



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

AGO-042-2020
02-06-2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual de Trabajo 2020 del Área Gestión Operativa, con el fin de evaluar aspectos de control interno en procesos de gestión de recursos humanos y transportes en el Área de Salud Heredia Virilla.

En la evaluación se determinó la existencia de oportunidades de mejora en la conformación del expediente personal de los funcionarios de reciente ingreso, trámite de permisos con goce de salario y control y verificación de estos por parte de los encargos de los procesos de Recursos Humanos.

Por otra parte, se determinó que es necesario fortalecer el proceso del control de revisión de la nómina y la emisión de los respectivos informes, los cuales se encuentran atrasados.

Así mismo, se determinó la existencia de oportunidades de mejora en el control del Registro de Elegibles y la supervisión acerca del uso de gafete institucional por parte del personal de la unidad.

En cuando a la gestión de transportes, se verificó la presencia de aspectos sujetos de mejora en el registro de la información contenida en los Vales de Transporte.

Finalmente, se verificó en la evaluación realizada que se reubicó de una trabajadora de servicios generales en transportes desde octubre de 2017, siendo que la recomendación emitida por el ente técnico correspondiente era la realización de una readaptación al puesto.

Por lo anterior, se emiten 6 recomendaciones dirigidas a la Dirección Médica y Administración del Área de Salud Heredia Virilla, las cuales procuran la ejecución de acciones para fortalecer los controles y la gestión de recurso humano y transportes.



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

AGO-042-2020
02-06-2020

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE RECURSOS HUMANOS Y TRANSPORTE EN EL ÁREA DE SALUD HEREDIA VIRILLA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual de Trabajo 2020 del Área Gestión Operativa, en el apartado de “Actividades Programadas”.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la aplicación de procedimientos de control interno asociados a los procesos de gestión de recursos humanos y transportes del Área de Salud Heredia Virilla.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la eficacia de las actividades de control en procesos de gestión de recursos humanos.
- Conocer la correcta utilización de los formularios utilizados para el control de las actividades de transporte mediante vehículos institucionales.

ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio comprende la revisión de las actividades relacionadas con gestión de recursos humanos y transporte aplicada en los subprocesos del Área de Salud en periodo del I y II Semestre 2019, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

Además, se revisaron los vales de transporte confeccionados en el servicio de Transportes del Área de Salud de Heredia Virilla en noviembre de 2019 para los vehículos: placas 200-3561, 200-3312 y 200-3486.

El estudio se efectuó en concordancia con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014, emitidas por la Contraloría General de la República, además de normativa legal y técnica atinente a la materia.





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

METODOLOGÍA

- Revisión de expedientes de personal de los funcionarios de primer ingreso e ingreso en 2019.
- Verificación de la vigencia de las licencias y carné de personal médico y administrativo.
- Revisión y análisis del control de asistencia, puntualidad y permisos con goce de salario.
- Verificación del cumplimiento de disposición de un registro de elegibles.
- Revisión y análisis de la documentación relacionada con el control y aprovechamiento de los vehículos asignados al Área de Salud.
- Entrevista a las siguientes funcionarias del Área de Salud:
 - MSc. Mayra Arce Miranda, Administradora.
 - Licda. Andrea Hernández Arroyo, funcionaria de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 4 de setiembre 2002.
- Manual Descriptivo de Puestos de la Caja Costarricense del Seguro Social, reforma vigente a partir de setiembre del 2009.
- Manual para la Gestión del servicio de Transporte Institucional, setiembre 2017.
- Normativa de Relaciones Laborales, de octubre 2010.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, del 26 de febrero 2009.
- Circular SDRH-0047-1996 del 29 de febrero 1996, referente a "Conformación y Contenido del Expediente Personal".
- Oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, sobre la obligatoriedad para las Oficinas de Recursos Humanos del uso y aplicación del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial".

ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:



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

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

HALLAZGOS

A. RECURSOS HUMANOS

1. Sobre el archivo de los documentos básicos de ingreso en el expediente personal de los funcionarios

Mediante una revisión de 16 expedientes de funcionarios que ingresaron en el 2019, custodiados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se verificó que no en todos los casos tenían archivados documentos relacionados con: acto de juramentación, oferta de servicio, Prueba de E. I. S., declaración jurada del previo empleo, curso de inducción y hoja de delincuencia, según se detalla en el siguiente cuadro:

**CUADRO 1
AUSENCIA DE DOCUMENTOS EN EL EXPEDIENTE PERSONAL
DE FUNCIONARIO NUEVO INGRESO O PRIMER INGRESO AL ÁREA DE SALUD
HEREDIA VIRILLA**

Cantidad	Documento faltante	Observaciones
16	Acto de Juramentación	No se localizó documento archivado en el expediente.
15	Curso de inducción	Provenientes de otro centro y no aportaron certificado.
3	Curso de inducción	Tres funcionarios ingresaron por primera vez y no se les ha programado la realización del curso de Inducción, acto de juramentación
15	Declaración jurada previo empleo	No se encontró archivada en el expediente.
2	Prueba de E.I.S.	Funcionarios ingresaron de otros centros.
8	Hoja de delincuencia	No estaba archivada en el expediente.
14	Oferta de Servicio	Incluye en a funcionarios que ingresan de otro centro.

Fuente: Expedientes de personal.

La circular SDRH-0047-1996 del 29 de febrero de 1996, referente a la conformación y contenido del expediente personal, dispone:

“Los documentos que conforman el expediente del funcionario de la Caja, que afectan su relación laboral, deben estar archivados en orden cronológico ascendente y debidamente foliados...”



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

La Normativa de Relaciones Laborales establece:

“...Artículo 59. Inducción y capacitación:

Toda persona trabajadora de nuevo ingreso a un puesto de trabajo en la Institución recibirá inducción por parte del superior en grado o por quien él delegue, sobre las tareas y funciones por realizar y sobre los factores de riesgo presentes en su lugar de trabajo. De igual forma participará de los cursos de inducción para trabajadores de nuevo ingreso impartido por las Oficinas de Recursos Humanos, que obligatoriamente debe contemplar el tema de la Salud Ocupacional. Mediante las Oficinas Locales y Regionales de Salud Ocupacional y las Comisiones de Salud Ocupacional en cada centro de trabajo, se brindará capacitación continua a sus trabajadores(as) en Salud Ocupacional.

En el proceso de inducción y capacitación a las personas trabajadoras de nuevo ingreso a un puesto de trabajo, en la institución, las organizaciones sindicales, previa solicitud, podrán tener la oportunidad de ofrecer charlas a los trabajadores como parte de los deberes y derechos atinentes a su labor...”.

La Licda. Andrea Hernández Arroyo, funcionaria a cargo de los procesos de la Unidad Gestión de Recursos Humanos, manifestó mediante entrevista del 13 abril de 2020 lo siguiente:

“Los cursos de inducción se han realizado por varios años en coordinación con diferentes unidades de la Dirección Regional Central Norte, pero el 2019 me encontraba realizando dos liquidaciones, lo que me imposibilitó poder reunirme y coordinar el curso con los compañeros”.

Lo descrito obedece a que los responsables de suministrar los documentos a incluir en los expedientes de personal y la Unidad Gestión de Recursos Humanos no han establecido los mecanismos correspondientes para garantizar el cumplimiento de las normas técnicas que regulan la conformación del expediente personal, con el objeto de ubicar y disponer de documentación de respaldo sobre la relación laboral con la Institución.

La conformación del expediente personal contribuye al fortalecimiento del control interno, por cuanto la integración efectiva de los documentos, brinda una garantía razonable acerca de la idoneidad del funcionario para ocupar un cargo público; la ausencia de los documentos citados, constituye una limitante para garantizar la disposición de información precisa acerca del proceso de administración y gestión de recursos humanos, que es vital no solamente para el funcionamiento de la unidad, sino también ante eventuales requerimientos legales o de otro tipo, asociados al manejo del personal.



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

2. De la autorización y control estadístico de los permisos discrecionales

Se determinó mediante el “Reporte del Registro Control de Asistencia”, que en el Área de Salud Heredia Virilla, los servicios de Enfermería, REDES y Administración otorgan permisos con goce de salario denominados “permisos cortos” (PC), tipo de permiso que no está contemplado en la normativa relacionada con estos trámites.

En el análisis efectuado a la documentación de registro de permisos se observó lo siguiente:

- Servicio de Enfermería:

Mediante la revisión de la documentación de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019, se verificó la Dra. Idianey Ortega Bustos, jefatura del Servicio autorizó 17 permisos identificados como “Permiso corto (PC)”; al respecto, en el reporte suministrado por la Administración Activa se evidencia que hay registros específicos acerca del motivo que originó la autorización y que implique una diferencia con la figura de permiso discrecional establecido en la normativa, e incluso en el Servicio de Enfermería se utiliza una nomenclatura denominada “PCM”.

- Servicio de REDES:

En análisis de los reportes del “Registro Control de Asistencia” de noviembre y diciembre 2019, se detectó la aprobación de 18 permisos cortos, en los cuales no se registra el motivo que permita identificar a cuál tipo de permiso establecido en la normativa institucional corresponde (permiso con goce o sin goce de salario).

- Administración:

En el reporte del área administrativa, se verificó la aprobación de 15 permisos cortos en los meses de noviembre y diciembre de 2019.

La Ley General de Control Interno dispone:

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

- b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
(...)*
- c. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”*



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Publico, en capítulo IV: Actividades de control establece:

“4.1 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad”.

El 13 de abril del 20120 mediante entrevista la Licda. Andrea Hernández Arroyo, manifestó que:

“(...) el término de permiso corto, fue asignado a períodos menores a un día y siguen siendo discrecionales.

(...) como permisos cortos se anotan los que corresponden por ejemplo a permisos para trámites en la sucursal por incapacidades no pagadas u otros permisos personales que la jefatura otorga de discrecional (...). En consultas realizadas a las Jefaturas se indica: 1- (...) los permisos ya sean cortos o de un día, están contemplados en la Normativa de Relaciones Laborales y tal vez se ha confundido el termino, ya que el artículo 46 “otros permisos con goce de salario.” Permiten a las jefaturas dar permisos discrecionales, previa valoración de cada caso. 2- (...) Si tienen sustento legal, el problema es de nomenclatura, se continuó con el hábito de anotar ciertos permisos como cortos cuando en realidad se deben agrupar en otras categorías de permisos con goce de salario”.

Al respecto la Máster Mayra Arce Miranda, Administradora del Área de Salud, mediante correo electrónico del 15 de abril 2020, manifestó que:

“En esta unidad se ha definido los permisos discrecionales menores a un día (es decir, un permiso de 1 hora o de varias horas) como permiso corto y normalmente un permiso discrecional a partir de un día completo”.

Mediante correo electrónico del 15 de abril de 2020, la Dra. Idianey Ortega Bustos, jefe del Servicio de Enfermería, informó lo siguiente:

“PCM se estableció de forma interna para diferenciar los permisos para acompañar cita médica de los permisos para cita médica personales de los funcionarios, en general le puedo comentar que hay un error de nomenclatura que se utilizó desde hace muchos años en el servicio donde el permiso corto incluye por ejemplo solicitudes para ir a la sucursal a resolver situaciones especiales con incapacidades u otros permisos como trámite de licencias, visas, pasaportes que son con citas



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

programadas y que se las otorgan a los funcionarios en horas laborales porque las instituciones tienen nuestro mismo horario de atención, además se logró revisar algunos casos donde se estableció por error permiso corto cuando en realidad eran permisos para acompañar cita médica o permiso para asistir a reuniones escolares”.

De conformidad con las normas y procedimientos vigentes en la institución y las funciones de los distintos servicios de los centros de salud, el proceso de control de permisos es parte de las funciones de las jefaturas y la Unidad Gestión de Recursos Humanos, labor que debe ser desarrollada para garantizar la protección del patrimonio institucional, por lo que, no se observa un control eficiente basado en el análisis de las estadísticas o reportes para constatar que esos permisos (PC), están siendo otorgados y autorizados conforme a la norma establecida en relación con los permisos con o sin goce de salario.

Lo descrito evidencia que los mecanismos de control implementados por el Área de Salud asociados a la gestión y aprobación de permisos no han sido eficaces, puesto que la información registrada y la definición interna de un tipo de servicio denominado “permiso corto” limitando la posibilidad de brindar garantía de su ajuste con la normativa. Por su parte, los procesos de involucramiento, asesoría y coordinación oportuna de acciones por parte de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos no han permitido asegurar razonablemente que las Jefaturas de esos Servicios, tengan claridad acerca del desarrollo y control de esos permisos cortos y no se brinden con o sin goce de salario según corresponda.

3. Sobre el Registro de Elegibles

Se determinó que el servicio de Odontología dispone de un registro de elegibles que está desactualizado y no había sido enviado a la Unidad Gestión de Recursos Humanos; además, si bien es cierto el registro de REDES y el de Trabajo Social están actualizados, estos último no fueron enviados a recursos humanos para el correspondiente control cruzado, según se verificó en prueba aplicada el 2 de marzo de 2020.

La circular DAGP-767-2011, referente a “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS”, establece:

“Registro de Elegibles y Bolsa de Trabajo

Los principios básicos contenidos en la Normativa de Relaciones Laborales, en relación con los nombramientos interinos en la CCSS, se han operacionalizado a través de los denominados Registros de Elegibles por Puesto, diseñados a nivel de Servicio, los cuales, en conjunto, representan el concepto de Bolsa de Trabajo al que refiere la Normativa en mención y que constituyen la opción inicial para el otorgamiento de nombramientos interinos en plazas vacantes o plazas con titular, temporalmente disponibles.



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

Las características esenciales de los Registros de Elegibles por Puesto y Servicio son las siguientes:

- I. Integración: El Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, está conformado por los funcionarios interinos o en propiedad, que satisfagan alguna de las siguientes condiciones:
 - i) se encuentran con nombramientos vigentes en el Servicio*
 - ii) hayan contado con un nombramiento en el Puesto y Servicio, en los últimos seis meses*
 - iii) hayan expresado de manera formal su voluntad de integrar éste, pese a laborar en otros Servicios del Centro de Trabajo.**
- II. Condición de elegible: Un funcionario, para considerarse como parte de un Registro de Elegibles, debe cumplir indispensablemente con los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos, según sea el puesto de interés, sin perjuicio de lo regulado en el artículo siete de la Normativa de Relaciones Laborales.*
- III. Registro de Elegibles Activo y Pasivo: Habrá un Registro de Elegibles Activo conformado por los funcionarios con nombramientos vigentes o tramitados durante los últimos seis meses en el mismo Servicio. El Registro de Elegibles Pasivo estará integrado por los funcionarios que no dispongan de nombramiento en el Servicio pero que han manifestado su voluntad de pertenecer al Registro de Elegibles.*
- IV. Diseño y criterio de prioridad: Se tendrá un Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, y los funcionarios incluidos en éste, tendrán orden de prioridad en el nombramiento interino de las plazas disponibles para tales fines, ordenado por puestos y antigüedad, conforme los nombramientos registrados según las acciones de personal tramitadas.*
- V. Responsabilidad de verificación y control: La Jefatura de cada Servicio, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, serán los responsables de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos y llevar el control de los nombramientos efectuados en cada uno de ellos.*

A. Procedimiento general

Los nombramientos interinos por sustitución de un titular o en plaza vacante, se harán con base en los Registros de Elegibles constituidos para los efectos y de conformidad con el esquema de delegación vigente; deberán ser revisados por las Oficinas de Recursos Humanos correspondientes, para garantizar el cumplimiento de requisitos por parte de los oferentes (...)."

La ausencia de un registro actualizado de funcionarios elegibles para realizar sustituciones interinas en el servicio de Odontología del Área de Salud obedece a que el encargado de la gestión de ese servicio no establecido actividades de control que garanticen la disposición de este registro con las características de información correspondientes, además de que la supervisión de las autoridades del centro y el seguimiento que debe brindar a este proceso recursos humanos no ha sido efectivo.



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

La situación descrita limita la obtención oportuna y transparente de candidatos para realizar sustituciones en el área de salud.

4. Oportunidad en la revisión de la nómina salarial

El área de salud Heredia Virilla no ha cumplido con la revisión de la nómina salarial, por cuanto este proceso se encuentra atrasado desde la segunda y tercera catorcena de enero 2020, además, se encuentran pendientes los informes de la revisión y los salarios acumulados del I y II semestre 2019¹, están pendientes. Al respecto, la unidad dispone de una calendarización sin embargo, el proceso se encuentra atrasado. El Manual de Normas de Control Interno establece en el capítulo IV “Normas sobre las actividades de control”, apartado 4.5 garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”; lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el artículo 1.2, inciso c, referente a los objetivos del control interno, establece:

“El sistema de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: 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”.

El Protocolo control de calidad de la nómina salarial ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social a nivel local, en el punto 1, establece:

“Calendarización y periodicidad del proceso de control de calidad de la nómina salarial: El proceso de control de calidad de la nómina salarial, deberá ser ejecutado una vez que se haga efectivo el pago correspondiente basado en el “Cronograma de Cierre de Planillas”. Para ello las Oficinas de Recursos Humanos deberán implementar un cronograma de revisión permanente de las nóminas salariales, con el propósito de verificar la aplicación efectiva de las disposiciones y la normativa técnica relacionada con los movimientos y acciones de personal que afectan el sistema de pago de planilla”.

La Licda. Andrea Hernández Arroyo, funcionaria a cargo de la coordinación de procesos de recursos humanos, manifestó lo siguiente:

¹ Oficio ASHV-ORH-026-2020 del 21 febrero de 2020.



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

"(...) se ha realizado la revisión de la planilla hasta la tercera catorcena de enero del 2020, además del acumulado del primer semestre del 2019".

Considerando las regulaciones sobre esta materia, la unidad ejecutora no ha estructurado sus actividades de manera que le permita cumplir con el cronograma de revisión establecido para reducir la brecha existente en las verificaciones de la nómina salarial.

La inoportunidad en la revisión de la planilla y las insuficientes actividades de control para fortalecer el proceso de revisión de la nómina salarial no permite garantizar la eventual recuperación oportuna de los salarios pagados de manera improcedente y la detección de inconsistencias.

5. Portación del gafete institucional

Se determinó mediante verificación efectuada el 2 de marzo de 2020 en compañía de la Licda. Andrea Hernández Arroyo, funcionaria administrativa a cargo de los procesos de recursos humanos, que algunos funcionarios no portaban el gafete institucional o lo tenían vencido.

- a. Los funcionarios: Leslie Mejías Caravaca, Angie Retana Blanco y Roberth Sáenz Vega no portaban el gafete institucional en lugar visible.
- b. Los funcionarios: Adrián Campos Rojas, Alejandra Quesada Murillo y Katherine Vargas no portaban gafete.
- c. La Sra. Julieta Mendoza Rodríguez tenía al momento de la revisión, el gafete vencido desde el 31 de diciembre 2019.

La Normativa de Relaciones Laborales en el artículo 23. Dotación y portación de carné de identificación, establece:

"Todos los funcionarios y las funcionarias están en la obligación de portar en un lugar visible el carné de identificación de empleado(a)".

La Licda. Andrea Hernández Arroyo, funcionaria de la Unidad Gestión de Recursos Humanos, mediante entrevista del 13 de abril del 2020, manifestó que:

"(...) Se realizan recordatorios a las Jefaturas y al personal de la importancia de utilizar el Gafete y se les comunica cuando contamos con las postales para actualizar las fechas de vigencia y se coordina con las Dirección Médica o Jefaturas la reposición de estos".

Lo descrito en relación con el personal que no utiliza correctamente el gafete institucional obedece a que los funcionarios a cargo de los distintos servicios han omitido establecer actividades de control para garantizar el uso correcto del gafete.



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

La función realizada por los funcionarios de los centros de salud implica la necesidad de que sea factible y sencilla su identificación tanto para los usuarios como para el resto del personal, situación que afecta el ambiente de control, al no existir conciencia total de la obligatoriedad del uso del gafete institucional.

6. Reubicación de una funcionaria de servicios generales

Se evidenció que la Sra. Sandra Espinoza Cruz, funcionaria de Servicios Generales, nombrada en código presupuestario 37856, se encuentra ocupando una plaza de perfil "Trabajador de Servicios Generales", la cual por disposición de la Administración del centro médico está realizando labores administrativas en el Servicio de Transporte desde octubre 2017.

Mediante oficio ASHV-ADM-050-2020 del 11 de marzo de 2020, la Máster Mayra Arce Miranda, Administradora, informó a esta Auditoría que la funcionaria realiza apoyo secretarial a la jefatura en las siguientes áreas:

Apoyo Administrativo:

- Llenado de cuadros desechos hospitalarios mensuales, según información recibida.

Apoyo de transporte:

- Confección de vales, previa coordinación con la jefatura.
- Recepción de solicitudes, anotación y coordinación de traslado de pacientes.
- Confección de informe mensual y Confección de solicitud de caja chica por compra de combustible y de parqueos.
- Custodia de expediente de los vehículos.

Apoyo en Recursos Humanos:

- Confección de solicitud de nombramiento.
- Llenado del cuadro de elegibles y Confección de boleta de vacaciones.
- Llenado de cuadro de programación anual de vacaciones.
- Llenar el cuadro de asistencia.

No se evidenció una valoración por parte de las autoridades del centro de salud, acerca de la concordancia de las tareas efectuadas actualmente, de conformidad con el perfil actual y del seguimiento respectivo del caso.



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

La Ley General de Control Interno dispone:

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

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

Esa misma Ley en el artículo 13, sobre el Ambiente de Control, dispone:

“b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno”.

Asimismo, las Normas de Control interno para el sector Público, en el capítulo III, sobre Valoración del Riesgo, establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.”

El Manual Descriptivo de Puestos, Trabajador de Servicios Generales, establece:

“Realizar labores sencillas de oficina que surgen como consecuencia de la actividad que efectúa, tales como: informes, notas, mensajes y otros de similar naturaleza.”

Los Procedimientos para la Adaptación del puesto de trabajo o Reubicación Laboral de la persona trabajadora de la institución que ha sufrido daños en su salud, establece en el punto 8.6 sobre seguimiento del caso, que el funcionario responsable designado por el equipo multidisciplinario debe dar seguimiento en caso de se adapte el puesto del funcionario(a) o reubique y brindar el respectivo informe con las recomendaciones pertinentes para determinar si la persona regresa a sus funciones habituales o debe iniciar el proceso de valoración.

En el oficio ASHV-ORH-199-2018 del 30 de octubre de 2018, la Licda. Andrea Hernández Arroyo, quien suscribe como Coordinadora de gestión de Recursos Humanos, remite información sobre el caso de la



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

señora Espinoza Cruz a la Administración del Área de Salud, en el cual se transcriben consideraciones del Equipo Multidisciplinario que atendió el caso, de las que se extraen las siguientes:

“(...) esta comisión con el apoyo del ingeniero Jorge Quirós Sánchez Encargado regional de Salud Ocupacional, se dictaminó que la señora Sandra Espinoza Cruz se mantenga en este puesto de trabajo con adaptación de las tareas que realiza. Cabe aclarar que el contexto del documento plantea el puesto como Trabajador de Servicios Generales.

(...) se recomendó lo siguiente: a) Asignar a la funcionaria la limpieza de área que desarrollen trabajos administrativos como edificio administrativo, oficina de jefatura de enfermería, servicio de farmacia y proveeduría. b) La limpieza de la funcionaria deberá realizarla con una aspiradora, para lo cual se solicitó características a la oficina regional de Salud Ocupacional c). Brindar colaboración a otros funcionarios para pasar trapeador en estas zonas, según las necesidades de los servicios. d) Recolección de bolsas de basura de las áreas asignadas, las cuales serán selladas con cierres plásticos (gasas). e) Reposición de materiales como servilletas, jabón y papel higiénico. f) Desinfección y limpieza de mobiliario y equipo de las áreas asignadas. g) Realización de pausas activas donde se realice ejercicios de estiramiento (...) i) Realizar labores sencillas de oficina, tales como pedidos, recepción y revisión de pedidos de insumos del servicio de limpieza, así como la coordinación respectiva con los entes desconcentrados, para la redistribución de estos insumos. Además de informes y notas.

(...)

Esta comisión respeta dicha acción dado las facultades que le atribuye puesto que usted ocupa. Sin embargo, es importante indicar que las funciones asignadas entran en la tipificación de reubicación más no de readaptación del puesto tal y como lo había determinado esta comisión”.

La Máster Mayra Arce Miranda, administradora del área de Salud Heredia Virilla, manifestó en entrevista del 7 de abril de 2020 lo siguiente:

“Dentro del informe de la Comisión Equipo Multidisciplinario, del cual forma parte la coordinadora de Recursos Humanos, recomiendan asignarle labores de oficina”.

Lo descrito implica que según criterio de la comisión que analizó el caso de la funcionaria, lo procedente era readaptar las funciones en el servicio de limpieza; no obstante la Administración, ante la necesidad de atender las actividades propias del centro de salud, le asignó labores que corresponden según se indica en el oficio ASHV-ORH-199-2018, a una reubicación en Transportes.



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

Las tareas de trabajador de servicios generales están orientadas a labores de limpieza de menor complejidad, lo que implica que, en ese caso no se ha efectuado un análisis y valoración de riesgo sobre la pertinencia de las labores asignadas y las eventuales afectaciones a la gestión.

B. TRANSPORTES

7. Control interno en la confección de los vales de transporte

Mediante revisión efectuada a 71 documentos de “Vales de Transporte” confeccionados en la unidad de transportes, durante el período de noviembre 2019 hasta abril de 2020 se determinó que, en 39 (54.9%), no se consignó el sello y la firma del funcionario que autoriza el servicio de transporte.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público disponen en el apartado 4.4.2. Formularios Uniformes, establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios”.

El Manual de Organización del Sistema Institucional de Transportes-2013, establece que las unidades que disponen de vehículos asignados tienen la responsabilidad de:

“2.3 Revisar diariamente los Vales de Transporte con el fin de determinar si contienen la información requerida y a la vez valorar si se ha hecho buen uso del vehículo, así como responsabilizar a quien corresponda en casos de anomalías.”

Lo descrito implica que el personal responsable del llenado de los documentos de respaldo del servicio de transporte (vale de transporte) ha omitido garantizar que se utilice el sello y firma de autorización en los documentos, lo que afecta la disposición de datos que permitan ejercer control a los trámites relacionados con el uso de los vehículos.

Al no utilizar adecuadamente este formulario, se debilita el sistema de control interno, ocasionando que existan suficientes elementos de información suficientes para garantizar el uso efectivo de los recursos disponibles para la prestación de servicios de transporte a los usuarios internos y externos de la Institución.



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

CONCLUSIÓN

La administración y gestión del recurso humano corresponde a un proceso estratégico que fortalece y promueve la consecución de la misión y objetivos institucionales, así como el fortalecimiento de los servicios y programas que brinda la institución, en términos de calidad, oportunidad, legalidad y eficiencia.

Lo anterior implica, que el personal de recursos humanos en conjunto con la Administración, deben constituirse en instancias asesoras de los funcionarios del centro, Jefaturas y autoridades del centro médico.

Por tal razón, es primordial que la Administración analice los resultados de la evaluación efectuada en esa Unidad, y fortalezca la gestión en materia de recursos humanos y transporte en virtud de que se observaron oportunidades de mejora.

De conformidad con los resultados obtenidos, se evidencian incumplimientos del clausulado normativo institucional en materia de conformación del expediente personal, con ausencia de documentos básicos de ingreso del personal como: acta de juramentación, oferta de servicios, declaración jurada, E.I.S., entre otros.

Los resultados del estudio permitieron identificar la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la autorización y control de los permisos discrecionales, supervisión del uso correcto del gafete de identificación institucional y actualización del registro de elegibles.

Por su parte, se concluye que no se ha efectuado una adecuada valoración de riesgos en lo relacionado el caso de una funcionaria de servicios generales, a la cual se le generó una valoración y se definió la necesidad de readaptar sus labores dentro del perfil correspondiente; no obstante actualmente está reubicada en el servicio de Transporte realizando labores administrativas específicamente de apoyo secretarial para la Administración y Transportes.

Finalmente, se considera que las actividades de control asociadas a la prestación de servicios de transporte no están siendo ejecutadas de manera adecuada, siendo necesario fortalecer la supervisión y cuidado en el registro de sellos y firmas del funcionario que autoriza el "Vale de Transporte" para garantizar la sana administración de estos recursos.



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

RECOMENDACIONES

AL DR. GILBERTO MARÍN CARMONA, EN CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD HEREDIA VIRILLA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Instruir a las Jefaturas y encargados de servicios de salud y administrativos, la implementación inmediata del cumplimiento efectivo de lista de elegibles, considerando además la obligación de disponer de estos instrumentos, su estandarización y validación, con el objeto de que los nombramientos que se efectúen mediante listado de elegibles se realicen de forma expedita, amparado en el principio de legalidad, transparencia y libre acceso al empleo público.

Así también mantenerlo actualizado y a disposición de los funcionarios del servicio, de conformidad con lo normado en la circular DAGP-0767-2011 y las Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la Caja Costarricense del Seguro Social y los Profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Psicología de la Caja Costarricense del Seguro Social y Unión Médica Nacional y Sindicato de Profesionales en Ciencias Médicas de la CCSS e Instituciones afines, de conformidad con lo indicado en el hallazgo número 3 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, esa Dirección Médica deberá aportar certificación acerca de la actualización y disposición de los registros de elegibles en la oficina de recursos humanos.

Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir del recibido del informe.

2. Emitir en conjunto con la Administración de la unidad, una circular dirigida a todo el personal recordando la obligatoriedad de portar el gafete institucional, vigente y en un lugar visible, según lo evidenciado en el hallazgo 5 de este informe; asimismo, recordar la responsabilidad de las jefaturas de velar por el cumplimiento correspondiente de esta instrucción salvo situaciones específicas que así lo ameriten.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá aportarse evidencia de la instrucción solicitada.

Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir del recibido del informe.



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

3. Analizar en conjunto con la Administración y Gestión de Recursos Humanos de esa unidad, lo referido en el hallazgo 6, referente a las labores ejecutadas por una trabajadora de servicios generales y su concordancia con el perfil del puesto correspondiente, con el fin de garantizar que sus actividades se ajusten de conformidad con la normativa institucional para la cual esa Dirección Médica será responsable de coordinar, instruir y supervisar lo correspondiente.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá presentar el análisis solicitado y la evidencia de las decisiones y acciones realizadas para definir según criterio técnico, las labores que debe realizar la funcionaria.

Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de recibido el presente informe.

A LA MÁSTER MAYRA ARCE MIRANDA, EN CALIDAD DE ADMINISTRADORA DEL ÁREA DE SALUD HEREDIA VIRILLA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. Ejecutar las siguientes acciones:

- a) Implementar un instrumento de seguimiento y control, dirigido a garantizar que los expedientes de personal de nuevo ingreso dispongan de toda la documentación establecida en la normativa, de conformidad con lo indicado en el hallazgo número 1 de este informe acerca de la conformación de los expedientes de personal.
- b) Efectuar un análisis del proceso de permisos ejecutado en los diferentes servicios y establecer las acciones correctivas para garantizar que su aprobación, registro, trámite y verificación se ajusten estrictamente a lo establecido en la normativa correspondiente, en procura de fortalecer el ambiente de control (hallazgo 2).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse evidencia del análisis efectuado y copia del informe emitido a la Dirección médica con los resultados obtenidos de la revisión de las estadísticas de los permisos discrecionales y acciones tomadas.

Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de recibido el presente informe



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

5. Implementar un plan de abordaje para garantizar la revisión oportuna de la planilla salarial, la cual deberá ejecutarse de conformidad con el "Protocolo de calidad de la nómina salarial", según lo establecido en la normativa, de conformidad con el hallazgo 4 de este informe acerca del retraso en este proceso de revisión.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, esa Administración deberá aportar evidencia de las acciones ejecutadas para la revisión oportuna de las planillas.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

6. Implementar un mecanismo de supervisión y revisión periódicos, dirigido a garantizar la correcta elaboración de los vales de transporte y detectar aspectos por corregir en la información registrada y la consignación de firma de funcionario responsable y el sello correspondiente, esa Administración será la responsable de la implementación del mecanismo solicitado y de revisión de las inconsistencias que se evidencien (hallazgo 7).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse evidencia de la revisión periódica y acciones ejecutadas.

Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir del recibido del informe.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe fueron comentados con el Dr. Gilberto Marín Carmona, Director Médico y la Máster Mayra Arce Miranda, Administradora del área de salud Heredia Virilla, quienes manifestaron, estar de acuerdo con los hallazgos, recomendaciones y el tiempo establecido para el cumplimiento.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Maritza Álvarez Núñez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA

MASR/MAN/ams

