



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

ASAAI-56-2015  
02-03-2015

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del 2014, del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

En la evaluación realizada se determinó, que los funcionarios institucionales desconocen los cinco valores aprobados por la Junta Directiva, consistentes en el compromiso, la responsabilidad, la cortesía, el respeto y la honestidad.

De lo anterior se desprende que en una institución como la Caja Costarricense de Seguro Social, es fundamental crear una identidad institucional y la promoción de la ética entre los colaboradores, para el mejoramiento de la gestión administrativa y sobre todo para una prestación de servicios de salud de calidad, no se ha alcanzado la sensibilización esperada en esta materia.

En el presente estudio se evidenció que a nivel institucional se han efectuados acuerdos sobre el compromiso con el desarrollo de la ética y los valores, y se han creado estructuras para sensibilizar a los funcionarios y usuarios de la Institución, sin embargo, se requiere una coordinación y comunicación que permita encaminar todos los esfuerzos hacia un objetivo común, alineado a la misión y visión de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Debido a lo anterior se recomienda a la administración activa elaborar un plan de acción tendiente a estandarizar y difundir los valores institucionalmente establecidos; así como definir el programa de trabajo anual que deberán desarrollar los G.E.V.I. en cada unidad, quedando como responsabilidad de la citada Subárea la fiscalización y verificación del cumplimiento del programa que sea definido.

Además, se recomendó instruir a todas las unidades a efecto de que se incluyan dentro de sus programas de trabajo y con los recursos disponibles, el desarrollo de temas relacionados con la ética, así como con los valores definidos aprobados institucionalmente.