



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

**AGO-211-2017**  
**19-12-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2017 del Área Gestión Operativa.

La evaluación permitió determinar que el Servicio de Odontología no dispone de un Manual en el cual se establezcan las funciones a realizar por cada miembro del equipo de trabajo, así como los protocolos de atención, procedimientos realizados en el Servicio, con el propósito de maximizar los recursos y regular la actividad realizada en el Servicio de Odontología del Hospital Nacional Psiquiátrico.

Es importante además que se establezca un registro documental de los permisos otorgados al Dr. Octavio Argueta Cardona, a fin de verificar que los mismos se ajusten a lo establecido Institucionalmente, con el propósito de minimizar un impacto negativo en la prestación de los servicios de salud, tal y como se desarrolló en el Hallazgo 2 del presente informe. Relacionado a lo anterior, es relevante que las sustituciones al encargado del servicio sean realizadas en estricto apego a lo establecido en la normativa institucional según se desarrolló en el hallazgo 3.

Por último, y en razón que aún se encuentra en trámite el cambio de perfil de la plaza ocupada por el Dr. Octavio Argueta Cardona, es importante que se lleve un estricto control sobre las actividades desarrolladas por los profesionales del Servicio con el propósito de realizar un aprovechamiento adecuado del recurso humano disponible.



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

**AGO-211-2017**  
**19-12-2017**

**ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**  
**ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO**  
**ESTABLECIDO PARA EL DESARROLLO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y**  
**TRATAMIENTO - COORDINACIÓN NACIONAL DE ODONTOLOGÍA**  
**(HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO MANUEL ANTONIO CHAPUÍ Y TORRES).**

**ORIGEN DEL ESTUDIO**

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2017 del Área Gestión Operativa Región Sur, en el Apartado de Estudios Especiales, Servicio de Odontología, PAI 145.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la suficiencia del control interno establecido para el desarrollo de la prestación de servicios de diagnóstico y tratamiento - Coordinación Nacional de Odontología.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Verificar la razonabilidad de la estructura orgánica y funcional del Servicio de Odontología.
- Evaluar la programación, distribución y utilización de las horas contratadas del personal de Odontología.
- Verificar el estado y uso adecuado de los equipos.

**ALCANCE DEL ESTUDIO**

El estudio comprende la evaluación de los procesos relacionados con la estructura orgánica y funcional, proceso de programación de actividades y el estado de conservación y utilización de los equipos. En el periodo comprendido entre enero y octubre del 2017.

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



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

## METODOLOGÍA

- Revisión y análisis de la información del boletín estadístico del 2016, cuadro 13.
- Revisión y análisis de agenda y programación de la Odontología a setiembre octubre 2017.
- Entrevistas y solicitud de información a los siguientes funcionarios del Hospital Nacional Psiquiátrico:
  - Dr. Christian Elizondo Salazar, Subdirector del Hospital.
  - Dr. Octavio Argueta Cardona, Encargado del Servicio de odontología.
  - Dr. Pablo Obando Mathieu, Odontólogo general.
  - Dra. Alejandra Rendón Valle, Odontólogo general.
  - Dra. Silvia Sánchez Alvarado, Odontóloga General Avanzada (OGA).
  - Sra. Irina Bogarín Valle, secretaria del Servicio

## NORMATIVA

- Ley General de Control Interno, N.8292
- Ley de Deberes y Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, N. 8239
- Reglamento General de Hospitales.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas de Prestaciones Odontológicas, junio 1997
- Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa
- Guía para la Gestión de los Servicios de Odontología, emitida por la Gerencia Médica, en Julio 2013.

## ASPECTOS QUE DEBEN SER OBSERVADOS POR LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA RESPECTO A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:



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

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa*

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

## ASPECTOS GENERALES

El 15 de setiembre de 1974, se inaugura el actual Hospital Nacional Psiquiátrico, mismo que disponía en ese entonces de una extensión de 75.089 metros cuadrados, para un área de construcción de 37.589 metros cuadrados.

Actualmente el Hospital Nacional Psiquiátrico cuenta con una planta física de 33.343 metros cuadrados, de los cuales 20.007 metros corresponden a los servicios de hospitalización. Las unidades de hospitalización incluyen: 13 pabellones de hospitalización (4 pabellones de corta estancia, 3 pabellones de estancia intermedia y 6 pabellones de larga estancia), 1 unidad médica, 2 servicios de cuidado intensivo, 1 pabellón de niños y adolescentes, 1 sala de terapia electro convulsiva y la Unidad Nuevos Horizontes. Los Servicios Médicos y Rehabilitación incluyen además los servicios de urgencias, admisión, rehabilitación y el Servicio de Odontología, mismo que es objeto de este estudio.

Según información brindada por la Subdirección del Hospital Nacional Psiquiátrico, para el periodo 2017 se realizó una asignación presupuestaria de original de €30.171.836.519,90, un presupuesto modificado de €32.215.873.371,79, ejecutado al 1 de noviembre 2017 un 83.43 %.

Cabe agregar que la partida con mayor gasto del Hospital es la 2001 “Sueldos para cargos fijos” con un gasto acumulado de €6.401.649.664,38, para un 89.03 % de gasto.

El Servicio de Odontología tiene un presupuesto asignado para el año 2017 de €12.890.000,00 ejecutado hasta el 1 de noviembre €5.424.051.70.

Dicho Servicio brinda atención al usuario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4 p.m. y los días viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. además en su infraestructura cuenta con tres consultorios para brindar la consulta.

La población meta directa total es de 653 usuarios aproximadamente, compuesto de la siguiente manera: 180 Hospital Diurno y Albergue y 473 pacientes internados, ambos a mayo 2017. Además, se tiene una población indirecta en razón de ser el único centro de referencia de odontología Psiquiátrica en el Sistema Nacional de Salud.



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

La Coordinación Nacional de Odontología realizó supervisión en el Servicio de Odontología del Hospital Nacional Psiquiátrico el 06 de marzo 2017 evaluando temas tales como recurso humano, permisos de funcionamiento, infraestructura; equipamiento; laboratorio dental; control de infecciones, salud ocupacional; gestión hospitalaria, estadístico de consulta externa; resolutive y indicadores hospitalarios, emitiendo el respectivo informe con un aserie de recomendaciones que se encuentran en proceso de atención.

## HALLAZGOS:

### 1. SOBRE LA OFICIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

El personal del Servicio de Odontología del Hospital Nacional Psiquiátrico, indicó desconocer la aprobación formal de procesos de la organización y atención en la consulta, en los cuales se especifiquen las responsabilidades, políticas, procedimientos, procesos, sub procesos y funciones de las personas que laboran en el Servicio y su interrelación con otras dependencias.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE)<sup>1</sup>, en los apartados 2.5, 4.4 y 4.5 se dispone:

#### *“2.5 Estructura organizativa.*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.*

#### *4.4 Responsabilidad delimitada*

*La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo, según el puesto que ocupa.*

<sup>1</sup> Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero de 2009, publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero de 2009.



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



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

#### 4.5 Instrucciones por escrito

*Las instrucciones de alcance general deben darse por escrito y mantenerse en un compendio ordenado, actualizado y de fácil acceso que sea de conocimiento de todos y cada uno de los funcionarios de la institución. De igual manera, las órdenes e instrucciones más específicas y relacionadas con asuntos particulares de especial relevancia deben emitirse mediante nota o memorando a los funcionarios responsables de su cumplimiento.”*

En entrevista realizada por esta Auditoría al Dr. Octavio Argueta Cardona, Encargado del Servicio de Odontología, indicó que el Servicio a su cargo no dispone de un Manual como tal, aunque todos los funcionarios conocen cuáles son las labores que deben desempeñar.

La documentación de las labores y cumplimiento de funciones por parte del personal es uno de los componentes básicos del “Proceso Administrativo”, para contribuir al logro de los objetivos del centro médico y de la institución, así como la identificación de los responsables de ejecutar cada uno de los procesos, sub proceso y actividades; adicionalmente, deben establecerse las líneas de comunicación y coordinación e información de manera formal.

La situación descrita, se debe a una debilidad en el proceso de educación, inducción, documentación, supervisión y control de la gestión por parte de las autoridades del centro médico, a fin de contar con los instrumentos administrativos requeridos para el funcionamiento idóneo de este Servicio.

El contar con un manual de organización y funcionamiento constituye un instrumento de organización y control, mediante el cual se consignan los procesos y actividades, que permite conocer el movimiento del servicio, delegar funciones y el establecimiento de responsabilidades.

La ausencia de este documento podría ocasionar que el personal involucrado en las actividades del servicio no disponga de un instrumento administrativo que facilite la gestión y adecuada prestación asistencial.

## 2. SOBRE LAS SUSTITUCIONES DEL ENCARGADO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA.

Los nombramientos por recargos de funciones en casos de ausencia del Dr. Octavio Argueta Cardona, los realiza éste sin la participación de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, sin que quede acreditada la idoneidad de la persona a la cual se le delega el recargo de funciones para ser el encargado del Servicio.



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

De la revisión de la documentación aportada por la administración activa, no se evidencia los factores con los cuales se determina la idoneidad de los oferentes para la delegar este recargo de funciones tal y como lo establecen las normas que regulan esta materia.

Ejemplo de lo anterior, es el documento S.O. 230-2017 fechado 31 de agosto 2017 en el cual el Dr. Octavio Argueta Cardona le informó al Dr. Cristian Elizondo Salazar, Subdirector del Hospital y superior jerárquico, que designó a la Dra. Alejandra Rendón Valle como encargada del Servicio a.i. el viernes 1 de setiembre ya que se encontraría en una actividad sindical.

Posteriormente según oficio S.O. 233-2017 fechado 04 setiembre 2017, le informó, que asignó nuevamente a la Dra. Alejandra Rendón Valle como encargada del Servicio a.i. del martes 05 al viernes 08 de setiembre 2017, ya que él se encontraría de vacaciones.

Situación que se repite, según oficios S.O. 243-2017 del 11 de setiembre 2017:

“(...) Por medio de la presente le comunico, que he asignado a la Dra. Alejandra Rendón Valle, previo consentimiento, como encargada del Servicio a.i., el día Viernes 22 de setiembre de 2017. El motivo es que durante esta fecha asistiré a una actividad sindical (...)”

Oficio S.O. 251-2017, del 20 de setiembre 2017:

“(...) Por medio de la presente le comunico, que he asignado a la Dra. Alejandra Rendón Valle, previo consentimiento, como encargada del Servicio a.i los días del jueves 26 de setiembre de 2017. El motivo es que durante estas fechas asistiré a una actividad sindical(...)”.

En entrevista realizada por esta Auditoría a funcionarios del Servicio, manifiestan que habitualmente el Dr. Argueta designa a la Dra. Alejandra Rendón Valle, odontóloga general, como encargada del servicio, en caso de ausencias por parte del Dr. Argueta, bajo el criterio de antigüedad, sin embargo, no se aporta a esta Auditoría prueba del proceso y justificación para tal designación o bien la delegación de un funcionario por parte del Dr. Cristian Elizondo Salazar como Subdirector Médico y superior jerárquico del Dr. Octavio Argueta Cardona, mediante una lista de elegibles debidamente conformada.

La Constitución Política de la República establece:

**“ARTICULO 192.-** Con las excepciones que esta constitución y el estatuto de servicio civil determinen, los servidores públicos serán nombrados a base de idoneidad comprobada y sólo podrán ser removidos por las causales de despido justificado que exprese la legislación de trabajo, o en el caso de reducción forzosa de servicios, ya sea por falta de fondos o para conseguir una mejor organización de los mismos”.



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

La Ley General de Administración Pública dispone en el artículo 11:

*“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento...”*

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público dispone en el punto 2.4. Idoneidad de personal:

*“El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación, y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales”.*

Las Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la Caja Costarricense del Seguro Social y los Profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Psicología de la Caja Costarricense del Seguro Social y Unión Médica Nacional y Sindicato de Profesionales en Ciencias Médicas de la CCSS e Instituciones afines, en su artículo 39 y 42 indican:

**Artículo 39.**—*Presupuestos de idoneidad del profesional interino. La comprobación de idoneidad del profesional en ciencias médicas cubiertos por los principios de estabilidad relativa conforme al numeral 41 de esta normativa, se cumplirá con la verificación de los requisitos para el puesto, antigüedad y la aprobación de las calificaciones del servicio, con la nota mínima establecida.(...)*

**Artículo 42.**—*Criterios para el nombramiento de profesionales interinos en ciencias médicas: El nombramiento interino de profesionales en ciencias médicas, se realizará en cumplimiento en las siguientes reglas:*

- a) *Para que un profesional sea nombrado en forma interina deberá reunir los mismos requisitos establecidos para ocupar en propiedad la plaza de que se trate, salvo los casos de inopia debidamente declarada por los Colegios Profesionales respectivos.*
- b) *Los profesionales interinos en un mismo centro de trabajo, sea en otros códigos vacantes o incluidos en el rol de sustituciones, tendrán prioridad sobre otros profesionales que no han laborado en ese centro.*



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

- c) *Cuando exista necesidad de llenar interinamente una plaza profesional, debe darse prioridad a los profesionales interinos con más antigüedad y de tener más de seis meses de estar trabajando en esa condición en el mismo centro de trabajo, nombrándose aquél de mayor antigüedad. En el caso de tener el mismo tiempo se nombrará al que tenga más tiempo de incorporado al respectivo colegio.*
- d) *d) Cuando el interino de mayor antigüedad se encuentre nombrado en una plaza y surja otra en el mismo centro de trabajo con mejores condiciones laborales, tales como ubicación geográfica, estabilidad relativa, horario y jornada de trabajo, la Oficina de Recursos Humanos del respectivo centro de trabajo, deberá notificar en forma escrita al (os) interesado (s) la existencia de un nuevo código que reúne las condiciones anteriormente citadas, a efectos que manifieste (n) su deseo de tener prioridad para ser nombrado en dicho código. En caso de aceptar el nombramiento, se realizarán los movimientos de personal respectivos, el incumplimiento de esta obligación será motivo para impugnar el nombramiento realizado.*

La anterior situación se debe en apariencia a falta de una línea definida, carencia de bolsa de candidatos y/o oferentes para el puesto en el Servicio, así como una falta de participación por parte de la Subdirección del Centro de Salud y de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, en la gestión administrativa del Servicio de Odontología del Hospital Nacional Psiquiátrico.

Esta delegación para ocupar el cargo de encargado del servicio, sin justificaciones, sin demostrar la idoneidad y sin documentar el proceso no solo debilita el sistema sobre el control interno que debe tener toda unidad y centro de salud, sino que además podría estar interviniendo en forma negativa en las oportunidades de ascenso de demás candidatos al puesto, lo cual incide directamente en la carrera administrativa de éstos, misma que es protegida a nivel institucional.

### **3. SOBRE EL APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HUMANO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

Este Servicio cuenta con tres odontólogos generales y una odontóloga general avanzada, sin embargo, no se aporta evidencia a esta Auditoría de que al Dr. Octavio Argueta Cardona, encargado del servicio se le agenden pacientes.

La Comisión Nacional de Odontología, realizó una supervisión el 06 de marzo 2017 en el Hospital Nacional Psiquiátrico, emitiendo un informe sobre dicha supervisión, el cual señaló:

*“(...) El encargado de Servicio tiene un perfil de odontólogo 1, plaza que está en trámite de recalificación como se indica en el oficio S.O 017-20174 del 30 de enero del 2017, actualmente asume recargo funciones administrativas y supe en consulta en los casos de que los profesionales presenten alguna eventualidad, debido a que por la demanda de actividades administrativas asume tiempo completo como “encargado del servicio” (...)”*



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

Sobre el particular recomendó:

*“(…)La Administración Activa debe dar seguimiento a la gestión sobre el cambio de perfil de la plaza del encargado del servicio por jefatura de Servicio o de Clínica según corresponda, por la complejidad y estructura organizacional que demanda un hospital nacional y especializado, además de no recalificar esta plaza. Mientras no se tramita esta recalificación, el profesional será evaluado como el resto de los funcionarios. Aunado por el grado de complejidad de tratamientos según definición de caso a atender en este nosocomio, se debe contar con recurso profesional especializado, siendo pertinente la gestión local para la solicitud de al menos de otro especialista en Odontología General Avanzada (…)”*

Lo anterior evidencia que los trabajadores del Servicio de Odontología no tienen una supervisión directa por parte de la Subdirección del Hospital de quien dependen directamente según el organigrama del Hospital Nacional Psiquiátrico, a fin de realizar un aprovechamiento real del recurso humano del servicio.

Lo anterior ya había sido abordado por la Comisión Nacional de Odontología, ya que en el Informe emitido en marzo 2017 señalan:

*“(…) La producción total de este Servicio de Odontología correspondiente al año 2016 fue de 6803 consultas correspondientes a dos profesionales de Odontología General, para un promedio de 3402 consultas por cada profesional (15 pacientes por día).*

*Por perfil de contratación y el número de pacientes recomendado en capacidad instalada por la Coordinación Nacional de Odontología se tiene que un odontólogo general debe atender una N:4 pacientes por hora. El Servicio al no contar con una relación profesional-técnico 1:1, la complejidad de los pacientes y que el encargado del servicio no cuenta con equipo ni tiempo para atención directa al usuario, únicamente en los casos de emergencia que falte un profesional se hará el análisis respectivo a una N:2 a atender por hora.*

*La especialista en Odontología General Avanzada reporta una producción para el 2016 de 2554 consultas, dando un promedio de 12 consultas al día. Esta profesional funge como tutora en la formación de los residentes del postgrado “OGAS”.*

*Se evidencia el registro de atenciones y acciones en ortodoncia que no corresponde a este nosocomio por el tipo de usuarios que se atiende, situación reiterativa del 2015 (…)*



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

*Del 100% del tiempo contratado equivalente a 9829 horas, solamente programan un 77% equivalente a 7598 horas en tiempo programado para consulta externa y registran un 78% que corresponde a 7645 en horas utilizadas para este fin, por consiguiente impresiona debilidades de programación o de registro en los tiempos para la consulta externa.*

<b>TIEMPOS</b>		
<b>VARIABLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Tiempo contratado	9829	100%
Tiempo Programado	7598	77%
Tiempo Utilizado	7645	78%

<b>HORAS CONTRATADAS, PROGRAMADAS Y UTILIZADAS</b>	
Tiempo Contratado	9829
Tiempo Programado	7598
Consulta Externa	4429,5
Otras Actividades	3168,4
<b>Total tiempo utilizado</b>	<b>7645</b>
Consulta Externa	4429
Otras Actividades	3215.4
Número de Actividades	0

Fuente: Consolidado del Informe Estadístico Mensual 2016(...)"

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE) disponen en la norma 1.2 referente a "Objetivos de Control Interno" sobre la "Eficiencia y Eficacia de las operaciones" establece:

*"Eficiencia y eficacia de las operaciones", lo que implica una conducción adecuada de las actividades organizacionales, haciendo un uso apropiado de los recursos disponibles y atendiendo las mejores prácticas que dicten la técnica y el ordenamiento jurídico, lo que idealmente debe conducir al logro de los objetivos al menor costo.*

Además, 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.*



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

*Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos” (El subrayado no corresponde al original).*

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, versión 1.6, emitida por la Gerencia Médica, señala que:

*“(...) las Direcciones Médicas deberán revalorar periódicamente la distribución horaria de los profesionales del resto de servicios a través de sus Jefaturas. Es por ello que, cada vez que ingrese un nuevo recurso especializado médico o no médico, se debe considerar la oferta actual y proyectada para poder ubicar al nuevo recurso en el lugar que tenga mayor impacto de atención a la prestación de los servicios de salud (jornada laboral de I o II turno), lo anterior en el tanto la plaza no se encuentre dirigida a un horario predeterminado (...)” “... Un componente a incluir en la determinación de las metas por especialidades o profesionales no médicos, es que cada una de ellas debe de estar acompañada con el plazo promedio de atención para pacientes nuevos y subsecuentes, así como el primer campo disponible en la agenda de cada disciplina, siendo este un indicador importante que permite visualizar el movimiento de los pacientes en la agenda en las diferentes disciplinas. (...)”*

No se aportó a esta Auditoría acciones concretas por parte de la Subdirección del Hospital Nacional Psiquiátrico con el propósito de aprovechar el recurso humano con que cuenta el Servicio, máxime valorando que el puesto desempeñado por el Dr. Octavio Argueta Cardona es de odontólogo general teniendo únicamente un recargo de funciones como Encargado/Coordinador del Servicio.

Todo lo anterior repercute en la subutilización del recurso humano del Servicio, permitiendo tener personal contratado que en la jornada laboral sin que se le asignen funciones activas dentro del servicio desaprovechando ese insumo pudiendo apoyar otros centros de salud de la red.

#### **4. SOBRE LOS PERMISOS CONCEDIDOS AL DR. OCTAVIO ARGUETA CARDONA, ENCARGADO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA**

No se evidencia ante esta Auditoría un sistema de control en el cual se pueda verificar que los permisos otorgados al Dr. Octavio Argueta Cardona se ajustan a lo normado institucionalmente.



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

En el expediente personal del Dr. Argueta Cardona, se encuentran documentos en los cuales solicita tanto a título personal como por SIPROCIMECA permisos para asistir a reuniones, sin embargo, no se aporta prueba que demuestre que los mismos fueron verificados en cuanto a requisitos establecidos en la norma tal y como se describe en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1**  
**Disfrute de Permisos con Goce de Salario**  
**Dr. Argueta Cardona**  
**Enero octubre 2017**

Fecha Solicitud	Oficio	Fecha Permiso	Quién lo solicita	Duración	Comprobante de asistencia
31 octubre 2017	SG-MRV-501-2017	03 noviembre	SIPROCIMECA	Toda la jornada laboral	No consta
29 agosto 2017	SG-MRV-454-2017	Tercer jueves de cada mes a partir del 21 setiembre y hasta diciembre 2017	SIPROCIMECA	Toda la jornada laboral	No consta
29 agosto 2017	SG-MRV-453-2017	4, 5, 12, 18, 25 y 26 setiembre 2017	SIPROCIMECA	Toda la jornada labora	No consta
29 agosto 2017	SG-MRV-450-2017	01 setiembre 2017	SIPROCIMECA	Toda la jornada laboral	No consta
17 agosto 2017	SG-MRV-433-2017	25 de agosto 2017	SIPROCIMECA	Toda la jornada laboral	No consta
21 de julio 2017	SG-MRV-394-2017	04 agosto 2017	SIPROCIMECA	Toda la jornada laboral	No consta
30 agosto 2017	S.O. 226-2017	30 agosto 2017	Dr. Argueta	No indica *Reunión Gerencia Médica	No consta
29 agosto 2017	S.O. 222-2017	29 agosto 2017	Dr. Argueta	No indica *Reunión Junta Nacional de Relaciones Laborales	No consta
25 de agosto 2017	S.O. 220-2017	25 y 28 agosto 2017	Dr. Argueta	No indica *Reunión Reforma Procesal Laboral	No consta
09 de agosto 2017	S.O. 203-2017	11 agosto 2017	Dr. Argueta	No indica *Reunión Sindical	No consta
09 de agosto 2017	S.O. 202-2017	10 agosto 2017	Dr. Argueta	No indica *Reunión Odontología General Avanzada	No consta
07 agosto 2017	S.O. 200 2017	8 agosto 2017	Dr. Argueta	No indica *Reunión Junta Nacional Relaciones Laborales	No consta
24 agosto 2017	S.O. 217-2017	24 agosto 2017	Dr. Argueta	No indica *Reunión Odontología General Avanzada	No consta
21 agosto 2017	S.O. 213-2017	21 y 22 agosto 2017	Dr. Argueta	No indica *Reunión Junta Nacional Relaciones Laborales	No Consta

En el cuadro anterior se aprecia, por ejemplo, en el mes de agosto 2017, de 23 días laborales, el encargado del Servicio, Dr. Octavio Argueta Cardona, utilizó 11 días como permisos a distintas actividades, sin que se aporte a esta Auditoría los respectivos comprobantes de asistencia.



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



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

La Normativa de Relaciones Laborales de la Caja Costarricense de Seguro Social establece en el numeral 77 el derecho de los afiliados a celebrar reuniones y asistir a las mismas, siendo que la Jefatura otorgará el permiso según las posibilidades del Servicio y el sindicato deberá tramitar dicho permiso con al menos veinticuatro horas de anticipación. Además, que la Junta Directiva del sindicato se compromete a enviar a la Jefatura superior donde labora el afiliado, delegado o dirigente sindical una constancia trimestral con el detalle de su asistencia a dichos eventos, lo cual se constituye en un requisito indispensable para tramitar futuros permisos. Siendo además que los permisos los determinará la autoridad competente velando que la prestación de los servicios no se vea afectada.

Si bien los trabajadores de la Institución gozan del derecho a asistir a actividades, reuniones y capacitaciones sindicales, lo cierto del caso es que estos permisos requieren de un trámite establecido en la normativa interna, mismo que en apariencia no se cumple rigurosamente en el caso de marras, como lo son las solicitudes con 24 horas de antelación, así como los respectivos comprobantes a las mismas.

Lo anterior genera un debilitamiento en el sistema de control interno, poniendo en un eventual riesgo la actividad que se realiza en el Servicio de Odontología, con la consiguiente repercusión en la prestación de los servicios de salud.

## CONCLUSIONES

El estudio realizado permitió evidenciar la oportunidad de elaborar un Manual de Organización y Funcionamiento del Servicio de Odontología del Hospital Nacional Psiquiátrico, como documento normativo que describa las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica.

Se evidencia además una oportunidad de mejora en cuanto al control interno y documentación por parte de la Subdirección Médica, como superior del citado Servicio, en lo referente a las solicitudes de permisos por parte del encargado del Servicio de Odontología, a fin de ajustarse a lo normado institucionalmente; así como para la delegación del servicio en caso que el encargado del mismo se ausente, con el propósito de justificar dicho trámite y escoger a la persona idónea según la norma para realizar dicha labor.

Sumado a lo anterior, y siendo que aún no se ha resuelto por parte de las autoridades del Centro Médico la recalificación de la plaza ocupada por el Dr. Octavio Argueta Cardona es importante que dicha Subdirección realice una supervisión directa en las actividades realizadas por los funcionarios del Servicio de Odontología que permita determinar el aprovechamiento de los recursos de dicho Servicio impactando directamente en la prestación de los servicios de salud.





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

## RECOMENDACIONES

### AL Dr. CRISTIAN ELIZONDO SALARZAR, SUBDIRECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO, O A QUIEN OCUPE SU CARGO

1. Elaborar el Manual de Organización y Funcionamiento del Servicio de Odontología, esta normativa debe estructurarse de manera que considere todos los procesos, subprocesos, actividades sustantivas, así como los responsables, una vez finalizada la elaboración de este documento, deberá ser oficializado y avalado por esa Dirección Médica.  
**Plazo de cumplimiento. 3 meses una vez recibido el presente informe**
2. Establecer un mecanismo de control documentado en el cual conste las solicitudes de permisos, aprobaciones y debidos comprobantes de asistencia de los funcionarios a su cargo, a fin de garantizar el cumplimiento de la normativa institucional y evitar una afectación en la prestación de los servicios.  
**Plazo de cumplimiento. Un mes una vez recibido el presente informe.**
3. Coordinar las acciones necesarias para que las sustituciones al Encargado del Servicio sean realizadas en estricto apego a la normativa institucional, en la cual se evidencie la idoneidad de del funcionario que ocupará el puesto.  
**Plazo de cumplimiento. Un mes una vez recibido el presente informe.**
4. Establecer un proceso de revisión y análisis periódico documentado, de las horas disponibles, horas programadas con respecto a las utilizadas en el Servicio de Odontología, en relación al personal disponible en el Servicio, que permita tener un control constante sobre las actividades realizadas por cada uno de los funcionarios que ahí laboran.  
**Plazo de cumplimiento. Un mes una vez recibido el presente informe.**



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

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se convocó al Dr. Cristian Elizondo Salazar, Subdirector Médico del Hospital Nacional Psiquiátrico según oficio 55107 del 14 de diciembre 2017 al comunicado los resultados del presente estudio, sin que realizara observaciones al mismo.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Laura Rodríguez Araya  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías  
**JEFE SUBÁREA**

RJM/LRA/lba