



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL



**CENTRO DE DESARROLLO ESTRATÉGICO E INFORMACIÓN EN SALUD
Y SEGURIDAD SOCIAL (CENDEISSS)**

INFORME FINAL DE GESTIÓN DE LABORES

ÁREA DE DESARROLLO DEL FACTOR HUMANO

PERIODO 2006-2011

CONFORME ARTÍCULO N° 12, LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO N°8292

LIC. MARCO PÉREZ VEGA

JEFE

ÁREA DE DESARROLLO DEL FACTOR HUMANO

SAN JOSÉ, COSTA RICA

NOVIEMBRE, 2011

TABLA DE CONTENIDOS

<i>Tabla de contenidos</i>	<i>2</i>
<i>Informe final de labores</i>	<i>3</i>
<i>Cumplimiento de labores junio 2007 – abril 2011</i>	<i>3</i>
<i>Justificación:</i>	<i>4</i>
<i>Periodo del informe</i>	<i>5</i>
<i>CENDEISSS COMO ORGANIZACIÓN</i>	<i>6</i>
<i>Objetivo general</i>	<i>6</i>
<i>Área Desarrollo del Factor Humano</i>	<i>8</i>
<i>Funciones del Área</i>	<i>11</i>
<i>Beneficios para Estudio</i>	<i>18</i>
<i>Posgrados y Campos Docentes</i>	<i>23</i>
<i>Desarrollo Profesional</i>	<i>26</i>
<i>Capacitación en Administración y Seguridad Social</i>	<i>31</i>
<i>Aprendizaje en Red</i>	<i>33</i>
<i>Generalidades</i>	<i>38</i>
<i>Conclusiones.</i>	<i>39</i>
<i>Recomendaciones</i>	<i>41</i>
<i>Anexos</i>	<i>43</i>

Informe final de labores

Cumplimiento de labores junio 2007 – abril 2011

Se inician labores al servicio de la CCSS el 2 de mayo de 1974, en ese entonces como encargado de Operación de Equipo de Registro Unitario, en aquel momento Departamento de Informática cargo en el que me mantuve hasta principios de 1980, cuando se dio la oportunidad de traslado por asenso a la recién creada Dirección de Recursos Humanos, específicamente en el Área de Planeamiento del Recurso Humano y posteriormente al Departamento de Capacitación y Desarrollo Social de esa misma Dirección, ubicado en Barrio Vasconia, frente a la Clínica Carlos Durán.

En el año 1982 atendiendo disposición de la Presidencia Ejecutiva a cargo del doctor Guido Miranda se fusiona el entonces Centro de Docencia e Investigación (ubicado entre el Hospital México y CENARE) y el Departamento de Capacitación y Desarrollo Social mencionado, creándose el Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS), del cual paso a formar parte en su equipo de trabajo desde esa fecha.

En el año 1990, al ser nombrado Director Ejecutivo del CENDEISSS el doctor Mario Pacheco Mena, me solicita asumir en la nueva estructura funcional asignada a este centro, las funciones de jefatura del Departamento de Desarrollo Operativo que se enmarcaban entre otras: en la gestión de los procesos de capacitación y formación del recurso humano institucional y la coordinación de algunas acciones prioritarias para los trabajadores del área administrativa, ingeniería, servicios generales, trabajo social, farmacia.

Con movimiento de personal N° 0634326 D, el doctor Ignacio Salom en su condición de Director Ejecutivo propone en julio del 2006 nombramiento como jefe del Área de Desarrollo del Factor Humano del CENDEISSS, cargo desempeñado de manera continua hasta la fecha y como parte de los más de 37 años de servicio en esta grande y la más importante Institución del país, a la cual he tenido el honor de servir y por tanto contribuir al servicio de la ciudadanía.

Justificación:

La Ley General de Control Interno N° 8292, en el artículo 12, inciso e), establece que los jefarcas y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente u órgano respectivo a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa. Por su parte, la Contraloría General de la República emitió el 7 de julio del 2005, la directriz N° D-1-2005-CO-DFOE, publicadas en La Gaceta N° 131, donde define el marco básico que regula la obligación de los jefarcas y los titulares subordinados de la Administración activa de presentar al final de su gestión un informe que indique los resultados obtenidos en su desempeño.

Periodo del informe:

Con la finalidad de cumplir a cabalidad con tal disposición a continuación se presenta el Informe de Gestión correspondiente al fin de labores durante el periodo laborado como Jefe del Área de Desarrollo del Factor Humano en el CENDEISSS y cuyas funciones concluyen el 2 de diciembre del 2011, fecha a partir de la cual me acojo a la jubilación que corresponde por años de servicio en la Institución.

CENDEISSS COMO ORGANIZACIÓN

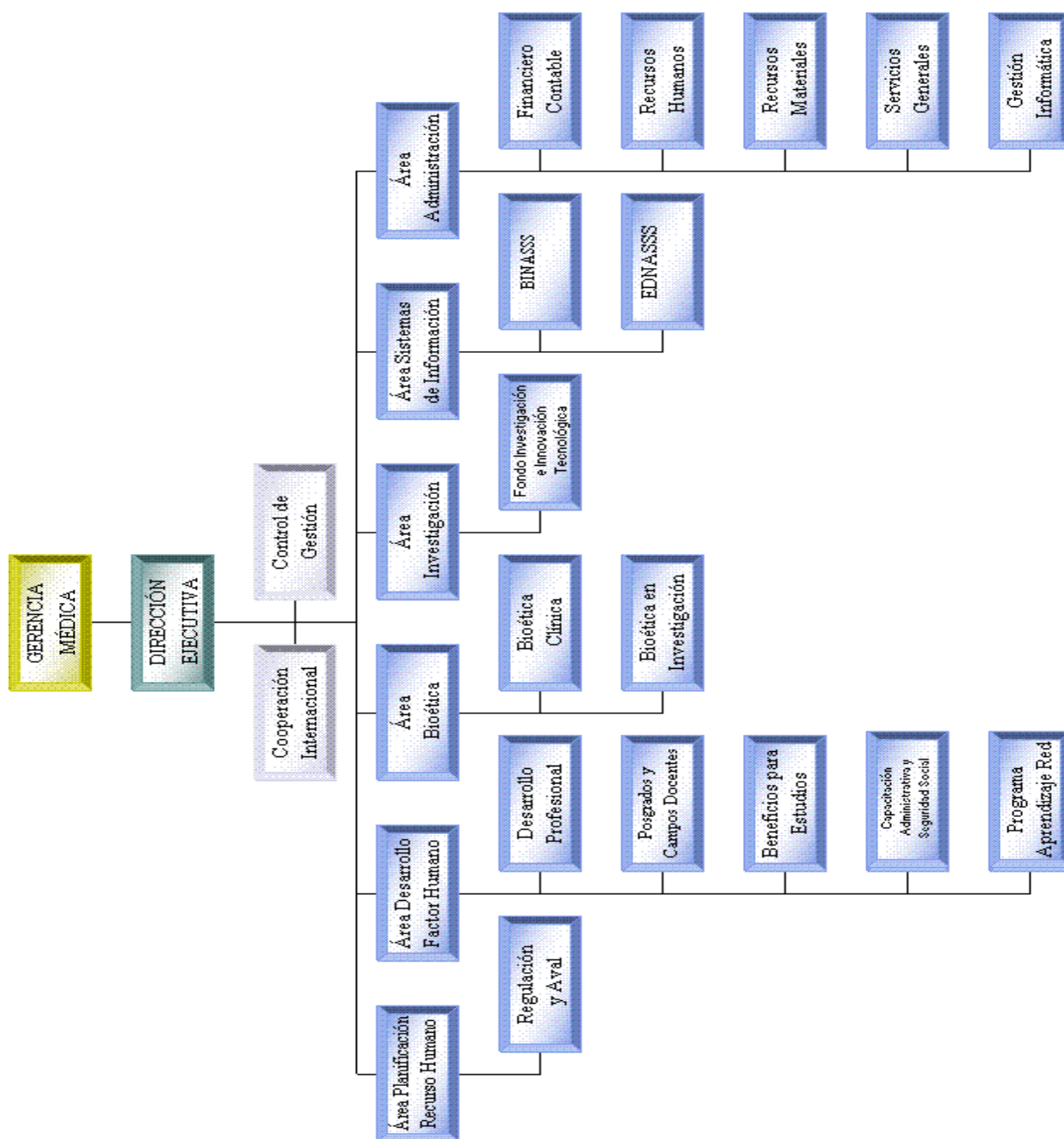
De acuerdo a estructura aprobada por Junta Directiva para la Gerencia Médica en enero del 2005 y revisada en octubre del 2007, le corresponde al CENDEISSS como organización de carácter institucional, pero adscrito a la Gerencia Médica; administrar, planificar, dirigir y evaluar estratégicamente siete procesos de trabajo en respuesta a las necesidades de desarrollo de recurso humano de las diferentes unidades de la Caja, de acuerdo a la normativa vigente (ver Reglamento de Capacitación y Formación de la CCSS), los cuales se detallan a continuación; y que se representan en las diferentes unidades funcionales que lo conforma: Dirección, Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano, Desarrollo del Factor Humanos, Bioética, Sistemas de Información, Administración General e Investigación. Adicionado a lo anterior se observa que en el objetivo general se establece de manera conceptual y como la dinámica interna, desarrollar una gestión estratégica al servicio de la CCSS, a partir del diagnóstico, planes de acción e implementación de estos procesos.

Objetivo general:

Le corresponde a este centro como organización:

Disponer de planes de formación, capacitación y desarrollo profesional de los funcionarios, fomentando la promoción y desarrollo de la investigación en el ámbito institucional de acuerdo con los principios de la Bioética, además debe divulgar la información en salud y seguridad social, elaborar obras bibliográficas de temas técnico-administrativos, planificar estratégicamente el recurso humano y administrar los beneficios para estudio, con la finalidad de impulsar y fortalecer la prestación de los servicios de salud de la Institución, así como la planificación estratégica del desarrollo del factor humano y el desarrollo de acciones en el campo de la cooperación internacional de la CCSS.

ORGANIGRAMA DEL CENDEISS



Área Desarrollo del Factor Humano.

Estructura y acciones:

Por la forma estructural dada al CENDEISSS y sus unidades de apoyo (Áreas y Subárea), tenemos que para el caso particular del Área de Desarrollo del Factor Humano, esta resulta ser la más voluminosa de todo el Centro en cuanto a numero de funcionarios y con una diversidad de tareas que van desde la coordinación para la formación de recurso humano en áreas especializadas de ciencias de la salud, la coordinación con centros de estudios para lograr la formación de recurso humano profesional y técnico o bien la asignación de beneficios estudio, así como la capacitación y establecimiento de metodologías novedosas para este mismo fin, lo que ha llevado a que el proceso administrativo se realice de manera coordinada y respetando los diferentes niveles jerárquicos, donde la dirección, coordinación, supervisión y evaluación de las actividades asignadas, sea hecha según nivel de competencia y en apego a las políticas vigentes.

En la estructura inicialmente definida a esta Área, se definen como unidades de apoyo, la Subárea de Desarrollo Profesional, la Subárea de Posgrados, Internos y Campos docentes y la Subárea de Beneficios para Estudio, posteriormente ante el reto de enfrentar el creciente desarrollo tecnológico y su impacto en el campo de la educación se presenta ante la Gerencia Médica y posteriormente con su aval ante Desarrollo Organizacional, propuesta de constituir una nueva Subárea denominada Aprendizaje en Red, cuyo objetivo seria virtualizar programas educativos y otros procesos. Además la Junta Directiva de la Institución, mediante acuerdo No.1, en el artículo 1 de la sesión 8284, llevada a cabo el 18 de setiembre del 2008, aprobó el Manual de Organización de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, en el cual se establece la estructura organizacional y funcional de esta Dirección, con el propósito de responder a los cambios del en-

torno y a las políticas y estrategias definidas por las autoridades superiores, tomando la disposición de trasladar al CENDEISSS el denominado en ese entonces Programa de Desarrollo Humano (PHD) con un sector de sus funcionarios, pero sin un presupuesto adicional. Esa unidad que hasta ese entonces había estado adscrita a la anterior Dirección de Recursos Humanos pasa a formar parte del Área de Desarrollo del Factor Humano se le otorga una nueva nomenclatura, a saber: Subárea de Capacitación en Administración y Seguridad Social.

El hecho de trasladar la nueva Subárea de Capacitación en Administración al CENDEISSS, significó tener que enfrentar una serie de inconvenientes, ya que al resolver sobre el particular no se tomó en consideración que el Área de Desarrollo del Factor Humano ya contaba en su estructura de ese momento con una Subárea que atendía desde siempre el tipo de funciones que se le estaban asignando a la unidad trasladada, saber: la Subárea de Desarrollo Profesional. Tal situación obligó a buscar soluciones para resolver problemas de espacio físico a fin de acomodar una nueva unidad dentro las condiciones reducidas en que se encontraba el Área, ya que además tiempo antes se había adscrito por la Dirección Ejecutiva al Área el programa de Aprendizaje en Red, mismo que también requería de espacio físico para ubicar su recurso humano y equipo. Lo anterior no solo obligó a reacomodo de personal, al mismo tiempo se debió tratar de establecer las líneas de acción, si es que de esa manera se puede llamar el dividir las tareas asignadas en dos unidades con funciones muy semejantes, conseguir mobiliario y algún equipo, pero de ello lo que más afectó fue la falta de presupuesto, pues como ya se mencionó el traslado de estos no conllevó nuevos recursos para los programas que se pretendía continuaran a cargo del CENDEISSS con su nueva unidad, por lo que fue necesario con lo poco asignado al Área financiar a dos unidades, al mismo tiempo se debió apoyar la jefatura de esa Subárea para que enfrentara el problema de salud que le aquejó por bastante tiempo por lo que se mantuvo incapacitado la mayor parte del tiempo desde su traslado hasta la fecha de su jubilación por invalidez en octubre del año pasado y cuya sustitución siem-

pre fue por recargo a la jefatura del Área .

En aras de establecer una estructura acorde a lo que se dispuso por la Dirección Ejecutiva, se han llevado a cabo gestiones en primer momento con la Gerencia Médica y posteriormente con Desarrollo Organizacional para que el hoy denominado Programa de Aprendizaje en Red sea reconocido como una Subárea, en lo que esta de acuerdo la Dirección de Desarrollo Organización según se desprende del documento de estructura presentados por ellos y que hoy día se encuentra en la Gerencia Médica esperando ser presentado a Junta Directiva. De igual manera y considerando la duplicidad ya comentada y contando con el visto bueno de la Gerencia, se esta llevando a cabo un estudio técnico para que la Subárea de Capacitación en Administración y Seguridad Social sea fusionada con la de Desarrollo Profesional, en tanto ello concluye, se autorizó por la Gerencia llevar a cabo la fusión de programas y traslado de recursos humanos, equipo y espacio físico a la Subárea de Desarrollo Profesional, con lo que se espera que en corto plazo le quede definida al Área su estructura con cuatro Subáreas.

Si se retoma el estudio realizado por la Dirección de Desarrollo Organizacional que define para este Centro como ya se indicó una estructura conformada por Áreas y Programas, con dependencias directas de la Dirección Ejecutiva, entre las que se ubica el Área Desarrollo del Factor Humano, conformada por las Subáreas de Beneficios para Estudio, Posgrados y Campos Docentes, Desarrollo Profesional, Capacitación en Administración y Seguridad Social (Unidad trasladada por la Junta Directiva y propuesta para ser fusionada), y el Programa de Aprendizaje en Red (posible Subárea). Se puede observar que el conjunto del quehacer asignado a estas unidades se enmarca en la coordinación, ejecución y gestión de actividades propias del desarrollo del recurso humano institucional, particularmente la formación y la capacitación.

Acciones propias del Área.

Por lo anterior, fue que desde mi nombramiento como Jefe del Área de Desarrollo Profesional, se asumió el compromiso con el equipo de trabajo conformado por las jefaturas y coordinadora de programa de crear un ambiente de trabajo apegado a los valores y principios de la seguridad social. Donde el respeto y el compromiso entre compañeros y el servicio al usuario ha sido especial motivación, pero siempre procurando ser mejores funcionarios públicos, tratando de cumplir a cabalidad las funciones que por competencia nos corresponden y que a continuación se detallan.

Funciones del Área.

De manera resumida se deja evidencia de lo que han sido funciones básicas tanto para la jefatura del Área como de las Subáreas, correspondiendo a la primera entre otras, las tareas propias de:

- *Dirección, coordinación y control de las acciones en su ámbito de competencia.*
- *Elaboración, seguimiento y control del Plan Operativo y el presupuesto.*
- *Diseño, implementación, actualización y evaluación del sistema de control interno.*
- *Elaboración de políticas y normas internas.*
- *Capacitación y actualización profesional de los funcionarios.*
- *Administración de recursos humanos, físicos y tecnológicos.*

- *Elaboración del sistema interno de información, divulgación y retroalimentación.*

Respetando la estructura funcional y reconociendo el nivel de autonomía que en la toma de decisiones se ha reconocido a las Subáreas históricamente, cada una de ellas administra a su personal, elaboran su propio PAO, formulan su presupuesto y promueven su ejecución, bajo la coordinación con la jefatura del área. Por ello corresponde aclarar que esta como nivel jerárquico superior, solo tiene bajo su coordinación directa a la Secretaria Ejecutiva y a las Jefaturas de Subárea y Programa y además 2 profesionales de Aprendizaje en Red (hasta que se conforme la Subárea), es decir, 7 funcionarias(os), de un total de 38 que laboramos en el área.

Considerando que las tareas de cada una de las unidades son variadas y que demandan en su coordinación e implementación gran parte del tiempo de las Jefaturas de las Subáreas, se acordó a partir de las funciones sustantivas; establecer una reunión mensual para el análisis de temas de interés general y espacios permanentes de coordinación de manera personal para poder atender las situaciones de carácter individual. Además las Jefaturas dentro del nivel de competencia asumen el desarrollo o revisión de normativas y reglamentos que le son propios de su quehacer, promueven dentro de sus posibilidades el desarrollo de su recurso humano y en conjunto con la Jefatura de Área o por acuerdo entre ellas, se busca facilitar espacios de colaboración y coordinación que han dado muy buenos resultados en la solución de problemas, fundamental en lo que se refiere a espacio físico, equipo y recurso humano.

A continuación algunas de las labores que ha correspondido desarrollar

dentro de la estructura funcional y sus acciones:

Para la atención de lo conveniente en este ámbito de acción, cada una de las Jefaturas como se ha mencionado, en apego a las políticas institucionales y directrices superiores, formulan su plan anual operativo, formulan su presupuesto de operación y proceden posteriormente con su equipo de trabajo y durante el periodo presupuestario promueven el desarrollo de las actividades propias, ya sea el caso desarrollo o formulación de actividades tales como: las que se desprenden del convenio Caja-UCR para la formación de médicos especialistas, exámenes para internado, cursos especiales de posgrado, beneficios para estudio, cursos virtuales, cursos regulares, en tecnologías, formación de auxiliares de enfermería, ATAP, pasantías, entre otras actividades.

La administración de los beneficios para estudio como proceso ha enfrentado en el tiempo cambios importantes en lo que ha sido la reglamentación, recién había aprobado la Junta Directiva el Reglamento a la Política de Formación y Capacitación en el segundo semestre del 2007, ya se planteaba la necesidad de una revisión de la misma para cambiar e incorporar aspectos que en primer instancia no se consideraron y otros nuevos que estuviesen acordes con la nueva política y necesidad de desarrollo de recurso humano de la CCSS, lo cual se ha logrado después de un arduo trabajo y bajo la coordinación de la doctora Nuria Murillo, que ya presentó a la Dirección ese nuevo borrador para su revisión y posterior entrega a la autoridad superior. De igual manera se ha trabajado la normativa de la actividad clínica docente, la de internado universitario, la de trabajo comunal universitario, la de pasantías, y otras más, bajo la dirección de las Jefaturas de las unidades y de su personal colaborador para atender lo que es propio de su quehacer.

Adicionalmente se debe mencionar que también ha correspondido ser parte activa del equipo negociador en la formulación de convenios con diversas organizaciones, para lo cual como Jefatura del Área se ha debido disponer de bastante tiempo en reuniones y sesiones de trabajo para acordar entre las partes. En el caso del convenio propuesto con UCIMED para formar médicos especialistas, las negociaciones iniciaron en la Presidencia Ejecutiva, posteriormente con la Gerencia Médica, quien delegó en el CENDEISSS su representación, fueron negociaciones difíciles para tener un documento acorde al interés de las partes, y que la Gerencia Médica lo presentara ante la Junta Directiva. De igual manera fue el caso con el Convenio Marco con la UCR, y cuyo equipo negociador deseaba dar continuidad a las mejoras con que contaban a su favor en el documento que se había firmado 10 años atrás, las discrepancias fueron importantes pero al final se llegó a un acuerdo que beneficia ambas partes, la Universidad dispone de campos docentes sin costo, y la Caja debe recibir a cambio el apoyo del centro de estudio para la formación y capacitación de sus funcionarios, en temas variados. A la fecha el logro de la Caja se contabiliza en la formación de técnicos en salud, pero también hay gestiones para disponer de cupos en maestrías, cupos en cursos y otros muchos que podrán seguir siendo negociados por los funcionarios del CENDEISSS, quienes deben velar por los intereses de la Caja en el marco de las reuniones de la Comisión Interinstitucional, a partir de la lista preliminar de necesidades que este centro presentó a la Universidad, misma que podrá ser renovada y ampliada dentro de la oferta académica, como posible respuesta de la UCR a las necesidades de la Institución.

De la misma manera hay otras organizaciones interesadas en establecer relaciones con la CCSS, tal es el caso de la Universidad Nacional y el Instituto Tecnológico de Costa Rica quienes desean establecer un convenio específico con la Caja, el cual en nuestro criterio, debe ser un convenio marco de intercambio recí-

proco, sustentado sobre las bases del ya vigente con la Universidad de Costa Rica, donde la Caja mantenga una política de apoyo directo a la educación pública de este país como ha sido la práctica al día de hoy, pero sin exponer a los asegurados y su patrimonio, por tanto se debe garantizar en los acuerdo la retribución con servicios profesionales o académicos por parte del centro de estudios a la Caja, en respuesta a necesidades que esta última presente.

Adicionalmente existe el interés del Instituto Nacional de Seguros por establecer convenio con la Caja para la formación de auxiliares de enfermería para su nuevo Hospital de Trauma, recurren a nosotros debido a que en el país solo el CENDEISSS esta autorizado para la formación de este recurso técnico. Si bien a la fecha existe un estudio de costos del año pasado el mismo debe ser actualizado antes de firmar el convenio, según ha sugerido la Dirección Jurídica, además se debe discutir según ellos sobre las posibles utilidades que tendría la Caja con la formación de este personal técnico. Dentro de la solicitud el INS esta requiriendo formar además médicos especialistas en diversas áreas, por lo que se ha establecido la firma de un convenio tripartito INS-UCR-CCSS, la Universidad esta solicitando por parte del INS un aporte anual de \$1.000,00 por estudiante. La Caja podría disponer durante el tiempo de la formación de estos profesionales de recurso humano adicional sin costo, por la jornada regular y las cuatro guardias académicas que serian cubiertos por el INS, con quienes estos médicos firmarían contrato de trabajo. En este caso particular solo queda esperar a que la Dirección Jurídica resuelva sobre el convenio y de la posibilidad de que sin ser trabajadores de la Caja, esos médicos puedan atender pacientes de la CCSS.

También esta pendiente de resolución la necesidad de formar auxiliares de enfermería para los terceros que prestan servicios a la Caja (Cooperativas, Asociaciones entre otros), quienes de acuerdo a la última licitación deberán ampliar su

recurso humano o reponerlo por recurso certificado y de acuerdo a las exigencias institucionales. Sobre este tópico existen una serie de preocupaciones planteadas por las partes, en nuestro caso particular nos corresponde formar de acuerdo a los costos institucionalmente establecidos y en el caso de los ATAP y REDES sería aplicar el examen de certificación para que esos técnicos puedan laborar en unidades prestadoras de servicios contratadas por la Caja. Actualmente el proceso esta detenido esperando a que el coordinador doctor Ortega Canales designado por la Gerencia Médica avance en la etapa de negociación y coordinación, por lo cual el CENDEISSS ya ha hecho manifiesta su preocupación por el atraso en este proceso donde convergen varias partes como interesadas o responsables.

Siempre en el marco regulatorio y particularmente en lo que tiene que ver con la actividad clínica docente (uso de campos clínicos) para internos universitarios, hasta este año la Caja no cobraba o recibía a cambio nada de ningún centro de estudios por el uso de estos campos clínicos, pero a partir de la firma del convenio con la UCR los mismos quedan incorporados como servicios que la Caja da a la universidad y ésta a cambio debe retribuir con actividades de índole educativo. Tal situación plantea la necesidad de analizar con las autoridades superiores la conveniencia de requerir a las diferentes universidades que utilizan campos docentes para internado la firma de un convenio para que de igual manera retribuyan por su uso, como ya se hace por el convenio mencionado por la UCR.

Considerando la situación económica de la Institución al día de hoy, se hace necesario llamar la atención en relación a la creciente demanda de presupuesto para atender el pago de la denominada beca para los internos universitarios en su condición de estudiantes de último, y que para el próximo año supera los 1.400.000.000 de colones. Si bien en la ley 8836 se establece el pago de la beca para los internos universitarios, la misma no indica que ello debe ser asumido por

la Caja, recuérdese que son estudiantes de último año en sus centros de estudio y que la Caja ante la carencia de campos de práctica de las universidades facilita a esas sus espacios docentes para que sus estudiantes lleven a cabo su última práctica dentro del plan de estudios, por lo que se debe valorar la viabilidad presupuestaria de mantener ese pago, o bien buscar otras formas de como dar solo el beneficio de uso del campo docente sin pago del estudiante y no como sucede hoy día en que se da doble beneficio, con las implicaciones que podría tener para los funcionarios de la Caja.

En las páginas siguientes se presentan algunos de los objetivos que corresponden a las diferentes Subáreas y algunos datos relevantes en cuanto a logros y otros aspectos más.

Beneficios para Estudio

- *Coordinar, controlar, asesorar y gestionar las acciones para el otorgamiento de los beneficios de estudio conforme a las políticas, prioridad y necesidades institucionales, con base en la planificación, diagnósticos de necesidades, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y la normativa vigente, con el fin de desarrollar el recurso humano institucional.*
- *Coordinar con los centros educativos a nivel nacional e internacional las acciones pertinentes para la concesión de los beneficios para estudios con el propósito de disponer de ofertas educativas viables y facilidades a los funcionarios de la Institución.*
- *Implementar las políticas y las normas establecidas por la Institución en materia de beneficios para estudios con base en el Reglamento, los instructivos y manuales definidos, a efecto de lograr la efectividad en la gestión.*
- *Gestionar el cobro y el control de cumplimiento de los beneficios para estudios de acuerdo con la normativa institucional, para garantizar a la institución el cumplimiento adecuado de los compromisos adquiridos por los beneficiarios.*
- *Administrar los recursos financieros beneficios para estudios y auxilios especiales reembolsables para la capacitación y formación del recurso humano institucional con base en las políticas y las normas vigentes, con el fin de lograr la eficacia y la eficiencia de los recursos asignados.*
- *Obtener y divulgar la disponibilidad de becas a nivel nacional e internacional, a efecto de que los funcionarios se informen de la oferta existente.*

En el cumplimiento de los objetivos de esta Subárea durante el periodo en cuestión, se ha contado con la importante participación de dos funcionarias a cargo de la Jefatura, quienes asumieron en su momento ir estableciendo dentro de sus posibilidades y de su equipo de trabajo, procesos propios y asignar responsabilidades.

En el cuadro siguiente se muestra los montos de presupuesto que se han requerido en las diferentes partidas, donde se evidencia un decrecimiento importante del interés de los funcionarios poder contar con financiamiento por auxilio especial reembolsable, la mayoría buscan ser financiados con la partida de becas regulares o bien por los fondos de la red oncológica. En el caso de la partida 2631 becas de funcionarios comparadas con las de los internos universitarios, se muestra que con excepción del año 2009 siempre se ha demandado más presupuesto compartidamente para los internos, contrario a lo que debió ser el financiamiento del desarrollo del recurso humano institucional, ello llama la atención, más aun cuando en diferentes oportunidades el CENDEISSS ha externado su preocupación y propuesta a la Gerencia para reducir el gasto de esta partida para reforzar la de becas regulares de los trabajadores, no siendo aceptado, instruyéndose en contrario afectar las becas de los trabajadores.

*Presupuesto durante el periodo
-2006-2010-
Expresado en colones costarricenses*

	Partida 2444	Partida 2631	Partida 2630	Total
Año 2006	105.588.848,65	273.091.443,14	586.633.744,80	965.314.036,59
Año 2007	136.991.013,00	388.352.500,00	615.213.345,05	1.140.556.858,05
Año 2008	192.091.138,75	612.030.706,43	718.298.487,45	1.522.420.332,63
Año 2009	87.382.806,15	1.215.255.190,34	871.595.961,00	2.174.233.957,49
Año 2010	65.577.060,63	992.813.821,00	1.081.765.547,00	2.140.156.428,63

Fuente: Beneficios para Estudio

Dentro de la función de gestión de cobros, aunque se hace un esfuerzo importante los resultados no han sido los deseados, debido a ello entre otros a la carencia de recursos humanos idóneo para llevar a cabo estas tareas a lo interno del CENDEISSS, además los otros actores que Institucionalmente son responsables no le dan importancia debido al proceso. Este centro ha tratado desde lo que son sus competencias de gestionar el cobro, lograr una participación activa de los funcionarios de la Gerencia Pensiones quienes tienen a cargo el sistema en que se llevan estos beneficios y el de el Departamento de Gestión de Cobros, pero la respuesta ha sido parcial, aunque a este departamento por estructura definida le corresponde la función de cobro y arreglos de pago.

El SICRE, sistema en que se administran los beneficios para estudio como ya mencione esta a cargo de la Gerencia de Pensiones y en este por mucho tiempo el CENDEISSS no tuvo participación directa, no es hasta que se

empezó a tratar de establecer el cobro como proceso regular así como la identificación de los diferentes actores y a promover la participación de ellos es que terminamos enterándonos que el sistema como tal fue modificado en el 2006, que nosotros no disponíamos de conocimientos del funcionamiento de ese, por lo que hemos estado sujetos a la buena disposición del Jefe del Área de Informática de esa Gerencia, quien nos facilitó durante este año algunas horas de uno de sus funcionarios con quien ha podido establecer un proceso con la participación nuestros funcionarios para conocer de manera parcial elementos de control y registro de cobros de becas y auxilios. Este apoyo ha resultado invaluable permitiendo estar al tanto sobre lo que para el sistema son: cobro administrativo, pre-cobro judicial y cobro judicial, y que en total superan los 600.000.000 de colones.

Ante la magnitud de esta situación recién identificada, se ha tomado la decisión de reforzar a Beneficios de Estudio, contando con la colaboración de las Jefatura del Subárea de Desarrollo Profesional, quien esta disponiendo que 3 de sus funcionarias pasen por un periodo de tiempo a reforzar los procesos de cobro en conjunto con los responsables de cobro de la Subárea y así dinamizarlo para tratar de realizar lo que corresponde al CENDEISSSS en el menor plazo posible y promover la participación activa de cobros institucionales en lo que a ellos corresponde. Tal situación se pudo haber manejado de manera mas oportuna si hubiese sido posible disponer de manera permanente un funcionario con formación en informática en este centro como administrador del sistema, encargándose además del SICRE.

La gestión y divulgación de becas no ha sido posible sistematizarla de la manera deseada, no solo por la falta de recurso humano que se dedique a tiempo completo a ello, también obedece al modelo que actualmente se mantiene funcionando dentro de los trámites de beneficios para estudio, donde en su mayoría los

interesados gestionan ante los centros de estudio u hospitales para que les reciban en su rotación.

El esfuerzo institucional es evidente en el campo de la formación y capacitación de su recurso humano, al formularse la política institucional en este campo y su reglamento, así como lo demuestran los datos actuales, los cuales permiten ver el número de beneficios otorgados a los diferentes grupos ocupacionales de un año a otro, con un repunte importante en el 2008 y pero con disminuciones en los siguientes, más evidente a partir del momento en que se acentúa la crisis económica en la Caja.

BENEFICIOS OTORGADOS AÑOS 2007-2011

Subárea Beneficios para Estudios CENDEISSS

TIPO	AÑOS					TOTAL
	2007	2008	2009	2010	2011	
CAE	21	322	323	201	94	961
ATAPS	92	43	20	60	35	250
Otros Formación	164	250	86	92	61	653
Otros Capacitación	0	92	135	58	34	319
TOTAL	277	707	564	411	224	2183

Fuente: Beneficios para Estudio

Posgrados y Campos Docentes

- *Gestionar en convenio con la UCR la formación de los especialistas para dotar de recurso humano especializado en ciencias de la salud a los servicios de la CCSS como respuesta a las necesidades de salud de la población.*
- *Gestionar y regular la administración de los campos clínicos para salvaguardar los derechos de los usuarios y los recursos institucionales mediante con base en las directrices de la CCSS.*
- *Gestionar la implementación de exámenes (medicina, microbiología y farmacia) para asignar beca y campo docente a los estudiantes que realizarán el internado universitario en las unidades docentes de la CCSS.*
- *Apoyar y fortalecer los servicios de salud del primer nivel de atención, aportando profesionales en Ciencias de la Salud, que realizarán el servicio social en la CCSS, con los conocimientos básicos en gestión y atención local, para desempeñarse con eficiencia y calidad; mediante cursos de inducción.*
- *Fortalecer el desarrollo y la capacidad resolutive del primer nivel de atención de la CCSS por medio de los Cursos Especiales de Posgrado Gestión Local en Salud y Atención Integral.*

La formación de médicos especialistas es una responsabilidad de la UCR, así establecido por el Legislador al constituirse este centro de estudios, pero por convenio la CCSS históricamente ha tenido una participación muy activa, tanto que es frecuente que los ciudadanos y la prensa la responsabilicen no solo de no contar con los profesionales necesarios, sino de que también no fórmarlos oportunamente. Como las verdaderas competencias son conocidas a lo interno no es necesario ampliar explicaciones, lo que si se debe hacer es definir claramente cual

debe ser el papel que juegue la Subárea de Posgrados y Campos Docentes como contra parte institucional.

De acuerdo a los datos disponibles se deja constancia sobre lo que son las necesidades de especialistas del 2005 al 2014 resultando ser en total 1926 profesionales, de los cuales se han graduado al 2011 en diferentes áreas de especialidad 1093, por lo que el faltante resultaría ser de 834, número al que se debe agregar los que en este momento se están formando y que se graduarán durante los restantes años del periodo.

En relación a los campos clínicos se ha venido trabajando en la revisión de la normativa, ajustando lo más posible a las necesidades institucionales, pero todavía persisten una serie de vacíos, como son la disposición de estos espacios para los internos de las universidades privadas, las cuales no pagan por el uso de estos espacios docentes a la Caja, a pesar de que si se lo cobran al estudiante, situación que genera un evidente malestar en los sectores afectados. Tal situación hace necesario definir de una vez por todas cuales deben ser las relaciones de colaboración con estos centros de estudio, con los cuales seria conveniente establecer un convenio de intercambio reciproco, como el actual con la UCR o bien, que el uso de ese espacio docente como ya se ha sugerido le sea dado al estudiante como beca, dejando de reconocer la beca en efectivo como sucede hoy día.

El internado no solo tiene un impacto directo sobre las finanzas institucionales por el pago de la beca, también repercute en el quehacer de las unidades involucradas, al demandar la disposición de sus recursos humanos disponer de tiempo tanto para la elaboración y aplicación del examen a los diferentes grupos, del mismo modo mes a mes debe realizarse trabajo adicional en los Comités Locales,

para reportar estos estudiantes a Beneficios para Estudios, donde se debe trabajar durante varios días en la digitación y programación del pago de una beca, que aun no esta claro que sea responsabilidad de la Caja, ya que si bien la ley estable el pago como un derecho, en la misma no se indica quien debe hacerlo. Una reflexión algo ligera sobre ello deja algún grado de preocupación planteado, más si se recuerda lo indicado por el Lic. Rafael González Ballar, consultor legal que fue contratado por la Institución para que realizara un estudio de la ley 6836, de cuyas recomendaciones se puede extraer a manera de resumen la urgente necesidad de reducir la beca para estos del 50% a que se había elevado nuevamente al 36.6%. Recomendando además un proyecto de ley para aclarar y definir la situación de los interno y residentes, dicho proyecto aunque llegó a la Asamblea Legislativa, no se le dio el trámite por lo que se debería valorar la revisión con las negociaciones necesarias para lograr que sea llevado a discusión, siempre que exista un verdadero interés institucional por resolver esta situación.

Para fortalecer los servicios de salud, se apoya participando activamente en la asignación e inducción de los médicos de servicio social, así como en el desarrollo de los cursos de Gestión local de Servicios de Salud y de Atención Integral, donde se observa que los resultados han sido satisfactorios; de igual forma se ha comportado el interés mostrado por los funcionarios de la Caja en el curso de Gestión Local. En el primer caso tenemos que se han capacitado 683 funcionarios, en tanto que el Curso de Atención Integral han participado hasta la fecha 273 funcionarios.

Desarrollo Profesional

- *Las competencias en resumen de esta unidad se pueden encuadrar dentro de estos grandes objetivos:*
- *Ejecutar los procesos de desarrollo profesional y de capacitación, a partir del diagnóstico de necesidades, la programación establecida y las directrices institucionales o nacionales, con la finalidad de contar con funcionarios formados y capacitados para el logro de la misión y la visión de la Institución y las estrategias definidas en el sector salud.*
- *Promover el desarrollo profesional y la capacitación en los diferentes establecimientos de salud desconcentrados, mediante la asesoría, la información, la elaboración de la normativa y los lineamientos requeridos, con el fin de impulsar los procesos de desconcentración.*
- *Impulsar el desarrollo de habilidades y destrezas del personal institucional a través del Programa Institucional de Pasantías, para incrementar la capacidad resolutive en el ámbito clínico y administrativo.*
- *Formar auxiliares de enfermería y asistentes técnicos de atención primaria a través de la acción del Programa de Formación de Auxiliares de Enfermería, procurándole a la Institución el personal que requiere para la prestación de los servicios de salud a la población.*
- *Gestionar procesos de formación de tecnólogos en salud a través de la coordinación con los entes formadores o la generación de alternativas innovadoras de formación, procurando que la Institución cuente con el personal que requiere para brindar servicios de salud oportunos y con calidad.*

En el cumplimiento de su quehacer esta unidad se ha abocado desde su constitución a la coordinación, programación y ejecución de actividades de capaci-

tación y en algunos casos a la de formación tales como la de Auxiliares de Enfermería y asistentes Técnicos de Atención Primaria, y otras que son propias de sus competencias. Como se ha indicado con anterioridad, se puede decir que su quehacer es muy variado, con un equipo de trabajo comprometido como lo son todos los funcionarios de esta Área, donde se cuenta con el liderazgo de cada una de las jefaturas de las subáreas y programas.

Durante el año 2006 en datos disponibles se observa que esta subárea desplegó acciones muy variadas de las cuales se detallan algunas como ilustración:

- Elaboración de Plan de Capacitación Desarrollo de Proyectos de Baja Complejidad y Obra Menor.*
- Redacción, levantamiento de texto y la gestión de la edición de 11 módulos del curso Principios Básicos de Farmacia para Personal de Apoyo.*
- Coordinación general del curso Principios Básicos de Farmacia para Personal de Apoyo, en siete regiones del país y dos subáreas del nivel central.*
- Coordinación del Subproyecto Uso Racional de Medicamentos a cargo del Consejo de Farmacia del CENDEISSS, para la capacitación de profesionales del I Nivel de Atención.*
- Proceso de Formación en Electrocardiografía y Electroencefalografía. Se coordinó con la Escuela de Tecnologías de la Universidad de Costa Rica para iniciar carreras en el mes de marzo del presente año.*
- Elaboración de la normativa de Pasantías. Aprobado por Gerencia Médica (Nov. 2006).*
- En coordinación con la Gerencia de Operaciones y la Contraloría General de la República se organizaron los grupos y se realizó la convocato-*

ria a 376 funcionarios institucionales para su participación en la capacitación del Sistema Integral de Administración de Contrataciones (SIAC)

A esta información debe sumarse la los logros alcanzados en la formación de auxiliares de enfermería y la capacitación de temas varios que por falta de un sistema de información en el centro no se pueden acceder de manera oportuna para este caso en particular.

En el año siguiente 2007 contando con la colaboración y contratación de servicios profesionales se llevó a cabo el programa de Reanimación Cardiopulmonar en que se logró capacitar a 418 funcionarios entre profesionales y técnicos. Además en conjunto con la Escuela de Microbiología de la UCR, se capacitaron 92 técnicos de esa área de especialidad. De igual manera con financiamiento del Proyecto de Modernización y en respuesta a prioridades institucionales se llevó a cabo el curso de Gerencia Moderna con la participación de 66 funcionarios de cuadros de remplazo así definidos por la Gerencia Médica. Por otro lado se convocó la participación del personal en el cursó de Técnicos en Gestión Loca y se mantuvo activa la formación de Auxiliares de Enfermería y ATAP.

En el caso del Programa de Pasantías con su normativa ya aprobada, así como con los costos definidos para los no trabajadores, se empieza a dar un aumento en la demanda no solo de trabajadores, se observa un creciente interés de no trabajadores particular profesionales interesados en hacer estudios de especialización bajo el convenio con la UCR, quienes ven la participación en pasantías específicas como una forma de mejorar sus posibilidades de ser aceptados como residentes. Tal situación tiene sus pros y contras, permitiendo aumentar ingresos a la Institución, pero acompañado de un esfuerzo mayor tanto de los servicios que

reciben a los pasantes como a lo interno de la Subárea donde se deben duplicar la disponibilidad de la funcionaria a cargo para atender la creciente demanda.

Para otros grupos del personal institucional se tiene que variado números de actividades desarrolladas, se ha permitido que en total 1.487 funcionarios recibían capacitación, los temas desarrollados son entre otros: Vigilancia Epidemiológica, Técnicas de Farmacia, Contabilidad y Suministros, Auditoria Operativa y Auditoria Integral, Derecho Laboral, Inglés, Manipulación de Alimento, Eppi Info, Contratación Administrativa y otros.

En el 2008 se continuo con el desarrollo de la capacitación y formación en cursos de corte administrativo, como Gerencia Moderna, Lesco, Contratación Administrativo y otros mas para un total de 84 cursos. A nivel Clínico Epidemiológico, los mismos son en RCP, Neorest, Técnicos de Farmacia.

En el caso de la formación se da inicio al plan de contingencia presentado por la Dirección Ejecutiva de este Centro a la Gerencia Médica, con el fin de atender el déficit de formación de Auxiliares de Enfermería, para lo cual se crean nuevas plazas para instructoras, que son asignadas a diferentes centros asistenciales con el fin de que sean parte activa de ese proceso, además la Gerente compromete la creación de los códigos de plaza necesarios para nombrar los auxiliares una vez graduados, situación que permite fortalecer la calidad de los servicios prestados a los usuarios.

En el 2009, de igual forma se continua en cumplimiento de los objetivos mencionados desarrollando acciones educativas para diferentes grupos ocupacionales, dentro de ese proceso se contrataron 36 cursos de LESCO, para

12 grupos en todo el país, en tres niveles para algunos casos y los cuatro niveles en el caso de la Región Chorotega y un grupo de farmacéuticos. Además se desarrollaron los Cursos de Gerencia Moderna ya mencionado y el de Gerencia Avanzada contratado al INCAE. Seminario de Sensibilización para la Administración de los Servicios de Salud y de Dirección Estratégica de la Capacitación ambos con la cooperación de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS). Con recursos internos se llevó a cabo el curso de Control de Activos, en total fueron 71 cursos y participaron 1256 funcionarios.

En el plan de contingencia mencionado, se recibieron en ese año 340 estudiantes para el curso y se graduaron 337, tan solo 3 menos de lo proyectado. Contrario a lo que sucedió con los ATAP para los cuales solo se solicitó beca para 20 estudiantes, 6 de la Chorotega y 14 de la Brunca, es evidente que las unidades priorizaron auxiliares por razones obvias, al existir el compromiso de la Gerencia de crear las plazas necesarias para nombrar esos una vez formado.

Para el año siguiente, 2010 la capacitación en le área administrativa se mantuvo, pero redujo considerablemente el numero de cursos y de participantes, siempre se trabajo fuerte en Lesco, Control Interno y Control de Activos y otros mas, se impartieron 36 cursos para 614 participantes. En el Programa de emergencias médicas se llevaron a cabo 26 cursos para 409 trabajadores, sobre apoyo vital básico y avanzado, en tanto que para Neorest se dieron 35 para 416 funcionarios.

En otros temas tales como SIFA se realizaron 21 cursos para 534 de diferentes niveles, en tanto en farmacia en el Curso de Principios Básicos participaron 246 técnicos, en epidemiología fueron 7 cursos para 178 capacitados.

Las pasantías que han incrementado su importancia y en particular como se mencionó en ciertos periodos del año han ido incrementado su demanda particularmente dermatología, emergencias, cuidado del dolor, gineco-obstetricia y de otros 66 tipos diferentes, con 370 participante en ese año.

La formación de auxiliares de enfermería ese año pasando a ser de 196 graduados, en tanto se incrementó la de ATAP a 62 nuevos técnicos graduados.

En tanto para el 2011 en números gruesos se han recibido a nivel de pasantías a la fecha 275 pasantes trabajadores y 62 no trabajadores, dejando estos últimos en caja por el costo de su participación en la actividad educativa una suma superior a los 30.000.000 millones de colones. De acuerdo al informe de logros del mes de julio presentado a nuestra unidad, los capacitados eran 1995 en temas diversos.

Capacitación en Administración y Seguridad Social

- Desarrollar e implementar programas de educación permanente en gestión desconcentrada de recursos humanos a través del desarrollo de actividades de educación en concordancia con los avances y desarrollo tecnológico para los centros de la Caja Costarricense de Seguro Social.*
- Capacitar a diferentes funcionarios de la Caja Costarricense de Seguro Social en el ámbito administrativo, financiero y contable, de mantenimiento Institucional y Seguridad Social con la finalidad de desarrollar en ellos habilidades, conocimientos y destrezas que les permita mejorar la participación y desempeño en los diferentes procesos de su quehacer diario en apego a la normativa establecida para tal efecto.*

Como Subárea, su vigencia fue limitada a las condiciones propias de su traslado el cual desde principios genero grandes dudas, ya que no solo duplicaba como ya se indicó una unidad ya existente en la estructura del CENDEISSS, igualmente resultó gravosa al presupuesto restringido que se asignaba al Área, ya que contrario a lo que ha sucedido con otras unidades creadas o trasladadas, en este caso el financiamiento de sus actividades quedó como recargo al presupuesto de Desarrollo del Factor Humano, con los recortes que se empezaron a dar desde el año 2009..

Durante el primer año de trabajo de esa nueva Subárea se desarrollaron en total 22 cursos de los cuales 18 fueron financiados con aporte institucional y los restantes 3 se desarrollaron bajo coordinación con el INA y 1 con facilitador interno, para un total de 501 funcionarios capacitados. Para el 2010 se inició el taller del Componente Actitudinal, el cual hasta el día de hoy ha capacitado a 605 funcionarios de diferentes unidades, además el INA para este año amplió su apoyo de una manera muy importante ya que con su participación se dieron 17 cursos, con facilitadores internos se llevaron a cabo 18 cursos y debido a la reducción presupuestaria y las medidas de contención del gasto, solo fue posible contratar 6 cursos capacitándose en total 723 trabajadores.

Sobre los objetivos de esta unidad se observa algún grado de cumplimiento en relación al diagnóstico que en su momento sirvió para establecer las supuestas necesidades y prioridades, pues hasta donde se tiene conocimiento el estudio era de vigencia al 2009, por tanto algunos cambios importantes se dieron durante ese periodo, y que no estaban contemplados en el documento, aun así puede considerarse que lo actuado de alguna manera ha favorecido el desarrollo de los funcionarios que participaron de dichos programas.

Aprendizaje en Red

- *Administrar la educación virtual y el uso del Campus Virtual, utilizadas en las actividades educativas relacionadas con el aprendizaje en red, de conformidad con los requerimientos de la organización, las políticas y las normas definidas en esta materia, con el propósito de fortalecer los programas de capacitación que se otorgan a los funcionarios.*
- *Promover el uso de la educación virtual en las actividades de capacitación de la Institución, a partir de los requerimientos de la organización y las herramientas tecnológicas disponibles, con el objetivo de lograr mayor cobertura de los cursos que se imparten.*
- *Elaborar las metodologías para la implementación del Campus Virtual en la Institución, de acuerdo con las disposiciones técnicas y legales vigentes en la materia y los requerimientos definidos, con la intención de fortalecer la enseñanza en esta modalidad en los diferentes cursos que se imparten en la organización.*
- *Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de las plataformas utilizadas, con base en la programación establecida, los recursos disponibles y la normativa vigente, a efecto de garantizar la continuidad en el desarrollo de los cursos virtuales.*
- *Establecer los procedimientos relacionados con la educación virtual, de conformidad con la normativa vigente y los requerimientos del nivel superior, con el objetivo de regular la gestión institucional en esta materia.*

- *Coordinar con la Subárea de Desarrollo Profesional las actividades de capacitación virtual, a partir de las solicitudes de los funcionarios, las necesidades de la organización y los recursos disponibles, con el propósito de atender en forma oportuna los requerimientos de los usuarios.*
- *Asesorar técnicamente a las diversas unidades de trabajo en el proceso de implementación de las actividades educativas relacionadas con el Campus Virtual, de conformidad con los requerimientos de los usuarios y los lineamientos definidos, con la finalidad de facilitar el uso de esta herramienta de capacitación.*
- *Coordinar el diseño de los cursos a impartir, por medio de la educación virtual, de acuerdo con las necesidades definidas, los recursos institucionales disponibles y los requerimientos de la organización, a efecto de lograr el desarrollo efectivo de la capacitación otorgada a los funcionarios.*

Este programa conceptualizado inicialmente por la entonces Dirección Ejecutiva de este Centro como una Subárea, para lo cual la Gerencia Médica en un principio comprometió su apoyo y que en última instancia no se ha dado, obligó a realizar esfuerzos a lo interno del Área para dotar a esa unidad de algunos recursos mínimos, para que echara andar el proceso, siendo necesaria la gestión propia de esos funcionarios y de colaboradores externos a este centro, quines han llegado no solo como usuarios, también han asumido el rol de facilitadores o tutores.

Siempre en la idea de dar forma de Subárea a esta unidad de trabajo se han mantenido coordinaciones con diferentes instancias institucionales como ya se mencionó, lo mas reciente fue una sección que se sostuvo con el Master Albán

de la O, para definir los aspectos estructurales de esa unidad dentro del CENDEISSS como organización, a lo cual se acordó cambiar el nombre propuesto y denominarle como *Virtualización de la Educación*.

Este programa con sus recursos propios esta llamado no solo a convertirse en una Subárea según lo acordado, sino que también debe ser la punta de lanza de una nueva modalidad de trabajo que debe ofrecer como herramienta novedosa la oportunidad, para que mas unidades logren fortalecer el desarrollo de su recurso humano, pero para hacer esto efectivo, se visualiza una interrelación de esta unidad con las otras del Área, proponiendo y facilitando a esas el modelo de educación virtual como herramienta para que esas unidades como responsables del desarrollo del recurso humano la aprovechen para ampliar su marco de acción.

En los datos de logros de esa unidad se tiene evidencia de un avance importante de la misma, que como tal, fue propuesta en el primer semestre del 2008 y establecida como Programa de Aprendizaje en Red adscrito al Área de Desarrollo del Factor Humano lo que se hizo efectivo en agosto del mismo año, empezando con la instalación y puesta en práctica de la plataforma tecnológica para la administración de las actividades educativas en línea. Entre agosto del 2008 y setiembre del 2009 se desarrollaron 11 cursos en esta nueva modalidad, se consolidaron los equipos de coordinadores con expertos institucionales como estrategia para brindar los cursos en línea con recursos institucionales. Al mismo tiempo se inició el plan piloto, cuya evaluación se realizó a partir de enero del 2010.

Dentro de ese proceso se evidencia la presencia de un involucrarse de parte de los funcionarios quienes han atendido la invitación o indicación de sus jefaturas para convertirse en tutores institucionales y ejercer el rol en línea el

fortalecimiento y posicionamiento del aprendizaje en red en la Caja, con cursos que responden a las metas de Gerencia y otros de índole estratégico, como los que se detallan a continuación:

Cantidad de funcionarios capacitados por curso en línea. Enero-Noviembre 2010.

<i>Nombre del curso</i>	<i>Cantidad de funcionarios capacitados</i>
<i>Control Interno</i>	40
<i>Levantamiento, documentación y Rediseño de Procesos</i>	40
<i>Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional</i>	50
<i>Contratación Administrativa</i>	30
<i>SQL Server</i>	35
<i>Fundamentos de medicina familiar para la atención primaria en CR</i>	25
<i>Tutores en Línea</i>	100
<i>Diseño de Actividades Educativas en línea</i>	15
<i>Total</i>	335

Fuente: Aprensizaje en Red.

Nuevos cursos en desarrollo sobre temas que responden a las metas de la Gerencia y a aspectos estratégicos de la Institución:

Origen de la Solicitud	Cursos en desarrollo
<i>Líneas estratégicas de la Gerencia.</i>	<i>Adaptación del curso de OPS "Desarrollo de las capacidades para la renovación de la APS"</i>
<i>Apoyo a cumplimiento de metas 15.1 y 15.2 Gerencia Médica</i>	<i>Introducción a la Atención al Domicilio.</i>
<i>Plan Institucional de Atención Integral al paciente con Cáncer</i>	<i>Cuidados Paliativos.</i>
	<i>Tumores malignos más frecuentes: mama, útero, próstata, pulmón, gástrico (primer nivel de atención)</i>
	<i>Sensibilización al abordaje integral del paciente con cáncer</i>
<i>Informe auditoría ASS-150-R-2009 "Evaluación de la Especialidad de Geriatria y Gerontología a nivel nacional. Gerencia Médica. UE2901"</i>	<i>Atención al usuario adulto mayor.</i>
<i>Comité Ejecutivo EDUS (Gerencia Médica y DTIC)</i>	<i>Expediente Digital Único. SIIAC: citas y agenda</i>
	<i>Expediente Digital Único. SIIAC: inscripción y validación</i>
<i>Plan Institucional de Atención Integral al paciente con Cáncer</i>	<i>Guías Clínicas de Cáncer.</i>
<i>Planificación AIISP. Dirección de Servicios de Salud.</i>	<i>Guías Clínicas de Hipertensión.</i>
<i>Hacer efectivo el cumplimiento de la Ley 7852, su reglamento y manual.</i>	<i>Juntas de Salud.</i>
<i>Proyección para la promoción de este fondo creado recientemente.</i>	<i>Fondo Investigación e Innovación Tecnológica</i>

Fuente: Aprendizaje en Red.

Aunque los resultados son satisfactorios al día de hoy las limitaciones a enfrentar el resultado son numerosas, no se ha podido consolidar la estructura la cual fue elaborada y recomendada por Desarrollo Organizacional para que sea trasladada por la Gerencia a conocimiento de la Junta Directiva. Por otro lado, debido a la difícil situación económica de la Caja, no solo se dejó sin honrar el compromiso Gerencial de dotar a esa unidad de los recursos humanos mínimos necesarios identificados en el plan de desarrollo propuesto.

Generalidades

Como Jefatura de Área se ha correspondido por solicitud de la Dirección Ejecutiva brindar apoyo atendiendo diferentes informes de Auditoria, lo cuales quedan bajo custodia en copia por la secretaria, con respuesta reciente sobre el agrado de atención. En cada uno de los expedientes consta documentación sobre el estado actual, en algunos casos el avance de la atención está sujeto a acciones externas como es el caso de aquellos que demandan definir el nuevo modelo de atención, los RCP para lo cual no se cuenta con docentes y otros en los que sea ha concluido o hemos tenido que para la atención de recomendaciones dadas por los auditores como responsabilidad a las Autoridades Superiores.

Conclusiones.

En el ámbito de la formación es evidente el esfuerzo de la CCSS para el mejoramiento de su recurso humano en los últimos años, con una inversión sostenida durante los primeros años del período tanto en la partida de becas como de auxilios, en los cuales se han creado oportunidades importante de mejora para los servicios que presta la Institución a sus usuarios al poder ofrecerles una mejor atención con mas profesionales formados y capacitados, en los mas novedosos conocimientos y técnicas.

De igual manera se han comprometidos importantes esfuerzos en la formación de médicos especialistas, con un incremento amplio de plazas para residentes que fueron creadas por la Gerencia, lo que permitiría atender el déficit de ese recursos de acuerdo a lo indicado en el Diagnóstico de Necesidades al año 2017. Ambas situaciones podrían verse afectadas, debido a las medidas de contención del gasto dictadas por la Junta Directiva, que impactan directamente las actividades de capacitación, al reducirse la posibilidad de contratación de servicios profesionales para la docencia, el pago de viáticos y sustituciones, aunque el impacto es mayor en el caso de los becarios con presupuesto CCSS, a quienes hasta el día de hoy solo se les otorga permiso con goce de salario con cargo a la Unidad que le propone, por lo que es muy probablemente que el próximo año se reduzca más el número de beneficiados y de candidatos a la residencia.

Como se ha indicado en varias oportunidades, aunque existe una Ley que establece el pago de las becas de los internos universitarios, la misma no dice quien la debe pagar, por tanto en un análisis interno se ha concluido que no existen razones para que la Caja continúe atendiendo el pago de esas, con el

menoscabo que ello significa al cumplimiento de tareas sustantivas de la Organización y para con sus funcionarios, bien se podría pensar que al ser estos estudiantes de ultimo año de la una carrera de ciencias de la salud, el asunto de la beca debería ser del centro de estudios con ellos y no como sucede hoy día, donde la Caja les paga y la universidad le cobra a los estudiantes por el campo docente. De la misma forma y por ser parte integrante del mismo marco legal, y ante el impacto de la crisis de la Institución en el desarrollo de recursos humanos, se observa con preocupación la sostenibilidad que pueda darse en el tiempo a la formación de médicos especialistas del sistema de médico trabajador con salario y pago de guardias.

Aunque la capacitación en gran medida se sustenta al igual como sucede con las pasantías en la colaboración y voluntariado de los funcionarios institucionales y otros, es valido dejar planteado el esfuerzo que deben hacer los compañeros coordinadores de estos procesos y sus jefaturas, para lograr que estos aporten sus conocimientos al servicio de los funcionarios de la Caja, y por ende en el mejoramiento de la gestión de estos al servicio de los asegurados y sus familias.

Dentro de lo que son las coordinaciones y colaboración de la Caja a lo externo, esta Institución siempre a facilitado sus instalaciones para que los centros de estudio puedan llevar a cabo las prácticas académicas para los estudiantes de ciencias de la salud, algunas veces con costo como sucede con los campos docentes a nivel de grado para las universidades privada y como un servicio para los estudiantes de internado. Pero a partir de la firma del Convenio Marco con la UCR, con la cual se acuerda una especie de retribución en servicios por el derecho al uso de esos espacios docentes, situación que no sucede con las universidades privadas, quienes durante mucho tiempo han estado usufructuando de los recursos públicos a su favor, con las implicaciones que ello pueda tener,

pues si bien esta sustentado en un reglamento aprobado por la Junta Directiva, ya en su oportunidad algunos expertos en derecho han externado criterio sobre el riesgo que tendría para los funcionarios que han autorizado mantener este tipo de situación, sugiriendo promover cambios en la normativa y legislación vigente.

Recomendaciones:

Debe darse seguimiento al convenio marco con la UCR, para lograr una verdadera reciprocidad entre lo aportado por una y otra Institución, logrando que la atención de las necesidades externadas por la Caja no quede sujeta a lo que el centro de estudios este dispuesto a ofrecer. Además se debe llevar un control de lo que significa el aporte de cada una de las instituciones para mantener un equilibrio entre la colaboración que da una y otra institución.

Dentro de la línea de la recomendación anterior y al existir interés demostrado por otros centros de estudio de firmar convenios con la Caja para uso de campos docentes y otros con esta, es conveniente valorar crear para el adecuado seguimiento de estos, una unidad administradora de estos convenios, la cual debería entre otros, controlar los acuerdos de partes, los aportes o retribuciones de la contraparte, según lo acordado, vigencia, renovaciones o modificaciones, solicitudes de prestación de servicios, ampliaciones entre otros.

Ante la crisis actual, se sugiere valorar cambios en participación institucional en el pago de las becas de los internos universitarios, al día de hoy como es conocido se le otorgan para ellos dos beneficios, ha saber: pago en dinero y exoneración del pago del campo docente, cuyo costo aproximado es similar al pagado

por beca, con el correspondiente daño al patrimonio Institucional.

Promover antes las Gerencias respectivas definir las competencias del control y tramite de cobro de los auxilios reembolsables e incumplimiento de becas, dejando únicamente bajo responsabilidad de la Subárea Beneficio para Estudio el identificar al incumpliente tal como esta indicado en los documentos de Estructura de la Gerencia Financiera.

ANEXOS

