



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

**AGO-204-2017**  
**14-12-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la gestión administrativa en el área de salud San Rafael de Puntarenas, en los temas de presupuesto, uso y custodia de activos y suministros, abastecimiento de bienes y servicios, recursos humanos, tecnologías de información y comunicaciones y gestión de transportes.

Los resultados permitieron evidenciar la necesidad de reforzar la supervisión periódica o monitoreo por parte de la administración sobre subprocesos fundamentales para la operatividad de ese centro asistencial, además de controles y registros en varias de estas actividades, con el fin de prevenir riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos del área de salud. En este sentido, se determinó desaprovechamiento de recursos financieros en materia de reparación y mantenimiento de edificios y equipos.

En la gestión de recursos humanos se requiere de un mayor involucramiento de la unidad encargada como asesor de la Dirección, Administración y demás Jefaturas para resolver lo concerniente a las materias salariales, reclutamiento y selección, capacitación, vacaciones y control del cumplimiento la jornada laboral. Supervisión de los procedimientos de recursos humanos, por parte de la administración del área de salud y revisión de la planilla salarial.

En lo que respecta a los procesos de TIC, se deben mejorar los procedimientos relacionados con el mantenimiento de la plataforma en TIC y red de datos, implementación de sistemas de información y reducir el gasto por el uso de líneas telefónicas, entre otros aspectos que requieren atención inmediata.

En la gestión de abastecimiento de bienes y servicios se debe reforzar la planificación y agrupamiento de compras, además de los aspectos de control que se enuncian en el informe, incluidos aquellos relativos al seguimiento de la ejecución contractual.

En la gestión de transportes, lo relacionado con la eficiencia en la operación de vehículos disponibles, consumo de combustibles y elaboración de vales. Por otra parte, reforzar el registro oportuno y control de activos.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización recomendó la formulación de un plan de acción que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos, con el detalle de las acciones concretas a ejecutar para corregir las situaciones encontradas y asignación de responsables y plazo de ejecución.



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

AGO-204-2017  
14-12-2017

**ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**  
**EVALUACIÓN INTEGRAL EN EL ÁREA DE SALUD SAN RAFAEL DE PUNTARENAS, U.E. 2511**  
**TEMA: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa desarrollada en el área de salud San Rafael de Puntarenas en aspectos financieros y administrativos: formulación y ejecución del presupuesto, abastecimiento de bienes y servicios, caja chica, recursos humanos, tecnologías de información y comunicaciones y servicio de transportes.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la formulación y ejecución de los recursos presupuestarios asignados.
- Analizar la razonabilidad de la gestión y control en los procedimientos para el abastecimiento, uso y aprovechamiento de bienes y servicios.
- Verificar el cumplimiento normativo en las adquisiciones por caja chica.
- Comprobar el control en la gestión de recursos humanos y el cumplimiento normativo aplicable.
- Verificar el cumplimiento de las normas técnicas en tecnologías de información y comunicaciones y su apoyo a las actividades sustantivas.
- Comprobar la oportunidad y eficiencia de los servicios de transporte.

### ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión administrativa-financiera realizada por los responsables de los procesos evaluados del área de salud San Rafael de Puntarenas, en el período comprendido entre el 2014 y el 2017, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados en cada subproceso.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgado mediante la Resolución R-CO-94-2006 de la Contraloría General de la



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

República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1o de enero 2015.

## METODOLOGÍA

- Análisis del “Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias”.
- Solicitud y revisión del informe de inventario remitido al Área de Contabilidad Control Activos y Suministros (ACCAS).
- Inventario selectivo de activos.
- Inspección de la bodega de activos, mantenimiento y proveeduría.
- Inventario de existencia en la bodega de Proveeduría, presupuesto de efectivo.
- Inventario de sistemas de información.
- Verificación central telefónica y costo de telefonía IP y analógicas.
- Verificación del sistema de seguridad y vigilancia.
- Revisión de compras por caja chica.
- Solicitud y revisión de planilla ampliada, y expedientes de personal de Recursos Humanos.
- Solicitud y análisis informe de control de combustible y vales de transporte.
- Revisión de los procedimientos vigentes de contratación de servicios de transporte.
- Solicitud y revisión de expedientes de contratación administrativa.
- Solicitud de información y entrevistas a los siguientes funcionarios:  
Del área de salud San Rafael de Puntarenas:
  - Lic. José Gabuardi Montero, Administrador.
  - Licda. Margarita Centeno Paniagua, encargada de Contratación Administrativa.
  - Sra. Grettel Vanessa Guerrero Núñez, encargada de Activos
  - Sr. Jorge Vargas Cruz, encargado de la Proveeduría
  - Sr. Rafael Solano Angulo, Jefe de Servicios Generales
  - Sr. Wagner Molina Ríos, Coordinador del Centro de Gestión Informática
  - Sr. Harold Acevedo Cortes, Jefe de Mantenimiento
  - Sr. Jimmy Alberto Torres Solórzano, Electricista
  - Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de Recursos Humanos.
  - Sr. Rafael Solano Angulo, Coordinador Servicio de TransportesDe la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central
  - Licda. Lill Solano Ortega, Supervisora de Recursos Humanos.
  - Ing. Luis Arturo Badilla Pérez, Centro Gestión Informática.



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

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N° 8292, La Gaceta 169 del 4 de setiembre de 2002.
- Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131, La Gaceta 198 del 16 de octubre del 2001.
- Ley de Contratación Administrativa N° 7494, La Gaceta 110 del 8 de junio de 1995.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, setiembre del 2006.
- Manual de normas generales de auditoría para el sector público, La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006.
- Manual de procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los fondos de caja chica, febrero 2015.
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, 2013.
- Manual de Proveedurías Hospitalares y Clínicas, 1988.
- Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de Fondos de Caja Chica, 2013.
- Normativa para la utilización de los servicios de transporte de la Caja Costarricense de Seguro Social, 1998.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática.
- Modelo de Funcionamiento y Organización del Área de Gestión de Bienes y Servicios en los Establecimientos de Salud, 2005.
- Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S., 2009.
- Instructivo para el trámite y pago de Jornada Extraordinaria, circulares DRH-198-98 y DRH-369-98, del 24 de marzo y 4 de junio de 1998.
- Lineamiento General de Inventarios TIC.
- Lineamientos en Comunicaciones y Redes Informáticas de la CCSS DTI-N-CO-0002, 2015.
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática. Construcción de Cableados de Red Centrales Telefónicas. Circulares GDA-31991-07 del 6 de agosto 2007, DAGP-0767-2011 del 01 de julio 2011, DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, DAGP-0936-2014 del 19 de agosto de 2014 y DAGP-0041-2016 del 18 de enero de 2016, todas de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.
- Protocolo control de calidad de la nómina salarial ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social a nivel local, julio 2009.

## DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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 8292. 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



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

responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de Servicios...”.*

## HALLAZGOS

### 1. DE LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Se determinó que la asignación presupuestaria del área de salud San Rafael de Puntarenas reflejó disminución entre el 2014 y 2016, producto de la separación de Chómes- Monteverde, sin embargo, hubo subejecución de recursos en partidas importantes.

En el presupuesto asignado al servicio de Mantenimiento, partida 2154, se determinó una subejecución de ₡5.966.582,01 (cinco millones, novecientos noventa y seis mil, quinientos ochenta y dos colones con 01/100), lo que representa el 20,64 % del total acumulado promedio en los tres períodos:

**Tabla 1.**  
**Comportamiento de la partida presupuestaria 2154**  
**Servicio de Mantenimiento, área de salud San Rafael de Puntarenas**  
**Período 2014 – 2016**

Año	Asignación	Modificación	Total	Ejecutado	Diferencias (subejecución)	Porcentaje
2014	₡25 500 000,00	-₡15 990 000,00	₡9 510 000,00	₡5 799 782,26	₡3 710 217,74	39,01 %
2015	₡13 800 000,00	-₡3 313 000,00	₡10 487 000,00	₡9 605 330,43	₡881 669,57	8,41 %
2016	₡17 495 000,00	-₡8 020 000,00	₡9 475 000,00	₡8 100 305,00	₡1 374 695,00	14,51 %
TOTAL	₡56 795 000,00	-₡27 323 000,00	₡29 472 000,00	₡23 505.417,69	₡5 966.582,31	20,64 %

**Fuente:** Informe Mayor Auxiliar CCSS 2014-2016- área de salud San Rafael de Puntarenas.

Dicha subejecución presupuestaria refleja un desaprovechamiento de recursos asignados, aspecto que debe ser corregido para los periodos subsiguientes, considerando las condiciones del inmueble que ocupa actualmente el área de salud y la cantidad de equipo que está sin mantenimiento preventivo; al respecto, se debe considerar que el presupuesto es un instrumento de planificación, en el cual se priorizan objetivos y metas a cumplir con determinados medios y además es un parámetro para medir el desempeño de los programas para los cuales se destinaron inicialmente los recursos.

La Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, establece lo siguiente, como norma orientadora el “Principio de gestión financiera”, en el artículo 5, inciso b):



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

*“La administración de los recursos financieros del sector público se orientará a los intereses generales de la sociedad, atendiendo los principios de economía, eficacia y eficiencia, con sometimiento pleno a la ley”.*

Estos aspectos fueron debidamente desarrollados, comunicados y se emitieron las recomendaciones pertinentes en el informe relacionado con la infraestructura y equipamiento del área de salud, AGO-224-2017, que es parte de la evaluación integral desarrollada por este órgano de control y fiscalización.

## 2. DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

### 2.1. De la planificación

Se determinaron oportunidades de mejora en la fase de planificación de las compras. No hay fechas límites para que las Unidades usuarias presenten los requisitos previos de los bienes y servicios, los cronogramas de tareas de las compras carecen de revisión y no en todos los casos las adquisiciones se agruparon por líneas de artículos similares para el aprovechamiento de economía procedimental.

Por consiguiente, se determinó que durante el periodo 2016, 5 de 9 compras no iniciaron en el periodo programado en el plan anual de compras (PAC), además, durante el periodo revisado, 2014 al 2016, se evidenció que se tramitaron contrataciones directas por escasa cuantía que pudieron ser agrupadas en un solo procedimiento y no mediante compras independientes. En el caso de las adquisiciones de servicios de obras de infraestructura en el 2014, la suma de los montos de las compras individuales supera el límite de la escasa cuantía determinado por la Contraloría General de la República para ese periodo, constituyéndose en aparente fraccionamiento.

Tabla 4  
Compras de objetos contractuales similares.  
2014 - 2016.

2014		
2014CD-000006-2511	Bolsas para basura y jardinería (Plásticos Puente, S.A.)	€1.248.000,00
2014CD-000019-2511	Bolsas plásticas transparentes (Plásticos Puente, S.A.)	€664.665,00
<b>TOTAL</b>		<b>€1.912.665,00</b>
2014CD-000029-2511	Reforzamiento parcial estructural de columnas y resinación parcial de cielo raso y paredes (2156)	€19.691.743,00
2014CD-000024-2511	Construcción de tapia y otras mejoras	€15.136.954,00
2014CD-000012-2511	Remodelación y construcción centro de acopio	€27.122.140,00
<b>TOTAL</b>		<b>€61.950.837,00</b>
2015		
2015CD-000020-2511	Mini proyectos de mantenimiento correctivo	€38.692.131,00
2015CD-000017-2511	Sustitución del techo de la capilla	€18.625.806,00
<b>TOTAL</b>		<b>€57.317.937,00</b>



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

2016		
2016CD-000024-2511	Remodelación de módulo de odontología (2156: ₡17891,000 en el 2016 y 2156: ₡29.392.237,78 en el 2017 y 2156: ₡7.348.104,45)	₡ 48.987.122,97
2016CD-000016-2511	Proyectos para mantenimiento correctivo de la infraestructura	₡ 28.619.583,75
2016CD-000025-2511	Mantenimiento y Reparación a la infraestructura en antiguo rayos x	₡ 19.994.975,00
<b>TOTAL</b>		<b>₡ 97.601.681,72</b>

Fuente: Sistema Integrado de la Actividad Contractual (SIAC), registro de compras AS San Rafael de Puntarenas.

(\*) Límite económico contratación directa 2014: ₡58.500.000,00

(\*\*) Límite económico contratación directa 2015: ₡ 61.500.000,00

(\*\*\*) Límite económico contratación directa 2016: ₡ 90.600.000,00

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, artículo 13.-Fragmentación, señala:

“La Administración no podrá fraccionar sus operaciones respecto a necesidades previsibles con el propósito de evadir el procedimiento de contratación que corresponde. Todas aquellas contrataciones que pudieran reportar economías de escala deberán efectuarse en forma centralizada, para lo cual deberá existir la planificación de compras respectiva, si así resulta más conveniente para el interés público.

La fragmentación se reputa ilícita cuando, contándose en un mismo momento dentro del presupuesto ordinario con los recursos necesarios y habiéndose planificado las necesidades administrativas concretas, se realiza más de una contratación para el mismo objeto, con los efectos de evadir un procedimiento más complejo.”

El citado artículo agrega que la Administración deberá planificar anualmente sus compras y fijar fechas límites para que las Unidades usuarias realicen los pedidos de los bienes y servicios que requieren con la debida antelación, a fin de poder agrupar los objetos de las compras. Advierte que fuera de esas fechas no se podrán atender pedidos que no sean calificados de necesidades urgentes o imprevistas y que las adquisiciones deberán agruparse por líneas de artículos dependientes entre sí.

Al respecto, Licda. Margarita Centeno Paniagua, funcionaria encargada de Contratación Administrativa, señaló: “Yo inicio la compra cuando llega la certificación de presupuesto con los requisitos previos, se establecen prioridades a petición de las autoridades superiores. Las fechas del PAC son aproximadas y pueden variar. Se va a considerar hacer recordatorio a los Servicios de la programación con el fin de que estén informados de las fechas de tramitación.”

Sobre la agrupación de compras, aclaró: “A mí me llegan las solicitudes fraccionadas, la agrupación podría realizarse mediante una mejora en la planificación. Posiblemente en la compra del 2014 correspondiente a obras constructivas fue que se recibió fondos del FRI, aspecto que debemos a constatar, con el fin de aclarar la situación.”



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

Aunque no se evidenció que tal fraccionamiento se realizara para evadir la rigurosidad de un procedimiento más complejo, en este caso la licitación abreviada, si se incurrió en la gestión de varios procedimientos individuales que pudieron ser agrupados. Dicha práctica está relacionada con la falta de programación y desarrollo de un diagnóstico situacional de infraestructura, aspecto mencionado en el informe relacionado con la infraestructura y equipamiento del área de salud, AGO-224-2017, que es parte de la evaluación integral desarrollada por este órgano de control y fiscalización.

## 2.2. Procedimiento de selección del contratista y ejecución contractual

En la Subárea de Contratación Administrativa del área de salud, paulatinamente se han establecido actividades de control para el trámite de selección del contratista, que involucran los requerimientos mínimos para la conformación del cartel y/o pliego de condiciones, recepción, apertura y estudio de las ofertas, acto de adjudicación, notificaciones y cumplimiento de plazos, sin embargo, se determinaron incumplimientos en varias actividades que requieren ser atendidas:

- En los procedimientos de compra revisados (2014-2016), no se realizaron estudios de razonabilidad de precios, con excepción de los tramitados por el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional Pacífico Central.
- La invitación a potenciales oferentes se utiliza el Registro de Proveedores de CCSS, sin embargo, no se deja constancia de la citada consulta en el expediente de compra.
- En los casos de recepción de ofertas por fax, no consta recibido de oferta original en el expediente, a pesar de estar expresa la obligación (compras 2015CD-000006-2511, 2015CD-000002-2511).
- El documento de recepción firmado que da fe de una efectiva recepción definitiva no se incorpora dentro del expediente de compra (fórmula emitida por el SIGES sin la firma del funcionario responsable del Servicio Solicitante).
- Se determinó que las órdenes de compra no estipulan el plazo y/o la fecha de entrega.
- Para la compra 2015CD-000006-2511, por artículos de aseo y química de limpieza, rigieron las condiciones generales de la CCSS, entre ellas las relativas a cláusulas penales por entrega tardía, sin embargo y a pesar de que hubo aparente atraso en la entrega, no se realizó el procedimiento respectivo.

El Reglamento a la Ley de contratación administrativa, artículo 134, referente al trámite de la contratación excluida del procedimiento ordinario, indica:

*“La actividad contractual excluida legalmente de los procedimientos ordinarios de contratación, deberá adaptarse, en lo pertinente, a los principios generales, a los requisitos previos que correspondan y a las normas generales sobre el cartel y la oferta.*”





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

*... El mecanismo de selección del contratista, así como su aplicación han de ser expeditos, prácticos y ajenos a plazos cuya extensión desvirtúen su naturaleza”.*

Por otra parte, los artículos 202 y 203 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, expresan lo procedente en cuanto a la recepción provisional y definitiva de los bienes: El artículo 202, indica que la recepción provisional del objeto se entenderá como el recibo material de los bienes y servicios, en el lugar estipulado, o en su defecto en el fijado en el cartel y que el funcionario encargado del trámite, acompañado de la respectiva asesoría técnica, deberá levantar un acta en la cual consignará las cantidades recibidas, la hora, fecha **y la firma de los presentes**; por su parte, el artículo 203 dispone que la recepción definitiva del objeto será extendida dentro del mes siguiente a la recepción provisional.

Los anteriores señalamientos deben subsanarse con el fin de fortalecer el sistema de control interno implementado en esa área de salud, de tal forma que se administre el riesgo inherente a esta actividad de forma adecuada y suficiente.

### **2.3. Del control y distribución de suministros**

Se evidenció el cumplimiento de las actividades de control establecidas para la gestión de almacenamiento y distribución de suministros. Las pruebas de existencias en la bodega de proveeduría se consideran razonables, considerando, además, que el último inventario realizado - al 31 de julio del 2017- se reportó sin faltantes ni sobrantes.

Sin embargo, se determinó la existencia de materiales sin uso almacenados en la bodega de proveeduría (cartuchos de tóner impresora Brother y cinta para fax, artículos de vidrio para laboratorio) y de material obsoleto, pendiente de dar de baja. Además se verificó, el día de la prueba, permanencia de activos almacenados, a saber, cinco sillas de ruedas producto de una donación, que no habían sido retirados por el servicio respectivo, ni tenían placa asignada.

El Modelo de Funcionamiento y Organización del Área de Gestión de Bienes y Servicios en los Establecimientos de Salud indica que el encargado del Subproceso de almacenamiento y distribución es responsable de la recepción, el almacenamiento, la custodia, el control y la distribución de los materiales, insumos y equipos y debe coordinar y gestionar ante las unidades o el servicios solicitantes, la revisión y aprobación técnica de los bienes entregados por los proveedores, mediante un acta de aprobación o rechazo (acción que debe quedar documentada en el expediente de compras), con el propósito de efectuar el control de calidad a los materiales, insumos y equipos, en las condiciones y especificaciones pactadas.

Los aspectos de control que se enuncian, relativos a la entrega y control de los suministros a los servicios, deben ser subsanados, con el fin de mejorar el control y aprovechamiento de los mismos, independientemente de que provengan de donaciones, almacén general o compras locales.



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

### 3. DE LAS ADQUISICIONES POR MEDIO DE CAJA CHICA

Las compras realizadas por medio de caja chica, no se ingresan a proveeduría, solamente se registra en un libro diario las características de la solicitud de compra, se le asigna un número consecutivo ascendente y el año respectivo.

El Manual de Proveedurías Hospitales Y Clínicas en su apartado 8, establece que todo artículo que ingrese a la unidad programática, debe hacerlo por la Proveeduría, para su respectivo registro y entrada, la cual debe ser respaldada con la fórmula 610 (f-27), cuando se trate de una compra utilizando el nivel central y la de la fórmula 232 "vale de entrada por compra directa", cuando la compra se gestione directamente a proveedores desde la unidad programática, ambos documentos son los encargados de respaldar la entrada a existencia".

Por su parte, el Manual de Normas y Procedimientos para la administración, contabilización y liquidación de fondos de caja chica, artículo 5, inciso "i" establece:

"Una vez realizada la compra el funcionario encargado de la misma entrega en la Proveeduría (cuando exista), o bien directamente a la jefatura del servicio solicitante de los bienes y servicios adquiridos, solicitando el recibido de conformidad en la factura (firma). Posteriormente entrega la factura al encargado del fondo de caja chica, junto con el sobrante, en caso de existir, realizándose en ese momento la liquidación del vale provisional".

Según lo indagado, es costumbre del funcionario que realiza las compras por este medio, entregar de inmediato los artículos al servicio que planteó la necesidad.

El Sr. Jorge Vargas Cruz, encargado de la Proveeduría, aclaró:

"A las compras relacionadas con el fondo rotatorio, almacén general, compras directas y plan 5000, sí se les hace el respectivo ingreso en la proveeduría.

También a los activos se les hace el mismo trato anotado en el párrafo anterior, utilizando para ello la fórmula 27.

Cuando debe salir un artículo de la proveeduría, debe mediar la respectiva solicitud utilizando la fórmula tipo 28 y mediante el SIGES (Sistema Integrado Gestión de Suministros).

Según la prueba realizada 18 compras de bienes realizadas por medio de Caja Chica no disponen de su respectiva entrada a la Subárea de Almacenamiento y Distribución para su registro según lo normado. Omitir el registro en la proveeduría de los bienes adquiridos por medio de Caja Chica, puede dar lugar a



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

posibles desperdicios o manejos incorrectos por parte del funcionario del servicio que solicitó la compra, por cuanto no se está dando la salida mediante el formulario diseñado para esos efectos de forma controlada.

#### **4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

##### **4.1. Sobre las actividades de revisión de la calidad de la nómina salarial realizada por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.**

En la Unidad de Gestión de Recursos Humanos no ejecutó eficientemente la revisión de planillas salariales correspondientes al 2016, asimismo no se revisaron todas las bisemanas de los años 2015 y 2017. Además no se llevaron a cabo los informes donde se identifiquen los errores encontrados en la revisión de la nómina salarial y las acciones que se realizaron para corregir las situaciones presentadas.

Según los datos ingresados en el SCEN (Sistema diseñado para la revisión de la nómina) al 18 de julio del 2017, se tiene:

En el 2017 solo se había revisado la catorcena del 17 de marzo la cual se encuentra sin finalizar, por lo que al corte del 31 de julio del 2017 ya han pasado 136 días desde que se pagó dicha planilla.

De las 26 bisemanas del 2016, únicamente la del 22 de enero se había finalizado antes de que esta Auditoría ingresara a realizar la presente evaluación, la cual inició a revisarse el 6/04/2016 (75 días después del pago de la planilla), y finalizó el 19/04/2016 para un total de 88 días después de pagada la nómina. El restante de las catorcenas fueron finalizadas el 4/07/2017.

Respecto al 2016 se identificó que las dos planillas de agosto y la primera de setiembre son las que registran mayor cantidad de días entre el pago de la nómina y el inicio de la revisión con 172, 113 y 110 días respectivamente, la primera de enero y las dos de febrero son las que registran mayor cantidad de días transcurridos entre la fecha de pago de la nómina y la fecha de finalización de la revisión de la planilla con 543, 515, y 501 días respectivamente, y finalmente las bisemanas en las que más se duró revisando la planilla, es decir la diferencia de días entre el inicio de la revisión y su finalización fueron las dos de marzo y la primera de abril con 441 días, y las dos de febrero y la segunda de abril con 419 días.

Sin embargo la situación más crítica se presentan con las planillas del 2015, donde únicamente 10 de 26 planillas fueron revisadas en su totalidad, las restantes 16 se encuentran sin finalizar en el sistema, y las que fueron revisadas aparecen con fecha de finalización el 4/07/2017 concordante con la fecha en que se inició el presente estudio.

Respecto a las planillas del 2015 se identificó que la segunda de mayo y las dos de junio son las que registran mayor cantidad de días entre el pago de la nómina y el inicio de la revisión con 271, 258 y 244



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

días respectivamente, las dos de enero y las dos de febrero son las que registran mayor cantidad de días transcurridos entre la fecha de pago de la nómina y la fecha de finalización de la revisión de la planilla con 934, 920, 906 y 892 días respectivamente, y finalmente las bisemanas en las que más se duró revisando la planilla, es decir la diferencia de días entre el inicio de la revisión y su finalización fueron las de enero a mayo con 768 días.

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. ”

La omisión en la revisión de la planilla salarial así como los tiempos transcurridos entre el pago de la nómina y la revisión total de esta, se debe a que dicho proceso no se está ejecutando de forma estandarizada, a pesar de estar normado así; cada unidad implementa sus propios mecanismos de control, omitiendo el proceso normativo dispuesto para esos efectos.

El Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de recursos humanos del área de salud, indicó que la última planilla revisada fue la segunda catorcena de marzo (periodo 2017), y del año 2016 se revisó de enero a diciembre, pero algunas planillas están sin finalizar, agregó que no incluye todas las revisiones de las bisemanas para verificar si el nivel central les revisa dicho proceso.

Aunque agregó que se llevan a cabo la revisión de planillas salariales, no aportó la documentación respectiva, señaló que él es quién hace la revisión de la planilla salarial pero que no efectúa ningún tipo de reporte o informe.

La omisión en la revisión de planillas salariales implica el riesgo de no detectar oportunamente posibles errores en los pagos efectuados.

#### **4.2. Debilidades de control en la emisión de pagos y los documentos que los sustentan.**

Se evidenció el incumplimiento de actividades señaladas por la normativa institucional en materia de pagos. Los funcionarios de la unidad de gestión de recursos humanos, no en todos los casos emiten el documento denominado “Movimiento de Personal”, (código 4-70-01-0320), para el pago de sumas salariales que son calculadas de forma manual. En los reportes de tiempo extraordinario no se incluye el salario real con el cual se efectuó el cálculo para el pago de este rubro, y en algunos casos se registra un



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

perfil de puesto diferente en el que el funcionario realiza este tipo de jornada. Es evidente la ausencia de una revisión detallada de la planilla.

En virtud de lo anterior se procedió a determinar la calidad de los trámites efectuados en cuanto a exactitud, registro y uso de la documentación de soporte, según la normativa vigente para la segunda catorcena de noviembre del 2016, identificándose las siguientes inconsistencias:

- Se analizaron 25 documentos de pago de tiempo extraordinario, donde 11 de ellos (44%) no presentaban movimiento de personal y se identificaron 16 casos de funcionarios con registro de un perfil diferente al que ocuparon al realizar el tiempo extraordinario.
- La fórmula “Reporte de Feriados, Trabajo Extraordinario y Sumas a rebajar por horas” dispone de un espacio para la inclusión del salario con el cuál se efectúa el pago del tiempo extraordinario, así como el campo observaciones, no obstante se identificó que si bien se estaba incluyendo el monto de un salario, este no era el correcto en la mayoría de los casos (60% de la muestra revisada), registrándose diferencias de hasta ₡774,438.00 en el salario reportado en relación con el salario con el cuál se llevó a cabo el cálculo.
- En cuatro casos, de los observados, se pagó de menos a los funcionarios por concepto de tiempo extraordinario de conformidad con el cálculo efectuado por esta auditoría, donde los montos van de los ₡6.631,60 a los ₡29.878,71. En el caso de un funcionario, Mario Acuña Carvajal, nombrado en plaza de microbiólogo clínico 4 (MQ4) realizó tiempo extraordinario como microbiólogo clínico 2, sin embargo el pago respectivo se calculó con el perfil de referencia de MQ4, dando como resultado una suma pagada de más de ₡41.884,39.
- Por otro lado, al revisar los montos pagados por conceptos de tiempos extraordinarios en el sistema de planilla ampliada para la segunda bisemana de noviembre del 2016, se identificaron 23 casos de pagos por tiempo extraordinario -que suman ₡3.041.347,15- para los cuales no se emitieron movimientos de personal, ni el reporte correspondiente. De igual forma sucedió con los pagos de tiempo extraordinario para los profesionales en medicina por ₡4.381.481,51, para un total erogado de ₡7.422.828,66 sin los respectivos documentos de respaldo.
- Del análisis del pago de recargo nocturno, se identificó que al funcionario José Viviano Gómez Urgarte se le cancelaron 10 días de recargo nocturno, siendo lo correcto 1 día, por lo que en lugar de ₡13,736.46, se le depositaron ₡137,364.6. Si bien este error fue detectado por el jefe de recursos humanos y rebajado el monto improcedente, no se documentó el acuerdo llegado con el funcionario para la recuperación de esas sumas pagadas de más.

El instructivo para la confección, trámite, y pago de tiempo extraordinario, en su apartado 4.2 “Planilla colectiva, como medio de reporte y pago de recargo nocturno, feriados e incentivos de rotación” establece:



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

“Si el funcionario(a) ha realizado su trabajo en algún turno de los ya mencionados, y no aparece su nombre registrado en la planilla colectiva, se debe efectuar el cálculo en forma manual y mediante movimiento de personal ordenar el pago correspondiente. (...)”

El Instructivo para el trámite y pago de Jornada Extraordinaria establece en el punto 1.3., que para el pago de la jornada extraordinaria, se debe confeccionar y tramitar el formulario No. 709 “reporte de tiempo extraordinario”, con los siguientes datos: ... Código de la plaza (N° de plaza)... título del puesto...Salario que devenga... horario ordinario. (...)”

Al consultarle al Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de recursos humanos, la razón por la cual en las carpetas de las catorcenas no se incluyen los movimientos de personal y reportes de marcas en algunos casos, indicó que normalmente se dejan en los expedientes personales ya que no se les ha solicitado que los incorporen en los cierres, pero que de ahora en adelante los seguirán adjuntando y agregó:

“Nosotros no lo ponemos para no hacer tantas tachaduras en la documentación, yo anoto el cálculo del salario en una hoja aparte y es donde me queda registrado”

Sobre el registro de sumas pagadas erróneamente y la recuperación de pagos cuando se requiera, indicó:

“No se lleva un registro, cuando llega a suceder se llega a un arreglo con el funcionario y procede con el rebajo solo que no se documenta este arreglo”

Asimismo, al preguntarle por qué razón se registran pagos de tiempo extraordinarios sin que se encontraran los documentos que respalden dichos pagos, agregó:

“Eso sucedió por problemas con el archivo de documentos en los expedientes personal, hay veces que nos colabora otra gente, a inicios de año nos ayudaron varias personas a archivar documentos y todo lo metieron en los expedientes personales y no en las carpetas de las catorcenas, cuando yo me di cuenta me di a la tarea de buscar los documentos pero probablemente por eso no están todos los papeles en la revisión que se hizo por que deben de estar algunos en los expedientes personales todavía”

Las omisiones señaladas implican que se dejan sin el debido fundamento documental los pagos de trabajadores por concepto de horas extra, aspecto que debilita el control, considerando que el movimiento de personal constituye un requisito previo al pago, que debe ser revisado y firmado por la jefatura correspondiente.



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

Los hechos descritos anteriormente, pudieron ser detectados mediante la revisión detallada de la planilla, de tal forma que este procedimiento se tornara una herramienta efectiva de control y la minimización en la materialización de pagos efectuados de más.

Las deficiencias en las actividades de revisión y monitoreo de la calidad de los procedimientos han ocasionado aparentes pagos improcedentes, ya sea de sumas de más o de menos, por lo que es imprescindible mejorar las actividades de revisión y monitoreo en el desarrollo de todo el proceso para el pago de la planilla salarial, además de disponer de una gestión eficiente y documentada en el cobro y recuperación de sumas pagadas de más.

#### **4.3. Sobre la concentración de labores incompatibles**

Se determinó una inadecuada separación de labores incompatibles en los procesos de recursos humanos. Los funcionarios de la Unidad de Recursos Humanos realizan, indistintamente, labores de cálculo, trámite, digitación y revisión de los pagos y/o rebajos, aspectos contrarios a las sanas prácticas administrativas y disposiciones normativas en el tema de control interno.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, disponen:

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

2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.

Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.”

El Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de recursos humanos, manifestó:

“Hay veces que yo reviso lo que el otro funcionario realiza, pero solicitarle al otro compañero que se encargue de este proceso, es cargarlo de otra actividad adicional a toda las que ya tiene a cargo”



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

Es criterio de este Órgano de Fiscalización y Control que la concentración de esas funciones obedece a una inadecuada gestión y administración del riesgo en cuanto a la distribución de los trámites, lo que sumado a las debilidades mencionadas en el hallazgo anterior sobre la emisión de pagos y documentos que los sustentan, expone a la institución al riesgo de desembolsos improcedentes, irregulares o eventualmente la comisión de hechos dolosos, considerando que por este medio que cancelan, en esa área de salud, aproximadamente mil ochocientos millones de colones anuales.

#### **4.4. Ausencia de supervisión ejercida a la unidad de recursos humanos**

Ni el Administrador, ni el Supervisor de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, ejecutan supervisiones periódicas sobre las actividades sustantivas que se llevan a cabo en la unidad de recursos humanos. En la Dirección Regional no se han realizado supervisiones desde hace más de dos años y se ha incumplido la programación de supervisiones para el 2017.

El Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS, para la plaza de Administrador de área de salud, establece las siguientes funciones:

“Planificar acciones en las áreas administrativas, financieras, presupuestarias, de materiales y recursos humanos, para la producción de servicios, según el nivel de atención correspondiente.

Evaluar y controlar la gestión administrativa en términos de productividad, costo beneficio, aporte al diagnóstico de salud local, regional o nacional, según los objetivos fijados para el área.

Establecer, mantener, perfeccionar y velar por un sistema de control interno administrativo, de ejercerlo en forma previa, concurrente y posterior a las operaciones. (...)”

Asimismo, para la plaza de Jefe Gestión Recursos Humanos 3 establece:

“Asignar, supervisar y controlar las actividades del personal que participa en los procesos de Recursos Humanos, mediante la elaboración de planes de trabajo, detección de necesidades, topes presupuestarios y los lineamientos emanados de los niveles superiores de la Institución.”

El Lic. José Gabuardi Montero, Administrador del área de salud, indicó que revisa básicamente los documentos que firma, tal como acciones, movimientos, reporte, entre otros, asimismo señaló desconocer si la revisión de planilla se encontraba al día y si la unidad de recursos humanos tenía establecidos mecanismos de control para el seguimiento y recuperación de sumas pagadas de más a los funcionarios.





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

Por su parte, la Licda. Lill Solano Ortega, Supervisora Regional de Recursos Humanos, desde junio del 2017, no pudo precisar cuándo fue la última vez que se había realizado una supervisión a la unidad de recursos humanos del área de salud San Rafael de Puntarenas y que lo mejor era consultarle al jefe de esa unidad.

De conformidad con lo anterior, se consultó a la Licda. Solano Ortega, si tenía en ejecución un cronograma de supervisión de recursos humanos para las unidades adscritas a la Dirección Regional Pacífico Central, al respecto señaló que se realizó uno para el 2017 y que desconocía si se efectuaron o no en años anteriores.

El Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de recursos humanos, afirmó que desde hace dos años, aproximadamente, no se realizaba una supervisión por parte de la Dirección Regional.

La ausencia de una supervisión periódica, formal y documentada, puede ocasionar la posible materialización de riesgos asociados con la administración de los recursos humanos de los centros de salud, afectando las finanzas institucionales, así como el servicio brindado a los pacientes de los establecimientos de salud.

#### **4.5. Sobre el control interno de las vacaciones del personal**

La Jefatura de Recursos Humanos no ejerce ningún tipo de control ni recordatorio interno sobre la acumulación de vacaciones de los trabajadores del área de salud, quedando dicha actividad al arbitrio de las jefaturas de departamento.

Mediante oficio DAGP-0936-2014 del 19 de agosto de 2014, suscrito por el Lic. Guillermo Abarca Agüero, Director de Administración y Gestión de Personal, con respecto a “Controles a ejecutar en materia de disfrute de vacaciones de los empleados de la CCSS”, la Dirección de Gestión de Personal de la Gerencia Administrativa solicitó a los centros asistenciales a través de las unidades de gestión de recursos humanos, emitir recordatorio para mejorar esta práctica, con el fin de que las Jefaturas cumplan con lo dispuesto en el Reglamento Interior de Trabajo, capítulo VI “De las Vacaciones”, artículo 28°, que indica que los trabajadores de la institución tienen derecho a vacaciones.

El Reglamento Interior de Trabajo, capítulo VI “De las Vacaciones”, en el artículo 32 establece:

“...Solamente en casos excepcionales, de acuerdo con las necesidades de la Institución y el consentimiento del trabajador, pueden acumularse las vacaciones de un año con las del siguiente y por una sola ocasión en un período de cinco años. La acumulación de vacaciones debe ser formalmente aprobada por la Gerencia.”

La ausencia de un control continuo de las vacaciones de funcionarios generan que estas puedan acumular más de 2 periodos incumpliendo lo que estipula la normativa en materia laboral afectando las condiciones laborales y de salud de los funcionarios, al no permitir el descanso físico y mental requerido.



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

Se comprobó, al revisar el estado de las vacaciones al 30 de junio del 2017, que la señora Miriam Espinoza Cerdas, asistente de redes, presenta 3 periodos de vacaciones acumulados (46 días sin disfrutar), de igual forma la Dra. Mildred Loria Méndez, médico asistente especialista en radiología, acumula 3 periodos con (53 días pendientes de disfrutar).

Por otro lado, esta auditoría al analizar el informe emitido por el SOGERH sobre el estado de las vacaciones de los funcionarios, identificó 27 funcionarios ligados a la unidad programática 2511, área de salud San Rafael, pero que laboran para otras unidades de la Institución, situación que no se ha corregido.

No llevar a cabo una revisión constante de las vacaciones podría generar la no detección de errores a nivel de registro en el sistema informático que se ha establecido para el control de estas, como es el caso de los funcionarios de otras unidades de trabajo que aparecen registradas como parte del personal del área de salud San Rafael de Puntarenas.

#### **4.6. Sobre el control en el registro de marcas en los horarios de los funcionarios**

No se realiza seguimiento de las llegadas tardías o faltas de registros de marcas de los funcionarios, aun cuando se dispone de las herramientas tecnológicas que colabora con esta gestión (sistema de información NOMIPLUS), sin embargo se presentan casos donde no se justifican las llegadas tardías, y no se observan acciones al respecto por parte de las jefaturas a cargo.

El oficio<sup>1</sup> “Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo” del 31 de mayo del 2013, refiere:

“4. De la responsabilidad de supervisión por parte del máximo jerarca de cada centro de trabajo.

1. El máximo jerarca de los centros de salud distribuidos a nivel nacional, es la persona responsable de velar por la calidad y oportunidad de los servicios que brinda la Institución a toda la población, razón por la cual debe ser de su especial interés que las disposiciones aquí planteadas sean acatadas.
2. En razón de lo anterior, como parte del deber de dirección y supervisión propios de su puesto de trabajo, corresponderá al director de centros de salud y demás instancias a nivel institucional, realizar visitas aleatorias a los servicios adscritos, a fin de verificar que tanto las jefaturas como el personal en general se encuentra ejerciendo en su puesto de trabajo como corresponde, con las excepciones para ausentarse que hayan sido debidamente justificadas según la normativa interna.

<sup>1</sup> GA2733813 | GM930913 | GF1479013 | GIT078113 | GP2167113 | GL3070713



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

3. Las autoridades superiores de cada Centro, deberán efectuar un diagnóstico sobre la cantidad y calidad del equipamiento y dispositivos que disponen para ejercer un efectivo control de asistencia y puntualidad. En aquellos centros que no cuenten con equipo tecnológico adecuado, se define un plazo de 6 meses para que las unidades que carecen de dispositivos adecuados, inicien las gestiones correspondientes para su adquisición y puesta en operación. El resultado del diagnóstico, deberá enviarse a la Gerencia correspondiente a más tardar el 30 de agosto del 2013.”

La falta de seguimiento indicada se evidencia en la prueba efectuada para el mes de abril del 2017, según la cual se determinó que una funcionaria registra ingresos posteriores a las 7:00 am y no se documentan las justificaciones de dichas llegadas tardías. El sistema reporta un trabajador con dos días donde no se registran hora de entrada y hora de salida, sin que se documente la debida justificación, en otro caso una funcionaria registra ingreso a las 7:22 a.m. donde tampoco se justifica documentalmente su llegada tardía. En los casos de dos funcionarios -durante el mes revisado- hay días en que no se registra su hora de salida, sin justificación documentada.

Al respecto, el Lic. José Gabuardi Montero, Administrador, indicó que él utiliza el reporte de marcas como mecanismo de control para velar por la asistencia y puntualidad de los funcionarios, no obstante no se aportó documentación sobre las acciones llevadas a cabo en las situaciones donde no se presentan las justificaciones anteriormente mencionadas.

Asimismo, en entrevista realizada, el Sr. Rafael Solano Angulo, Jefe de Servicios Generales, indicó que con el reporte enviado por la Bach. Ariana López, revisa las marcas y las bitácoras de los oficiales de seguridad y realiza el rol ejecutado, no obstante tampoco aporta las justificaciones de los últimos 3 casos expuestos en la tabla anterior sobre los funcionarios que dependen de él jerárquicamente.

La falta de acciones o seguimientos a los resultados de los controles de marcas establecidos por la administración, generan un debilitamiento del control interno en materia de cumplimiento de lo establecido en la normativa relacionado con cumplimiento de horarios, y lo que implicaría la ausencia del personal del área de salud en la atención oportuna de las actividades que realizan.

## 5. GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### 5.1. Sobre la conservación y gestión de la plataforma de TIC

Se carece de sistemas redundantes para mantener el servicio de aplicaciones y bases de datos, no se lleva a cabo un control de las partes físicas que se le cambian a las estaciones de trabajo para su respectiva comunicación al encargado de activos, no existe un control sobre el porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de TIC, no se tiene identificado en la estación de trabajo mediante una etiqueta o ficha técnica con el fin de ejercer controles sobre esos equipos y realizar reportes por parte de los usuarios, lo equipos portátiles no disponen de mantenimiento preventivo y



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

correctivo uno de los cuales carece de placa institucional, las estaciones de trabajo no se revisan con regularidad para verificar que no existan programas no autorizados, se carece de una lista de funcionarios y sus perfiles asignados con acceso a internet, no se tiene registro ni control del stock de repuestos usados de equipo de cómputo, no se tiene un expediente o herramienta automatizada que permita llevar un historial por equipo, no se cuenta con el diseño o diagrama actualizado de las redes locales, no se utilizan mecanismos de monitoreo para controlar el uso de internet como herramienta de trabajo, no se dispone de un diagnóstico de la plataforma de TIC, no se aplica la guía de reemplazo para la sustitución de equipo y el porcentaje de avance del plan de continuidad de la gestión en TIC es de un 61 %.

La plataforma de TIC del área de salud Rafael de Puntarenas se compone de 240 activos, con un costo inicial de €82.211.332,43 y una depreciación acumulada de €31.187.736,73, lo cual representa al 26 de julio 2017 un valor actual de €51.023.595,70.

De lo anterior se desprende que la infraestructura de TIC presenta un 68 % de depreciación acumulada, basado en que 44 equipos con más de 10 años y en uso no tienen valor en libros, 115 dispositivos se encuentran entre 5 y 9 períodos revaluados y 81 se ubican entre 0 y 4.

Revisado el inventario de los equipo de TIC suministrado por el CGI del área de salud, se evidenció que dicho registro no es razonable, no se ajusta a los registros del Sistema Contable Bienes Muebles, solo tiene inscrito 35 computadoras, 11 impresoras con placa, dos servidores y dos portátiles, además, tres equipos no constan en el SCBM (759712, 759715 y 919414), otros tres pertenecen a la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud (721586, 721588 y 721590), uno al área de salud de Chacharita (918530) el cual se encuentra retirado, así como el bien mueble la placa 904727 que en el SCBM no corresponde a un equipo de TIC, ni pertenece a ese centro de salud.

Se determinó que los equipos de cómputo y servidores no se actualizan de forma automática, no tiene instalado la última versión de antivirus institucional el System Center Endpoint Protection en su defecto utilizan el "Microsoft Security Essentials, no se encuentra actualizado el System Center Configuration Manager (SCCM) en todas las máquinas y se identificó el uso de Windows XP Profesional en 3 dispositivos, plataforma que el 14 de abril 2014 Microsoft dejó de brindar soporte.

Los respaldos de las bases de datos que se administran a nivel local "SIFA\_SIGNOS y BD\_SIP\_Integrado\_Presupuesto", se almacenan en el servidor principal, disco duro externo y en el Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS), no obstante, el Sr. Molina Ríos, manifestó que las pruebas de integridad de los respaldos se realizan una vez al año del cual no mostró evidencia, asimismo, los dispositivos de almacenamiento utilizados no detallan el tipo de servidor virtual-físico, nombre de la aplicación, objeto a respaldar, tipo de respaldo y la periodicidad. Por otra parte añadió que, no se dispone de un servidor para respaldo de carpetas personales de los usuarios, esas se respaldan manual, algunas una vez al año, otros semestrales; no se tiene una política de respaldo.



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

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, establecen:

“1.2 Gestión de la calidad. La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.

1.3 Gestión de riesgos. La organización debe responder adecuadamente a las amenazas que puedan afectar la gestión de las TI, mediante una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considere el marco normativo que le resulte aplicable.

1.4.7 Continuidad de los servicios de TI. La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios...

4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica: La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de falla. Para ello debe establecer y documentar los procedimientos y las responsabilidades asociados con la operación de la plataforma, vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas. Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas. Controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro. Brindar el soporte requerido a los equipos principales y periféricos y definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo, custodiar los medios de respaldo en ambientes adecuados, controlar el acceso a dichos medios y establecer procedimientos de control para los procesos de restauración, además de controlar los servicios e instalaciones externos.”

El Sr. Wagner Molina Ríos, Coordinador del Centro de Gestión Informática, señaló que “Se tiene una deficiencia en la actualización de Windows, algunas están actualizadas otras no, no se pueden actualizar automáticamente, se hace manual y una o dos por el problema de saturación de la Red. El SCCM, está en un 80 %, con la actualización de los equipos nuevos me genera problemas porque me saturan la red...”.

Igualmente, sobre la lentitud de las conexiones señaló que se solicitó el 16 de mayo 2016, mediante correo electrónico institucional al Área de Comunicaciones y Redes Informáticas, un estudio para aumentar el ancho de banda de 6 Mbps a 10 Mbps, por cuanto con la implementación del expediente electrónico, se presentan constantes bajas en el rendimiento de la red de datos y aplicaciones Web.



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

El no disponer de eficientes rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de TIC, la ausencia de una política de respaldo y restauración de la información, el plan de continuidad de la gestión en TIC sin el aval respectivo, no definir objetivos y metas de gestión, la falta de una herramienta para la administración de incidencias y la ausencia de liderazgo del CGI para delegar funciones menores como es el caso de la administración de cuentas de usuario de los sistemas, son mecanismos de control que ante su ausencia o mejoramiento continuo, imposibilitan mantener una infraestructura tecnológica en condiciones óptimas.

Lo anterior repercute en detrimento de la estructura de las tecnologías de información y comunicaciones, comprometiendo la ejecución de procedimientos fundamentales para la continuidad de las operaciones y comunicaciones en el área de salud, con el riesgo que representa la administración y conservación de una plataforma tecnológica con un valor actual de ₡51.023.595,70, donde más del 50 % de los equipos ha cumplido su vida útil (5 años).

## 5.2. Sobre la justificación de las compra de equipo de TIC

Se evidenció ausencia de un diagnóstico, plan de táctico o aplicación de la guía de reemplazo de equipo en materia de tecnologías de información y comunicaciones, que dirija la planificación de los recursos de TIC de manera que se pueda satisfacer las necesidades de los servicios en operación o en proceso de implementación.

El Lineamiento General de Inventarios TIC, establece en el punto 6.1, que toda unidad de trabajo debe contar con un Plan Táctico de Desarrollo Tecnológico, acorde a las necesidades institucionales en materia de TIC, ya sea adquisición de hardware, software, sistemas de información, redes de datos y comunicaciones, entre otros. Este plan táctico debe observar nuevas necesidades, capacitación, recurso humano, mantenimiento y remplazo de los recursos TIC y agrega:

“6.2 Acorde al Plan Táctico, las necesidades establecidas y los lineamientos institucionales para la formulación y ejecución del plan anual operativo (POI) y presupuestario, todas las unidades de trabajo deben planificar sus necesidades en materia de TIC, con el fin de satisfacer las necesidades de los servicios en operación o en proceso de implementación.

6.3 Al diagnóstico de necesidades de recursos de TIC se debe complementar el diagnóstico de remplazo

7. Diagnóstico de la plataforma tecnológica.



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

7.2 El encargado del Centro de Gestión Informática debe brindar a la administración de la unidad de trabajo un reporte con el diagnóstico realizado, señalando los recursos de TIC candidatas al remplazo, mejora, reparación o declaratoria de obsolescencia”.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en el apartado 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI, señala que:

“La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica...”.

Según las pruebas realizadas se constató que la necesidad de compra de equipo de cómputo inicia por el coordinador o jefe de servicio mediante oficio, correo o en consejos técnicos; se consolida la información en la oficina de presupuesto para justificar los recursos económicos; posterior el apoyo informático con el respaldo de la Administración, elaboran el documento “justificación de necesidad de compra”, en el que no se indica el criterio o historial técnico que respalda la sustitución o la nueva necesidad de adquirir los equipos solicitados.

Para el período 2016 se planteó la necesidad de 9 equipos de TIC, se justificaron 13 y se adquirieron 23. Igualmente, para el 2017, se solicitaron 14 dispositivos de TIC, se argumentaron 20 y se compraron 19, diferencias que no reflejan una idea específica de las necesidades reales en materia de TIC y la ausencia de una metodología que permita definir los equipos a sustituir y los nuevos requerimientos y el orden de prioridad según los recursos presupuestarios planificados y asignados.

Aunado a lo anterior, al 26 de julio 2017, la plataforma tecnológica consta de equipos donde el 68 % superan los 6 años de antigüedad (incluye computadoras, monitores, impresoras, escáner, servidores, switches, entre otros); riesgo que de no administrarse, podría impactar directamente en la eficiencia y rendimiento de los sistemas de información como el expediente electrónico de atención directa a los usuarios, registro de incapacidades (RCPI), validación de derechos para la facturación de asegurados con capacidad de pago, LABCORE gestión de laboratorio clínico, SIGES para la gestión de suministros, SIFA para el despacho y control de medicamentos, entre otras herramientas institucionales que se ejecutan por medios electrónicos.

El MBA. José Gabuardi Montero, Administrador, manifestó: “En la etapa de presupuestación anual los jefes de servicio tienen la oportunidad de plantear sus necesidades en cada una de las partidas presupuestarias relacionadas con el servicio. Por eso hacen sus planteamientos de necesidades de equipo, como en este caso equipo informático. Una vez conocidas estas necesidades y sabiendo que los recursos no son suficientes para satisfacer todas las necesidades, se utilizan dos alternativas: Sustitución por antigüedad que tengan los servicios y/o servicios que del todo no tengan equipo. Todo lo señalado se hace en conjunto con la Dirección Médica, Administración, CGI y Presupuesto”.



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

Asimismo, el Sr. Wagner Molina Ríos, coordinador del Centro de Gestión Informática, a la consulta sobre si brinda asesoría para las compras en materia de TIC contenidas en el plan presupuesto, señaló que “Algo formal no, los que si asesoran son las de presupuesto con todas las jefaturas”.

Según indagación realizada por esta Auditoría, 16 de 17 servicios consultados manifestaron tener necesidad de equipo de cómputo o que los mismos presentan fallas.

Lo anterior podría generar la compra de recursos tecnológicos que no son prioridad para el fortalecimiento de los servicios prestados al usuario, por cuanto no se aplica una metodología que permita justificar la necesidad, el reemplazo y la cantidad de equipos a adquirir -desde el punto de vista técnico operativo- para cada una de las áreas que integran el área de salud.

### **5.3. Sobre la planificación, ejecución y cumplimiento de actividades propias del CGI**

Se evidenció que el Centro de Gestión Informática, para el período 2017 no dispone de una herramienta de planificación, ejecución y seguimiento de las actividades sustantivas que debe cumplir el servicio, mediante una adecuada definición de los objetivos y metas que se pretenden alcanzar, de manera que se utilicen los recursos disponibles con eficiencia, eficacia y economicidad.

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática, de octubre 2013, establece para los Modelo Tipo B, lo siguiente:

“Participar en la formulación de los planes tácticos, operativos y el presupuesto... con el propósito de definir los objetivos y las metas de trabajo a desarrollar durante el periodo y determinar los recursos necesarios para otorgar los servicios en forma eficiente y eficaz.

Implementar el sistema de control interno, de conformidad con las políticas y lineamientos definidos, con la finalidad de lograr una sana administración de los recursos y el cumplimiento efectivo de los planes, objetivos y metas establecidas.

Monitorear el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas, mediante la revisión y el análisis del desarrollo de la gestión, con el propósito de tomar las acciones requeridas para el cumplimiento efectivo de las responsabilidades asignadas”.

La herramienta para la gestión de incidencias en tecnologías de información y comunicaciones, es necesaria por cuanto permite recopilar y generar indicadores sobre la ejecución y cumplimiento de actividades relacionadas con la organización y normativa de las TIC, planificación, compras, sistemas de información, soporte técnico, redes y comunicaciones, seguridad informática, continuidad, entre otros, obstaculiza la definición de objetivos, metas y la planificación anual operativa del servicio de informática.





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

El MBA. José Gabuardi Montero, Administrador, manifestó que: “...La Administración no solicita un plan sobre las actividades que desarrolla la oficina de gestión informática, lo cual no quiere decir que no realiza su trabajo.”

La necesidad de una herramienta de planificación para medir el cumplimiento de las actividades sustantivas o metas del centro de gestión informática, impacta negativamente en la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones del área de salud San Rafael, por cuanto no existe claridad sobre lo que se está trabajando y cuáles son los resultados a obtener.

#### **5.4. Referente a las condiciones de la red de datos**

Se evidenció falta de un efectivo mantenimiento preventivo y correctivo de la red de datos a lo cual se suma la ausencia de un plan táctico de desarrollo tecnológico y de un control de incidencias, escasa supervisión, gestión y planificación de recursos lo cual ha provocado condiciones no idóneas en la infraestructura de telecomunicaciones del área de salud San Rafael.

Los Lineamientos en Comunicaciones y Redes Informáticas de la CCSS DTI-N-CO-0002 (2015), señalan:

“1.1 Responsabilidad en la red de comunicaciones institucional. Toda unidad de trabajo de la Institución debe comprometerse en el desarrollo y mantenimiento de la red institucional de comunicación de datos, con el propósito mantener sus sistemas de información integrados, al quehacer institucional”.

Las Políticas Institucionales de Seguridad Informática, en su artículo 10.11 sobre la Administración del espacio físico en los centros de cómputo, establecen:

“...los equipos en los cuales se almacenan y procesan datos críticos que colaboran con el cumplimiento de los servicios informáticos, deben estar ubicados en un espacio especial que cumpla con condiciones básicas de seguridad para la protección de los datos que contienen y del equipo en sí. Dichas condiciones entre otras son: protección contra humedad y/o polvo, espacio solo accesible por los administradores, uso de cables de corriente alterna debidamente aterrizados, uso de aire acondicionado”.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en el apartado 1.4.3 Seguridad Física y Ambiental, disponen:

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. Como parte de esa protección debe considerar:



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

“La ubicación física segura de los recursos de TI...  
La continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos y de las comunicaciones inalámbricas.  
Los riesgos asociados con el ambiente”.

La Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el documento Construcción de Cableados de Red Centrales Telefónicas, señala:

“Se deben limpiar los cuartos de distribución removiendo completamente el polvo y la electricidad estática que produce...

Los cuartos de comunicación se deben construir o remodelar según lo establecido en las Normas EIA/TIA 569-A y B, la cual contiene especificaciones sobre la construcción y/o remodelación de cuartos de comunicación tanto MDF como de los IDF.

El gabinete debe ser cerrado por los cuatro lados y cada puerta debe contar con su respectiva cerradura y llave. El acceso es restringido.

Los cuartos de telecomunicaciones deben ser las áreas del edificio utilizadas exclusivamente para albergar el equipo asociado con el sistema de cableado de telecomunicaciones.

El espacio del cuarto de comunicaciones no debe ser compartido con instalaciones eléctricas, mecánicas, ni de otros tipos que no sean de telecomunicaciones...

Instalar con el diámetro adecuado ductos para canalizar las conexiones desde el cuarto de telecomunicaciones hasta cada área de trabajo, garantizando un 40% de espacio libre para el crecimiento futuro...”.

La Guía de Mejores Prácticas en la Gestión de los Centros de Producción de Datos, establece para la distribución de cableado y diseño eléctrico, lo siguiente:

“Marco de Referencia del Área de Comunicaciones y Redes Informáticas (ACRI), aplicado a los requerimientos de cada unidad. Cumplimiento del estándar de etiquetado del ACRI. Cableado Certificado por el fabricante.

Condiciones de alimentación y aterrizaje, a uno o varios paneles disyuntores; aterrizaje a tierra únicos para el conjunto de equipos. Los toma corrientes deben tener supresión de fluctuaciones de voltaje”.

El MBA. José Gabuardi Montero, Administrador, indicó:



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

“El CGI no tiene la capacidad operativa para realizar este trabajo; se solicitará apoyo a la Dirección Regional, al nivel Central con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones o en última instancia se procederá a realizar por medio de terceros”.

El 29 de junio 2017, en documento sin número, el Sr. Jimmy Alberto Torres Solórzano, electricista del área de salud, informó al Sr. Harold Acevedo Cortes, jefe de mantenimiento, lo siguiente:

“...según la revisión del día de hoy encontramos una serie de anomalías en la instalación eléctrica lo cual es preocupante ya que tanto de la acometida y los ramales de distribución eléctrica del edificio rondan por los 40 a 50 años y están fuera del rango de vida útil de una instalación eléctrica a esto se le puede añadir los problemas de sobrecarga y la falta de un buen sistema de tierras para la protección de los equipos y las altas temperaturas donde se encuentra la instalación en el cielo raso... las condiciones de canalización, cableado y cajas de derivaciones, ya no es el indicado para seguir soportando la carga eléctrica con la que día a día consume el edificio...”.

Las condiciones actuales de la red de datos, comprometen la ejecución de procedimientos fundamentales para la continuidad de las operaciones en el área de salud San Rafael.

#### **5.5. Del registro de aplicaciones instaladas por Servicio en el área de salud San Rafael.**

Se evidenciaron debilidades de control interno en cuanto al fortalecimiento de acciones que permitan al Centro de salud el establecimiento de estrategias para la contención del gasto, aspecto ya señalado en el informe sobre infraestructura del área de salud.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, en el punto 3.2 Implementación de software, indica:

“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos...”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, de la Contraloría General de la República, en el apartado 5.6 sobre la calidad de la información, señalan que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo”.

Asimismo, dichas normas en el apartado 5.8, sobre el control de sistemas de información, indican:



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

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter”.

La falta de estrategias que colaboren con el uso efectivo y eficiente de las Tecnologías de Información (TI), las cuales son pilares fundamentales en el apoyo de la gestión de la institución; así como debilidades en las medidas de control que pueden afectar que las TI logren los objetivos por las cuales fueron concebidas.

El Sr. Wagner Molina Ríos, Coordinador del Centro de Gestión Informática, al ser consultado sobre la existencia de un inventario actualizado del software utilizado en el centro de trabajo, señaló que “Se lleva un control de herramientas, pero inventario de aplicaciones por servicio no, ni de usuarios y perfiles asignados”.

En consideración a lo anterior, se constató que el sistema de comunicación telefónica del área de salud San Rafael, no está integrado a la tecnología de Voz sobre IP que actualmente utilizan las demás unidades de la institución; facilidad que permite reducir costos, además, ofrece servicios no disponibles en telefonía tradicional, tales como, identificación, espera y transferencia de llamadas, reportes sobre la cantidad de llamadas realizadas y recibidas, duración, costos, entre otra información relevante para la toma de decisiones.

El Centro de Gestión Informática no dispone de un registro completo de aplicaciones instaladas por servicio en el área de salud San Rafael, por cuanto en el inventario de sistemas de información contemplado en el Plan de Continuidad de la Gestión en TIC, no se encuentran las siguientes: Sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), Sistema Integrado de Comprobantes (SICO), Sistema Integrado de Expediente en Salud (SIES), Módulo Integrado de Seguridad (MISE), Sistema de Gestión de Marcas (NOMIPLUS), Sistema de Laboratorio Clínico (LABCORE), Sistema de Compras Exentas de Impuesto (SCEI), Sistema Integrado de Gestión de Auditoría (SIGA), entre otros.

De los sistemas o mecanismo automatizados de gestión y control que el área de salud no tiene en uso al 6 de julio 2017, están el Sistema de Operación, Control y Mantenimiento (SOCO), el módulo de Facturación de no asegurados con capacidad de pago en línea, Sistema de Posicionamiento Global para automotores (GPS), Sistema de Boletas de Traslados de Pacientes (realizado por el hospital Monseñor Sanabria), Contador por Ficha o administrador de colas para urgencias (QMATIC) y sistema de administración de la central telefónica.

En materia de recursos humanos, tal como se indicó en el hallazgo 4.1., de este informe, se evidenció que el cálculo del tiempo extraordinario, ascensos, descensos, remuneración por vacaciones, recargos



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

nocturnos y feriados, se realizan de forma manual. Se probó que las planillas se encuentran revisadas en el SCEN a noviembre 2016 y del 2017 solo la primera de marzo, por lo que la Administración Activa, no tiene una garantía razonable que en el I Semestre 2017, hayan cancelado correctamente a sus funcionarios ₡900.983.822,37 (novecientos millones novecientos ochenta y tres mil ochocientos veintidós mil colones con 37/100), por salarios devengados a excepción de la quincena verificada.

En Proveeduría, al 19 de julio 2017, el Sistema Institucional de Gestión de Suministros (SIGES), no se implementa en Trabajo Social, Validación de Derechos, Rayos Equis y Salud Mental (EISAM), por falta de conexión a la red de datos; Fisioterapia lo tiene pero presenta problemas; Psicología, los 4 EBAIS, Clínica de Mamá, Adulto Mayor y Ginecología tramitan sus pedidos por medio de la Dirección Médica. Asimismo, se constató que las compras en efectivo "896" no se registran en el sistema y que la conversión de dólares a colones no es automática, además de que en el reporte "valor del inventario en existencias" no despliega el precio unitario real de los productos "Z" que permita determinar el costo total del inventario.

Se comprobó que el SOGERH presenta problemas en informática con la versión de Windows 10, en enfermería el PAVE se torna lento, SIES Urgencias con caídas constantes (error server 500).

Finalmente, se constató que los jefes o coordinadores de servicio no disponen de un control o registro de los sistemas instalados, usuarios registrados, perfiles asignados y estado de los funcionarios que hacen uso de la herramienta.

Las oportunidades de mejora identificadas en los sistemas de información que apoyan las labores sustantivas o la no implementación, podrían afectar la simplificación de trámites, el control interno, la toma de decisiones, así como la confidencialidad, integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información procesada y consecuentemente una afectación en la efectividad y continuidad de los servicios prestados en el área de salud San Rafael.

## 6. SOBRE EL CONTROL INTERNO EN EL PAGO Y LIQUIDACIÓN DE VIÁTICOS POR TRANSFERENCIA

Se evidenciaron debilidades en el control de viáticos realizados mediante transferencia electrónica.

Esta Auditoría determinó que de 42 liquidaciones de órdenes de pago de viáticos canceladas por medio de transferencia electrónica, el 100 % contiene al menos un error, omite información o bien no adjunta el documento que liquida la orden.

- Para las 42 órdenes de pago de viáticos revisadas, no se evidenció previo una solicitud de confección de orden de pago de viáticos y vale de transporte.
- En 12 órdenes de pago de viáticos no se registró el sello y firma de la Unidad visitada.
- En 11 no está el documento de liquidación, las cuales superan los 7 días para la rendición de cuentas por un monto de ₡122.645,00.



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

- En 4 liquidaciones de viático no se indica la fecha de liquidación.
- En 7 la fecha de liquidación es igual o inferior al último día de la gira.
- En 14 el número de orden de pago de viático no coincide con el indicado en la liquidación.
- En 4 liquidaciones de viáticos no está la firma del funcionario que autorizó la salida.
- En 23 liquidaciones de viáticos no está el visto bueno del Área de Financiero Contable.
- Los comprobantes originales de reintegro a las órdenes de pago de viáticos 20170000034278, 20170000037122 y 20170000074625, no fueron localizados en el momento de la revisión, se aportaron por la Administración el 12 de julio 2017.

Por otra parte, se constató el adelanto de sumas de dinero por viático a funcionarios con órdenes pendientes de liquidar, según el siguiente detalle:

**Tabla 5**  
**Adelanto de viáticos con órdenes pendientes de liquidar**  
**Del 15 de mayo y el 10 de julio 2017**

Orden	Nombre	Gira		Monto (miles)	Fecha Liquidación
		Inicio	Fin		
20170000054040		05/06/2017	09/06/2017	29.500,00	Sin liquidar
20170000054026	Diana Alvarez Quirós	29/05/2017	02/06/2017	29.500,00	Sin liquidar
20170000054017		23/05/2017	25/05/2017	17.700,00	Sin liquidar
20170000079560	Eduardo Rodríguez Serrano	06/07/2017	06/07/2017	5.150,00	07/04/2017
20170000077584		30/06/2017	30/06/2017	5.150,00	Sin liquidar
20170000073508	Nesmer Eduardo López Sánchez	29/06/2017	29/06/2017	5.150,00	30/06/2017
20170000067157		20/06/2017	20/06/2017	5.150,00	Sin liquidar
20170000076863		04/07/2017	04/07/2017	5.150,00	05/07/2017
20170000076830		03/07/2017	03/07/2017	5.150,00	Sin liquidar
20170000066218	Oscar Enrique Calderón Matamoros	21/06/2017	21/06/2017	5.150,00	22/06/2017
20170000064259		15/06/2017	15/06/2017	5.150,00	Sin liquidar
20170000047879		30/05/2017	30/05/2017	7.735,00	31/05/2017
20170000037122		18/05/2017	18/05/2017	5.150,00	Sin liquidar

**Fuente:** Liquidaciones de órdenes de pago de viáticos por medio de transferencia.

La Unidad utiliza dos documentos para liquidar una orden de pago de viáticos según sea la cuenta contable 900-13-2 y/o 900-16-5.

Se evidenció en el comprobante de ingreso 1125110003117 del 7 junio 2017, el reintegro de €120.650,00 para las órdenes de viáticos: 779111C del 8 al 12 de mayo 2017 y 20170000034278 del 22 al 26 de mayo 2017, por no asistir un día en ambas giras, sin embargo, no se hace referencia de los montos y conceptos devueltos por orden de viático. Asimismo, transcurrieron 18 y 8 días hábiles respectivamente para efectuar el reintegro respectivo una vez concluida la gira. Igualmente, llama la atención que la fecha de pago o transacción de las órdenes de viáticos indicadas se hicieron el 5 de mayo 2017 y el 15 de mayo 2017, un fin de semana y 6 días naturales antes de realizar las giras.



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

Finalmente, se comprobó que durante el periodo revisado (15 de mayo al 10 de julio 2017), se generaron por medio del Sistema Integrado de Comprobantes (SICO), 145 órdenes de pago de viáticos, de las cuales 36 no fueron localizadas en el registro físico de la Unidad (4 canceladas por un total de ₡40.875,00 y 32 anuladas), ni mantienen un orden cronológico en su archivo.

El Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos, artículo 10, señala:

“El funcionario que haya concluido una gira deberá presentar, dentro de los siete días hábiles posteriores al regreso a su sede de trabajo o a su incorporación a éste, el formulario de liquidación del viaje y hacer el reintegro respectivo en los casos en que proceda...”

“La Administración deberá recibir cada liquidación presentada y en caso de estar incompleta, en el plazo máximo de tres días hábiles, apercibirá por escrito al funcionario el cumplimiento de todos los requisitos omitidos, para lo cual dará un plazo único de tres días hábiles, vencido el cual, se tendrá por no presentada la liquidación con las sanciones que dicho incumplimiento amerite, conforme al artículo 12 de este Reglamento y el párrafo penúltimo de este artículo.”

“Cuando un funcionario no presente dentro del plazo establecido la respectiva liquidación, la Administración le requerirá su presentación por una única vez, para lo cual dará un término improrrogable de tres días hábiles, vencido el cual, autoriza a la Administración para exigir el reintegro inmediato, por parte del funcionario, de la totalidad de la suma recibida en calidad de adelanto. La Administración regulará la forma de hacer exigible dicho reintegro, de manera formal, previa y general”.

El artículo 12 del mismo reglamento, indica que no se autorizará un nuevo viaje ni se podrá girar adelanto alguno al funcionario que no hubiera presentado en el plazo establecido la liquidación del viaje anterior y agrega:

“El incumplimiento en la presentación de la liquidación de gastos dentro del plazo establecido en el Artículo 10º obligará a la Administración a aplicar las sanciones disciplinarias que establezcan las leyes, reglamentos u otras disposiciones internas del órgano u ente público de que se trate”.

El 6 de abril 2017, con oficio GF-1196-2017, el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, señaló en el apartado de consideraciones generales, lo siguiente:

“Será responsabilidad de cada Administración guardar copia, en orden cronológico y numérico de las órdenes de viático, tanto tramitadas como anuladas; así como copia de los comprobantes de ingreso (devolución de viáticos) y egreso (pago en efectivo)”.



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

Los aspectos señalados implican ausencia de mecanismos de control y supervisión periódica para corroborar la correcta liquidación de órdenes de pago de viáticos y cumplimiento de las directrices establecidas para esos fines.

El MBA. José Gabuardi Montero, Administrador, manifestó al respecto: “En el sistema anterior las revisiones de pagos de viáticos por caja chica, se hacían con las copias de los viáticos cancelados, en el nuevo sistema esta Administración no ha establecido un sistema de revisión periódica, el cual se implementará a partir de las recomendaciones”.

Los hechos evidenciados podrían representar responsabilidades administrativas por parte de los funcionarios, por cuanto la liquidación de viáticos constituye una declaración jurada de los gastos incurridos; la ausencia, error u omisión de datos genera incerteza sobre el destino de los montos adelantados por concepto de viáticos.

## **7. DEL CONTROL Y USO DE ACTIVOS**

### **7.1. Sobre la concentración de activos en un mismo funcionario**

Se determinó que se asignan y registran activos -en el Sistema Contable Bienes Muebles- a mismo responsable, sin que correspondan necesariamente al trabajador que dispone de ellos dentro de las labores propias de su cargo para el desarrollo de sus funciones.

Al respecto, el artículo 54 del Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, señala:

*“Son responsables de la custodia y uso de los bienes aquellos trabajadores que tengan dentro de las labores propias de su cargo, el disponer de ellos para el adecuado desarrollo de las funciones y tareas encomendadas y están en obligación de presentarlos cuando la administración, auditoría, el ACCAS y/o Encargado de activos así lo requiera, todo conforme lo estipula el artículo 18 de la Normativa que Regula Las Relaciones Laborales en la Caja.”*

En este mismo sentido, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

*“4.3.2 De la custodia de activos: La custodia de los activos que cada funcionario utilice normalmente en el desarrollo de sus labores, debe asignársele formalmente. En el caso de activos especialmente sensibles y de aquellos que deban ser utilizados por múltiples funcionarios, la responsabilidad por su custodia y administración también debe encomendarse específicamente, de modo que haya un funcionario responsable de controlar su acceso y uso”.*

Esta forma de registro o asignación de activos responde a falta de información y desconocimiento de la normativa vigente en materia de bienes muebles por parte de la Encargada de Activos, lo que impide una





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

adecuada segregación y distribución de la responsabilidad que deben tener todos los empleados que hacen uso de los mismos.

La Sra. Grettel Vanessa Guerrero Núñez, Encargada de Activos, indicó:

*“Al momento de iniciar el período de inventario, lo que se hace es informar a las jefaturas de los servicios médicos y administrativos, para que me hagan llegar el control de los activos que poseen, una vez esto, se realizan visitas a cada servicio para chequearlos, para posteriormente ingresarlos al Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM) para enviar al Área de Contabilidad Control Activos y Suministros...desde que ingresé a realizar funciones como Encargada de Activos no se me ha capacitado, únicamente recibí inducción por parte del compañero que estaba como titular en el puesto”.*

Lo anterior ha provocado que varios funcionarios tengan 46 y hasta 339 bienes asignados activos del servicio, unidad o área y que no necesariamente utilizan, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

**Tabla 2**  
**Muestra de activos Asignados por funcionario**  
**Al 30 de abril, 2017**

Servicio	Responsable	Cantidad	Valor (miles)
Fisioterapia	Anette Hoffmaister Ghiraldini	63	40 963 723,81
Odontología	Ana Cristina Sotomayor Aguilar	46	41 181 959,24
Administrador	José Ananías Gabuardi Montero	339	121 055 717,83
Informática	Wagner Molina Ríos	80	27 461 783,17
Mantenimiento	Harold Osvaldo Acevedo Cortes	46	5 158 963,66
Proveeduría	Jorge Ronald Vargas Cruz	307	36 973 075,34

**Fuente:** Sistema Contable Bienes Muebles, activos registrados área de salud San Rafael Puntarenas

Dicha situación implica una inadecuada y desproporcionada distribución de responsabilidad sobre los bienes muebles y dificulta el control protección y custodia de los mismos, situación que podría facilitar la materialización del riesgo relacionado con el uso indebido, abusos, sustracciones y pérdidas de los bienes.

## 7.2. Deficiencias en el registro control de uso y custodia de activos

Se determinó inobservancia del marco normativo en cuanto al proceso de identificación mediante placa metálica de los activos y falta de una adecuada gestión, por parte de la funcionaria encargada, en lo que respecta al inventario de los mismos.

El artículo 13 y 55 de ese mismo Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, en cuanto a la identificación del activo, indica:



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

*“Artículo 13 Identificación de los Bienes. Todo activo debe ser identificado mediante la placa metálica institucional que proporcionará el Área de Contabilidad Control de Activos y Suministros a cada unidad ejecutora.*

*Artículo 55 Identificación o Plaqueo de los Bienes. Todo bien mueble que la Institución adquiera debe ser identificado en forma inmediata mediante placa de metal, la que debe ser anotada doblemente mediante el uso de marcadores, pintura, grabado o cinta adhesiva; con el fin de que si la placa de metal se desprende, pueda identificarse por cualquiera de los medios anotados, así establecido por el artículo N° 8 acuerdo III de la sección 7622 celebrada por la Junta Directiva el 24-06-2002.”*

Ese mismo Manual, en el artículo 2º señala para los bienes muebles las siguientes condiciones: “2.4 Permita su identificación como propiedad de la Institución mediante placa de metal, grabación, sello, cintas adhesivas y otros.”

Dichas debilidades de control se hacen manifiestas en el resultado de la toma física realizada el 8 de agosto 2017. De 37 activos seleccionados por su mayor precio y portabilidad, 19 presentan algún tipo de inconsistencia, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

**Tabla 3**  
**Inventario selectivo de activos**  
**al 8 de agosto 2017**

Activo Placa	Descripción	Designado al Servicio	Localizado	Observaciones
919322	Monitor signos vitales	Observación	No	
645815	Monitor signos vitales	Observación	No	
759089	Monitor fetal marca	Observación	No	
919437	Servidor Hp	Rayos x	Si	No coincide responsable del activo.
1023742	Desfibrilador, Innomed, H-1146	Enfermería	Si	No coincide responsable del activo.
977141	Video-colposcopio, lme-300	Enfermería	Ginecología	No coincide responsable, <b>sin uso.</b>
977142	Monitor fetal, Edan	Enfermería	Ginecología	No coincide responsable del activo.
853852	Computadora portátil, Hp	Oficina ATAP	Informática	No coincide responsable del activo.
781739	Monitor signos vitales, Welch Allyn	Observación	Si	No coincide responsable del activo.
781740	Electrocardiógrafo, Mortara	Observación	Si	No coincide responsable del activo.
Sin placa	Electrocardiógrafo	Observación	Si	No coincide responsable del activo.
Sin placa	Autoclave a vapor Yang Ta min	Odontología	Centro Equipos	<b>Sin uso.</b>
Sin placa	Electrocauterio	Urgencias	Si	Más de dos años de uso.
Sin placa	Magnetoterapia	Fisioterapia	Si	Sin placa y en uso.
Sin placa	Radiofrecuencia	Fisioterapia	Si	Sin placa y en uso.
Sin placa	Ercolina	Fisioterapia	Si	Sin placa y en uso.
870713	Ultrasonido limpieza dental	Odontología	Si	La placa desprendida
781717	Compresor odontológico portátil	Odontología	Si	La placa desprendida
781727	Lámpara dental portátil	Odontología	Si	La placa desprendida

**Fuente:** Resultado de verificación física realizada el 8 de agosto 2017, con la funcionaria Grettel Guerrero Núñez, Encargada de Activos.



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

Al respecto, la Sra. Grettel Vanessa Guerrero Nuñez, encargada de Activos, indicó:

*“Esos activos no estaban en uso debido a que se han dado muchos cambios de oficina de los Servicios por motivo de remodelación, lo cual, ocasiona que los servicios roten y queden activos extraviados. En el caso del activo placa N° 919322-Monitor para adultos, según me informó el Encargado de Mantenimiento se encuentra en reparación por parte de la empresa ROKATEX”.*

Sin embargo, no se aportó a esta Auditoría documento de salida del activo donde conste que se encuentra en reparación.

En cuanto a los activos sin placa o que no pertenecían al servicio o funcionario, señaló que puede darse porque no se me comunican de los cambios que se hacen entre jefaturas o encargados de servicio.

Respecto a los activos en uso y que no se encuentra plaqueados, manifestó que esto sucede porque en el caso de los activos donados ejemplo por "ASOPROSA", no se le informa que el activo ingresó al área de salud, los cuales se les entrega a los encargados o jefes de servicio y para esto no existen controles. Señaló que en el caso del electrocauterio localizado en el Servicio de Urgencias, tiene más de dos años en uso y desconocía, sin embargo, se procederá con el trámite correspondiente.

El Lic. José Gabuardi Montero, Administrador, respecto a los activos en uso y sin placa, señaló:

*“Tengo conocimiento de que los activos a los que se les presento esta característica, corresponde a que estos activos fueron adquiridos a través de (ASOPROSA) donaciones, en las cuales se procedió a solicitar los documentos a los representantes de ASOPROSA, para iniciar con los trámites correspondientes al plaqueo e ingreso de los activos a la Unidad ya que estos ingresaron sin ser informados, además indicar, que los representantes de ASOPROSA, con la buena intención de que los equipos se utilicen los entregan directamente a los servicios”.*

Las debilidades en el control de los activos insidió en que 3 no fueron localizados al momento de la prueba, 8 no pertenecían al funcionario indicado en el registro respectivo, 6 se encontraron sin placa y a 3 se les había desprendido y 2 equipos no estaban siendo utilizados. Los activos no localizados (monitores placa 919322, 645815 y 759089), tiene un valor en libros por el orden de los siete millones. Lo anterior expone al área de salud a desprotección contra pérdidas, robos o hurtos así como un eventual efecto en la oportunidad de atención de los asegurados.



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

## 8. GESTIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTES

### 8.1. Suficiencia y oportunidad del servicio brindado en el transporte de pacientes y funcionarios

Se determinaron debilidades de gestión de los servicios de transportes relacionados con aspectos que limitan la disponibilidad de vehículos:

-El vehículo placa 200-2185, pickup-diésel, modelo 2008, activo 804308, marca Mahindra, utilizado para labores administrativas, está varado desde el 16 de noviembre 2016, sin embargo, de acuerdo con criterio técnico emitido mediante resolución ASG-STM-1269-2016 del 20 de diciembre 2016 del Taller Mecánico de Servicios Generales, recomendó repararlo.

-La Lancha con número de activo 527864 no se está usando porque no ha sido inscrita ante el Registro Público de la Propiedad de Bienes Muebles y no ha sido autorizado el permiso que fue planteado ante el Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT), División Marítimo Portuaria para poder navegar por cuanto existe diferencia entre el número de motor (66T-L-210971) y el número consignado en la factura original (66T-210971).

-El vehículo tipo ambulancia placa 200-3211, utilizado para trasladar pacientes, al 7 de setiembre 2017, no dispone de la respectiva acreditación emitida por el Ministerio de Salud, Unidad de Habilitación de la Dirección de Servicios de Salud, que indica que está autorizada para funcionar como vehículo de atención extrahospitalaria. Dicha gestión debe realizarla la unidad de trabajo que recibió el vehículo.

-En el lugar donde se estacionan los 5 vehículos cuando no se están usando, los campos 1 y 3 estaban ocupados por los vehículos placa 589316 y PB953 con el inconveniente de tener que parquearlos a la intemperie cuando no se están usando durante la jornada ordinaria de trabajo.

-Los 2 choferes de vehículos tipo ambulancia, no han recibido la capacitación relacionada con Asistente de Primeros Auxilios (A.P.A.) y Manejo Vehicular de Emergencias (M.V.E), según lo dispuesto en el Reglamento para la atención extrahospitalaria de pacientes en Costa Rica.

El citado reglamento, establece en el artículo 3:

“Todas las unidades o vehículos y su personal que presten servicio de atención extrahospitalaria, deberán obligatoriamente ser habilitadas por el Ministerio, previa solicitud de la empresa u organización ante la Unidad de Habilitación de la Dirección de Servicios de Salud. Sin ésta autorización no podrá funcionar como vehículo de atención extrahospitalaria”.

La Normativa para la utilización de los Servicios de Transporte de la Caja Costarricense de Seguro Social, sobre las “Condiciones Mecánicas”, dispone en el artículo 1.3.1:



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

“Corresponde a la Sección de Servicios Generales garantizar las condiciones mecánicas óptimas de los vehículos de la Sede Central. Para los vehículos asignados a los Hospitales, Clínicas, Sucursales y otros centros de trabajo descentralizados, la responsabilidad es competencia de la jefatura de la unidad respectiva”.

Ese mismo cuerpo normativo en la norma 1.9 numeral 1.9.5 indica que:

“La persona autorizada para conducir un vehículo de la Institución, debe asegurarse que el vehículo opere en buenas condiciones mecánicas y de carrocería, lo anterior incluye reportar oportunamente a su jefatura inmediata o a la Oficina de Transportes respectiva, cualquier daño que se detecte en el motor o la estructura del vehículo.”

Conservar los medios de transporte institucionales habilitados y en buen estado para la ejecución de las labores diarias, y velar que no sufran mayor deterioro que el exigido por el trabajo normal, permite hacer buen uso de los mismos y minimiza los riesgos relacionados con eventuales responsabilidades por uso indebido.

## **8.2. Informe de control de combustible, expediente de cada vehículo e informe de reparaciones de cada vehículo**

Se determinó que en el Servicio de Transportes no se lleva un registro actualizado del mantenimiento preventivo y correctivo de cada vehículo en el formulario respectivo.

La Normativa para la utilización de los servicios de transporte en la CCSS dispone en el punto 4.1 “Mantenimiento” lo siguiente:

“Es responsabilidad del encargado de transportes en cada unidad de trabajo, mantener un registro actualizado del mantenimiento preventivo y correctivo de cada vehículo.

Las Unidades con vehículos asignados deben llevar un control estricto del mantenimiento de los vehículos (fórmula 1934 Registro y Mantenimiento de Vehículos); el cual incluye entre otros, los cambios de aceite y los aspectos relacionados con la garantía. Las reparaciones o revisiones de tipo preventivo, pueden ser realizadas en el Taller de Servicio Automotriz de la Institución previa coordinación con la jefatura responsable de esa Unidad, o realizadas por servicios privados, lo cual debe regirse por la normativa institucional en la materia y lo establecido en la Ley y en el Reglamento de Contratación Administrativa.

Las unidades de trabajo con vehículo asignado deben archivar por orden de fecha y debidamente foliados, los documentos que se generen, con motivo de su uso y mantenimiento (incluido el gasto de combustible).”



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

Lo evidenciado obedece a que en el Servicio de Transporte no se ha implementado el procedimiento de control interno para registrar oportunamente el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos asignados al área de salud.

La omisión de registros de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos asignados al área de salud, no garantiza a la institución que la Administración Activa esté ejerciendo un adecuado control en la utilización de los vehículos y limita a la Dirección y Administración en caso de inadecuado mantenimiento poder sentar la responsabilidad a quien corresponda.

### **8.3. Llenado correcto del vale de transporte**

Existen deficiencias con el llenado correcto de los vales de transporte de la ambulancia 200-3211 en abril 2017, por cuanto carecen de la anotación del funcionario responsable, firma del funcionario que autoriza, firma del usuario responsable y no se detallan los traslados realizados.

La Normativa para la utilización de vehículos de la Caja Costarricense de Seguro Social, artículo 7.1.3 “Deberes y derechos de los usuarios”, señala el deber de “Anotar en el formulario “Vale de Transporte” las indicaciones que correspondan”.

La Circular 012331, del 4 de abril 2004, suscrita por el nivel gerencial, en lo que respecta a las Disposiciones en los Servicios de Transporte para los Vehículos Institucionales, indica:

“1-Toda Unidad de Transportes debe recibir o confeccionar los vales de transportes (fórmula 4-70-01-0760)... debidamente llenos a máquina, sin borrones ni tachaduras, para brindar el servicio respectivo.

2-Todo Vale de Transportes, debe llenarse el apartado de funcionario responsable del servicio....

6-El funcionario responsable del servicio al finalizar la gira está en la obligación de anotar en el anverso de los vales de transporte, la hora de repaso y el kilometraje de la distancia recorrida. El cumplimiento de lo indicado es muy importante, dado que genera derechos para el conductor y con ello responsabilidad para el usuario. Al chofer solamente le corresponde firmar el Vale de Transporte en el lugar respectivo.”

La falta de supervisión constante y el incumplimiento de la normativa establecida por parte del Coordinador del Servicio de Transporte y el funcionario encargado de llenar el Vale de Transporte, permitió originar las debilidades detectadas con el correcto llenado de dicho formulario, aspecto que repercute en que los datos registrados en informes auxiliares y demás, carezcan de veracidad y confiabilidad, situación que desfavorece el mecanismo de control adoptado.



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

#### 8.4. Rendimiento de combustible y los kilómetros recorridos de cada vehículo

El Coordinador de Transportes no ha implementado los mecanismos de control apropiados que garantizan el óptimo aprovechamiento de los vehículos asignados a esa área de salud.

La ausencia de registros relacionados con el control de kilómetros recorridos/consumo de combustible, no permite efectuar el análisis respectivo para determinar el rendimiento óptimo y correcta utilización de los vehículos, asimismo, no permite comprobar a tiempo si existe subutilización de recursos para proceder a corregirlas en beneficio de los intereses institucionales.

El análisis de los rendimientos de consumo (relación de kilómetros recorridos/litros de combustible), para los vehículos 200-3211, 200-3433, 200-2807 y 200-2010, durante abril, mayo y junio 2017, mostraron diferencias significativas entre un mes y otro.

Además, relacionado con esas 3 motocicletas, se determinó que existe subutilización de recursos en abril, mayo y junio 2017 por cuanto las utilizaron 23 veces en labores administrativas y recorrieron 172,3 kilómetros, para un promedio de 7 salidas y 57.43 kilómetros recorridos por motocicleta en el trimestre. Además, de las 1605 horas disponibles para las 3 motocicletas en el período evaluado, se utilizaron 186 registrándose una subutilización de 1419 horas.

La Normativa para la utilización de los servicios de transporte en la CCSS dispone en el punto 1.16 “Informes Periódicos” lo siguiente:

“1.16.1 Para efectos de seguimiento y evaluación del sistema integral de transportes, se deben enviar mensualmente a la Sección de Servicios Generales los siguientes reportes: Registro auxiliar de transportes y Resumen mensual de consumo de combustible.”.

El numeral 1.2 Objetivos del SCI de las Normas de control interno para el Sector Público, punto a y c, señalan lo siguiente:

“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.

*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”.*



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

## CONCLUSIONES

La evaluación de la gestión administrativa desarrollada en el área de salud San Rafael de Puntarenas incluyó aspectos básicos de control en los subprocesos de formulación y ejecución del presupuesto, abastecimiento de bienes y servicios, caja chica, recursos humanos, tecnologías de información y servicios de transportes.

En términos generales, preocupa a esta Auditoría una ausencia de supervisión periódica o monitoreo por parte de la administración activa sobre subprocesos fundamentales para la operatividad del área de salud, aspecto que cobra importancia al evidenciarse, mediante las pruebas efectuadas, falta de controles y registros en varias de estas actividades adjetivas, todo lo cual se debe subsanar con el fin de prevenir que se materialicen riesgos e impacten negativamente los objetivos de ese centro asistencial, aspectos que se mencionan seguidamente, en orden de importancia o criticidad:

- El desaprovechamiento de recursos financieros en materia de reparación y mantenimiento de edificios y equipos (aspectos que se abarcaron con mayor detalle en el informe sobre infraestructura y equipamiento del área de salud -AGO-224-2017- y sobre lo cual se emitieron las recomendaciones pertinentes).
- En la gestión de recursos humanos es importante que la administración activa visualice la unidad encargada, no solo tramitadora, sino también como asesora. En este sentido, la Dirección, Administración y demás Jefaturas deben apoyarse en esta unidad para resolver lo concerniente a los procedimientos de pago de conceptos salariales, reclutamiento y selección, capacitación, vacaciones y control del cumplimiento la jornada laboral, con apoyo en la normativa institucional.
- Además, como ya se mencionó, se requiere un mayor involucramiento de la Administración del área de salud en materia de supervisión de los procedimientos de recursos humanos, para prevenir que se materialicen pagos improcedentes en la nómina salarial, principal rubro de gastos de en que incurren las unidades de la CCSS.
- Al interno de la unidad, se debe adquirir la práctica administrativa de revisión permanente de la planilla salarial, con el fin de atenuar el riesgo inherente al proceso de trámite, cálculo y pago de salarios, que implica la posibilidad de cometer errores que produzcan pagos improcedentes a los funcionarios. El proceso de revisión de planillas es el mecanismo por excelencia que permite detectar y corregir dichas situaciones, lo cual evidencia la importancia y pertinencia de esta revisión.
- En lo que respecta a los procesos de TIC, la gestión se considera deficiente en los procedimientos relacionados con el mantenimiento de la plataforma en TIC y red de datos. Es evidente la falta de implementación de sistemas de información para la gestión médica y administrativa y la ausencia de acciones tendentes a reducir el gasto por el uso de líneas telefónicas, entre otros aspectos que





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

requieren atención inmediata, sumado a esto el hecho de que se considera débil la supervisión por parte del encargado en la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central.

- En la gestión de abastecimiento de bienes y servicios se cumple con la debida tramitación, con acatamiento razonable de aspectos de legalidad, plazos y aplicación de los principios de eficiencia y eficacia; sin embargo se debe reforzar la planificación y agrupamiento de compras, además de los aspectos de control que se enuncian en el informe, incluidos aquellos relativos al seguimiento de la ejecución contractual.
- La gestión de transportes no es la idónea, determinándose aspectos que requieren e la atención inmediata de las autoridades del área de salud, en lo relacionado con la eficiencia en la operación de vehículos disponibles, consumo de combustibles y elaboración de vales de transporte.
- Por último, se debe recalcar la necesidad de reforzar el registro oportuno y control de activos.

## RECOMENDACIONES

### AL LIC. JOSÉ GABUARDI MONTERO, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD SAN RAFAEL DE PUNTARENAS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. En virtud de que el artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, se recomienda la formulación de un plan de acción que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 1 al 8, que para los efectos del caso se resumen en el anexo 1 de este informe, relacionados especialmente con lo siguiente:
  - a. Corregir señalamientos específicos en la gestión de abastecimiento de bienes y servicios en las fases de planificación, selección del contratista, uso y aprovechamiento.
  - b. Control de bienes adquiridos por medio de caja chica.
  - c. En materia de recursos humanos, mejorar la revisión de la nómina salarial, control de pagos improcedentes, supervisión de actividades, documentación que sustenta los pagos, concentración de funciones incompatibles, control de vacaciones y control de cumplimiento de jornada laboral.
  - d. Mantenimiento de la plataforma en TIC y rede de datos, implementación de sistemas de información para la gestión médica y administrativa del área de salud, inventario de software, acciones para reducir el gasto por el uso de líneas telefónicas y reforzar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos.
  - e. Implementación de actividades de control relacionadas con el pago de viáticos.





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

- f. Registro y control de activos institucionales.
- g. Gestión de servicios de transportes en cuanto al uso eficiente de los vehículos, supervisión superior y mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular.

El plan debe contener al menos, el detalle de las acciones concretas a ejecutar para corregir la situación encontrada; el nombre de los responsables directos, según competencias; el plazo de realización; las fechas de inicio y final estimadas, así como otros elementos que consideren pertinente para cumplir con eficiencia, eficacia y economía el plan. Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, una vez presentado el plan (**en un plazo de seis meses**), quedando bajo absoluta responsabilidad de la Lic. José Gabuardi Montero, en su calidad de Administrador del área de salud San Rafael e Puntarenas o a quien en su lugar ocupe el cargo, en conjunto con los encargados de cada proceso, el cumplimiento efectivo de las acciones que se establezcan para minimizar los riesgos asociados a las debilidades de control interno señaladas.

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 12 de diciembre del 2017, con el Lic. José Gabuardi Montero y la Dra. Zayda Contreras Sánchez, Administrador y representante de la Dirección Médica del área de salud San Rafael de Puntarenas, quienes manifestaron conformidad con la recomendación emitida y el plazo para su cumplimiento.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Harold Quesada Monge  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Bach. Gerardo Torres Villegas  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Licda. Yamith Salcedo Galeano  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Leonardo Fabio Díaz Porras  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE DE SUBÁREA**



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

**ANEXO 1**  
**PLAN DE ACCIÓN PARA ATENDER LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LOS HECHOS SEÑALADOS POR ESTA AUDITORÍA**  
**EN LOS HALLAZGOS 1 AL 8**

<b>ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS</b>						
<b>Hallazgo</b>	<b>Situación encontrada</b>	<b>Acción propuesta</b>	<b>Funcionario responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>
<b>2.1.</b>	Se deberá planificar anualmente las compras y fijar fechas límites para que las Unidades usuarias realicen los pedidos de los bienes y servicios que requieren con la debida antelación, a fin de poder agrupar los objetos de las compras.		Licda. Margarita Centeno Paniagua, encargada de Contratación Administrativa.			
<b>2.1.</b>	Advertir por los medios pertinentes a los Servicios que fuera de las fechas programadas no se podrán atender pedidos que no sean calificados de necesidades urgentes o imprevistas (casos debidamente justificados y documentados) y que las adquisiciones deberán agruparse por líneas de artículos dependientes entre sí.		Licda. Margarita Centeno Paniagua, encargada de Contratación Administrativa.			
<b>2.2.</b>	Se requiere que se realicen los siguientes procedimientos como parte el subproceso de contratación administrativa: Elaboración de estudios de razonabilidad de precios, cuando correspondan. Para la invitación a proveedores se deje constancia de la consulta utilizada al Registro de Proveedores de CCSS. En caso de recepción de ofertas por fax, que conste recibido de oferta original en el expediente en plazo establecido. Que el documento de recepción de los bienes y servicios sea firmado y se incorpore dentro del expediente de compra (la fórmula emitida por el SIGES con la firma del funcionario responsable del Servicio Solicitante). Se determine en las órdenes de compra la fecha de entrega.		Licda. Margarita Centeno Paniagua, encargada de Contratación Administrativa.			
<b>2.2.</b>	En el caso de compras en que se estipulen cláusulas penales por entrega tardía, se apliquen cuando corresponda, para lo cual debe existir la debida coordinación con el encargado de la vigilancia de la recepción –provisional o definitiva. De los bienes adquiridos.		Licda. Margarita Centeno Paniagua, encargada de Contratación Administrativa.			
<b>2.3.</b>	Evitar la permanencia de materiales sin uso u obsoletos almacenados en la bodega de proveeduría, procediendo a dar de baja lo correspondiente. Registrar, identificar mediante placa metálica y asignar los activos producto de donaciones o adquisiciones, de tal forma que no perduren en la bodega de Proveeduría.		Sr. Jorge Vargas Cruz, encargado de la Proveeduría			





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

ADQUISICIONES POR MEDIO DE CAJA CHICA						
Hallazgo	Situación encontrada	Acción propuesta	Funcionario responsable	Plazo	Fecha inicio	Fecha finalización
3	Necesidad de girar instrucciones a los funcionarios que realizan compras de bienes por medio de caja chica para que en lo sucesivo procedan a entregar los bienes adquiridos en la Subárea de Almacenamiento y Distribución para su registro respectivo, previo a entregar los artículos al servicio que lo requirió, mediante el formulario 28: "Solicitud mercadería para consumo".		Lic. José Gabuardi Montero, Administrador			
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
4.1.	Sobre las debilidades detectadas en la revisión de la nómina salarial, es necesario efectuar de forma inmediata la revisión de la planilla salarial de conformidad con el "protocolo de calidad de la nómina salarial", adicionando los funcionarios responsables del proceso, emisión de los respectivos ajustes e informes, y la periodicidad máxima que tienen estos personeros para revisar la planilla salarial.		Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de Recursos Humanos.			
4.2.	Se debe efectuar revisión de las inconsistencias señaladas en dicho hallazgo, de tal forma que se verifiquen los montos de pagos improcedentes, se ubique la documentación que respalde los pagos efectuados y que constan en la planilla ampliada, y se efectúe la recuperación de sumas pagadas de más en caso de aplique, así como reintegrar los montos no pagados a aquellos funcionarios que se les pagó incorrectamente. En caso de evidenciarse alguna situación irregular en los pagos efectuados, actuar conforme en derecho corresponda.		Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de Recursos Humanos.			
4.2.	Aplicar las acciones correspondientes para que todo pago lleve la documentación que sustente el pago efectuado de acuerdo a lo establecido en la norma, se documente el perfil real en el cual se hace el tiempo extraordinario, así como el salario real en el cual se está efectuando el cálculo de estos rubros. Además, en caso de que en los procesos de revisión se identifiquen pagos erróneos y se llegue a un acuerdo con los funcionarios para el reintegro de dichos montos, efectuar el respaldo documental correspondiente de dichos acuerdos.		Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de Recursos Humanos.			
4.3.	Ejecutar las acciones administrativas que correspondan, para evitar la concentración de funciones incompatibles de los colaboradores que tienen a cargo el trámite, digitación, pago y revisión de la planilla salarial.		Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de Recursos Humanos.			



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

4.4.	Se requiere ejercer la supervisión correspondiente sobre la unidad de Gestión de Recursos Humanos, de tal forma que se documente de forma periódica la supervisión ejercida con sus resultados y las recomendaciones en caso de que existan.		Lic. José Gabuardi Montero, Administrador			
4.5.	Es necesario efectuar revisiones periódicas del estado de las vacaciones del personal del área de salud, de tal forma que se informe a las jefaturas correspondientes, aquellos funcionarios que tienen periodos acumulados de vacaciones, brindando así asesoría en materia de vacaciones a dichas jefaturas.		Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de Recursos Humanos.			
4.5.	Asimismo, efectuar la depuración de los funcionarios que aparecen ligados al área de salud San Rafael de Puntarenas en el control de vacaciones en el SOGERH, y que no laboran para esta unidad, de tal forma que se facilite el proceso de monitoreo y control de las vacaciones de los funcionarios de dicha área de salud.		Lic. Jimmy Villareal Chaves, jefe de Recursos Humanos.			
4.6.	Es preciso hacer recordatorio a todas las jefaturas sobre el deber de justificar documentalmente las llegas tardías y/o ausencia de los funcionarios, así como ausencia en el registro de marcas, de tal forma que también se brinde el seguimiento correspondiente a estas acciones y se tomen las medidas correctivas o disciplinarias en esta materia.		Lic. José Gabuardi Montero, Administrador			
<b>GESTIÓN DE TIC</b>						
5.1.	Necesidad de implementación de un cronograma eficiente de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de TIC, diseñe una política de respaldo y restauración de la información, finalización y acreditación del plan de continuidad de la gestión en TIC, se disponga de un plan de trabajo anual en el que se describan los objetivos y metas del servicio, diseñe un sistema oportuno de incidencias y gestione las labores menores que afecten el cumplimiento de las actividades sustantivas del Centro de Gestión Informática.		Sr. Warner Molina Ríos, Encargado C.G.I.			
5.1.	Se coordine con la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central la elaboración y programación de un plan de supervisión periódico sobre el cumplimiento de la normativa institucional de seguridad informática en el CGI del área de salud San Rafael de Puntarenas, según sea su estatus (CGI, Usuario Final, Jefaturas, soporte técnico, otros que considere), así como la organización, planificación, compras, sistemas de información, redes y comunicaciones, continuidad y otras que se requieran, mediante la aplicación de un instrumento idóneo, del cual se generen conclusiones y recomendaciones que		Lic. José Gabuardi Montero, Administrador			





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

	permitan a la Dirección Médica y Administrativa del Centro de Salud subsanar o gestionar lo que corresponda.					
5.2.	Que la adquisición de recursos en TIC se ejecute acorde a una metodología o Plan Táctico de desarrollo tecnológico en TIC, a las necesidades establecidas y los lineamientos institucionales para la formulación y ejecución del plan anual operativo (POI) y presupuestario, aspectos que deben ser incorporados en el documento de "justificación de necesidad de compra" y en el expediente del procedimiento de la contratación, de manera que lo planificado responda a lo adjudicado.		Sr. Warner Molina Ríos, Encargado C.G.I.			
5.2.	Para los casos donde el presupuesto permite una ampliación de recursos, de igual manera de deberá plantear la justificación que corresponda y respetar el orden de prioridad según la metodología establecida.		Sr. Warner Molina Ríos, Encargado C.G.I.			
5.3. 5.4.	Necesidad de que se diseñe y ejecute un cronograma efectivo de mantenimiento preventivo y correctivo de la red de datos, disponga de un plan táctico de desarrollo tecnológico, de un sistema oportuno para el control de incidencias, supervise las actividades del Centro de Informática, y con base en ello gestione y planifique las necesidades en TIC.		Sr. Warner Molina Ríos, Encargado C.G.I.  Lic. José Gabuardi Montero, Administrador			
5.5.	Se requiere que se gestione la implementación de los sistemas de información institucional necesarios, citados en el informe, para la gestión, control y toma de decisiones en los diferentes servicios.		Lic. José Gabuardi Montero, Administrador			
5.5.	Que el centro de gestión informática disponga de un inventario actualizado de cada uno de los sistemas instalados por servicio (local e institucional), se identifique un líder usuario o administrador por cada herramienta y el nivel de criticidad en caso de falla, mismo que debe quedar actualizado en el Plan de Continuidad de la Gestión en TIC.		Sr. Warner Molina Ríos, Encargado C.G.I.			
5.5.	Que cada jefe o coordinador de servicio disponga de un control oportuno de los sistemas de información instalados, usuarios y perfiles asignados por aplicación.		Jefes de Servicio			
5.6.	Es necesario ajustar el sistema actual de telefonía a uno bajo la modalidad de Voz sobre IP, a efectos de reducir el gasto por servicios de telefonía y disponer de una herramienta que le permita el control sobre tiempos de llamadas, donde llaman los funcionarios, costos incurridos por troncal, entre otros datos posibles a través de esas aplicaciones.		Lic. José Gabuardi Montero, Administrador			





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

6	Se requiere que se implemente un sistema de revisión periódica sobre el cumplimiento de los aspectos normativos para la solicitud, pago y liquidación de las órdenes de viáticos que se realizan.		Sra. Grettel Guerrero Núñez, Encargada de Caja Chica.			
<b>ACTIVOS</b>						
7.1.	Subsane las debilidades detectadas en cuanto a los equipos que no fueron ubicados físicamente, o bien, se encontraban sin uso y sin placa.		Grettel Guerrero Núñez, encargada de Activos			
7.2.	Proceder con el registro oportuno en el Sistema Contable de Bienes Muebles pendientes y se identifiquen mediante placa metálica.		Grettel Guerrero Núñez, encargada de Activos			
7.2.	Se implemente controles para el registro e ingreso de los activos adquiridos por donaciones.		Grettel Guerrero Núñez, encargada de Activos			
7.2.	Que cada jefatura o coordinador de servicio implemente la distribución de activos considerando lo que establece el marco normativo, en cuanto a que cada funcionario es responsable de los bienes que se le entregan para hacer sus funciones y los de uso común son responsabilidad de la respectiva jefatura, o bien si ésta delega su función a otro subalterno. Hacer los ajustes correspondientes en el Sistema Contable de Bienes Muebles.		Grettel Guerrero Núñez, encargada de Activos			
<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTES</b>						
8.1.	Se deben realizar las gestiones pertinentes para habilitar el vehículo placa 200-2185 y la lancha (activo 527864), sin uso por estar el primero con falla mecánica y el segundo sin Registro de la Propiedad de Bienes Muebles.		Sr. Rafael Solano Angulo, Coordinador Servicio de Transportes			
8.1.	Gestionar ante el Ministerio de Salud la acreditación de la ambulancia placa 200-3211 para funcionar como vehículo de atención extrahospitalaria.		Sr. Rafael Solano Angulo, Coordinador Servicio de Transportes			
8.1.	Corregir lo relacionado con el espacio de aparcamiento de los vehículos institucionales para que sean de uso exclusivo de los mismos.		Sr. Rafael Solano Angulo, Coordinador Servicio de Transportes			
8.2.	Es necesario llevar un control estricto del mantenimiento de los vehículos mediante la fórmula 1934 "Registro y Mantenimiento de Vehículos", la cual incluye entre otros,		Sr. Rafael Solano Angulo, Coordinador			





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

	los cambios de aceite y aspectos relacionados con la garantía.		Servicio de Transportes			
<b>8.3</b>	Se realice supervisión y verificación del cumplimiento de la normativa establecida de los vales de transporte en los aspectos señalados en el hallazgo respectivo (anotación del funcionario responsable, firma del funcionario que autoriza, firma del usuario responsable y detalle de los traslados realizados).		Sr. Rafael Solano Angulo, Coordinador Servicio de Transportes			
<b>8.4.</b>	Establecer registros de control de kilómetros recorridos versus consumo de combustible, que permitan efectuar el análisis respectivo para determinar el rendimiento óptimo y correcta utilización de los vehículos, asimismo, permita comprobar a tiempo si existe subutilización de recursos para proceder a programar adecuadamente su uso eficiente.		Sr. Rafael Solano Angulo, Coordinador Servicio de Transportes			