



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

ASAAI-69-2014
9-06-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Programa de Estudios Especiales contemplado en el Plan Anual Operativo del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

La Dirección de Administración y Gestión de Personal, en la Subárea de Planificación de Recursos Humanos, tiene asignadas actividades sustantivas de planificación en el ámbito institucional del recurso humano, sin embargo, no se ejecutan según lo dispuesto en el Manual Organizacional de esa Dirección.

Se evidencia la existencia de tres dependencias institucionales que realizan actividades relacionadas con la planificación y dotación de personal; no obstante, la dependencia a la que fue asignada esta actividad por la Junta Directiva, como se indicó anteriormente, es la Subárea de Planificación de Recursos Humanos, por lo que podría estar produciéndose una duplicidad de esfuerzos para la consecución de un mismo fin.

Por lo que se recomienda a la Gerencia Administrativa y Gerencia Médica, analizar las actividades sustantivas relacionadas con la planificación de recursos humanos asignadas a la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, la Subárea de Planificación de Recursos Humanos y el Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano del CENDEISS, con el objetivo de que se delimite el ámbito de acción, competencias, coordinación y apoyo de cada una ellas, de manera tal que la Caja Costarricense de Seguro Social, disponga de un proceso de dotación del recurso humano, acorde con las necesidades reales y la prestación de servicios en las unidades de trabajo de la Caja, así como de un Área que lidere el tema.



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

ASAAI-69-2014
9-06-2016

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

EVALUACIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EJECUTADA EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL U.E. 1131 GERENCIA ADMINISTRATIVA

ORIGEN

El presente estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, en la planificación de recursos humanos a efecto de establecer oportunamente las necesidades de la organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar las instancias que ejecutan el proceso de planificación de recursos humanos a nivel institucional.

Verificar las actividades ejecutadas por la Subárea de Planificación de Recursos Humanos para determinar las necesidades de recursos humanos en el ámbito institucional.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de las actividades ejecutadas por la Dirección de Administración y Gestión de Personal, específicamente de Subárea de Planificación de Recursos durante el 2014 y 2015, para la planificación del recurso humano.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

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



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

- Solicitud y análisis de información de la Subárea de Planificación de Recursos Humanos de la Dirección de Administración y Gestión de Personal; Dirección de Proyección de los Servicios de Salud y al Área de Planificación para el Desarrollo del Recursos Humano adscrito al CENDEISS.
- Entrevista escrita con los siguientes funcionarios:
 - ✓ Licda. Jacqueline Quedo Gutiérrez, Jefe de la Subárea de Planificación de Recursos Humanos
 - Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez, Jefe del Área de Planificación para el Desarrollo del Recursos Humano.
 - ✓ La Ing. María de los Angeles Gutiérrez Brenes, Directora de Proyección de los Servicios de Salud.

MARCO NORMATIVO

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en las siguientes normas:

- Ley General de Control Interno 8292.
- Ley General de la Administración Pública 6227.
- Manual sobre normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivo 7202.
- Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

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



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

ANTECEDENTES

La Dirección de Administración y Gestión de Personal, dispone en su organigrama de la Subárea Planificación de Recursos Humanos.

Esta unidad es responsable de realizar las investigaciones (perfiles, de inventarios de recursos humanos institucionales, oferta y demanda, entre otros aspectos) para proveer a la Institución de la cantidad y calidad de la fuerza de trabajo necesaria, que permita cumplir con efectividad los servicios que se otorga los usuarios.

A continuación se describe las funciones sustantivas a ejecutar en esta Subárea:

- ***Dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades y las funciones sustantivas asignadas, a partir de las políticas, la normativa vigente, el plan operativo, el presupuesto, los procesos de trabajo aprobados, las prioridades establecidas, los sistemas de información existentes, el análisis de los resultados, las instrucciones del nivel superior, entre otros aspectos, con el propósito de detectar desviaciones, corregirlas con oportunidad y lograr la eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión.***
- ***Participar con el nivel superior en la formulación de la regulación y la normativa técnica, con base en las investigaciones y los estudios técnicos elaborados, entre otros aspectos, para lograr mayor efectividad en el desarrollo de las competencias asignadas.***
- ***Realizar investigaciones a nivel del macro y micro entorno institucional, a partir de los insumos correspondientes (perfiles epidemiológicos, inventarios de recursos, instrumentos normativos, entre otros), que permita la emisión de diagnósticos de la oferta y la demanda de recursos humanos, con el propósito de pronosticar la cantidad y la calidad de la fuerza de trabajo futura.***
- ***Planificar los requerimientos de recursos humanos en la Institución, de acuerdo con las políticas y estrategias institucionales, la regulación y normativa técnica, a efecto de determinar oportunamente las necesidades de la organización.***
- ***Diseñar y desarrollar las políticas, los planes y las estrategias en materia de planificación recursos humanos, con base en estudios y pronósticos técnicos, para atender en forma efectiva los requerimientos de la organización y la demanda de servicios de los usuarios.***
- ***Elaborar el plan de requerimientos de personal a corto, mediano y largo plazo, a partir de las investigaciones realizadas, con la finalidad de planificar la dotación de recursos humanos requeridas por la Institución.***



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

- **Otorgar en su ámbito de competencia, la asesoría técnica a las diversas unidades y a las autoridades superiores, de conformidad con la normativa técnica vigente, a efecto de orientar las justificaciones para los requerimientos de plazas.**
- **Mantener actualizada la base de datos relacionada con la demanda institucional de recursos humanos y sus posibles fuentes de suministro, a partir de las necesidades internas e institucionales, para atender con oportunidad los requerimientos de las diversas unidades de trabajo.**

Vincular los requerimientos de recursos humanos con los objetivos estratégicos y operativos de la organización, conforme con las políticas institucionales en materia de empleo y las estrategias definidas por las autoridades superiores, con el propósito de establecer la congruencia de los mismos.

En la Política Integral de Recursos Humanos, Gestión, Empleo y Salarios 2013 en el apartado 3.1 Políticas en planificación estratégica, se establece lo siguiente:

“El proceso de planificación estratégica en materia de recursos humanos responderá al análisis del modelo de gestión vigente, con el propósito de buscar la integración, racionalización y desarrollo de capacidades acorde con los requerimientos del modelo de prestación de servicios.

Acción Estratégica:

- a. La Dirección de Administración y Gestión de Personal en alianza con la OPS, se abocará a la elaboración de un proyecto de desarrollo integral de las funciones estratégicas de recursos humanos, utilizando como insumo los informes presentados por distintos entes en los años 2011-2012, mediante talleres con las instancias que tienen relación directa con el tema de los recursos humanos a nivel institucional.”*

HALLAZGOS

1. SOBRE LA EJECUCIÓN DE LABORES ASIGNADAS A LA SUBAREA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

La Dirección de Administración y Gestión de Personal, en la Subárea de Planificación de Recursos Humanos, tiene asignadas actividades sustantivas de planificación en el ámbito institucional del recurso humano, sin embargo, no se ejecutan según lo dispuesto en el Manual Organizacional de esa Dirección.

La Junta Directiva de la Institución en la Sesión 8284, en el artículo primero del 18 de setiembre 2008, acordó suprimir la anterior Dirección de Recursos Humanos, y aprobar los manuales de organización de las nuevas Direcciones de Administración y Gestión de Personal y de Bienestar Laboral.



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

De conformidad con el Manual de Organización de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, aprobado por la Junta Directiva, se le asignó actividades relacionadas con la planificación del recurso humano, de la siguiente manera:

“Elaborar el plan de requerimientos de recursos humanos en el corto, mediano y largo plazo. El subrayado no corresponde al original.

“Vinculación de los requerimientos de recursos humanos con los objetivos estratégicos y operativos de la organización”. El subrayado no corresponde al original.

A la Subárea de Planificación de Recursos Humanos le corresponde las siguientes actividades:

“Es responsable de realizar las investigaciones (perfiles, de inventarios de recursos humanos institucionales, oferta y demanda, entre otros aspectos) para proveer a la Institución de la cantidad y calidad de la fuerza de trabajo necesaria, que permita cumplir con efectividad los servicios que se otorgan a los usuarios.

Realizar investigaciones a nivel del macro y micro entorno institucional, a partir de los insumos correspondientes (perfiles epidemiológicos, inventarios de recursos, instrumentos normativos, entre otros), que permita la emisión de diagnósticos de la oferta y la demanda de recursos humanos, con el propósito de pronosticar la cantidad y la calidad de la fuerza de trabajo futura.

Planificar los requerimientos de recursos humanos en la Institución, de acuerdo con las políticas y estrategias institucionales, la regulación y normativa técnica, a efecto de determinar oportunamente las necesidades de la organización.

Diseñar y desarrollar las políticas, los planes y las estrategias en materia de planificación recursos humanos, con base en estudios y pronósticos técnicos, para atender en forma efectiva los requerimientos de la organización y la demanda de servicios de los usuarios.

Elaborar el plan de requerimientos de personal a corto, mediano y largo plazo, a partir de las investigaciones realizadas, con la finalidad de planificar la dotación de recursos humanos requeridos por la institución.

Otorgar en su ámbito de competencia, la asesoría técnica a las diversas unidades y a las autoridades superiores, de conformidad con la normativa técnica vigente, a efecto de orientar las justificaciones para los requerimientos de plazas.



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

Vincular los requerimientos de recursos humanos con los objetivos estratégicos y operativos de la organización, conforme con las políticas institucionales en materia de empleo y las estrategias definidas por las autoridades superiores, con el propósito de establecer la congruencia de los mismos.”

Al respecto la Licda. Jacqueline Quedo Gutiérrez, Jefe de la Subárea de Planificación de Recursos Humanos indicó lo siguiente:

“Esta Subárea cuenta actualmente con 4 funcionarios, de los cuales tres son profesionales incluida la jefatura, y una es secretaria, lo cual dificulta el desarrollo de todas las actividades que se tienen asignadas, por tanto actualmente se atienden en orden de prioridades, siendo necesario fortalecer la Subárea para poder desarrollar los procesos de planificación adecuadamente.”

Sobre las razones por las cuales no se ejecutan las actividades establecidas en el Manual Organizacional de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, indicó lo siguiente:

“En primera instancia porque el proceso de Planificación de Recursos Humanos está fragmentado a nivel institucional y cuenta con la participación de varias instancias que realizan funciones que están definidas para la Dirección de Administración y Gestión de Personal, razón por la cual a nivel superior se han realizado talleres para la definición de las competencias de cada una de estas instancias, resultados que no han sido comunicados a la fecha.

En vista de que la Subárea de Planificación de Recursos Humanos, es uno de los actores responsable del proceso de Planificación de los recursos humanos, resulta apremiante su fortalecimiento con plazas de perfil profesional que contribuyan con el desarrollo de las labores que orienten la dinámica de la gestión del talento humano, los procesos de formación, las cargas de trabajo, entre otros aspectos, de manera que se pueda incorporar los recursos humanos necesarios para la prestación de los servicios de salud y que a su vez, se pueda contribuir a los objetivos estratégicos institucionales.

Actualmente, la Subárea de Planificación de Recursos Humanos cuenta con 2 profesionales para la ejecución de esta importante labor y una Jefatura. No obstante, la cantidad de profesionales con que se cuenta resulta insuficiente para el desarrollo de ciertas funciones y tareas que fueron encomendadas a esta Subárea, las cuales son de mucha relevancia para la CCSS y que en este momento, por el limitado recurso humano con se cuenta, esta subárea se ha visto en la obligación de tener que postergar la ejecución de dichas tareas.”

Lo expuesto limita el desarrollo de procesos de planificación de las necesidades de personal de la institución.



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

2. SOBRE LA EXISTENCIA DE DIFERENTES UNIDADES QUE ESTAN RELACIONADAS CON LA GENERACIÓN DE RECURSOS PARA LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LA INSTITUCIÓN.

Se evidencia la existencia de tres dependencias institucionales que realizan actividades relacionadas con la planificación y dotación de personal; no obstante, la dependencia a la que fue asignada esta actividad por la Junta Directiva, como se indicó anteriormente, es la Subárea de Planificación de Recursos Humanos, por lo que podría estar produciéndose una duplicidad de esfuerzos para la consecución de un mismo fin.

Las áreas identificadas son las siguientes:

- Subárea de Planificación de Recursos Humanos de la Dirección de Administración de Personal, la cual tiene como se indicó en el apartado anterior las siguientes actividades:

De conformidad con el Manual de Organización de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, aprobado por la Junta Directiva, se le asignó actividades relacionadas con la planificación del recurso humano, de la siguiente manera:

“Elaborar el plan de requerimientos de recursos humanos en el corto, mediano y largo plazo. El subrayado no corresponde al original.

“Vinculación de los requerimientos de recursos humanos con los objetivos estratégicos y operativos de la organización”. El subrayado no corresponde al original.

A la Subárea de Planificación de Recursos Humanos le corresponde las siguientes actividades:

“Es responsable de realizar las investigaciones (perfiles, de inventarios de recursos humanos institucionales, oferta y demanda, entre otros aspectos) para proveer a la Institución de la cantidad y calidad de la fuerza de trabajo necesaria, que permita cumplir con efectividad los servicios que se otorgan a los usuarios.

Realizar investigaciones a nivel del macro y micro entorno institucional, a partir de los insumos correspondientes (perfiles epidemiológicos, inventarios de recursos, instrumentos normativos, entre otros), que permita la emisión de diagnósticos de la oferta y la demanda de recursos humanos, con el propósito de pronosticar la cantidad y la calidad de la fuerza de trabajo futura.

Planificar los requerimientos de recursos humanos en la Institución, de acuerdo con las políticas y estrategias institucionales, la regulación y normativa técnica, a efecto de determinar oportunamente las necesidades de la organización.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Diseñar y desarrollar las políticas, los planes y las estrategias en materia de planificación recursos humanos, con base en estudios y pronósticos técnicos, para atender en forma efectiva los requerimientos de la organización y la demanda de servicios de los usuarios.

Elaborar el plan de requerimientos de personal a corto, mediano y largo plazo, a partir de las investigaciones realizadas, con la finalidad de planificar la dotación de recursos humanos requeridos por la institución.

Otorgar en su ámbito de competencia, la asesoría técnica a las diversas unidades y a las autoridades superiores, de conformidad con la normativa técnica vigente, a efecto de orientar las justificaciones para los requerimientos de plazas.

Vincular los requerimientos de recursos humanos con los objetivos estratégicos y operativos de la organización, conforme con las políticas institucionales en materia de empleo y las estrategias definidas por las autoridades superiores, con el propósito de establecer la congruencia de los mismos.”

- ***Dirección de Proyección de Servicios de Salud, la cual tiene establecido en su Manual Organizacional, las siguientes actividades sustantivas:***

“Conceptualización de la Dirección de Proyección de los Servicios de Salud:

*La Dirección de Proyección de Servicios de Salud, es responsable de procesar, analizar y elaborar los informes, estadísticas e indicadores de gestión, relacionados con la producción en salud, de la elaboración y divulgación de la planificación estratégica gerencial, entendida como el proceso que involucra al análisis de la situación actual y la **proyección a futuro de los servicios de salud, recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos, la administración y desarrollo del Sistema de Control Interno Gerencial, que según la Ley 8292 debe implementarse en cada una de sus dependencias, la revisión, modificación y evaluación de los planes operativos y el presupuesto de las unidades adscritas a nivel de sede y la consolidación a nivel integral de la gerencia de la información correspondiente a estas actividades (presupuesto, plan operativo y modificaciones).” El resaltado no corresponde al original.***

- Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano, la según el Manual Organizacional de la Gerencia Médica le corresponde ejecutar las siguientes actividades:



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

“Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano

Le corresponde la identificación de las necesidades de formación, capacitación y el desarrollo profesional de los recursos humanos en el ámbito institucional. Es responsable de regular, controlar y evaluar las acciones de capacitación y formación que se ejecutan con el fin de lograr la efectividad de la gestión.

Subárea de Planificación

Formular el Plan Institucional de formación, capacitación y de desarrollo profesional, de acuerdo con la necesidades y los requerimientos de la organización, con el propósito de orientar el desarrollo de los procesos educativos en el ámbito institucional.

Coordinar la implementación de los planes de formación, capacitación y el desarrollo profesional de los recursos humanos con las unidades de trabajo en el ámbito institucional, con base en las políticas, los planes y las prioridades institucionales, con la finalidad de fortalecer la prestación de los servicios de salud.”

En ese sentido el Área de Dotación de Personal depende jerárquicamente de la Subárea de Planificación de Recursos Humanos, ambas de la Dirección de Administración de Personal; La Dirección de Desarrollo Organizacional, se encuentra en la estructura organizacional de la Gerencia Médica, y el Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano está asignada al CENDEISS, estas tres unidades como se indicó en el enunciado de este hallazgo, en los respectivos Manuales Organizacionales y funcionales tiene establecidas labores relacionadas con la planificación institucional de los recursos humanos en la institución.

La Licda. Jacqueline Quedo Gutiérrez, Jefe de la Subárea de Planificación de Recursos Humanos, en relación a las funciones sustantivas de esa Subárea y las que se desarrollan en la Dirección de Proyección de Servicios de Salud indicó:

“Cuando se hizo el procedimiento para establecer las metodologías de creación de plazas, se formó una comisión intergerencial con representantes de cada Gerencia, para que la metodología fuera aplicada a nivel institucional; sin embargo, la Gerencia Médica no considera necesario enviar los estudios para ser analizados, específicamente los que realiza la Dirección de Proyección.

Como consecuencia de omitir la validación técnica por parte de esta Subárea se presentan casos en donde no cumplen a cabalidad los requerimientos, y se crean y aprueban plazas con perfiles que no existen en la institución.



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

La sub comisión de distribución de especialistas se da cuenta de la aprobación de plazas de la Gerencia Médica después de ser aprobada por la Junta Directiva, debido a la que la Dirección de Proyección de Servicios de Salud elabora los estudios pero no han sido de conocimiento de la Dirección Administración y Gestión de Personal para el aval correspondiente.

El proceso de planificación es un proceso articulado, en el que tiene que haber una coordinación con todos los involucrados en el proceso, por esta razón en la actualidad es difícil la integración de los involucrados para realizar una planificación adecuada a nivel institucional.”

El Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez, Jefe del Área de Planificación para el Desarrollo del Recursos Humano, respecto a las actividades que ejecuta esa Área informó:

“No, lo que se realiza es una planificación del desarrollo del recurso humano (capacitación y formación).

Formación: Auxiliares de Enfermería y ATAP

Gestión de la Formación: Especialidades Médicas (Formación a cargo de la UCR por convenio a cargo de la U.C.R).

Al Área de Planificación del Desarrollo del Recursos Humano del CENDEISS, se le han asignado estudios de dotación, que no corresponden a sus funciones sustantivas, por ejemplo Estudios de Necesidades de Endocrinólogos, Estudios de Necesidades de Tecnólogos en Salud; Estudio de Necesidades de Auxiliares de Enfermería y ATAP, entre otros.”

La Ing. María de los Angeles Gutiérrez Brenes, Directora de Proyección de los Servicios de Salud manifestó:

“Proyectar la oferta de servicios de Salud, como oferta se entiende el servicio de salud, asociado básicamente a recursos humanos, se puede decir que se realiza un planificación de recursos humanos.”

Respecto a si conocía que la Dirección de Administración y Gestión de Personal, dispone de una Subárea de Planificación de Recursos Humanos, a la cual se le asignó en el Manual Organizacional de esa Dirección las funciones relacionadas a la planificación de recurso humano, mencionó:

“Si es de conocimiento, en la actualidad técnicamente no procede una unidad de planificación en las unidades de Gestión de Recursos Humanos, esto se debe a un problema de conceptualización de lo que hace una unidad de Recursos Humanos.”



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

En las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo I, apartado 1.2, “Objetivos de control interno”, se dispone:

“El sistema de control interno de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

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

En ese mismo cuerpo normativo en el Capítulo II “Normas Sobre Ambiente de Control”, 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.

2.5.1 Delegación de funciones El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes.

2.5.2 Autorización y aprobación La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones Institucionales.”

La situación descrita se origina en que la administración ha creado diferentes dependencias que ejecutan actividades relacionadas con la planificación del recurso humano.

La ejecución de actividades similares por diferentes unidades, podría provocar una duplicidad de esfuerzos que limita la consecución de los objetivos planteados y por ende los servicios que se brinda a los asegurados.



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

CONCLUSIÓN

Por la naturaleza de los servicios que brinda la Caja Costarricense de Seguro Social a la población, es imprescindible el diseño y establecimiento de mecanismos para dotar de recurso humano idóneo en la cantidad necesaria y en el momento adecuado, a los diferentes centros de atención con que dispone la institución, sobre la base de estudios que fundamenten ampliamente la dotación del personal.

El otorgamiento del recurso humano a los centros debe ser producto de un proceso de planificación, en el cual se realice previsiones entre otros aspectos, del número de personas que se necesita, su especialidad, las habilidades requeridas, los recursos financieros necesarios para sufragar esos gastos.

En el presente informe, se determina que la Subárea de Planificación de Recursos Humanos adscrita a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, tiene entre sus actividades sustantivas la planificación de recursos humanos en la institución; sin embargo, no está realizando tales funciones.

Además, en el ámbito institucional existen dependencias como la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, la Subárea de Planificación de Recursos Humanos y el Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano del CENDEISS, que realizan actividades relacionadas con la planificación y dotación de recursos, sin embargo, podría estar efectuando esfuerzos de forma duplicada y de manera aislada, lo cual no garantiza la eficacia y eficiencia de las operaciones.

En razón de lo anterior, es fundamental que la Administración Activa fortalezca la planificación de recursos humanos en el ámbito institucional con el fin de satisfacer las necesidades en el corto mediano y largo plazo.

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA ADMINISTRATIVA Y GERENCIA MÉDICA

1. En el plazo de 10 meses, analizar las actividades sustantivas relacionadas con la planificación de recursos humanos asignadas a la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, la Subárea de Planificación de Recursos Humanos y el Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano del CENDEISS, con el objetivo de que se delimite el ámbito de acción, competencias, coordinación y apoyo de cada una de ellas, de manera tal que la Caja Costarricense de Seguro Social, disponga de un proceso de dotación del recurso humano, acorde con las necesidades reales y la prestación de servicios en las unidades de trabajo de la Caja, así como de un Área que lidere el tema.



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

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados con el Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo; la Licda. Patricia Alvarado Cascante, Asistente Ejecutiva de la Gerencia Administrativa y el Dr. Javier Céspedes Vargas, Asesor de la Gerencia Médica.

Al respecto el Lic. Ronald Lacayo Monge y la Licda. Patricia Alvarado, "solicitan que en la recomendación 1 se varíe el plazo de cumplimiento de 6 meses a 10, tomando en consideración que dentro de los productos entregables del Proyecto Desarrollo Integral de las Funciones Estratégicas de Recursos Humanos para noviembre 2016, se estima la finalización del producto denominado "Método de Planificación de RHU", en el cual se estaría abordando las debilidades evidenciadas por esta Auditoría relacionadas con la Planificación de Recursos Humanos.

Solicitan además que se eliminen las recomendaciones 2, 3 y 4, en razón de que se encuentran contempladas en el Proyecto Desarrollo Integral de las Funciones Estratégicas de Recursos Humanos."

Sobre la recomendación 2, 3 y 4 que tenían relación con la dotación de personal fundamentada en estudios técnicos y no a la demanda de solicitudes de los centros de salud; el fortalecimiento de la Subárea de Planificación de Recursos Humanos y el desarrollo de un sistema de información que permita la automatización de las actividades que se desarrollen en esa Subárea, respectivamente, se consideró no pertinente mantenerlas en virtud de los argumentos externados por el Lic. Ronald Lacayo, Gerente Administrativo y la Licda. Patricia Alvarado, Asistente Ejecutivo de Gerencia, en el sentido de que estos aspectos están siendo abordados dentro de los productos entregables del Proyecto Desarrollo Integral de las Funciones Estratégicas de Recursos Humanos para noviembre 2016. Por lo tanto queda únicamente la recomendación 1.

"Menciona el Dr. Céspedes estar de acuerdo con la recomendación 1, únicamente solicita que varíe el plazo a 10 meses.

Respecto a la recomendación 1 se varía el plazo de 6 a 10 meses, según solicitud realizada tanto por los funcionarios de la Gerencia Médica como por los de la Administrativa.

En relación con la recomendación 2 el Dr. Céspedes indica que dada la estructura y competencias de la Subárea de Planificación de Recursos Humanos pertenecientes a la Gerencia Administrativa, esta recomendación corresponde íntegramente a dicha Gerencia, donde se deben fundamentar los aspectos técnicos administrativos estipulados por dicha Gerencia respecto a metodología, definición y proceso que debe tener la institución de acuerdo con lo establecido por Junta Directiva para la dotación de recurso humano a las diferentes unidades de la institución.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Por lo tanto considera que dicha recomendación debe ser atendida en su totalidad por la Gerencia Administrativa.”

Sobre los comentarios emitidos por el Dr. Céspedes en relación a la recomendación 2, no se consideran, en razón de que se replantearon quedando únicamente la recomendación 2 vigente como se indicó en los párrafos anteriores.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Lic. Juan José Acosta Cedeño
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE DE ÁREA

ANP/JJAC/lbc