo a la información del cuadro anterior se hace evidente que durante el 2015, se aplicaron solo 5 instrumentos de supervisión a las Áreas de Salud de Guápiles, Matina, Limón Cariari y Valle la Estrella. Llama la atención a esta auditoría que en el caso del Área de Salud de Matina el porcentaje obtenido es de un 14, debido al incumplimiento de casi todos los indicadores evaluados.

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

“...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...”

Esta misma normativa, señala lo siguiente en el apartado 4.4.2 Formularios Uniformes establece lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se





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

efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios”.

La Dra. Hazell Mena Moya, Coordinadora Regional de Primer Nivel de Atención menciona que:

Bueno en lo del puntaje sinceramente no me gusta trabajar con puntaje, ni tampoco lo dice aunque el instrumento lo indica, en el apartado de observaciones cuando quedan en blanco es porque no hay ninguna observación que hacerle, muchas veces las observaciones que se hacen se cualifican y se cuantifican en el informe por escrito, el plazo viene en el informe, casi siempre se da seis meses y cuando es más grave se dan dos meses.

La Dra. Eva Román Arias, en calidad de Jefa Regional de Enfermería indico lo siguiente:

Voy a girar las Instrucciones del caso, para que el formulario cumpla con lo establecido.

El hecho de que no se utilice el formulario tal y como está estructurado, podría afectar los resultados del proceso de supervisión, esto debido a que no existe claridad en las recomendaciones así como en los plazos establecidos para la mejora continua, de manera que se puedan atender las debilidades y fortalezas en la supervisión ejercida a los Jefes de Enfermería o Coordinador de los Asistente de Técnicos de Atención Primaria de cada Área de Salud.

3. SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN

Se evidenció deficiencias en el proceso de supervisión a los Coordinadores Locales de ATAP, entre estas se pueden mencionar debilidades en la planificación, programación, ejecución de las supervisiones directas e indirectas y en algunos casos la no aplicación del instrumento, así como la ausencia de seguimiento a las recomendaciones cuando éstas así lo requieren. A continuación se muestra la situación por Área de Salud:

ÁREA DE SALUD DE MATINA

Se determinó, que en el informe de Supervisión Técnica efectuado durante el 2014, se solicitó al Área de Salud lo siguiente:

- Implementar un plan de digitación de fichas familiares y enviarlo a la Dirección Regional.
- Realización de análisis de coberturas de vacunas y visitas domiciliarias del I semestre del 2014.
- Realización e implementación del cronograma de supervisión de ATAP del Área de Salud.



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

Sin embargo, de acuerdo a la revisión efectuada a la documentación aportada por la Dra. Hazell Mena Moya, Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención, no se evidenció el seguimiento oportuno a lo solicitado.

Para el 2015 los resultados del Instrumento de Supervisión Regional nuevamente evidencian serias debilidades en las actividades sustantivas de la Jefatura de Enfermería o Coordinador Local de la estrategia de atención primaria, concretamente de la gestión del trabajo del equipo de ATAPS, en virtud de que según los indicadores evaluados el Área de Salud, no cumplió con ninguno de los ítems a evaluar, a excepción del apartado de archivo y documentación. Si bien el informe de supervisión resume las debilidades encontradas, éste no recomienda a la Jefatura ninguna acción o implementación de alguna estrategia que permitan subsanar los resultados obtenidos; aunado a lo anterior, no se observó algún tipo de seguimiento a las debilidades ya identificadas. A continuación se muestra un cuadro con el resumen de las supervisiones realizadas en el Área de Salud de Matina durante el 2015:

Cuadro N°3
Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Atlántica
Resultados del Instrumentos de Supervisión
Área de Salud de Matina
Período 2015

Indicadores	%	Obtenido	Plazo para Corregir	Resultados del Instrumento	Recomendaciones
Gestión	16	0	No indica	No cuenta con información de análisis de ningún tipo sin respaldo.	No indica
Resultados	28	0		No dispone de los análisis solicitados según el Manual.	
Proceso	26	0		No presenta programación de actividades a la Jefatura.	
Seguimiento	12	0		No realiza supervisiones a los ATAP.	
Archivo y documentación	18	14		No dispone de un cronograma de supervisiones.	
Nota Obtenida	100	14		No hay informes de supervisión.	
				No realiza la Planificación de las actividades.	

Fuente: Información de la Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención.

El cuadro anterior nos muestra los resultados obtenidos en la aplicación del Instrumento de Supervisión, llama a esta auditoría que la Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención no indicara ninguna recomendación al respecto:





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

Cuadro N°4
Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Atlántica
Resultados de las Supervisiones de Campo
Área de Salud de Matina
Período 2015

Fechas de Supervisiones de Campo	Funcionarios Evaluados	Ebais	Resultados Obtenidos
08/10/2015	Daniela López	Bataan	Debe hacer 10 visitas domiciliarias. Debe digitar 10 fichas familiares entre otras recomendaciones
13/10/2015	Melvin	Zent	Colocar correctamente hora de salida y regreso hoja de desplazamiento. Usar hojas anexas nuevas y llenarlas. Contemplar el riesgo en cada actualización depende prioridad visitar. Colocar dirección más exacta y llenar croquis de contaminación. Justificar el tiempo utilizado en otras actividades con evidencia. Hojas actividades diarias colocar hora correcta y código de vivienda. En el SIFF colocar número de miembros digitado. Actualizar croquis del sector. Se le explica sobre realizar 10 visitas al día y digitar 10 fichas familiares en el día de digitación
14/10/2015	Jafet Barboza Chacón y William Alvarez Fonseca	Zent	Usar hojas anexas nuevas. Hoja de Riesgo. Llenar croquis. Debe aumentar la cantidad de visita domiciliar a 10 establecida en el Manual. SIFF el día es exclusivo para digitación.
15/10/2015		San Miguel	No presenta recomendaciones
0/10/2015	Eugenia Meza Bonilla	Bataan 1	Llenado correcto de hojas anexas. Clasificación riesgo. Llenado fuentes contaminantes. Hoja de desplazamiento incompleta. Hoja agenda diaria está incompleta. No se puede hacer supervisión de tiempo laborado ya que no se anota horas en hojas correspondientes. Hay 3 días en Julio que no tiene justificación. Agendas no tienen encabezado, no hay justificación tiempo
24/11/2015	Jefferson Marín Lewis	B-Line	No se encontró al ATAP

Fuente: Información de la Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención.

Es importante acotar que de las Supervisiones de Campo realizadas a seis de los ocho ATAPS del Área no se emitiera un reporte a la Jefatura de Enfermería Local con las debilidades encontradas con el propósito de que las mismas sean subsanadas de inmediato.





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

ÁREA DE SALUD DE SIQUIRRES

No se logró obtener el informe de Supervisión Regional del periodo del 2014. En lo que refiere al 2015, no se aportó el Instrumento de Supervisión aplicado al Área de Salud, sin embargo si se presentó el informe, durante este periodo solo se realizó una supervisión de campo a la Sra. Yamileth Porras, ATAP del Ebais de Betania. Para el 2016 se aplicó nuevamente el Instrumento de Supervisión, en el cual se denota una similitud en las debilidades presentadas en el 2015, es importante acotar que no existen seguimientos a los informes. En el siguiente cuadro se resume los resultados obtenidos en los periodos del 2015 y 2016:

Cuadro N°5
Dirección Regional Servicios De Salud Huetar Atlántica
Resultados Del Instrumento De Supervisión
Área De Salud De Siquirres
Periodo 2015-2016

Fechas de Supervisión	Tipo de Supervisión	Resultados Obtenidos	Observaciones
05/05/2015	Aplicación del Instrumento e supervisión	Conclusión de la Supervisión en los Ebáis pendientes. Seguimiento a la digitación de fichas familiares. Realizar el análisis de producción de visitas domiciliarias de todos los ATAP del I Trimestre 2015. Pendiente la realización por parte de la Dra. Garza de supervisión en escenario escolar. Solicitar a la Jefatura de Enfermería el Plan de inducción para los funcionarios ATAP de nuevo ingreso. Adecuar el cronograma de supervisiones a partir de junio 2015. Debe presentar evidencia en forma escrita del cumplimiento del plan de mejoras en el de la Dirección Regional.	El instrumento tiene fecha del 05-05-2016
25/05/2016	Aplicación del Instrumento e supervisión	Debe anexar en el Programa de inducción el perfil del ATAP que viene en el Manual. Se le recomienda que los planes anuales estén separados a los de enfermería. Realizar los análisis de los indicadores de resultado correspondientes por sector y área, realizar informe y enviarlo a la jefatura. Realizar la revisión y modificación de todas las programaciones de los ATAPS para el segundo semestre 2016. Conformar un archivo de las supervisiones realizadas con los instrumentos correspondientes de evaluación por cada ATAP del Área, enviar copia del informe de cada una de las supervisiones. Verificar la existencia en los sectores del tarjetero de actores sociales.	

Fuente: Información de la Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención.



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

De conformidad con la información del cuadro anterior se evidenció que se realiza el proceso de supervisión, sin embargo no existe documentación que respalde el seguimiento a las recomendaciones brindadas ni el cumplimiento de lo solicitado.

ÁREA DE SALUD DE VALLE LAESTRELLA

Se evidenció, la aplicación del Instrumento de Supervisión el 26 de agosto del 2015, de los resultados la Dra. Hazell Mena Moya, Coordinadora Regional del Primer Nivel de Atención, elaboro el Informe de Supervisión Administrativa el 16 de octubre del 2015 según consta en oficio DOCENF-0029-2015; sin embargo, llama la atención a esta auditoría que para el 19 de noviembre del 2015 se envía nuevamente el informe de acuerdo al oficio COORDIN-0033-2015.

En lo que refiere a las Supervisiones de Campo, la Dra. Mena efectuó la visita a seis funcionarios de ATAP, cinco durante el 2015 y uno en el 2016, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N°6
Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Atlántica
Resultados del Instrumento de Supervisión
Área de Salud de Valle La Estrella
Período 2015-2016

Fechas de Supervisiones de Campo	Funcionarios Evaluados	Ebáis	Tipo de Supervisión	Observaciones
14/09/2015	Odir Carrillo Sánchez	Fortuna 2	Campo	Se recomienda a la Dra. Sonia Gardener, Jefe de Enfermería, realizar un cronograma de supervisiones a todos los ATAP Se le recomienda solicitar al funcionario ATAP, Odir diariamente las evidencias del trabajo realizado en el día. Se realizará seguimiento por esta Dirección Regional de Enfermería y Coordinación Regional Primer Nivel en Noviembre del 2015.
28/09/2015	Floribetn Obregón Pérez	Valle Las Rosas	Campo	No se presentó el informe de supervisión. Se solicitó Plan Remedial para Nov-Dic-2015
29/09/2015	Olger López Bermúdez	Penshurt	Campo	Se detalla lo encontrado, sin embargo no se recomienda acciones para subsanar las debilidades ni se indica plazo.
30/09/2015	Karen Vázquez García	Fortuna 2	Campo	Se detalla lo encontrado, sin embargo no se recomienda acciones para subsanar las debilidades ni se indica plazo.



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

10/10/2015	Geovanny García López	Penshurt	Campo	Se detalla lo encontrado, sin embargo no se recomienda acciones para subsanar las debilidades ni se indica plazo.
30/03/2016	Olger López Bermúdez	Penshurt	Digitación del SIFF	Se solicitó Plan Remedial

Fuente: Información de la Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención.

La información anterior evidencia que en ocasiones se visita más de una vez un mismo Ebais como es el caso de Penshurt, lo que muestra debilidades en la planificación de las supervisiones de campo, adicionalmente se observó que el informe no emite ninguna recomendación, ni indica el plazo en deben ser corregidas las debilidades encontradas, No obstante en la supervisión del funcionario Odir Carrillo Sánchez, la Dra. Hazell Mena Moya, Coordinadora del Primer Nivel de Atención realiza recomendaciones para la Jefatura de Enfermería y no para el Asistente Técnico de Atención Primaria.

ÁREA DE SALUD DE LIMÓN

Se evidenció que para la supervisión del 2014, la Dra. Hazell Mena Moya, Coordinadora Regional de Primer Nivel de Atención, formuló un Plan de Seguimiento dirigido a la Jefatura de Enfermería del Área de Salud de Limón, sin embargo a la fecha del estudio no se evidenció seguimiento alguno al cumplimiento a las acciones correctivas.

Para el 2015, se determinó la aplicación del Instrumento de Supervisión Regional con fecha del 21 de setiembre del 2015, no obstante no se obtuvo el informe, en dicho instrumento no se hacen observaciones ni se mencionan acciones correctivas a las debilidades presentadas, así como ningún tipo de seguimiento.

En lo que refiere al 2016, se aplicó el Instrumento el 17 de mayo del 2016, se adjunta Plan Remedial, el cual no indica los plazos para el cumplimiento.

No se reportan supervisiones de Campo en el Área de Salud de Limón durante el período del 2015 y el primer semestre del 2016.

ÁREA DE SALUD GUÁPILES

Se determinó la aplicación del Instrumento de Supervisión Regional el 19 mayo del 2015, en el cual quedó pendiente la revisión en el escenario escolar, no obstante no se encontró evidencia de que se realizara en otra fecha posterior. Aunado a lo anterior no se evidenció seguimiento alguno a las recomendaciones efectuadas en dicho informe. Para el 2016 el instrumento se aplicó el 31 de mayo del 2016, sin embargo aún no se emite el informe respectivo.





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

En lo que a las Supervisiones de Campo se refiere se realizaron ocho de las cuales 4 de ellas no se aportó el informe, además de que el informe enviado solo detalla las debilidades encontradas en cada Ebáis, no realiza ninguna recomendación que permita subsanar lo encontrado, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 7
Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Atlántica
Resultados del Instrumento de Supervisión
Área de Salud de Guápiles
Período 2015-2016

Fechas de Supervisiones de Campo	Funcionarios Evaluados	Ebáis	Tipo de Supervisión	Observaciones
25/08/2015	Alberto Brenes	Roxana	Campo	El informe presenta las debilidades encontradas, sin embargo no realiza ninguna recomendación, ni indica plazos para subsanar los hallazgos.
28/08/2015	Alvaro Traña Morales	Limbo 2	Campo	El informe presenta las debilidades encontradas, sin embargo no realiza ninguna recomendación, ni indica plazos para subsanar los hallazgos.
15/04/2015	Dennis Romero	San Rafael	Campo	El informe presenta las recomendaciones, sin embargo no es claro en cuanto a quien debe velar por el cumplimiento y no indica plazos de cumplimiento.
14/04/2015	Claudio Marín Warren	Toro Amarillo 1	Campo	El informe presenta las debilidades encontradas, sin embargo no realiza ninguna recomendación, no indica plazos para subsanar los hallazgos.
16/04/2015	Oscar Ramírez Mata	Rita 2	Campo	No se evidenció el informe en el libro de actas se anotaron las debilidades no se aportó evidencia de que se remitió el informe al Área de Salud.



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

31/08/2015	Mauricio Pérez	San Antonio	Campo	No se evidenció el informe en el libro de actas se anotaron las debilidades no se aportó evidencia de que se remitió el informe al Área de Salud.
01/09/2015	Oscar Ramírez Mata	Rita 2	Campo	No se evidenció el informe en el libro de actas se anotaron las debilidades no se aportó evidencia de que se remitió el informe al Área de Salud.
23/06/2016	Claudio Marín Warren	Toro Amarillo 1	Campo	No se evidenció el informe en el libro de actas se anotaron las debilidades no se aportó evidencia de que se remitió el informe al Área de Salud.

Fuente: Información de la Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención.

De acuerdo con la información que presenta el cuadro anterior, se determinó la ausencia de planificación, esto debido a que en algunos casos se visita al funcionario más de una vez, para realizar una nueva supervisión y no para darle seguimiento a la supervisión anterior como es el caso del ATAP Oscar Ramírez Mata a quien se le visitó en abril y en el mes de setiembre.

ÁREA DE SALUD DE CARIARI

En el caso del Área de Cariari, se evidenció la aplicación del Instrumento de Supervisión Regional el 15 de junio del 2015, no obstante en el informe remitido a la Dra. Ana Moya Wolfe, Jefe de Enfermería a.i de la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, se describe lo encontrado en los indicadores de Gestión y de Proceso, sin embargo no incluye lo evaluado en los indicadores de Resultados, Seguimiento e Archivo y documentación, situación que obstaculiza la mejora continua del programa de atención primaria.

Adicionalmente se determinó que no se realizaron supervisiones de campo durante el 2015, para el 2016 solo se suministró el Instrumento aplicado el 07 de junio del 2016, esto debido a que el informe aun no se elabora.

ÁREA DE SALUD DE GUACIMO

No se aportó el Instrumento de Supervisión Regional del 2015, no obstante el Informe elaborado no es claro en cuanto a los indicadores que contiene el instrumento, adicionalmente menciona que se le dará seguimiento el segundo semestre del 2015, sin embargo no se logró evidenciar dicho seguimiento.



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

La Dra. Hazell Mena Moya, Coordinadora Regional de Primer Nivel de Atención realiza la aplicación del seguimiento el 27 de mayo del 2016, aun no se confecciona el informe con los resultados.

Para los periodos del 2015 y 2016 no se realizaron supervisiones de campo a los Asistente de Atención Primaria del Área de Salud de Guácimo.

ÁREA DE SALUD DE TALAMANCA.

No se aportó los instrumentos de Supervisión Regional de los periodos 2015-2016. Según consta en oficio 14254 del 24 de diciembre del 2015, en oficio suscrito por el Dr. Mauricio Solano Corella, Director Regional ai, se le remitió a la Dra. Victoria Villalobos Segura, Directora Médica ai, del Área de Salud de Talamanca el Informe de Supervisión Técnica de Enfermería para el segundo semestre del 2015, en el cual se desglosan los hallazgos y recomendaciones.

En lo que corresponde a la Coordinación de los Asistentes de Atención Primaria se extraen las recomendaciones a cumplir en dicho informe:

Cuadro N°8
Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Atlántica
Resultados del Instrumento de Supervisión
Área de Salud de Talamanca
Período 2015

Se recomienda revisar y analizar las coberturas mensualmente por ATAP, para visualizar el alcance programado

Brindarle Seguimiento a la recalificación de otro profesional de Enfermería que coordine los ATAP.

Implementar estrategias de digitación de fichas familiares, en aquellos ATAP con problemas o desconocimiento en el uso de la tecnología.

La administración asigne presupuesto para la compra de insumos para el ATAP.

Se debe realizar un cronograma de supervisiones anuales a todas las categorías de puesto. Del primer semestre y de seguimiento en el segundo semestre. Una vez finalizada la supervisión debe de emitir un reporte con los hallazgos.

Implementar estrategias en conjunto con el quipo de los Ebáis para que no solo el ATAP participe en la búsqueda de los rezagos de vacunas.

Fuente: Información de la Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención.

De conformidad con la información anterior, se evidenció que el Área de Salud de Talamanca presenta debilidades en los indicadores incluidos en el instrumento de supervisión, sin embargo no se obtuvo



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

evidencia de la aplicación del instrumento durante el 2015, para el 2016 se remite oficio 14550 con fecha del 05 de febrero en donde se adjunta un Plan de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Regional Médica.

El Manual Operativo de los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en Salud y de la Supervisión de Enfermería al Proceso señala en su apartado 7.2.11 Supervisión del proceso en el nivel regional establece:

Los informes de supervisión regional, tendrán un nivel de detalle por área de salud y consolidado regional, y realizará de la misma forma que el coordinador local un informe de avance semestral y un informe anual de gestión; además apoyará la planificación local según lo solicite ese nivel mediante una coordinación oportuna.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su capítulo IV Normas sobre actividades de Control en relación al punto 4.5 Garantía de Eficiencia y Eficacia de las Operaciones establece lo siguiente:

“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...”

4.5.1 Supervisión constante. El jerarca y los titulares subordinados:

“Según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

La Dra. Eva Román Arias, en calidad de Jefa Regional de Enfermería indico lo siguiente:

Si conocía de la situación, se giraran las instrucciones de lo que le corresponde a la funcionaria mejorar.

Considerando que la supervisión es una de las funciones básicas de gestión, liderazgo, dirección y control es importante fortalecer la función de la supervisión en el primer nivel de atención a fin de que se facilite la mejora continua en el Programa de Visita Domiciliar. Por lo que las debilidades evidenciadas podrían eventualmente afectar el alcance que debería tener la visita domiciliar en el abordaje de la población tanto a nivel familiar como comunitario y por ende su impacto final en los programas de atención integral en salud de ese Nivel Primario.



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

4. SOBRE LA OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL INFORME DE RESULTADOS

Se determinó que no existe una entrega oportuna de los resultados obtenidos del Instrumento de Supervisión Regional aplicado en las Áreas de Salud adscriptas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, esto en virtud de evidenciarse que en ocasiones transcurren hasta 115 días hábiles desde la supervisión hasta el envío del informe, tal y como se evidencia en el siguiente cuadro:

Cuadro N°9
Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica
Análisis del Tiempo Trascurrido en la entrega del informe
Período 2015

Ebais	Fecha de Supervisión	Fecha de Entrega del Informe	Cantidad de días Transcurridos	Observaciones
Área de Salud de Guápiles	19/05/2015	26/10/2015	115	
Área de Salud de Limón	21/09/2015			No se encontró Informe de Supervisión
Área de Salud de Matina	26/06/2015	16/10/2015	81	
Área de Salud de Siquirres	05/05/2015	16/10/2015	119	
Área de Salud de Valle La Estrella	26/08/2015	19/11/2015	62	
Área de Salud de Cariari	15/06/2015	26/10/2015	96	
Área de Salud de Guácimo	10/06/2015	16/10/2015	93	
Área De Salud De Talamanca				En esta Área se hizo una nueva supervisión en el mes de diciembre del 2015

Fuente: Información de la Coordinación Regional del Primer Nivel de Atención.

La información anteriormente descrita muestra que inclusive no existe la certeza que el Área de Salud de Limón haya recibido el Informe de la supervisión efectuada.

Las Normas de control interno para el Sector Público en el capítulo IV, referente a las Normas sobre actividades de control, indican:

4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas.



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

La Dra. Eva Román Arias, en calidad de Jefa Regional de Enfermería indico lo siguiente:

Si conocía esa situación, sin embargo el mismo día de la supervisión se hace un resume preliminar de los hallazgos, el informe se elabore posteriormente.

La situación descrita muestra la inoportunidad en la entrega de los informes de Supervisión Regional, atraso que podría eventualmente impedir a la Coordinación Local de los Asistentes de Atención primaria atender a tiempo y en forma las debilidades detectadas en la Supervisión.

5. SOBRE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS JEFES DE ENFERMERÍA DE LAS ÁREAS DE SALUD

Esta auditoría realizó una encuesta para determinar el grado de satisfacción de los Jefes de Enfermería de las Área de Salud adscritas en relación con la supervisión, acompañamiento y apoyo de la supervisión regional, obteniéndose como resultado mediante el cuestionario aplicado a los ocho Coordinadores Locales de Asistentes de Atención Primaria en las Áreas de Salud adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, que no existe uniformidad en el proceso de supervisión entre las Áreas de Salud adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud. A continuación se presentan los resultados obtenidos en el siguiente cuadro:

Cuadro N°10
Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica
Resultado del Cuestionario
Áreas de Salud Adscritas a la DRSSHA
Período 2016

	En cantidad de personas	
	Si	No
Percepción del Evaluado		
Conoce usted el Instrumento de Supervisión Regional aplicado por la Coordinadora Regional de Primer Nivel de Atención	8	0
Se realiza la comunicación de los resultados de la Supervisión en conjunto con la Jefatura de Enfermería local del Área de Salud	5	3
Considera usted que el Informe de supervisión es claro en lo que refiere a las debilidades evidenciadas	7	1



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

Considera usted que los resultados de la supervisión se comunican oportunamente	7	1	
Considera que recibe una supervisión constante y controlada, que le permita asegurar la efectividad del trabajo, continuidad de las acciones y la oportunidad de realizar cualquier ajuste necesario que le permita alcanzar los objetivos	6	2	
En tiempo establecido			
	Anual	Semestral	
Con que frecuencia recibe la supervisión por parte de la Coordinadora Regional de Primer Nivel de Atención	2	6	
Cada cuanto recibe el seguimiento a las recomendaciones giradas en el Informe de Supervisión	5	3	
	1 a 2 meses	5 a 6 meses	3 a 4 meses
Una vez aplicado el Instrumento de Supervisión, el Informe con los resultados y recomendaciones lo recibe de	6	1	1
Tipos de Supervisión			
	Supervisión directa	ambas	
Qué tipo de Supervisión ha recibido de parte de la Coordinadora Regional de Primer Nivel de Atención	3	5	
Calidad de la Supervisión			
	Bueno	Regular	No responde
Cómo calificaría el proceso de Supervisión por parte de la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica	5	2	1

Fuente: Elaboración propia con información de las Áreas de Salud adscriptas a la DRSMHA.

De conformidad con la información anterior en lo que refiere a aspectos propios del Instrumento de Supervisión, se determinó que pese a que todos los funcionarios conocen el instrumento, no todos reciben o consideran oportuno el proceso de supervisión, esto debido a que se evidenciaron diferencias en los tipos de supervisión y tiempos establecidos entre las Áreas de Salud.

Las Normas de control interno para el Sector Público en el capítulo IV, referente a las Normas sobre actividades de control, indican:



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

“4.1 Actividades de control

El jerarca y los titulares subordinado, según sus competencia, 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 contribuyan a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales”.

La Dra. Eva Román Arias, en calidad de Jefa Regional de Enfermería indico lo siguiente:

Me parece muy importante este proceso, porque fortalece la gestión en general.

La supervisión es considerada como un proceso en el cual un individuo o grupo de individuos especialmente seleccionados y altamente calificados, verifican el desempeño del personal para establecer controles y procedimientos los cuales permiten una mejora continua en los procesos, esto con el propósito principal de garantizar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad, estableciendo una relación de asesoría, apoyo y coordinación con el personal de Atención Primaria (ATAP) El hecho que no exista una estandarización en el proceso supervisión impide que el instrumento sea ejecutado de una manera uniforme en todas la Áreas de Salud, lo podría generar un proceso de supervisión débil y discontinuo.

CONCLUSIONES

Los resultados de la presente evaluación permiten concluir, que existen serias debilidades en el proceso de supervisión a la Coordinación de ATAP en el Primer Nivel de Atención de la Áreas de Salud adscriptas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, esto en virtud de que se evidenció la falta de cronograma de supervisiones directas e indirectas. Asimismo, la evaluación evidencia que el Instrumento de Supervisión Regional aplicado a la enfermera o coordinador local de ATAP, no cumple con los requisitos solicitados en el formulario, esto por cuanto la supervisora no completa la información del mismo.

Adicionalmente el estudio determinó serias debilidades en la planificación, programación y ejecución de las supervisiones directas e indirectas, así como la ausencia de seguimiento a las recomendaciones emanadas de los informes técnicos de supervisión cuando estos lo requirieren.

Entre otros aspectos del cuestionario aplicado a los Jefes de Servicio en las Áreas de Salud, evidenció que no existe uniformidad en la frecuencia del proceso de supervisión, debido a que algunos funcionarios respondieron que reciben la supervisión anual y otros semestral, evidentemente algunas áreas de salud reciben más de una supervisión.



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

RECOMENDACIONES

A LA DRA. JULET EDWARDS LOBAN, JEFATURA REGIONAL DE ENFERMERÍA, DIRECCIÓN SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLANTCA

Considerando que los resultados del presente estudio evidencian la necesidad de mejorar el proceso de supervisión, instruir de manera inmediata a la Coordinadora Regional del Primer de Atención lo pertinente para que la proceda a realizar las siguientes acciones:

1. Elaborar un cronograma para aplicación del Instrumento de Supervisión Regional a la Enfermera (o) local de ATAP a realizar en las Áreas de Salud adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, asimismo considerar los seguimientos oportuno derivado de las recomendaciones emanadas del informe de supervisión, y las visitas al campo para evaluar a los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en cada Área de Salud. **Plazo de cumplimiento: Seis meses**
2. Instruir a la Coordinadora Regional de Primer Nivel de Atención para que en lo que refiere al llenado del Instrumento de Supervisión Regional cumpla con los ítems solicitados, como lo es la ponderación de nota, indicar las acciones o recomendaciones y los plazos para corregir, así como llenar el espacio para las observaciones o hallazgos de la calidad de la visita domiciliar en el escenario domiciliar y los registros de la ficha familiar o de la verificación de la ejecución familiar, debe indicar la revisión efectuada.
3. Establecer un mecanismo de control que permita una entrega oportuna del informe de Supervisión Regional a los Coordinadores de Ataps en cada Área de Salud visitada, con el propósito de que cada encargado proceda a corregir en tiempo y forma las debilidades evidenciadas en cada informe
4. Realizar un análisis de los Informes Técnicos de Supervisión realizados en todas las Áreas de Salud adscritas a la Dirección Regional de los años 2014 y 2015, con el propósito de verificar que las debilidades evidenciadas en cada informe hayan sido subsanadas. Para las que aún no han sido resueltas, elaborar un plan remedial que permita solventar dichos hallazgos, el cual debe incluir el responsable de la acción y el plazo establecido para el cumplimiento efectivo.
5. Elaborar un Plan de trabajo que permita ordenar las actividades sustantivas de la Coordinadora de Primer Nivel de Atención, esto con el propósito de que se realiza al menos una supervisión anual a cada Área de Salud y el respectivo seguimiento de esa supervisión.

Plazo de cumplimiento: Seis meses.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en la Sección VI “De la comunicación de resultados” artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna C.C.S.S., los resultados del presente informe se comentaron el 4 de noviembre del 2016, con funcionarios de la Dirección Regional de Servicios Médicos Huetar Atlántica Dr. Alfred Graze Saborío, Asistente de la Dirección Regional, la Licda. Selene Ulloa Jiménez, Encargada de Seguimientos de Auditoría, Dra. Juliet Edwards Loban, Jefatura Regional de Enfermería quienes manifestaron estar de acuerdo con las recomendaciones y los plazos establecidos para el cumplimiento.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Argerli Herrera Sequeira
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Óscar Luna Mora
JEFE DE ÁREA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE DE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

RRS/GAP/OLM/AHS/lbc