



*Política de Capacitación y Formación  
del Recurso Humano de la CCSS*

**Aprobada en Junta Directiva de la CCSS**

**Artículo 5, Sesión 8202, 15/11/2007**

## ***I. INTRODUCCIÓN.***

El acelerado ritmo de cambio y las necesidades crecientes de la población hacen que las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios de salud y de pensiones requieran invertir una parte significativa de sus fondos y del tiempo de su personal en actividades de Capacitación y Formación, para mejorar la eficacia y eficiencia de sus servicios.

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) realizará esta tarea basándose en un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Formación que conllevará a un Plan de Capacitación y Formación, ambos elaborados por las unidades ejecutoras de manera desconcentrada. En la elaboración de estos diagnósticos y planes, se tomarán en cuenta, entre otras variables, los recursos económicos, el perfil epidemiológico, los cuadros de reemplazo para sustituir al personal que se promueva o se retira, la infraestructura, el equipamiento y la tecnología.

La CCSS promoverá la equidad y el acceso universal de la población a los servicios de salud y pensiones. Para ello contratará a los funcionarios con el perfil ocupacional requerido, y promoverá el desarrollo necesario de sus recursos humanos (técnicos, administrativos, profesionales y personal de apoyo) para la adecuada prestación de los servicios, con el propósito de contar entre los distintos equipos de trabajo con personas altamente capacitadas y formadas, según las necesidades identificadas.

En cada nivel de atención y en lo administrativo, las actividades educativas serán programadas para cumplir con el compromiso de los funcionarios de ofrecer a los usuarios su derecho a una atención con calidad, con eficiencia y en forma oportuna, de acuerdo con el Código de Ética del Servidor del Seguro Social y los derechos de los ciudadanos consagrados en nuestra legislación.

La instancia responsable de la conducción estratégica de los procesos de capacitación y formación de la CCSS será el CENDEISSS, para lo cual se fortalecerá su rol rector, con base en el desarrollo de sus competencias técnicas y administrativas.

## ***II. MARCO LEGAL.***

Para asegurar una atención de los servicios de salud y pensiones que brinda la Institución con calidad y en forma oportuna, las actividades de Capacitación y Formación, se realizarán en concordancia con la normativa institucional vigente y de acuerdo con los principios fundamentales de la Seguridad Social: Solidaridad, Universalidad, Equidad, Integridad, Unidad, Obligatoriedad y Subsidiariedad.

Esta política se operacionaliza mediante el "Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social", aprobado por la Junta Directiva de la CCSS en el artículo 20º, de la sesión número 8161 del 21 de junio, 2007.

## ***III. OBJETIVO.***

Establecer las directrices de la gestión de Capacitación y de Formación del Recurso Humano en el corto, mediano y largo plazo en forma eficiente, eficaz, equitativa y desconcentrada, para otorgar servicios de salud y pensiones con calidad y en forma oportuna.

#### **IV.POLÍTICAS GENERALES.**

##### **1.- De la prioridad del desarrollo del Recurso Humano.**

La CCSS considera al Recurso Humano Institucional como su recurso más valioso y establecerá como proceso prioritario su actualización permanente por medio de la Capacitación y la Formación acorde con las necesidades de prevención, promoción y atención de los habitantes de Costa Rica, el desarrollo del conocimiento y las posibilidades financieras.

##### **2.- De la Capacitación y la Formación como parte del desarrollo del Recurso Humano.**

La Capacitación y la Formación son un aspecto fundamental en el proceso de desarrollo del Recurso Humano, y la Institución promoverá las condiciones propicias (según sus necesidades y posibilidades financieras) para el acceso al conocimiento en función del mejor desempeño de sus funcionarios.

##### **3.- De la equidad de la docencia.**

La docencia deberá ser equitativamente distribuida y estimulada en todas las dependencias de la CCSS, con participación de las distintas gerencias, en los tres niveles de atención, en todas las regiones, basados como está dicho en esta política, en los estudios de necesidades y con énfasis en las regiones en donde haya mayores necesidades de Capacitación y Formación, acordes con el perfil epidemiológico y social de la población a atender.

##### **4.- Del ámbito de acción del CENDEISSS.**

El CENDEISSS se constituye en Rector de la conducción estratégica de los procesos de Capacitación y Formación en la CCSS, y lidera estos procesos como apoyo a las instancias que realizan la docencia de los funcionarios de la Institución.

##### **5.- De la responsabilidad institucional.**

La Institución se responsabilizará por medio del CENDEISSS, de los Centros de Atención y de las Unidades Administrativas, de la Capacitación y la Formación de sus funcionarios, en aquellas disciplinas en las que se hayan determinado brechas de desempeño.

##### **6.- De la responsabilidad directa del CENDEISSS en la Formación.**

El CENDEISSS identificará las necesidades de Formación de recurso humano en aquellas disciplinas, que por su naturaleza especial (ejemplo: auxiliares de enfermería, asistentes técnicos de atención primaria y otros), deben ser impartidas en las instalaciones y con docentes de la CCSS. Para tales efectos, elaborará los planes y se encargará de promover la implementación de esta Formación.

##### **7.- De los estudios de necesidades de desarrollo del Recurso Humano.**

La Capacitación y la Formación de los funcionarios de la CCSS, debe responder en todo momento a estudios de necesidades de desarrollo del Recurso Humano, sustentados en criterios técnicos, realizados en los Centros de Atención y en las Unidades Administrativas. Estos estudios serán actualizados cada dos años y con la medición del impacto respectivo.

El CENDEISSS apoyará los procesos y sistematizará los resultados de estos estudios.

*No es necesariamente vinculante para la Institución la formación y capacitación con base exclusivamente en el diagnóstico de los Centros de Atención y las Unidades Administrativas, por cuanto de esa información se priorizarán las acciones en lo que corresponde, en el nivel gerencial, y con base en las posibilidades, los recursos financieros institucionales y en el demostrado interés de la CCSS.*

#### **8.- De los Planes de Capacitación y Formación.**

Una vez establecido el diagnóstico de necesidades de Capacitación y Formación, cada Centro de Atención y Unidad Administrativa deberá elaborar un Plan que contemple la solución de las necesidades detectadas en materia de Capacitación y Formación de su personal, para satisfacer los aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de esa demanda.

Este Plan, a su vez, será incluido dentro del Plan Anual Operativo (PAO),

#### **9.- De la implementación de los planes de Capacitación y Formación.**

La implementación de los planes de Capacitación y Formación será responsabilidad de la instancia que los haya elaborado, para lo que se contará en cada Centro de Atención o Unidad Administrativa con un equipo humano interdisciplinario, como apoyo a la gestión del Director en esta materia y cuya conformación quedará a criterio de éste.

#### **10.- De la Desconcentración.**

Las actividades de docencia se desarrollarán de una manera desconcentrada, asignándosele a cada Centro de Atención y Unidad Administrativa, la responsabilidad de la identificación de las necesidades de Capacitación y Formación, la elaboración y la implementación del Plan respectivo de manera concertada con las necesidades y planes de la red de servicios de salud y con base en un modelo de delegación de estos procesos.

El CENDEISSS participará activamente en la realización de los diagnósticos que le corresponda, fundamentalmente relacionados con la docencia que se encuentre centralizada. Además apoyará a los Centros de Atención y Unidades Administrativas, orientándolas en sus procesos de diagnóstico y elaboración de planes de docencia, por medio de asesorías internas y de instrumentos técnicos aplicables a cada fase del proceso (diagnósticos, planes, implementación y evaluación de resultados). Igualmente sistematizará la información para someterla al criterio de las distintas gerencias, como insumo para la toma de decisiones.

#### **11.- Del aval y la emisión de certificados de las actividades de Capacitación y Formación.**

El CENDEISSS será la instancia autorizada para avalar las actividades de Capacitación y Formación y emitir los certificados en el ámbito institucional, y tendrá la potestad de delegar estas funciones a las unidades ejecutoras cuando así corresponda.

Quedan exentas de aval las actividades docentes que se realicen en instituciones de Educación Superior u otras entidades que cuenten con autorización del Consejo de Educación Superior o cualquier otro órgano competente.

## **12.- Del marco referencial para las actividades educativas.**

Los planes de Capacitación y Formación deberán ir acordes con el desarrollo del conocimiento moderno en los campos de la seguridad social, las pensiones, la salud y administrativos, el desarrollo científico y tecnológico, la ética y las posibilidades institucionales de adquisición de nueva tecnología, cuando así se requiera.

Estos planes deberán responder a las necesidades de salud de la población, su perfil epidemiológico, el crecimiento poblacional, los cuadros de reemplazo de los funcionarios, las listas de espera, los procesos de referencia y contrarreferencia, así como a las políticas nacionales e institucionales de salud y pensiones.

## **13.- Del sistema de información del CENDEISS.**

El CENDEISS estará facultado para desarrollar las acciones que considere pertinentes con el fin de velar por el cumplimiento de las actividades de Capacitación y Formación.

Para el apropiado seguimiento de las actividades de desarrollo de los recursos humanos, y tener información ágil y oportuna para las decisiones, el CENDEISS deberá contar con un sistema integrado de información automatizado, como parte de un Observatorio de recursos humanos. Este sistema integrará las descripciones, las características y la historia académica de sus funcionarios, su perfil fisiográfico, los beneficios recibidos y cualquier otro dato que se considere importante para tal efecto.

## **14.- De la disponibilidad financiera.**

La disponibilidad financiera de los Centros de Atención en particular, y de la Institución en general, será una guía para la elaboración de planes de Capacitación y Formación y se deberá velar en todo momento por aquellas acciones con el mejor rendimiento costo / beneficio.

## **15.- De la contratación de las actividades de Capacitación y Formación y la economía de escala.**

La Institución contratará, cuando sea necesario, los servicios de Capacitación y Formación a Centros y Universidades públicos y privados, nacionales y extranjeros conforme al marco legal vigente, para satisfacer las necesidades de desarrollo de sus recursos humanos, siempre en función del adecuado desempeño en la atención de los usuarios.

La contratación de actividades de Capacitación y Formación se realizará con base en los planes respectivos de cada Centro o Unidad y se promoverán las alianzas internas para la contratación e implementación de estas actividades para grupos de diferentes centros de trabajo, para beneficio institucional por la economía de escala.

## **16.- De los beneficios económicos para estudios.**

La Institución dispondrá de un sistema de beneficios económicos para estudios para los funcionarios institucionales que así lo requieran, y sean técnicamente tributarios del mismo. La asignación de estos recursos se decidirá de una manera justa y equitativa, por medio de procesos de selección que demuestren la idoneidad de cada candidato, siempre en respuesta a necesidades y prioridades de desarrollo de recurso humano institucional, previamente identificada y contempladas en el correspondiente Plan. Este apoyo financiero debe cubrir las actividades centralizadas de docencia, así como las que se desarrollen en los Centros de Atención y Unidades Administrativas. Igualmente se financiarán actividades impartidas en Universidades o Instituciones públicas o privadas, nacionales y extranjeras, cuando las necesidades así lo determinen.

### **17.- De la retribución de los beneficios para estudios.**

Para asegurarse la retribución por concepto de la inversión económica, en la Capacitación y en la Formación, la Institución contará con un sistema proporcional entre beneficio y tiempo laboral, en el que los funcionarios se comprometen a trabajar un tiempo prefijado, según monto del beneficio cuando se tratare de una beca, o reintegrar el monto adeudado, en caso de préstamo.

### **18.- De las residencias para especialidades médicas.**

En el caso específico de los residentes de las diferentes especialidades médicas, la Institución facilitará sus instalaciones para la docencia. Por tal motivo, al inicio de sus estudios el residente firmará un contrato, por medio del cual se compromete a laborar para la Institución una vez concluida su residencia, por un período proporcional a su tiempo de estudio y en el lugar donde más se le requiera, según sean las necesidades de atención de los habitantes de Costa Rica.

### **19.- Del apoyo institucional a la Formación de los funcionarios.**

La Institución solo formará o financiará la Formación de sus recursos, en aquellas circunstancias en que se considere estrictamente necesaria para optimizar el desempeño del funcionario. Se priorizará la contratación del profesional ya formado.

Únicamente en casos de excepción o por inopia, previamente comprobada y certificada por la unidad de trabajo del solicitante, se otorgarán beneficios para formación universitaria básica, a aquellos funcionarios que sean nombrados sin los requisitos académicos, en plazas cuyo perfil de ingreso requieran de ese nivel profesional. Se podrán enviar al extranjero cuando dicha profesionalización no se imparta en el país.

### **20.- Del apoyo institucional a la Capacitación de los funcionarios.**

En el caso de la Capacitación se buscará primero que la docencia se imparta por funcionarios de la misma Institución y en sus instalaciones; en caso de no ser posible, se contratarán los servicios nacionales de universidades o centros públicos o privados de docencia, siguiendo la normativa vigente en materia de contratación. Cuando se considere necesario por el tipo de estudio a realizar, se podrán otorgar beneficios para estudios en el extranjero.

### **21.- De los recursos para la Capacitación.**

En el caso de la Capacitación, cada Unidad responsable debe formular el presupuesto para que sus programas se realicen de manera oportuna y costo / efectiva.

Los participantes de los cursos de Capacitación se comprometen a retribuir el beneficio en tiempo efectivo laboral proporcional al tiempo y costo del curso.

Las Jefaturas respectivas serán responsables de velar por la implementación de los conocimientos de los funcionarios capacitados.

### **22.- De las actividades de oportunidad.**

Las gestiones que realicen los profesionales y técnicos para especializarse y subespecializarse, consiguiendo sitios de entrenamiento y admisión en Centros nacionales o extranjeros, serán apoyados económicamente, siempre que cuenten con el aval de las autoridades de sus Centros de trabajo debidamente documentado, que el conocimiento técnico y científico a adquirir se considere indispensable en la atención de los habitantes de Costa Rica y tomando en cuenta los recursos de la Institución.

### **23.- De la metodología de las actividades docentes.**

En los procesos de docencia se deben utilizar los métodos modernos y tradicionales de comunicación del conocimiento y la información, ya sea con lecciones magistrales, educación en servicio, actividades semipresenciales, educación virtual, video conferencia, telemedicina y cualquier otro procedimiento innovador y universalmente aceptado, con el objetivo de llegar al mayor número de personas beneficiadas, al menor costo y con la mayor calidad.

### **24.- Del apoyo de las Jefaturas.**

Las Gerencias de División, los Directores de los Centros de Atención, los Jefes de las Unidades Administrativas, así como las Jefaturas de Departamento y de Servicio, apoyarán las gestiones de Capacitación y de Formación, reconociendo la importancia del desarrollo del conocimiento de sus recursos, para la optimización del servicio a los habitantes de Costa Rica, y destinarán en su planificación operativa, el tiempo conveniente para tales propósitos, sin detrimento de la prestación del servicio.

En este sentido, la docencia es un eje medular del quehacer institucional. Los recursos humanos y de cualquier otra naturaleza deben estar disponibles para los procesos de enseñanza-aprendizaje, como una de sus prioridades.

### **25.- De la ética y la normativa nacional e internacional.**

Toda actividad educativa y su gestión, deberán siempre respetar los derechos de los usuarios, estar acorde con los principios deontológicos, los valores morales, los principios de la Seguridad Social y la normativa nacional e internacional reconocidos para este tipo de actividad.

### **26.- De la promoción de estilos de vida saludables.**

Se desarrollarán programas de Capacitación que promuevan el conocimiento y desarrollo de estilos de vida saludables entre los trabajadores, orientados a resolver el problema de salud pública causado, entre otras cosas, por el sedentarismo y el estrés.

#### IV. Definiciones

**Actividad de Capacitación:**

Actividad educativa por medio de la cual un funcionario adquiere o refuerza sus competencias para mejorar su desempeño de acuerdo con el cargo que ocupa.

**Actividad de Formación:**

Programa de estudios que efectúa un individuo con el propósito de obtener un grado académico o un título técnico.

**Deontología:**

Ciencia o tratado de los deberes.

**Planes de Capacitación:**

Se entenderá por esto el documento derivado de los Diagnósticos de Necesidades de Capacitación y Formación que efectúen las unidades ejecutoras, el cual deberá estar organizado en torno a los siguientes aspectos: objetivos, priorización de actividades, tiempo, costo y evaluación.

#### V. Siglas usadas

**CCSS:**

Caja Costarricense de Seguro Social.

**CENDEISS:**

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social. Pertenece a la Gerencia División Médica.

#### VI. EQUIPO RESPONSABLE

Este manual de Políticas de Capacitación y Formación se elaboró con la participación de las Gerencias de División, mediante el Consejo Intergerencial del CENDEISS.

#### VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Políticas Institucionales 2007-2012. CCSS. (Aprobado por Junta Directiva el 10 de mayo del 2007, en la sesión N°. 8150, artículo 1°).
2. Una CCSS renovada hacia el año 2025. Planeamiento Estratégico Institucional 2007-2012 y Programación de Inversiones. 23 de Abril 2007" (CCSS, Presidencia Ejecutiva, 2006).
3. Política Institucional de Capacitación y Formación de Recursos Humanos. (Aprobado por Junta Directiva el 03 de marzo del 2005, en la sesión N° 7937, artículo 7).
4. Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social (Aprobado por Junta Directiva el 21 de junio del 2007, en la sesión N°. 8161, artículo 20°).
5. Reglamento de la Actividad Clínica Docente en la CCSS (Aprobado por Junta Directiva el 5 de agosto del 2004, en la sesión N°. 7877, artículo 18).