



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

AGO-44-2017
09-06-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa, apartado de “Estudios Especiales”, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto al otorgamiento de licencias con y sin goce de salario en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del hospital de Guápiles.

Los resultados del presente informe evidencian aspectos de control interno que presentan oportunidades de mejora en materia de permisos con goce de salario, por cuanto de acuerdo con la revisión de 30 expedientes de personal, se observó que en los Movimientos de Personal no constaba la solicitud debidamente avalada por la jefatura correspondiente; asimismo, algunas de las solicitudes que sí se encontraron en los expedientes de personal, no cumplían con el plazo establecido en la normativa vigente.

Por otra parte, se observó que expedientes de personal del Área de Servicios Generales no contenían algunas evaluaciones de desempeño, por lo que no se logró determinar si el funcionario había sido evaluado, aunado a ello, ninguno de los expedientes de personal solicitados se encontraba foliado.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado cuatro recomendaciones, dirigidas a la Dirección Administrativa Financiera y la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, con el fin de fortalecer el sistema de control interno en los procesos considerados en la presente evaluación.



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

AGO-44-2017
09-06-2017

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO ESPECIAL SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISOS CON GOCE DE SALARIO Y LA CUSTODIA DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL HOSPITAL DE GUÁPILES, U.E.2602

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA, U.E. 2699

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa, apartado de estudios especiales.

OBJETIVO GENERAL

Verificar la ejecución correcta del otorgamiento de permisos con goce de salario y la custodia de la documentación correspondiente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar que el procedimiento utilizado para la aprobación de los permisos con goce de salario cumpla con la normativa vigente.
- Determinar la existencia de controles en la custodia de la documentación de expedientes de personal.

ALCANCE Y NATURALEZA

El estudio comprendió el análisis de los permisos con y sin goce de salario de enero a julio del 2016, ampliándose en los aspectos que se consideró necesario.

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014.



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

METODOLOGÍA

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

- Revisión y análisis de 30 expedientes de personal.
- Solicitud y revisión de control de permisos con goce de salario.
- Entrevista escrita a la Licda. Nuria Zúñiga Loría, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del hospital de Guápiles.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, publicada en La Gaceta 169, del 4 de setiembre de 2002
- Ley del Sistema Nacional de Archivos Nº 7202 del 24 de octubre de 1990.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, publicada en La Gaceta 26, del 6 de febrero de 2009.
- Normativa de Relaciones Laborales CCSS, aprobada en Junta Directiva en el artículo 5 de la sesión No.8474 celebrada el 21 de octubre de 2010.
- Normas para la aplicación del sistema de Evaluación del desempeño en la C.C.S.S, 2004.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

“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



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

otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.
(...)”.

HALLAZGOS

1. SOBRE EL TRÁMITE DE LOS PERMISOS CON GOCE DE SALARIO

De la revisión efectuada a 30 expedientes personales custodiados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se determinó que los permisos con goce de salario aprobados en el período evaluado, carecen de la firma de autorización por parte de la Jefatura respectiva; la cantidad de permisos por servicio se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1
Permisos con Goce de Salario
Hospital de Guápiles
Período II semestre del 2015 y I semestre del 2016.

Servicio	Cantidad de permisos
Registros Médicos y Estadísticas de Salud	12
Laboratorio clínico	10
Lavandería	7
Especialidades Médicas	3
Servicios Generales	3
Vigilancia	2
Ingeniería y Mantenimiento	2
Servicio de Emergencias	1
TOTAL	40

Fuente: Expedientes de Personal del hospital de Guápiles.

Según los datos del cuadro anterior, se evidenció que el Servicio de Registros Médicos y Estadísticas de Salud, presenta más permisos (12) sin la debida de autorización por parte de la Jefatura respectiva.



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

Adicionalmente, se verificó en doce de los permisos con goce de salario autorizados, que no se cumplió con el plazo previo para la solicitud, según se observa a continuación:

Cuadro N° 2
Incumplimiento de la Normativa en los Permisos con Goce de Salario
Hospital de Guápiles
Período segundo semestre del 2015 y primer semestre del 2016

Servicio en que Labora	Funcionario	Fecha de solicitud del permiso	Fecha del permiso	Cantidad de días con antelación
Especialidades Médicas	Fernández Peña Alvaro Antonio	11/07/2016	12/07/2016	1
		27/05/2016	30/05/2016	1
		04/04/2016	05/04/2016	1
		08/02/2016	09/02/2016	1
		07/12/2015	08/12/2015	1
		10/11/2015	11/11/2015	1
		23/10/2015	23/10/2015	0
Servicio de Emergencias	Artavia Carballo Irza María	15/12/2015	16/12/2015	1
		13/04/2016	14/04/2016	1
Hospitalización	Sanchen Corea Roberto	15/06/2016	15/06/2016	0
		21/12/2015	22/12/2015	1
		06/06/2016	07/06/2016	1

Fuente: Expedientes de Personal del hospital de Guápiles.

En el Reglamento Interior de Trabajo, en su capítulo VII. De los Permisos para Ausentarse del Trabajo, establece en su artículo 38, que:

El permiso para ausentarse del trabajo debe solicitarlo el trabajador a su jefe inmediato por escrito y en forma razonada. El jefe tramitará en documento oficial el permiso y dará su criterio al respecto al Departamento de Personal.

La Normativa de Relaciones Laborales, en el Artículo 46 establece, en lo referente a los permisos con goce de salario, siempre que se presente el documento probatorio que así lo demuestre, entre ellos se indica lo siguiente:

“Artículo 46; Otras licencias con goce de salario.



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

La Licda. Nuria María Zúñiga Loria, Jefe Unidad de Gestión de Recursos Humanos del hospital, en cuanto a las inconsistencias en los permisos con goce de salario, manifestó que:

“Sí, se han detectado algunos casos en los que las jefaturas no ponen el visto bueno en la solicitud del permiso, es por lo que el 12 de setiembre del 2016, está jefatura remitió recordatorio de la normativa vigente en esta materia, con el objetivo de mejorar los controles y proceder como indica la norma, no obstante de acuerdo a lo evidenciado por la auditoría, se procederá a solicitar nuevamente a la jefaturas el cumplimiento efectivo de la norma.

En lo que respecta al tiempo con que se solicita el permiso, sí tenemos conocimiento de esa debilidad cuando el documento llega a la oficina, por lo que procederemos de inmediato a efectuar un recordatorio a las jefaturas y se incluirá un espacio en el Consejo Administrativo que se realiza cada semestre para reforzar la aplicación correcta de la normativa.



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

Lo descrito evidencia que las jefaturas de servicio, no cumplen efectivamente con su responsabilidad en el desarrollo de los procesos de gestión de personal, específicamente en materia trámite y aprobación de permisos con goce de salario; además, la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, en su labor de asesoría y verificación de los procesos a cargo, no ha garantizado la recepción de documentación de respaldo que cumpla con los requerimientos normativos para este tipo de licencias al personal.

Esta situación podría eventualmente obstaculizar la adecuada planificación de la jornada ordinaria, en virtud de que la jefatura correspondiente no sustituya el personal a tiempo, a fin de no afectar la atención directa de los usuarios, adicionalmente, el otorgamiento de un permiso con goce de salario, implica para la institución una erogación económica sin recibir en ese tiempo el servicio contratado, por lo que un proceso de aprobación que omita requisitos de formalidad, no permite garantizar que la gestión se efectúe correctamente y la adecuada protección del patrimonio de la institución.

2. SOBRE LA REMISIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE FUNCIONARIOS AL EXPEDIENTE PERSONAL

Se determinó que existen debilidades en el control y manejo de la documentación que remite los servicios del hospital a la Unidad de Gestión de Recursos humanos. En una muestra 30 expedientes, se observó la ausencia de la evaluación del desempeño de cinco funcionarios del departamento de Servicios Generales, así como evaluaciones realizadas en los periodos 2010-2011/ 2011-2012 /2013-2014, que fueron remitidas más de dos años después de su realización (enero, 2016).

Cuadro N° 3
Funcionarios que no disponían de la Evaluación del Desempeño
Hospital de Guápiles

Funcionaria	Periodo de la Evaluación desempeño que no aparece dentro del expediente
Urbina Oneil Claudina	2013-2014
Brenes Rosales Juana	2013-2014
León Sanabria Andy Israel	2012-2013 /2013-2014
Delgado Luna Nuria	2012-2013/2013-2014/2014-2015
Obando Castro Xinia	2013-2014

Fuente: Expedientes de Personal del hospital de Guápiles.



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

Las Normas para la aplicación del sistema de evaluación del desempeño en la Caja Costarricense de Seguro Social, capítulo IV, componentes del sistema de Evaluación del desempeño, en su apartado 4.2.- Responsabilidades de la Jefatura evaluadora (Jefe inmediato del funcionario evaluado), establecen:

“(...) k.- Trasladar a la Oficina de Recursos Humanos de su área de responsabilidad (una vez evaluados todos los trabajadores y atendidas y notificadas todas las apelaciones), en un plazo de 15 días hábiles posteriores a la atención de la última apelación, el “Informe de Resultados de la Evaluación del Desempeño” que contenga:

...“Formulario “Evaluación del Desempeño” de cada funcionario para que sean incluidos en el expediente personal de cada funcionario custodiado en la Oficina de Recursos Humanos de su área de responsabilidad”.

La Licda. Zúñiga Loría, manifestó que:

“En su momento la jefatura que se encontraba en el departamento de Servicios Generales realizó la evaluación lo sabemos porque quedo registrado en el sistema de evaluación del desempeño, sin embargo no se remitió el documento físico para su respectivo archivo. Quisiera mencionar que a la jefatura del servicio se le realizó un procedimiento por este aspecto entre otros (actualmente se encuentra jubilado) es importante mencionar que desde que inicia el proceso de evaluación se emite un correo electrónico como recordatorio de realizar dicha evaluación y en reuniones con jefaturas se les vuelve a informar sobre el envío del formulario que se archiva en el expediente personal de cada funcionario”.

Los procesos de control en la recepción y archivo de documentación, implementados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, no han sido eficaces en procura de que el centro de salud, cumpla con la normativa vigente y por tanto no se disponga de documentación que refleje la gestión de manera confiable.



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

La no incorporación del formulario firmado de evaluación de desempeño en el expediente personal de un colaborador, ocasiona que ante un requerimiento particular del funcionario o de otra instancia institucional, no exista respaldo de dicho proceso de medición del trabajo, con la consecuente afectación en caso de tener necesidad de realizar un análisis u otras actividades propias de la gestión de personal relacionadas con este particular.

3. SOBRE EL ARCHIVO DE DOCUMENTOS EN LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL.

En la revisión de 30 expedientes de personal, se verificó en la totalidad de estos, que los documentos incorporados no se encuentran foliados, y presentan inconsistencias en el orden cronológico de archivo.

El artículo No. 41 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202, establece:

“Todas las instituciones deberán contar con un archivo central y con los archivos de gestión necesarios para la debida conservación y organización de sus documentos. El artículo No. 42 detalla que entre las funciones de los archivos centrales se encuentra reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar la documentación de la institución”.

Por su parte las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en su apartado 5.5, Archivo Institucional que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos. Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes”.

La Licda. Zúñiga Loría, Jefe de Recursos Humanos, manifestó lo siguiente:



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

“En lo que respecta a la falta de la foliatura de los expedientes, el factor tiempo nos imposibilita realizarlo. Primeramente se requiere ordenarlos e ir foliándolos. El ordenar el expediente se refiere que en su momento de la documentación archivaban de acuerdo a la fecha de pago, y se presentaban casos donde un nombramiento de un periodo anterior se tramita para una posterior al vigente. Actualmente se está ordenando de forma cronológica Cabe indicar, que cuando se han solicitado expedientes personales por algunas autoridades de la institución, se procede a foliar para enviarlo. Es de conocimiento la importancia que se encuentren foliados, cabe indicar que también se requiere personal para llevar a cabo la foliatura de los expedientes personales”.

Lo descrito evidencia, que la organización del trabajo no ha permitido garantizar que un aspecto de control interno en el manejo de documentación, como lo es el foliado de los expedientes de personal, se ejecute de manera efectiva.

Lo descrito ocasiona que la información resguardada en los expedientes, no permita garantizar el orden y custodia adecuados de los documentos de gestión que reflejen el historial laboral de los funcionarios del centro de salud, convirtiéndose en una debilidad para la realización de procedimientos o actividades que requieran de la revisión de dichos expedientes.

CONCLUSIONES

Los resultados de la evaluación permiten concluir que las Jefaturas de Servicio del hospital de Guápiles, no han sido diligentes en garantizar que el trámite y otorgamiento de permisos con goce de salario a funcionarios, se desarrolle de manera eficiente y en concordancia con la normativa, puesto que no se cumplen requisitos de formalidad (aprobaciones), ni de plazo de solicitud.

Así mismo, se considera importante el fortalecimiento del control interno en lo relacionado con la recepción y archivo de documentos propios de la gestión de personal, por cuanto las Jefaturas no remiten la documentación de manera oportuna (evaluación de desempeño), ni existe un adecuado foliado de los expedientes de personal custodiados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.



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

RECOMENDACIONES

A LA LICDA. LIGIA ELIZONDO BARRANTES, DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DE GUÁPILES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Girar instrucciones a las Jefaturas y coordinadores de los Servicios del hospital de Guápiles, para garantizar que los permisos con goce de salario se otorguen de acuerdo a la normativa institucional en materia de Recursos Humanos, con el propósito que las jefaturas adopten las medidas pertinentes para que se cumplan los procedimientos establecidos para la aprobación de estos permisos. **Plazo de cumplimiento: Al recibo del presente informe.**
2. Instruir a la jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos verificar que toda documentación de respaldo de las aprobaciones de permisos con goce de salario, que se genere en los servicios, cumplan los requisitos de formalidad y otros establecidos en la normativa interna, con el propósito de proceder al trámite respectivo. **Plazo de cumplimiento: Al recibo del presente informe.**

A LA LICDA. NURIA ZUÑIGA LORIA, JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL DE GUÁPILES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

3. De conformidad con lo indicado en el hallazgo 3 del presente informe, implementar un cronograma de trabajo, dirigido a subsanar lo evidenciado en relación con el foliado de expedientes y el orden cronológico de los documentos. **Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de la fecha de recibido del informe, considerando para efectos de cumplimiento la implementación efectiva del cronograma solicitado.**
4. Efectuar una revisión de los expedientes de personal del área de Servicios Generales y ejecutar en conjunto con la Jefatura correspondiente, lo necesario para que las Evaluaciones de Desempeño de los funcionarios se encuentren archivadas, a fin de que se logren realimentar los procesos de trabajo a su cargo, contribuyendo con su desarrollo personal y profesional. Esa Jefatura deberá emitir certificación indicando que los citados documentos han sido incorporados en los expedientes. **Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de la fecha de recibido del informe.**



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro social, los principales resultados del presente informe, fueron comentados el 30 de mayo 2017, en el hospital de Guápiles con la Licda. Ligia Elizondo Zúñiga, Directora Administrativa Financiera y la Licda. Nuria Zúñiga Loría, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Argerli Herrera Sequeira
ASISTENTE AUDITORÍA

Ing. Miguel Angel Salvatierra Rojas
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

RRS/MASR/AHS/wnq