



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

AGO-118-2018
10-09-2018

RESUMEN EJECUTIVO

Los resultados del estudio evidencian que no existe una práctica administrativa por parte de la unidad de recursos humanos para la revisión permanente de la planilla salarial ordinaria y extraordinaria, a través de los medios oficiales dispuestos con la emisión de los reportes obligatorios para esos efectos y en los casos en que si se ejecuta dicha revisión se observan debilidades en la calidad de los pagos, debido a una serie de inconsistencias tales como errores del sistema, errores en el trámite aspecto que debe ser considerado por la Administración Activa como un factor de riesgo exponencial, debido a la gran cantidad de recursos económicos que se destinan al pago de salarios.

En este sentido, en el Área de Salud de Barranca, se han cancelado en planillas ordinarias y extraordinarias ₡6,447,395,761.51. En lo que se refiere a pagos ordinarios se ha revisado únicamente ₡1,048,170,748.34, lo que representa el 35 % del periodo revisado por esta Auditoría que asciende a: ₡5,437,721,252.76, es decir el 65 % no ha sido revisado siguiendo el “Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial”, lo que podría generar pagos improcedentes a funcionarios, afectando los intereses financieros de la institución, o bien, cobros de los funcionarios por no pago. El 100% de las planillas extraordinarias no ha sido revisado (₡907,009,746.55).

El pago de salarios representa una de las mayores erogaciones en la institución, por lo que es necesario fortalecer los mecanismos de control preventivo, correctivo y concomitante, a fin de disponer de una garantía razonable de que el pago se está realizando en respuesta a necesidades institucionales, y en apego al principio de legalidad.

Preocupa a este Órgano de Control que las debilidades señaladas en el presente estudio propicien el pago de salarios a funcionario de forma improcedente derivadas de errores humanos o en un escenario pesimista, esas debilidades sean utilizadas para pagar de forma dolosa salarios e incentivos para sí u terceras personas.

En términos generales se considera que los titulares de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y la Administración, no han adoptado acciones para fortalecer las actividades de la gestión y administración del capital humano por lo cual la gestión desplegada en el Área de Salud de Barranca, en cuanto al sistema de control interno en el manejo de los recursos humanos no ofrece una garantía razonable que se esté efectuando un eficiente uso de los recursos públicos, por lo cual se hace necesario emprender acciones inmediatas para solventar la situación a fin de optimizar el otorgamiento de servicios de salud.





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

El tema de seguridad física y lógica de los datos es vital para mantener la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información ya que algunos factores están ausentes en la oficina de Gestión de Recursos Humanos:

- Al SPL no le ha cambiado la clave de acceso inicial
- Dado el espacio y diseño de la oficina, los usuarios que visitan la unidad, tienen acceso a información, computadoras entre otros.
- los respaldos no se hacen con la rigurosidad que se requiere. No hay respaldos externos a la oficina ni al Area de Salud; no todos son debidamente probados, lo que evidentemente sitúa en riesgo a los datos procesados en dicha unidad. No hay procedimientos de control interno que puedan proporcionar una seguridad razonable de que los datos no se perderán, y que la información que brindan los sistemas es confiable y oportuna.

El área asignada de 20.6 m a la oficina es insuficiente para albergar 2 funcionarios, escritorios, archivos, papelería y, además, atención de público, aspecto último, que se vuelve fundamental dada la naturaleza de los procesos que se llevan a cabo en dicha oficina.

Considera esta Auditoría que la falta de supervisión por parte de la Administración evidencia la necesidad de mejorar los procesos de supervisión y control de los procesos llevados a cabo en la Subárea de Gestión de Personal, de manera tal que pueda fortalecerse el sistema de control interno.

En este sentido, cabe señalar que la administración es responsable de diseñar, implementar, perfeccionar un adecuado sistema de control, para garantizar seguridad razonable de que las actividades se ejecutan con eficiencia, eficacia y en apego a las disposiciones normativas vigentes.



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

AGO-118-2018
10-09-2018

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DE LA REVISIÓN DE LA PLANILLA EN EL ÁREA DE SALUD DE BARRANCA UP. 2590

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en atención al Programa de Estudios Especiales del Plan Anual de Trabajo 2018 del Área de Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la razonabilidad del control interno implementado en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Barranca referente a la revisión de la planilla, así como el procesamiento de datos.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Determinar la aplicación de la revisión de planillas salariales por parte de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Barranca, de conformidad con el marco normativo que regula esta actividad.
- Verificar la existencia de mecanismos de control en la seguridad física y lógica del proceso de revisión de Planillas Salariales.
- Determinar la supervisión de las actividades sustantivas en la revisión de planillas por parte de la Administración del Centro Asistencial.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de las actividades ejecutadas por la Administración Activa en período de enero 2016 al 30 de mayo 2018, referente a la revisión de la planilla salarial ordinaria y extraordinaria, así como el procesamiento de datos.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.





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

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de los datos del sistema de planilla ampliada de la Dirección de Presupuesto, periodo 2016 a mayo 2018.
- Solicitud de información de reportes de planillas revisadas y registradas en el Sistema de Control y Evaluación de la Nómina (SCEN).
- Inspección ocular del recinto de Recursos Humanos.
- Solicitud de información a la administración.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, julio 2002.
- Normas de control interno para el Sector Público, aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República Nº R-CO-9-2009 del 26 de enero del 2009, publicadas en La Gaceta 26 del 6 de febrero del 2009.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información N-2-2007-CO-DFOE
- Oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, sobre la obligatoriedad para las oficinas de Recursos Humanos del uso del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial".

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:



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

“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 (...).”

HALLAZGOS

1. SOBRE LA REVISIÓN DE LAS PLANILLAS SALARIALES

Se evidenció en el análisis de las planillas cargadas a la unidad programática 2590 Área de Salud de Barranca”, que la revisión ha sido inoportuna tanto de planillas ordinarias (¢5,540,386,014.96), así como extraordinarias (¢907,009,746.55), lo que suma un gran total de planillas pagadas no revisadas de ¢6,447,395,761.51 (seis mil cuatrocientos cuarenta y siete millones trescientos noventa y cinco mil setecientos sesenta y un colones con 51 céntimos).

1.1 Planillas Ordinarias del periodo sin revisión

Se determinó que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Barranca, no realizó las labores de revisión e inclusión en el Sistema de Control y Evaluación de la Nómina Salarial (SCEN), de 42 planillas del período comprendido entre enero 2016 a mayo 2018, el total de planillas del periodo es de 64, es decir un 66 % de las planillas ordinarias, en las cuales se canceló ¢5,540,386,014.96 (Cinco mil millones quinientos cuarenta mil trescientos ochenta y seis catorce con noventa y seis céntimos), por concepto de salarios a sus funcionarios.

Tabla 1
Planillas Ordinarias del periodo sin revisión
Periodo comprendido entre el 11-11-16 al 11-5-18

Fecha de pago Planilla	Monto ¢	Subtotales y totales ¢
11/11/2016	109,134,710.26	
25/11/2016	99,551,087.75	
09/12/2016	297,872,910.27	
23/12/2016	113,518,633.94	<u>620,077,342.22</u>
		<u>Subtotal 2016</u>
06/01/2017	106,537,866.09	
20/01/2017	352,647,270.42	
03/02/2017	131,879,102.12	
17/02/2017	108,737,491.16	
03/03/2017	129,679,730.48	
17/03/2017	112,719,291.66	
31/03/2017	113,998,339.99	<u>3,361,371,196.10</u>
		<u>Subtotal 2017</u>

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 5 de 33

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



“Garantiza la autortía e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”



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

<i>Fecha de pago Planilla</i>	<i>Monto ¢</i>	<i>Subtotales y totales ¢</i>
14/04/2017	120,616,981.15	
28/04/2017	124,363,147.54	
12/05/2017	129,115,680.27	
26/05/2017	124,542,096.07	
09/06/2017	108,492,882.16	
23/06/2017	112,482,029.44	
07/07/2017	114,289,596.08	
21/07/2017	115,412,409.20	
04/08/2017	127,109,521.82	
18/08/2017	130,784,705.64	
01/09/2017	114,469,228.84	
15/09/2017	106,898,456.64	
29/09/2017	121,012,831.44	
13/10/2017	132,622,515.04	
27/10/2017	152,880,598.90	
10/11/2017	124,681,301.67	
24/11/2017	106,164,572.30	
08/12/2017	128,107,817.49	
22/12/2017	111,125,732.49	
05/01/2018	110,638,895.44	
19/01/2018	124,791,808.28	
02/02/2018	127,908,920.85	
16/02/2018	151,760,143.97	
02/03/2018	109,869,323.64	
16/03/2018	131,713,060.25	
30/03/2018	119,578,124.55	
13/04/2018	129,056,326.10	
27/04/2018	131,844,945.90	
11/05/2018	161,265,886.70	
	111,035,959.54	<u>1,558,937,476.64</u>
		Subtotal 2018
	Total general del periodo	<u>5,540,386,014.96</u>



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

1.2 Pagos extraordinarios no revisados

Para el periodo comprendido entre enero-2016 a mayo-2018 se tiene un total de 15 planillas de pago extraordinario sin revisar, las cuales ascienden a un monto pagado de ¢907,009,746.55 (Novecientos siete millones nueve mil setecientos cuarenta y seis con cincuenta y cinco céntimos), a continuación, puede observarse los montos para cada pago en la siguiente tabla:

Tabla 2
Pagos extraordinarios no revisados
Periodo comprendido del enero 2016 a mayo 2018

Descripción del pago	Fecha de pago	Monto pagado ¢	Subtotal y Total ¢
2018			
Uniformes	25/1/18	2,633,379.80	
Uniformes	20/4/18	2,766,292.59	
Salario Escolar	19/1/18	160,808,881.89	
Aumento	10/5/18	7,266,138.75	<u>¢173,474,693.03</u>
2017			
Uniformes	19/1/17	2,475,543.39	
Uniformes	21/4/17	2,477,335.50	
Salario Escolar	18/1/17	167,684,556.85	
Aumento primer semestre	25/5/17	4,217,647.00	
Aumento segundo semestre	31/10/17	4,791,135.30	
Aguinaldo	1/12/17	201,126,677.40	<u>¢382,772,895.44</u>
2016			
Uniformes	27/10/16	2,464,040.15	
Uniformes	22/7/16	2,386,635.83	
Salario Escolar	18/1/16	167,684,556.85	
Aumento I semestre	9/6/16	875,594.60	
Aumento II semestre	1/11/16	496,850.75	
Aguinaldo	1/12/16	176,854,479.90	<u>¢350,762,158.08</u>
Total generado del periodo 2016(enero) al 2018 (mayo)			<u>¢907,009,746.55</u>



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

El 13 de junio 2018 mediante oficio ORH-ASB-033-2018 la Licda. Carmen Lidia Peña Chaves, jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Area de Salud Barranca le indicó a esta Auditoria:

“...para brindar informe sobre las razones del porque la revisión de cambios ha sido deficiente, en el último año, a saber:

- 1. Normalmente esta oficina desde muchos años atrás ha venido revisando cambios, así como sus ajustes respectivos, periódicamente, posterior a la recepción de la planilla respectiva, labor que siempre ha sido realizada en horas no hábiles, y no cobradas como tiempo extraordinario. Sin embargo, a partir de la segunda catorcena de noviembre 2016, dicha labor no hay sido posible realizar en forma detallada, ya que lo que se ha realizado es una revisión general de cada planilla, esto debido a la gran cantidad de trabajo sustantivo (revisión de SOGERH, revisión de RCPI, pagos, digitación SPL, revisión y desglose de tiempo extraordinario con su respectivo movimiento de personal, nuevos ingresos, valoración del EIS, diferentes cálculos que solicitan sobre los tiempos extraordinarios, etc.) que existe en esta oficina de Recursos Humanos.*
- 2. Los cambios si bien es cierto vienen atrasados es por motivos de falta de recurso humano que tiene la oficina en sí, ya que desde hace más de 15 años, solo se cuenta con 2 funcionarias (1 asistente en gestión de RRHH 2 y 1 Coordinadora de RRHH 2), quienes debemos ver, tramitar y atender a 146 funcionarios, así como cada uno de sus suplentes, por lo que el volumen de trabajo se ha incrementado enormemente, debido a diferentes motivos: creación de nuevas plazas en los últimos años, especialmente la asignación de 11 plazas (EBAIS) desde el 01-12-2016; y ampliación de vespertina, lo que genera: todo tipo de trámite de nuevos ingresos, ascensos, reclutamiento, pagos, etc., así como el aumento en el tiempo extraordinario. Por ejemplo la Consulta vespertina genera revisión de horas y cálculos para pagar por movimientos de personal generando un promedio de 60 movimientos mensuales, revisión y tramite en el SOGERH de acciones de personal con dichos ascensos generándose un promedio de 30 acciones mensuales, igualmente su respectiva impresión de las acciones, así como los cálculos correspondientes que se generan por pagos de movimientos de personal de dichos nombramientos, rebajo de incapacidades, emisión de certificaciones para pago de incapacidades, recargo nocturno, EIS, entre otras tareas propia de la oficina de RRHH, así como funciones de recargo por ser coordinadora del GAT, miembro del CLEP y encargada de Control interno de la Clínica y participación mensual en Reuniones de personal.*
- 3. Igualmente, la digitación se ha incrementado a raíz del pago de tiempo extraordinario por la ampliación de la consulta vespertina, la cual, primeramente, estaba de lunes a viernes hasta las 6pm, posteriormente en diciembre 2016 a las 7pm y desde mayo 2018 se ha ampliado hasta las 9pm de lunes a viernes y sábados, domingos y feriados de 10am a 5pm.*





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

4. *En los cierres de pago se tramita por lo general al mes un promedio de los siguientes documentos 300 movimientos de personal, 90 reportes de tiempo extraordinario y 07 colectivas y 80 acciones de personal.*
5. *Otras funciones adicionales que requieren inversión de tiempo de mi persona son: consultas varias de funcionarios y jefaturas, revisión de rebajos en planillas por pago y su respectiva activación de incapacidades en el RCPI, finalización de constancias salariales, certificaciones de rebajos de incapacidades a la sucursal por mal pagadas, estudios de reasignación de puesto, estudios de vacaciones a funcionarios interinos y en propiedad (verificando nombramiento e incapacidades), confección de oficios a jefaturas o funcionarios, reuniones, revisión de pluses salariales que piden del nivel central, digitación de pago en el sistema SPL todas las catorcenas de pago, cálculos para aperturas de horarios vespertinos en varios escenarios tales como con horarios hasta las 7pm, 9pm, 10pm con o sin fines de semana los cuales piden de un día para otro, etc.*
6. *Como por ejemplo tenemos un caso de una compañera de trabajo que por error en el sistema SPL se le realizó pago de vacaciones desde el 27/04/2018 con movimiento de personal, sin embargo se estuvo detectando que al no hacerse efectivo el dicho pago se volvió a tramitar para el pago del 11/05/2018, 25/05/2018 y fue hasta el pago del 08/06/2018 que se hizo efectivo el pago correspondiente, todo esto se estuvo digitando como inactiva ya que no poseía un nombramiento, hasta que en el pago del 08-06-2018 se incluyó nombramiento del área (se adjuntan movimientos de personal).*

Sin embargo, como medida de control interno al no realizarse la Revisión profunda y detallada de Cambios, mi persona, como coordinadora de la Oficina de Recursos Humanos, cada vez que llega la planilla de pago, sí realizo una revisión general de toda la planilla y de cada pago que le llega a cada funcionario, ya que como conocedora y con la experiencia que tengo por más de 25 años, puedo observar si existe alguna variación sustantiva en el salario devengado, y de esa manera puedo verificar y tener alguna alarma por alguna inconsistencia significativa, con el fin de ajustarla inmediatamente. Misma revisión se realiza tanto con funcionario en propiedad como funcionarios interinos, según la cantidad de día que se estén cancelando, por lo que a pesar de no emitirse el documento de "Registro de documentos de personal tramitados" conocido como "Revisión de nóminas", no significa que dicha revisión no se realice, sino que no se registra.

Además, en el momento en que son realizados los cálculos para pago o rebajos de salarios al personal, estos se realizan con cuidado y mucha responsabilidad con el fin de no caer en errores, y al momento de ser digitados, también son bien revisados y verificados, con el fin de minimizar el riesgo al error.

(...) hasta finales del año 2016 mi persona como encargada de la oficina, ha venido realizando estas revisiones de cambios en horas no hábiles ni canceladas como tiempo extraordinario, ya que cantidad de trabajo, no se puede realizar en horas ordinarias y no se tenía autorizado el tiempo extraordinario para mi persona, ya que en varias ocasiones se solicitó verbalmente a mi jefatura

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 9 de 33

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

inmediata y ésta me ha indicado que no es posible por ser profesional, sin embargo por responsabilidad me he quedado haciendo ese y otros trabajos importante sin ninguna remuneración, como se puede observar en mi registro de puntualidad y asistencia; sin embargo dado a problemas importantes en mi salud, tales como presión arterial alta, diabetes tipo 2, problemas del corazón (arritmia) y ahora hernias lumbar que me han llevado al internamiento e incapacidades constantes, es que mi persona no ha podido estar realizando tantos trabajos fuera de la jornada laboral, como lo hacía en el año 2016, por lo que esta labor de revisión de cambios, se ha venido postergando.

Así mismo, es importante mencionar que se ha solicitado en reuniones e informes a la Administración y Dirección Médica, la asignación de más recurso humano, o que se realice estudio de brechas para que se evidencie la necesidad real de recurso humano para esta oficina, sin embargo a la fecha no tenemos respuesta, ni tampoco se ha asignado más recurso humano, y solo se contaba con 20 horas extras autorizadas para la Asistente de RRHH 2 y en mayo 2018 se autorizaron en total 30 horas para dicha funcionaria, por lo que las labores profesionales no han podido ser cubiertas en su totalidad con tiempo extraordinario.

Cabe señalar que no se ha ejercido ninguna supervisión por parte de la Dirección Médica y de la Administración de esta Área de Salud; así como la del Supervisor Regional que en los últimos 3 años la única que tenemos es la del año 2017, esto para poder desarrollar un estudio de brechas."

La Ley 8292 "Ley General de Control Interno", en su artículo 8 en el cual indica:

"(...) Artículo 8 - Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico (...)"

La Dirección de Administración y Gestión de Personal, dispuso mediante el oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, lo siguiente:

"En cumplimiento de la legislación vigente y con la finalidad de garantizar el pago correcto de los salarios en el nivel local, se establece a partir de la presente disposición, la obligatoriedad para las Oficinas de Recursos Humanos del uso y aplicación del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial", así como la emisión del "Informe de Revisión" de acuerdo a lo instruido por la Subárea de Control y Evaluación de Nómina."

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 10 de 33

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

Asimismo, el 01 de octubre del 2013 mediante oficio GM-MDB-43205-13 GA 28405-13, suscrito por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico, el Lic. Fernando Campos Montes, Gerente Administrativo, dirigido a los directores de las distintas unidades de la institución les reitera:

“(…) se hace extensiva la obligatoriedad que tienen los niveles locales de realizar el proceso de revisión de las nóminas salariales, con el fin de garantizar el pago correcto de los salarios, mediante un adecuado sistema automático y la aplicación de mecanismos eficientes de control”.

Es criterio de este Órgano de Control que la omisión en la revisión de la planilla salarial se debe a que dicho proceso no se está ejecutando de una forma estandarizada, falta supervisión regional y local, a pesar de estar normado así; cada unidad implementa sus propios mecanismos de control, omitiendo en este caso el proceso normativo dispuesto para esos efectos.

Esta deficiencia en los procesos de control permite establecer que se tiene una revisión inoportuna de planillas pagadas ordinarias y extraordinarias por un monto total de ₡6,447,395,761.51 (Seis mil cuatrocientos cuarenta y siete millones trescientos noventa y cinco mil setecientos sesenta y uno con cincuenta y uno céntimo).

1.3. Errores encontrados en las planillas ordinarias revisadas, no aplicados

En el periodo 2016, de enero a noviembre se establecieron 35 errores por parte de la unidad de Gestión de Recursos humanos al tramitar las planillas ordinarias producto de la revisión de las mismas.

Tabla 3
ERRORES DETECTADOS EN LA REVISIÓN DE LA PLANILLA
DE ENERO 2016 A NOVIEMBRE 2016

Fecha pago	Monto pagado en la planilla	Errores detectados
08/01/2016	₡80,215,704.43	1
22/01/2016	₡74,054,701.98	0
05/02/2016	₡93,613,477.99	1
19/02/2016	₡79,432,117.78	2
04/03/2016	₡77,463,907.11	5
18/03/2016	₡82,079,066.72	4
01/04/2016	₡85,485,863.42	0
15/04/2016	₡77,724,533.19	0
29/04/2016	₡80,518,139.05	2
13/05/2016	₡73,477,778.10	1
27/05/2016	₡78,844,022.43	4





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

Fecha pago	Monto pagado en la planilla	Errores detectados
10/06/2016	₡72,142,128.00	1
24/06/2016	₡82,577,685.39	2
08/07/2016	₡78,855,083.66	3
22/07/2016	₡76,302,706.65	0
05/08/2016	₡75,989,454.66	3
19/08/2016	₡94,368,809.60	1
02/09/2016	₡82,590,015.24	1
16/09/2016	₡79,396,828.87	0
30/09/2016	₡83,277,732.56	0
14/10/2016	₡69,873,231.27	0
28/10/2016	₡81,609,439.20	0
11/11/2016	₡74,614,219.77	4
Total	₡1,834,506,647.07	35

De los errores establecidos en la revisión de la Unidad, esta Auditoría determinó que seis de ellos, a mayo 2018, no se habían enviado para su pago o rebajo en la planilla salarial según correspondía, como se puede observar en la siguiente tabla:



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

Tabla 4
Errores detectados en planilla no pagados al 12 de junio de 2018
correspondiente a la revisión del periodo Enero a noviembre 16

Fecha planilla	Nombre del funcionario	del	Cédula	Descripción del error	Observaciones
19/2/16	Marchena Stephanie del Rosa	Peña	1-1367-0560	Se indicó error de trámite. Indican que necesitan código presupuestario en el Hospital Monseñor Sanabria, no es continuo.	Se cancela lo adeudado en el pago del 20/07/2018 ₡9.254.40 846 días de no pagado el error.
4/3/16	González Juan Carlos	Sequeira	6-0228-0109	Se indicó error de trámite, error cálculo feriado	Se manda pagar de más el incentivo de rotación correspondiente al mes Enero/2016, el rebajo correspondiente se hará para el 20/07/2018. ₡4.694.60 832 días de no pagado el error.
11/11/2016	Pérez Ronald	González	6-0329-0373	Error de digitación en el nivel local	Se cancela lo adeudado en el pago del 22/06/2018 un monto de ₡12.854.05 de recargo nocturno y ₡2.856.35 de incentivo de rotación. 748 días de no pagado el error.
11/11/2016	Mosquera Juan José	Morales	4-0176-0423	Error del Sistema	Se cancela lo adeudado en el pago del 22/06/2018, se digitó bien el pago, pero no salió reflejado en la planilla. ₡13.877.85 748 días de no pagado el error.
11/11/2016	Cernas Mary Trini	Rodríguez	6-0352-0477	Error del Sistema	Se cancela lo adeudado en el pago del 22/06/2018. ₡19.633.85 748 días de no pagado el error.

Fuente: Revisión de cambios de pago



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

Como se puede observar el monto a pagar a los funcionarios en total es ₡58,476.65 (Cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y seis con sesenta y cinco céntimos) y las sumas a rebajar ₡4.694.60 (Cuatro mil seiscientos noventa y cuatro con sesenta céntimos).

Indicó la Licda. Carmen Lydia Peña Chaves que por error involuntario se quedó sin tramitar.

La Normativa de Relaciones Laborales de la CCSS en su artículo 39 “Salarios y Sumas pagadas de más a la persona trabajadora” establece:

“Los salarios o sumas de dinero pagados de más a las personas trabajadoras, se rebajarán conforme el siguiente procedimiento: La Administración notificará a la persona trabajadora que le ha cancelado salario o sumas de dineros pagados de más y la apercibirá en forma escrita, a presentarse en el lapso de cinco días hábiles a la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, con el fin de llegar a un arreglo de pago. La Oficina de Recursos Humanos ante la presencia de la persona trabajadora demostrará la prueba de justificación en pago de más, especificando el monto y fecha en que se realizó dicho pago de más. La Oficina de Recursos Humanos atenderá compromiso de devolución de la suma de dinero pagado de más, por parte del trabajador, entendiéndose que dicho rebajo se efectuará en un plazo mínimo de seis meses...”

La Circular 032010 del 19 de diciembre 2001, emitida por la Gerencia Administrativa, Médica, Pensiones, Financiera, Operaciones y Modernización y Desarrollo establece las disposiciones a seguir en caso de salarios pagados de más a trabajadores (as) de la Caja Costarricense de Seguro Social. En dicha circular punto 1 se indica:

“Toda Dirección, Administración y Oficina de Recursos Humanos, están en la obligación de velar porque los salarios cancelados a sus trabajadores (as) se apliquen en forma correcta...”

Las Normas de Control de Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República en el artículo 1.2 “Objetivos del SCI” establecen:

“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a. **Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.** El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.*



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

- b. **Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.** El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.
- 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.
- d. **Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.** El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad.” (la negrita es del original)

Asimismo, en el artículo 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones” señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (...)”

Lo anterior, obedece a errores del sistema, de digitación, de cálculo, omisión de información, errores humanos, falta de supervisión aunado a una falta del debido cuidado, entre otros, lo cual podría afectar el patrimonio institucional, los cuales, no son detectados de forma oportuna, debido al rezago que se tiene en la revisión de planillas, y una vez detectados no son aplicados los ajustes con oportunidad.

Las situaciones señaladas en cuanto a las inconsistencias en los pagos salariales podrían ocasionar pagos improcedentes, tales como los señalados, por pagos de más de ₡58,476.65 (cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y seis con sesenta y cinco céntimos); pagos de menos ₡4.694.60 (cuatro mil seiscientos noventa y cuatro con sesenta céntimos).

Esta situación puede afectar el patrimonio institucional, aspecto que se ve agravado por el rezago que se tiene en la revisión de planilla, lo que imposibilita detectar a tiempo las inconsistencias en los pagos salariales.



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

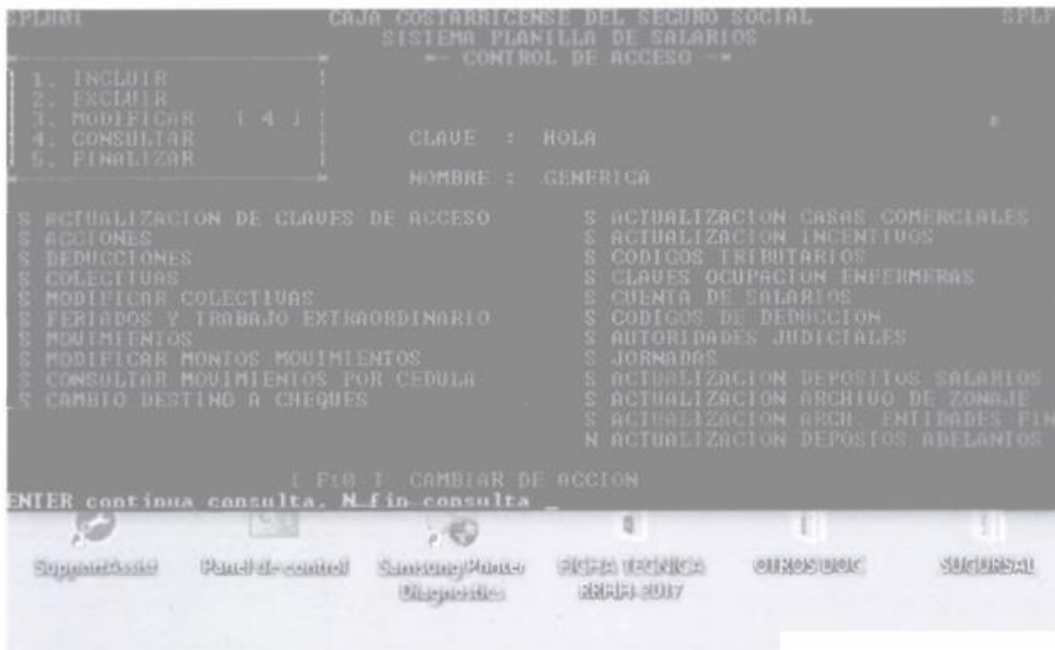
2. SEGURIDAD FISICA Y LOGICA DE ACCESO A LOS SISTEMAS

Esta Auditoría determinó oportunidades de mejora referentes a los controles de acceso en la oficina de Gestión de Recursos Humanos en el Área de Salud de Barranca, seguridad lógica de acceso al SPL, además, se detectaron deficiencias en el espacio y diseño asignado para la oficina que permita garantizar el adecuado resguardo de los equipos de cómputo donde se procesan los pagos y rebajos de los funcionarios, así como otros estudios propios de esta oficina.

Entre los aspectos evidenciados se encuentran:

2.1 ACCESO AL SPL

Esta auditoría verificó que el acceso al Sistema de Planilla de Salarios denominado SPL, tiene como contraseña de acceso, la que se definió inicialmente, cuando se asignaron los usuarios y contraseñas, es decir esta era "HOLA", ésta fue asignada en forma genérica desde el año 1999, y a la fecha diecinueve años después, se mantiene la misma. Lo anterior se puede verificar en la siguiente imagen:



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

Siendo el SPL, un sistema institucional de captura de datos es un sistema obsoleto, no tiene módulo de seguridad como el "MISE", esto requiere que, como parte de un debido cuidado de la información, se extremen las medidas de seguridad básicas, como, cambio frecuente de contraseña, contar con un sitio adecuado para la digitación de la planilla, es decir privado y seguro para no exponerse a riesgos en los cuales se viole la seguridad física y lógica del mismo.

Los usuarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos no han sido capacitados en materia de seguridad física y lógica de la información, circunstancia que se percibe al mantener una contraseña por aproximadamente diecinueve años.

En este sentido el marco normativo señala según se detalla seguidamente:

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el Capítulo 1 Normas de aplicación general, apartado 1.4 Gestión de la Seguridad de la Información, indican lo siguiente:

"La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales."

Esas mismas normas en el apartado 1.4.2 sobre compromiso del personal con la seguridad de la información señalan que:

"El personal de la organización debe conocer y estar comprometido con las regulaciones sobre seguridad y confidencialidad, con el fin de reducir los riesgos de error humano, robo, fraude o uso inadecuado de los recursos de TI. Para ello, el jerarca, debe:

- a. Informar y capacitar a los empleados sobre sus responsabilidades en materia de seguridad, confidencialidad y riesgos asociados con el uso de las TI.*
- b. Implementar mecanismos para vigilar el debido cumplimiento de dichas responsabilidades.*
- c. Establecer, cuando corresponda, acuerdos de confidencialidad y medidas de seguridad específicas relacionadas con el manejo de la documentación y rescisión de contratos."*

De igual manera, estas normas en el apartado 1.4.5 sobre control de accesos, inciso D, indican que la organización debe:

"Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI."



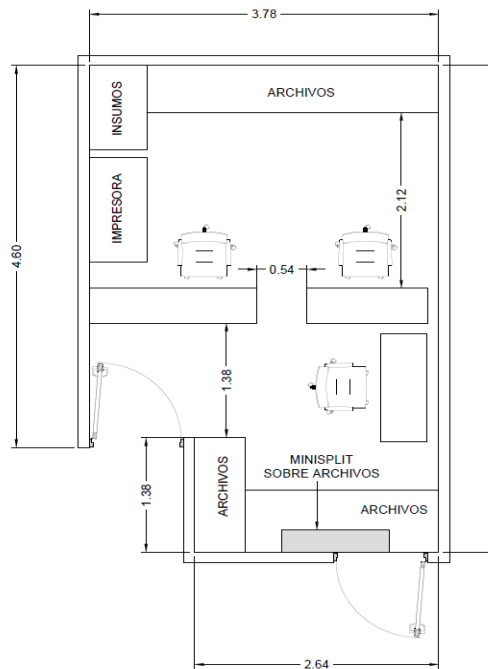
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El acceso a información sensible como lo es el sistema de planilla eleva el riesgo de que usuarios no autorizados obtengan datos confidenciales que puedan ser utilizados para fines ilícitos, generar pagos entre otros, y, además, esto puede conllevar a la Institución a procesos judiciales por divulgación no autorizada, daños y pérdida de la información, fraude entre otros, además de afectar la imagen institucional en relación con el resguardo y protección de la información.

2.2 Espacio, infraestructura, seguridad de la información

El espacio para llevar a cabo los procesos tales como, digitación de pagos en el sistema de planilla, atención del público y resguardo de la papelería propia de la gestión de la oficina, el área total es de 20.6 metros cuadrados, espacio que podría ser insuficiente. Véase la ilustración 1.

Ilustración 1
Croquis espacio asignado
Oficina Gestión de Recursos Humanos
Area de Salud de Barranca



ÁREA TOTAL : 20.6 m²



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

En la inspección llevada a cabo al espacio asignado a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y dada la naturaleza de las funciones de las mismas se determinó que:

- a. Al no existir límites físicos, los usuarios tienen acceso a los equipos donde se digita los pagos, así como la papelería que está procesándose o lista para archivar.
- b. Hay un estante que se encuentra debajo del aire acondicionado, lo que eventualmente ante un desperfecto del aparato puede dañar papelería. Véase foto 3 en el anexo 3.
- c. No se lleva una bitácora de acceso al lugar, dada la sensibilidad de los trámites que se realizan ahí, los usuarios tienen acceso a las computadoras. Véase foto 4 y 5 en el anexo 3.
- d. Las paredes exteriores, tienen ventanales, que permiten visualizar la ubicación de los computadores desde afuera. Véase foto 6 y 7 en el anexo 3.

El Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo, en el artículo 10 “De las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo” señala que:

“Los locales de trabajo deberán llenar, en lo relativo a ubicación, construcción y acondicionamiento, los requisitos de seguridad e higiene que demanden la seguridad, integridad, salud, moral y comodidad de los trabajadores...”.

En las Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, Capítulo I: “Normativa de aplicación general”, en el numeral 1.4.5, “Seguridad en las operaciones y comunicaciones.”, se menciona:

*“ Toda unidad de TIC de la CCSS debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TIC y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información. Para ello debe implementar lo señalado en las Políticas y Normas Institucionales de Seguridad Informática en lo referente a:
Procedimientos para proteger, almacenar y custodiar la información almacenada en cualquier tipo de medio fijo o removible (papel, cintas, discos, otros medios), incluso los relativos al manejo y desecho de esos medios”.*

La Ley General de Control Interno en el artículo 8 Concepto de sistema de control interno establece como objetivo: “a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”.

La Norma ISO 17799, en el apartado 7.1.1 “Perímetro de Seguridad Física” dispone:



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

“El perímetro de un edificio o área que contenga instalaciones de procesamiento de información debe ser físicamente sólido (por ej. No deben existir aberturas en el perímetro o áreas donde pueda producirse fácilmente una irrupción). Las paredes externas del área deben ser de construcción sólida y todas las puertas que comunican con el exterior deben ser adecuadamente protegidas contra accesos no autorizados, por ejemplo, Mediante mecanismos de control, vallas, alarmas, cerraduras, etc.”

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, en el apartado 1.4.3 “Seguridad Física y Ambiental” mencionan:

“La organización debe proteger los recursos de TI estableciendo un ambiente físico seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentadas en políticas vigentes y análisis de riesgos.”

Lo señalado anteriormente, es decir, la ausencia del establecimiento de medidas de ingreso restrictivas, a los usuarios visitantes, a la oficina de Gestión de Recursos Humanos, donde existen equipos para la transferencia de datos y procesamiento de información de planillas salariales muestra falta de capacitación en temas de seguridad física y lógica en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones.

La falta de emisión de un protocolo debidamente documentado sobre la gestión de controles de entrada física apropiados y la carencia de barreras físicas que impidan la cercanía con datos e información sensibles sobre planillas, expedientes de personal entre otros, ponen en riesgo los datos e información que se mantiene en proceso de trámite y custodia dentro de la unidad, tampoco permite establecer en tiempo y oportunidad algún incidente sobre el cual deba tomarse acciones por parte de la administración.

3. SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

Los datos e información, que se tramitan y procesan dentro de la unidad de Gestión de Recursos Humanos, se respaldan en el computador de las funcionarias y en un disco duro externo, actualmente no se hace respaldo fuera de la oficina, es decir, en el servidor del Área de Salud, ni tampoco externamente a la misma, como, por ejemplo, la Dirección Regional.

Tampoco se encontró evidencia que estos respaldos estén encriptados, que sean revisados a fin de garantizar posteriormente una restauración de datos exitosa.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información en su numeral 1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones indican:



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

“La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información. Para ello debe: a. Implementar los mecanismos de control que permitan asegurar la no negación, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de la transferencia o intercambio de información.

b. Establecer procedimientos para proteger la información almacenada en cualquier tipo de medio fijo o removible (papel, cintas, discos, otros medios), incluso los relativos al manejo y desecho de esos medios.

c. Establecer medidas preventivas, detectivas y correctivas con respecto a software “malicioso” o virus”.

Las Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, en su apartado 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, señalan lo siguiente:

4.2.2 “Las unidades de trabajo de la CCSS que operan TIC, deben mantener respaldos actualizados de los archivos de datos, de los programas y del software de los sistemas, con el propósito de asegurar la prestación de los servicios a los usuarios internos y externos. Deben definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo acorde a la Guía para Elaborar Planes de Continuidad de la Gestión TIC emitido por la Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

4.2.3 Los medios de respaldo deben mantenerse en un lugar externo al Centro de Operaciones TIC, que cuente con medidas de acceso restringido y controlado.

4.2.4 Se deben establecer los procedimientos de control para los procesos de restauración de datos”

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática en su apartado 7.10. Normas para la política de realización de respaldos indican que:

“Para el respaldo de sistemas y base de datos:

2. Ejecución del plan de recuperación y respaldo de información y atención de eventualidades.

3. Velar por el correcto y seguro almacenamiento de los dispositivos que contienen los datos generados en los respaldos. Llevar un buen control de la existencia de dichos dispositivos, conforme se vayan necesitando.

4. Realizar pruebas periódicas, para verificar que los respaldos se están ejecutando correctamente.”

La Guía para la elaboración de respaldos TIC-GPR-0001, indica en el apartado I Introducción, lo siguiente:



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

“Recuperación rápida y eficiente: Es necesario probar la confiabilidad del sistema de respaldo en la recuperación de la información. Hay sistemas que aparentemente no tienen ninguna falla al generar el respaldo, pero al recuperar los datos simplemente no funciona. Esto depende de la efectividad y calidad del medio utilizado para almacenar el respaldo. Un sistema de respaldo y recuperación de información tiene que ser probado y debe ser eficiente. El hardware y los dispositivos a utilizar deben ser de una marca reconocida, esto como complemento para tener fiabilidad en los respaldos.”

Asimismo, indica esta norma, 1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones indican:

“La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información. Para ello debe:

- a. Implementar los mecanismos de control que permitan asegurar la no negación, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de la transferencia o intercambio de información.
- b. Establecer procedimientos para proteger la información almacenada en cualquier tipo de medio fijo o removible (papel, cintas, discos, otros medios), incluso los relativos al manejo y desecho de esos medios.
- c. Establecer medidas preventivas, detectivas y correctivas con respecto a software “malicioso” o virus”

Las Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, indican:

“Las unidades de trabajo de la CCSS que operan TIC, deben mantener respaldos actualizados de los archivos de datos, de los programas y del software de los sistemas, con el propósito de asegurar la prestación de los servicios a los usuarios internos y externos. Deben definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo acorde a la Guía para Elaborar Planes de Continuidad de la Gestión TIC emitido por la Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones.”

El 27 de junio de 2018, mediante oficio ORH-ASB-045-2018, la Licda. Carmen Lydia Peña Chaves, jefe de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, Área de Salud de Barranca indicó:

“...le comunico que esta oficina para el proceso de respaldo de datos siempre se ha realizado en la misma computadora, sin embargo, a partir de esta semana se comenzó a realizar el respaldo en un disco duro externo para así tener un segundo respaldo de la información salarial. Igualmente, se le solicitó el día de ayer al CGI del Área crear otro resguardo en otro sistema para poder tener más seguros los archivos y así mismo, en caso de extravío del disco duro poder recuperar la información; la recomendación que nos hace el CGI es crear una carpeta en “Público” ya que él resguarda toda la información por semana (adjunto encontrará los correos).”

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 22 de 33

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



“Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”



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

El incumplimiento de lo señalado en las normas expone al riesgo de no brindar un servicio continuo, o bien, no recuperarlo oportunamente, en caso de que se presentara alguna emergencia, falla o eventualidad con los datos que se encuentran en el equipo. El no probar los respaldos podría eventualmente conllevar a que la información almacenada en los mismos no funcione correctamente cuando se requiere.

Los medios de respaldo deben mantenerse en un lugar externo al Centro de Operaciones, que cuente con medidas de acceso restringido y controlado.

El incumplimiento de lo señalado en la norma expone al Area de Salud, al riesgo de no brindar un servicio continuo, o bien, no recuperarlo oportunamente, en caso de que se presentara alguna emergencia, falla o eventualidad con los datos que se encuentran en el equipo. El no probar los respaldos podría eventualmente conllevar a guardar un respaldo que no funciona correctamente

Asimismo, la carencia de un procedimiento estándar, aprobado para examinar los respaldos de la información producida por los sistemas de información entre otros, evidencia una falta de supervisión, ausencia de apoyo a los mecanismos de control interno.

4. SUPERVISIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE PERSONAL

Las labores de supervisión ejercidas por la Administración del Area de Salud de Barranca hacia la Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos se pueden catalogar como parciales, debido a que se sustentan en la información que brinda la Jefatura del servicio, sin embargo, no se constató una actividad de supervisión directa y eficaz por parte de dicha Dirección, hacia las actividades que se realizan en la Subárea, orientadas a verificar el cumplimiento de organización y efectividad de tareas, análisis de producción, errores en los trámites que se realizan tanto en la ejecución propia como del sistema; entre otros aspectos que pueden ser documentados a través de una supervisión eficaz de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

El Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República las Entidades y Órganos Sujetos a su Fiscalización, en su Capítulo IV, "Normas Generales Relativas a las Actividades de Control", ítem 4.5.1. Supervisión Constante, se establece lo siguiente:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos."



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

Una supervisión idónea y efectiva, garantiza en gran medida el logro de los objetivos del control interno. Asimismo, compete a estos funcionarios proporcionar guías y entrenamiento a su personal para evitar errores, desperdicios, ineficiencias, duplicaciones, actos incorrectos y mejorar la administración de los eventos que forman la asignación de deberes y responsabilidades. En igual sentido, se debe dar seguimiento a los procedimientos aprobados y cuál ha sido el cumplimiento de los requisitos de las labores desarrolladas.

La ausencia de dicha supervisión considera esta Auditoría, se debe a una falta de liderazgo, el cual puede ser demostrado entre otros, por medio de la revisión y control constante de las labores realizadas en la Subárea de Gestión de Recursos Humanos, dado que la misma genera procesos de riesgo al incluir entre sus actividades el pago y rebajo a sus funcionarios, actividades que se procesan mediante tecnologías de información y comunicaciones.

Esta falta de acompañamiento y supervisión de las labores a los funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos por parte de la Administración eventualmente puede generar retrasos en las actividades una toma de decisiones inoportuna, así como, errores no detectados a tiempo, permitiría realizar diagnósticos a tiempo que permitirían una toma de decisiones oportuna sobre los problemas que presentan en su cotidianidad dicha oficina.

CONCLUSIONES

Los resultados del estudio evidencian que no existe una práctica administrativa por parte de la unidad de recursos humanos para la revisión permanente de la planilla salarial ordinaria y extraordinaria, a través de los medios oficiales dispuestos con la emisión de los reportes obligatorios para esos efectos y en los casos en que si se ejecuta dicha revisión se observan debilidades en la calidad de los pagos, debido a una serie de inconsistencias tales como errores del sistema, errores en el trámite aspecto que debe ser considerado por la Administración Activa como un factor de riesgo exponencial, debido a la gran cantidad de recursos económicos que se destinan al pago de salarios.

En este sentido, en el Área de Salud de Barranca, se han cancelado en planillas ordinarias y extraordinarias ₡6,447,395,761.51. En lo que se refiere a pagos ordinarios se ha revisado únicamente ₡1,048,170,748.34, lo que representa el 35 % del periodo revisado por esta Auditoría que asciende a: ₡5,437,721,252.76, es decir el 65 % no ha sido revisado siguiendo el “Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial”, lo que podría generar pagos improcedentes a funcionarios, afectando los intereses financieros de la institución, o bien, cobros de los funcionarios por no pago. El 100% de las planillas extraordinarias no ha sido revisado (₡907,009,746.55).

El pago de salarios representa una de las mayores erogaciones en la institución, por lo que es necesario fortalecer los mecanismos de control preventivo, correctivo y concomitante, a fin de disponer de una garantía razonable de que el pago se está realizando en respuesta a necesidades institucionales, y en apego al principio de legalidad.





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

Preocupa a este Órgano de Control que las debilidades señaladas en el presente estudio propicien el pago de salarios a funcionario de forma improcedente derivadas de errores humanos o en un escenario pesimista, esas debilidades sean utilizadas para pagar de forma dolosa salarios e incentivos para sí u terceras personas.

En términos generales se considera que los titulares de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y la Administración, no han adoptado acciones para fortalecer las actividades de la gestión y administración del capital humano por lo cual la gestión desplegada en el Área de Salud de Barranca, en cuanto al sistema de control interno en el manejo de los recursos humanos no ofrece una garantía razonable que se esté efectuando un eficiente uso de los recursos públicos, por lo cual se hace necesario emprender acciones inmediatas para solventar la situación a fin de optimizar el otorgamiento de servicios de salud.

El tema de seguridad física y lógica de los datos es vital para mantener la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información ya que algunos factores están ausentes en la oficina de Gestión de Recursos Humanos:

- Al SPL no le ha cambiado la clave de acceso inicial
- Dado el espacio y diseño de la oficina, los usuarios que visitan la unidad, tienen acceso a información, computadoras entre otros.
- los respaldos no se hacen con la rigurosidad que se requiere. No hay respaldos externos a la oficina ni al Área de Salud; no todos son debidamente probados, lo que evidentemente sitúa en riesgo a los datos procesados en dicha unidad. No hay procedimientos de control interno que puedan proporcionar una seguridad razonable de que los datos no se perderán, y que la información que brindan los sistemas es confiable y oportuna.

El área asignada de 20.6 m a la oficina es insuficiente para albergar 2 funcionarios, escritorios, archivos, papelería y, además, atención de público, aspecto último, que se vuelve fundamental dada la naturaleza de los procesos que se llevan a cabo en dicha oficina.

Considera esta Auditoría que la falta de supervisión por parte de la Administración evidencia la necesidad de mejorar los procesos de supervisión y control de los procesos llevados a cabo en la Subárea de Gestión de Personal, de manera tal que pueda fortalecerse el sistema de control interno.

En este sentido, cabe señalar que la administración es responsable de diseñar, implementar, perfeccionar un adecuado sistema de control, para garantizar seguridad razonable de que las actividades se ejecutan con eficiencia, eficacia y en apego a las disposiciones normativas vigentes.



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

RECOMENDACIONES

AL DR. WILBURG DIAZ CRUZ, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Conformar un grupo de apoyo para que, en coordinación con la Supervisora Regional de Recursos Humanos y la Dirección Médica del Área de Salud de Barranca, se inicie un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas que ejecuta la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Centro de Salud, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades en la ejecución y control de la revisión de la planilla ordinaria y extraordinaria, de conformidad con lo expuesto en el hallazgo 1 de este informe.

Entre otros aspectos abordar en el proceso de fortalecimiento los siguientes temas:

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el plazo de 9 meses posteriores al recibo del presente informe, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste la conformación del grupo de apoyo, así como los planes de mejora adoptados tendientes a fortalecer las debilidades evidenciadas en los hallazgos de este informe.

Plazo: 9 meses.

AL Dr. FRANCISCO LOAIZA DÁVILA, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD DE BARRANCA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. Gestionar la reubicación o remodelación del área asignada a la oficina de Gestión de Recursos Humanos, a fin de que se disponga del espacio necesario para el trabajo cotidiano, archivo de documentos, atención de público sin que se comprometa la seguridad física y lógica de los datos e información que ahí se tramitan de conformidad con lo expuesto en el hallazgo 2.1 de este informe respectivamente. El entregable en esta recomendación será una oficina reubicada o remodelada.

Plazo: 1 año.

AL LIC. JUAN DE LA CRUZ HIDALGO GOMEZ, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD DE BARRANCA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

3. Analizar las causas que motivaron el atraso en la revisión las planillas ordinarias y extraordinarias, según lo establecido en el hallazgo 1 del presente informe y establecer las responsabilidades que correspondan, así como, las razones del retraso en la corrección de algunos errores ya detectados. Asimismo, establecer en forma inmediata el proceso de revisión de la planilla en cada catorcena y definir un plan de acción conjuntamente con la jefatura de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, para revisar todas las planillas atrasadas, tanto ordinarias como extraordinarias.





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

El entregable en este caso será un informe de análisis, diagnóstico y el plan de acción para corregir lo establecido en el hallazgo 1.

Plazo: 2 meses.

4. Definir conjuntamente con el Centro de Gestión Informática y la Unidad de Gestión de Recursos Humanos una política adecuada del respaldo de la información y datos que se generan de dicha oficina, de conformidad con lo expuesto en el hallazgo 3 de este informe respectivamente. Deberá generarse un procedimiento de respaldo de la información que cumpla con lo establecido en la normativa institucional.

Plazo: 2 meses.

5. Elaborar un plan de acción que minimice los riesgos en la ejecución de las labores llevadas a cabo por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, donde se contemple, entre otros aspectos: supervisión, rendición de cuentas, programa de capacitación de esos funcionarios y seguimiento, además, de las causas descritas en el desarrollo del presente informe. De conformidad con el hallazgo 4 del presente informe.

Debe entregarse un plan de acción para las labores de supervisión, con actividades responsables y una calendarización anual.

Plazo: 4 meses

A LA LICDA. CARMEN PEÑA CHAVES, JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE SALUD Barranca O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

6. **En el plazo de 6 meses**, establezca un protocolo interno donde se incluya todos los aspectos necesarios, a fin de que se asegure el cumplimiento de la normativa que permita corregir las debilidades y omisiones señaladas en el hallazgos 1 del presente informe, con respecto al establecimiento de políticas o lineamientos tendentes al cumplimiento efectivo de la revisión de la planilla salarial ordinaria y extraordinaria, así como del trámite correspondiente de los errores detectados de tal forma que no se quede ninguno por error sin trámite.
7. **En forma inmediata** cambiar la clave del "SPL", en aras de garantizar la seguridad lógica de los datos que ahí se procesan, es decir, la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los mismos.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron el día 28 de agosto 2018, con funcionarios de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central: el Dr. Wilburg Díaz Cruz, Director Regional Central, Mandy Ocaña Solano, Médico Asistente General, Guillermo Castillo Umaña, Supervisor de Recursos Humanos, Lill Solano Ortega, funcionaria de Recursos Humanos y, del Área de Salud de Barranca, se comentó con: Dr. Francisco Loaiciga Ávila, Director Médico, Lic. Ronny Espinoza Espinoza, Administrador, Licda. Carmen Lidia Peña Chaves.

A continuación, se transcriben las observaciones emitidas por dichos funcionarios:

Dra. Mandy Ocaña Solano:

“En la recomendación 4 dirigida a la Administración del Área de Salud de Barranca en el que se indica definir conjuntamente CGI con la unidad de Gestión de Recursos Humanos una política de Respaldo de información y datos.

Les ruego considerar si se debe o es prudente dirigir esta recomendación al nivel central, donde el método de respaldo de información y datos se estandarice para las diferentes unidades y se capacite al personal.

En las oficinas de Recursos Humanos se debiera hacer estudio de cargas y movimientos para evidencia la necesidad de creación de plazas.

Idealmente se debe hacer revisión para estandarizar los procesos de recursos humanos.”

Esta Auditoría considera que no se requiere solicitarlo al nivel central porque se tiene normativa estándar para llevar a cabo los respaldos de los datos.

Lill Solano Ortega anotó que se requiere para trabajar mejor:

“Estudios de cargas de trabajo, estandarización de procesos, actualización de herramientas, accesibilidad a sistemas automatizados para registros de incapacidades y revisión de salarios pagados y rebajados el cual actualmente está en custodia de presupuesto y REDES”.



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

Lic. Ronny Espinoza Espinoza:

“Existe una carencia en la cantidad de plazas asignadas al Área de Recursos Humanos, por lo que genera un rezago en las labores por lo que se está trabajando actualmente en la creación de instrumentos que permitan mejorar la eficiencia del departamento lo que conlleva además a mejorar el sistema de control interno.”

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. María de los Angeles García Coto, MATI
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE DE SUB ÁREA

RJM/MAGC/lba





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

ANEXO 1
Planillas salariales ordinarias revisadas
Periodo enero 2016 a mayo 2018

FECHA_PAGO	FECHA_INICIO	FINALIZADO
08-01-2016	22-03-2016	22-03-2016
22-01-2016	22-03-2016	22-03-2016
05-02-2016	28-03-2016	28-03-2016
19-02-2016	07-04-2016	07-04-2016
04-03-2016	06-04-2016	06-04-2016
18-03-2016	12-04-2016	12-04-2016
01-04-2016	06-06-2016	06-06-2016
15-04-2016	07-06-2016	07-06-2016
29-04-2016	07-06-2016	07-06-2016
13-05-2016	07-06-2016	07-06-2016
27-05-2016	08-09-2016	08-09-2016
10-06-2016	12-09-2016	12-09-2016
24-06-2016	12-09-2016	12-09-2016
08-07-2016	29-09-2016	29-09-2016
22-07-2016	03-10-2016	03-10-2016
05-08-2016	14-10-2016	14-10-2016
19-08-2016	18-11-2016	18-11-2016
02-09-2016	01-12-2016	01-12-2016
16-09-2016	30-11-2016	30-11-2016
30-09-2016	08-03-2017	08-03-2017
14-10-2016	22-03-2017	22-03-2017
28-10-2016	10-07-2017	10-07-2017

Total planillas revisadas: 22





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

ANEXO 2
DURACION REVISION DE LA PLANILLA

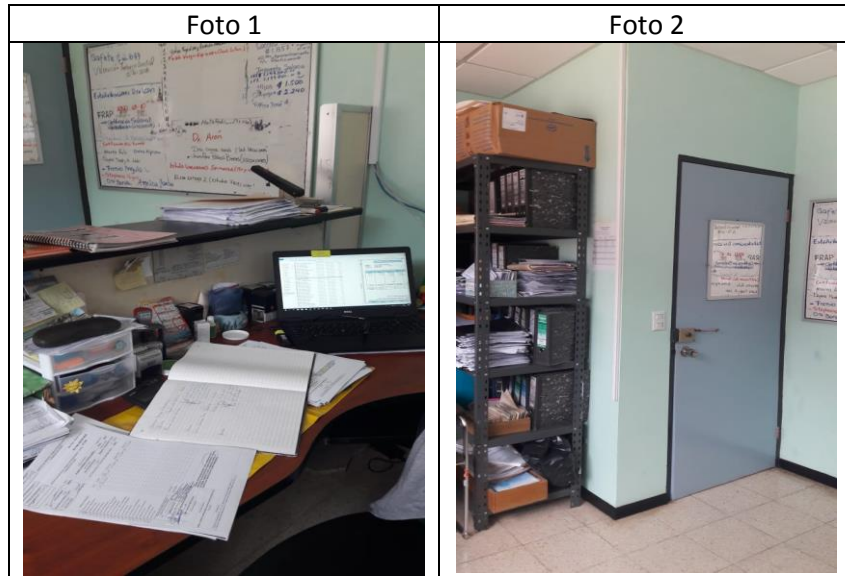
FECHA PAGO	FECHA INICIO	Días transcurridos desde el pago hasta la revisión
08-01-2016	22-03-2016	74
22-01-2016	22-03-2016	60
05-02-2016	28-03-2016	52
19-02-2016	07-04-2016	48
04-03-2016	06-04-2016	33
18-03-2016	12-04-2016	25
01-04-2016	06-06-2016	66
15-04-2016	07-06-2016	53
29-04-2016	07-06-2016	39
13-05-2016	07-06-2016	25
27-05-2016	08-09-2016	104
10-06-2016	12-09-2016	94
24-06-2016	12-09-2016	80
08-07-2016	29-09-2016	83
22-07-2016	03-10-2016	73
05-08-2016	14-10-2016	70
19-08-2016	18-11-2016	91
02-09-2016	01-12-2016	90
16-09-2016	30-11-2016	75
30-09-2016	08-03-2017	159
14-10-2016	22-03-2017	159
28-10-2016	10-07-2017	255

Fuente: Consulta datos Sistema Planilla Ampliada, Elaboración propia



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

ANEXO 3 CONTROL FOTOGRAFICO





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

