



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

**ASAAI-173-2016**  
**24-11-2016**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Dirección de Servicios Institucionales, a través de sus Áreas y Subáreas, es la unidad responsable de la ejecución de procesos de conducción y rectoría en materia de transportes, radiocomunicaciones, seguridad e investigaciones, archivo y correspondencia, gestión documental, entre otros.

De análisis efectuado a la estructura organizacional de la Dirección de Servicios Institucionales, se identificaron debilidades relacionadas con su implementación, al constatarse que algunas de las funciones sustantivas descritas en su Manual de Organización no se ejecutan, y otras que no están debidamente establecidas en el citado manual si se realizan.

En relación con la gestión operativa, se constató que el control presupuestario, gestión de recursos humanos, y otros procesos operativos, están dispersos, es decir, la Dirección, cada Área y Subárea asumen esas tareas con su propio recurso humano.

Por otro lado, se evidenciaron deficiencias en la conformación de los registros de elegibles, al constatarse que no se cumplen las disposiciones normativas en cuanto al control de los días de nombramiento por tipo de puesto.

En el tema de contratación administrativa, en lo que respecta a la contratación 2015CD-000026-1161, se observó que no se verificó lo dispuesto en los "Lineamientos para la aplicación de los incisos 1 y 3 del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja y el numeral 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa", respecto a la revisión de la condición de aseguramiento de los patronos y trabajadores independientes ante la CCSS.

En cuanto a la gestión del Área de Servicios Generales, a través de la evaluación se evidenció que los controles implementados por esta unidad para mantener actualizado el inventario de la flota vehicular institucional, son sujetos de mejora, al presentarse diferencias entre éste inventario y lo consignado en el Sistema Contable de Bienes Muebles. Además, se determinó que algunas de las disposiciones establecidas en el "Instructivo para la Operación y Control de Vehículos programados a la Sede Central", no se cumplen en su totalidad, tanto por el Área de Servicios Generales como por las unidades que tienen asignados los vehículos.



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

Se estableció que a pesar de la existencia de un convenio para el abastecimiento de combustible de los vehículos institucionales entre la CCSS y el Banco de Costa Rica, únicamente el 51% de las unidades institucionales lo está utilizando, lo anterior, a pesar que han transcurrido más de 4 años desde su implementación.

En cuanto a la gestión del Área de Publicaciones e Impresos, se evidenciaron incumplimientos de las disposiciones establecidas en el procedimiento GA-DSA-SM-004 denominado "Gestión Documental Institucional".

Se evidenció además, que pese que la Institución dispone desde el año 2000 un convenio de cooperación para formalizar contratos o acuerdos con Correos de Costa Rica, muy pocas unidades lo utilizan.

Se determinaron deficiencias en la ejecución de actividades sustantivas de la Subárea de Investigación, en cuanto a la realización de investigaciones de oficio, consolidación de información sobre las investigaciones realizadas, así como la divulgación a nivel institucional sobre el quehacer de ésta Subárea.

Se determinó también, en el tema de Radiocomunicación, la existencia de una prevención de la SUTEL hacia la CCSS para remisión de información sobre las frecuencias asignadas a la Institución, sin embargo, ante la posibilidad de un incumplimiento en el plazo de entrega de la información, la CCSS podría ver comprometida su operación en esa temática.

Derivado de lo anterior, esta Auditoría emitió las recomendaciones a la administración activa para subsanar las debilidades encontradas, entre las cuales se destaca a la Gerencia Administrativa, el análisis y diseño de una estrategia para que más unidades puedan implementar el "Convenio de Cooperación entre Correos de Costa Rica y la Institución".

Por otro lado, se recomendó realizar un análisis del tema de "Gestión Documental" con la finalidad de definir el ámbito de acción en esa materia, asimismo, se le solicitó remitir al encargado del proceso de reestructuración del nivel central los hallazgos relacionados con estructura organizacional y funciones que se ejecutan en la Dirección de Servicios Institucionales.

Al Director de Servicios Institucionales, y Jefes de las diferentes áreas, se les solicitó efectuar análisis de los diferentes hallazgos desarrollados por ésta Auditoría, con la finalidad que éstos adopten las acciones que consideren pertinentes en cuanto al establecimiento de mecanismos de control que permitan mejorar la ejecución de los procesos sustantivos de esa Dirección de una forma más eficiente y eficaz.



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

ASAAI-173-2016  
24-11-2016

## ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

### ESTUDIO DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES U.E. 1161 ÁREA INVESTIGACIÓN Y SEGURIDAD U.E. 1163 ÁREA DE SERVICIOS GENERALES U.E. 1164 ÁREA DE SERVICIOS DE APOYO U.E. 1165

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención en el Plan Anual Operativo 2016 del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de la Dirección de Servicios Institucionales, así como la ejecución de funciones sustantivas asignadas a las áreas y subáreas dependientes de esa Dirección.

#### OBJETIVO ESPECÍFICOS

1. Verificar si la estructura organizacional aprobada para la Dirección de Servicios Institucionales se encuentra debidamente implementada, asimismo, constatar la ejecución de actividades sustantivas de las áreas y subáreas de la citada Dirección.
2. Revisar el cumplimiento del bloque normativo de las actividades relacionadas con contratación administrativa, recursos humanos y ejecución presupuestaria de la Dirección de Servicios Institucionales, áreas y subáreas.

#### ALCANCE

La evaluación comprende la revisión de actividades sustantivas efectuadas por Dirección de Servicios Institucionales en el periodo comprendido de enero 2015 a setiembre 2016.

El estudio incluye:

- Revisión y análisis del Plan Anual Operativo 2015 y 2016 de la Dirección de Servicios Institucionales, Areas y Subáreas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- En materia de Recursos Humanos, se revisaron los registros de elegibles activos conformados en la Dirección de Servicios Institucionales, Área de Servicios Generales, Área de Publicaciones e Impresos, Área de Investigación y Seguridad Institucional, Subárea de Transportes, Subárea de Seguridad y Limpieza.
- En materia presupuestaria, se revisó el comportamiento de los gastos para el periodo 2015 y 2016, correspondientes a la Dirección de Servicios Institucionales, Área de Servicios Generales, Área de Publicaciones e Impresos y Área de Investigación y Seguridad Institucional.
- En cuanto a los expedientes de contratación administrativa, se revisaron cuatro, de compras del periodo 2015 y uno del periodo 2016.
- Sobre la revisión de viáticos, se solicitó a la Dirección, Áreas y Subáreas, el control de viáticos de los periodos 2015 y 2016.
- Se realizó un arqueo de caja chica en la Subárea de Transporte el día 25 de agosto de 2016, siendo el resultado de este procedimiento satisfactorio.
- Revisión del inventario de la flotilla vehicular institucional elaborado por el Área de Servicios Generales.

El estudio se elaboró entre el 09 de setiembre de 2016 y 31 de octubre de 2016.

El examen se efectuó de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (M-2-2006-CO-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República.

## METODOLOGÍA

1. Aplicación de Cuestionario a la Dirección de Servicios Institucionales, Áreas y Subáreas adscritas, sobre el cumplimiento de las actividades sustantivas consignadas en su Manual de Organización.
2. Solicitud de información a la Dirección de Servicios Institucionales, Áreas y Subáreas adscritas de su Plan Anual Operativo 2015 y 2016.
3. Solicitud de información del inventario de vehículos institucionales al Área de Servicios Generales.



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

4. Solicitud de información a la Dirección de Servicios Institucionales, Áreas y Subáreas, de las contrataciones, compras de caja chica, pago de viáticos, procesos de selección de los periodos 2015 y 2016.
5. Entrevista al Lic. Aristides Guerrero Rodríguez, Director de Servicios Institucionales.
6. Entrevista a la Ing. Giorgianella Araya Araya, Jefe de Área de Servicios Generales y a la Ing. Linneth Moya Alvarez, Funcionaria del Area de Servicios Generales.
7. Entrevista al Bach. Marcelo Sandí Jiménez, funcionario de la Subárea de Investigación.
8. Reuniones con funcionarios encargados de los procesos sustantivos, así como solicitud de información en casos que se consideró necesario.

Se revisaron los expedientes de contratación Administrativa:

- 2015LN-000002-1161
- 2015CD-000003-1161
- 2015CD-000007-1161
- 2015CD-000010-1161
- 2015CD-000026-1161

## MARCO NORMATIVO

1. Ley General de Control Interno.
2. Ley de Contratación Administrativa.
3. Normas de Control Interno para el Sector Público.
4. Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
5. Reglamento de Gastos De Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos.
6. Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos aprobado por la Contraloría General de la República.
7. Manual de Organización de la Dirección de Servicios Institucionales, Diciembre 2015.
8. Manual de procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los Fondos de Caja Chica.
9. Manual de Políticas y Normas para la Modificación de la Estructura Funcional y Organización en la Institución.
10. Normativa para la utilización de los servicios de transporte de la Caja Costarricense de Seguro Social



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

11. Circular DAGP-0767-2011 "Procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS".
12. Procedimiento para el trámite de denuncias e Investigación Preliminar.
13. GA-DSA-SM-004 "Procedimiento para la gestión documental Institucional"
14. Instructivo para la Operación, Administración y Control de Vehículos Programados a la Sede Central.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

*"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 (...)"*

## ANTECEDENTES

La Dirección de Servicios Institucionales, es responsable de otorgar los servicios de apoyo estratégicos para la Institución, relacionados con los servicios generales, archivo y correspondencia, investigación y seguridad institucional, con la finalidad de asegurar la óptima utilización de los recursos y el logro de los objetivos institucionales.

Dentro de los procesos de la Dirección de Servicios Institucionales, según lo expuesto en su Manual de Organización actualizado a diciembre de 2015, se pueden enumerar los siguientes:

### ***"...8.2 Proceso Servicios Generales***

*Comprenden servicios de vital importancia para el funcionamiento de la Institución, como son la administración del transporte, el mantenimiento óptimo de los vehículos, la administración y operación de los equipos de radiocomunicación.*



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

### **8.2.1 Subproceso Transportes**

*Le corresponde la administración y la planificación de las unidades de transporte según las prioridades institucionales. La normalización y la asesoría en el proceso de compra de nuevas unidades, el control en la utilización de los recursos humanos, físicos y financieros, además de vigilar el uso adecuado de las unidades de transportes.*

### **8.2.2 Subproceso Taller Mecánico**

*Es el responsable de otorgar el mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla de vehículos de la sede central para su óptimo funcionamiento. Le corresponde evaluar y supervisar los procedimientos establecidos con respecto a la contratación de enderezado y pintura en el ámbito institucional.*

### **8.2.3 Subproceso Radiocomunicación**

*Le compete la administración y la operación de los equipos de radiocomunicación, asesorar a las unidades institucionales en la materia de su competencia y coordinar con las instancias correspondientes en casos de emergencia nacional e institucional.*

## **8.3 Proceso Investigación y Seguridad Institucional**

*Es el responsable de desarrollar los subprocesos de investigación y de seguridad institucional para garantizar la adecuada prestación de los servicios a los usuarios.*

### **8.3.1 Subproceso Investigación**

*Es el responsable de realizar las investigaciones en caso de denuncias y de oficio. Además, le corresponde asesorar e intervenir legalmente en situaciones de actos culposos o de agresión psicológica y física contra funcionarios y asegurados.*

### **8.3.2 Subproceso Seguridad Institucional**

*Le corresponde administrar los servicios de vigilancia y limpieza del nivel central, normar y asesorar la contratación de estos servicios en el ámbito institucional.*

## **8.4 Proceso Publicaciones e Impresos<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Corresponde a lo indicado en el Manual de Organización, no a las funciones que actualmente desempeña.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

*Es responsable del trabajo de reproducción, microfilmación, arte y diseño de documentos de carácter institucional. Así como también el archivo de documentos de interés histórico e institucional, la distribución de la correspondencia de las Gerencias y las diferentes unidades organizacionales del nivel central.*

*No obstante lo anterior, según la verificación efectuada por ésta Auditoría mediante la aplicación del Cuestionario de Control Interno, esta actividad no se realiza en la actualidad.*

#### **8.4.1 Subproceso Publicaciones**

*Le compete realizar los trabajos relativos a la reproducción, microfilmación, arte y diseño de documentos, trabajos de laboratorio fotográfico, fotocopias y elaboración de gafetes para satisfacer la demanda de servicios del nivel central.*

*No obstante, según la verificación efectuada por ésta Auditoría mediante la aplicación del Cuestionario de Control Interno, esta actividad no se realiza en la actualidad.*

#### **8.4.2 Subproceso Archivo y Correspondencia**

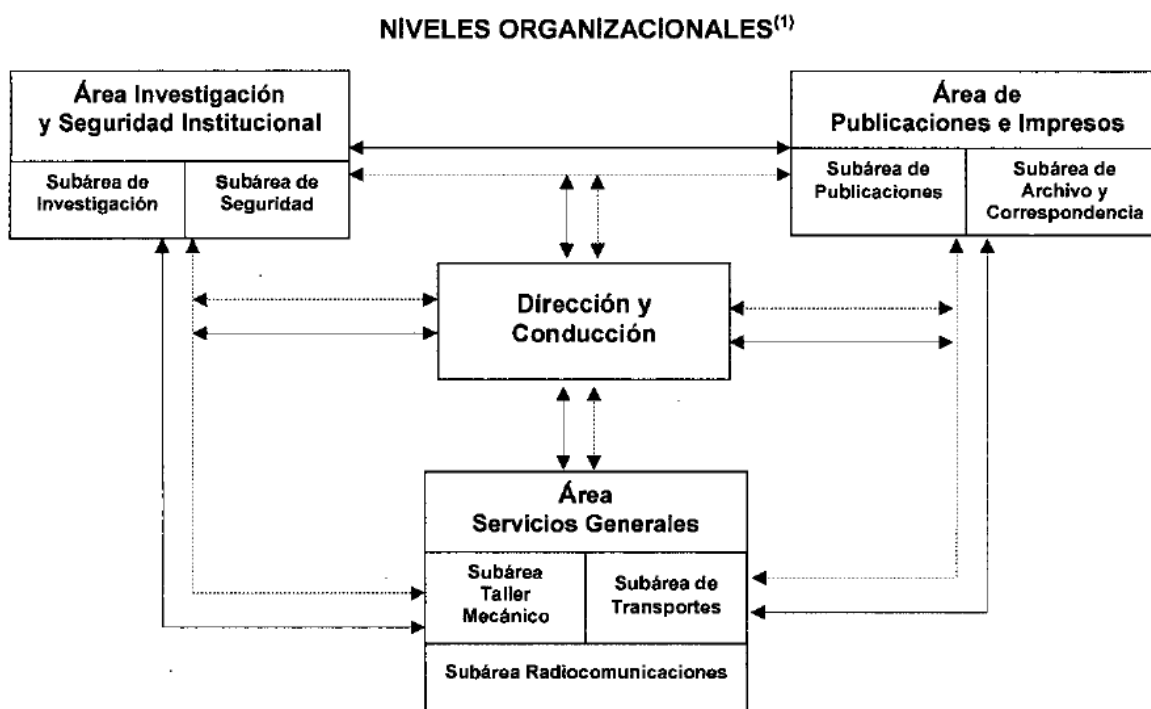
*Le compete la clasificación y el archivo de documentos de interés institucional y nacional, el mantenimiento y la custodia de los mismos, la clasificación y la distribución de la correspondencia institucional en la sede central..."*

Hasta agosto de 2016, la Dirección de Servicios Institucionales disponía de 183 funcionarios, entre personal técnico y profesional, distribuidos en la siguiente estructura:





Cuadro N° 1  
Estructura de la Dirección de Servicios Institucionales



<sup>(1)</sup> Cada unidad organizacional es dirigida por una Jefatura real y efectiva.

Fuente: Manual de Organización de la Dirección de Servicios Institucionales. Diciembre 2015.

Para el período 2016, el presupuesto asignado a la Dirección de Servicios Institucionales (Dirección y 3 Áreas), tomando en consideración las modificaciones presupuestarias es de ₡7,604,189,911.33 (siete mil seiscientos cuatro millones ciento ochenta y nueve mil novecientos once colones 33/100), de los cuales ₡2,229,746,000.00 (dos mil doscientos veintinueve millones setecientos cuarenta y seis mil colones 00/100), se destinan a gastos de alquiler de edificios (Laureano Echandi y Genaro Valverde), es decir un 29.32%. Las partidas de servicios personales consumen ₡3,170,736,960.35 (Tres mil ciento sesenta millones setecientos treinta y seis mil novecientos sesenta colones 35/100), equivalentes al 41.69% del total presupuestado. Además, los contratos de seguridad y limpieza a terceros, así como la partida asignada para adquisición de vehículos representan un 7.57% de lo presupuestado, es decir ₡576,121,872.90 (Quinientos setenta y seis millones ciento veintiún mil ochocientos setenta y dos colones 90/100).



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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES.

En cuanto a las funciones sustantivas descritas en su Manual de Organización, se observó que algunas no se ejecutan, y otras que no están establecidas en el citado documento si se realizan.

En relación con la gestión operativa, se constató que el control presupuestario, gestión de recursos humanos, son asumidos por separado, es decir, la Dirección, cada Área y Subárea designan funcionarios para realizar estas labores, por ende, estos procesos no están consolidados en una sola Unidad, según se detalla en los siguientes sub hallazgos:

#### 1.1 SOBRE LA EJECUCIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS DE LA DIRECCIÓN DE DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES Y SUS ÁREAS ADSCRITAS.

No se obtuvo evidencia de la ejecución de 4 funciones (10% del total) asignadas a la Dirección de Servicios Institucionales y sus áreas adscritas.

Se determinó además, que la Dirección de Servicios Institucionales y sus áreas adscritas, realizan al menos 16 funciones no contempladas en su Manual de Organización.

Las funciones que no se ejecutan y están establecidas en el manual de organización, se detallan a continuación:

#### Cuadro N° 2

**Actividades Sustantivas de la Dirección de Servicios Institucionales y sus áreas adscritas, que no se evidencia se estén ejecutando**

Área/Subárea	Id	Función según estructura por productos y procesos	Justificación de la Administración
Área de Investigación y Seguridad	1	Desarrollar investigaciones en caso de agresión psicológica y física contra funcionarios y usuarios de los servicios, a partir de las denuncias y actuaciones de oficio, a efecto de garantizar la seguridad y salvaguardar la integridad de las personas.	De igual forma es importante señalar que la actividad 7 se desarrolla conformando equipos de trabajo con funcionarios destacados en esta Área, como diferentes instancias judiciales, no así con investigadores privados.



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

	2	Custodiar los bienes institucionales en depósito judicial, mediante solicitud al Ministerio Público, Juzgado' o Tribunales correspondientes, con el objetivo de garantizar la seguridad de los mismos y la continuidad en la prestación del servicio a los usuarios.	La Administración no indicó justificación.
<b>Área de Publicaciones e impresos</b>	3	Asesorar técnicamente a las diversas unidades de la Institución en materia de publicaciones, con base en las necesidades de los usuarios en esta materia, con el objetivo de asegurar el resultado eficaz de los trabajos a desarrollar o contratar.	La Administración no indicó justificación.
	4	Motivar e incentivar al personal para lograr una actitud positiva en la ejecución efectiva de los procesos de trabajo y en la atención de los usuarios, con base en el desarrollo de actividades y acciones orientadas a estos fines, con el propósito de lograr mayor oportunidad y calidad en el trabajo.	La Administración no indicó justificación.

*Fuente: Cuestionarios de Control Interno. Dirección de Servicios Institucionales y sus áreas adscritas.*

Las funciones que se ejecutan y no están establecidas en el Manual de Organización, se detallan a continuación:

**Cuadro N° 3**  
**Actividades que ejecutan que se ejecutan en la Dirección de Servicios Institucionales y sus áreas adscritas, pero no están establecidas en el Manual de Organización**

Área/Subárea	Id	Funciones que se ejecutan que no están en los manuales de organización.
<b>Dirección de Servicios Institucionales</b>	1	Se tiene un Poder General Limitado otorgado por la Gerencia Administrativa para efectuar trámites registrales, notariales y de aseguramiento, relacionados con la flotilla vehicular Institucional.
<b>Área de Investigación y Seguridad</b>	2	Labores de inteligencia (análisis), en función de los diferentes hechos delictivos y/o de conflicto social/laboral que se presenta con mayor frecuencia y que le generan mayor riesgo a la Institución. Actividad realizada por el Area.
	3	Valoración de riesgos en materia de seguridad preventiva en giras que desarrollan tanto la Presidencia Ejecutiva, como las Gerencias de la Institución en las diferentes regiones del país. Actividad realizada por la Subárea Investigación.



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

	4	Desarrollo de notificaciones de procesos administrativos. Actividad realizada por la Subárea Investigación.
	5	Identificación y localización de personas. Actividad realizada por la Subárea Investigación.
	6	Administración de áreas de parqueo, a cargo de la Subárea Seguridad y Limpieza.
<b>Área de Publicaciones e Impresos</b>	7	Elaboración y divulgación de procedimientos y normativa relacionada a la gestión documental.
	8	Evaluación de la administración de los archivos en los ámbitos central, regional y local.
	9	Préstamo de documentos custodiados a funcionarios y unidades de la Institución.
	10	Distribución de correspondencia a nivel regional.
	11	Administración de la recepción centralizada de correspondencia en Oficinas Centrales.
	12	Gafetización Institucional.
	13	Participación con la Dirección de Arquitectura e Ingeniería en el diseño de obra física para el archivo de las unidades.
	14	Coordinación del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.
	15	Participar a solicitud de la Comisión de Gasto, en la emisión e criterios técnicos relacionados con la implementación de servicios de reproducción de documentos.
<b>Área de Servicios Generales</b>	16	Atención de la Central Telefónica

*Fuente: Cuestionarios de Control Interno: Dirección de Servicios Institucionales y sus áreas adscritas.*

De la información desglosada en los cuadros 01 y 02, se puede observar que el Área de Publicaciones e Impresos, no desarrolla actividades en esa materia, sino que concentra sus acciones en temas relacionados con el archivo y correspondencia institucional, así como la ejecución del procedimiento de Gestión Documental Institucional.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo I, apartado 1.2 “*Objetivos de Control Interno*”, lo siguiente:

*“(...) El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*

*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

En esas Normas en el apartado 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”; se establece 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. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2...”*

El Lic. Aristides Guerrero Rodríguez, Director de Servicios Institucionales en entrevista del 13 de octubre de 2016, respecto a las funciones descritas en el manual de organización indicó:

*“...En términos muy generales constantemente se dan cambios en la Administración Activa de los procesos sustantivos, y estos deben adaptarse, por ello, es común que de dejen de hacer esas actividades y se hagan otras. No obstante, la Dirección consciente que esa situación se presenta en las diferentes áreas y subáreas, efectuó una propuesta de organización donde se contemplaban las funciones actualizadas de las unidades adscritas, esta propuesta fue trasladada a los niveles superiores, sin embargo, cuando se actualizó el Manual de Organización a finales de 2015, no se consideraron los cambios propuestos, y lo único que se hizo fue eliminar las unidades que ya no formarían parte de la Dirección. Debe considerarse además, los proyectos institucionales relacionados con ajustes de estructura organizacional y que incidirían en la toma de decisiones y las funciones de las diferentes áreas de trabajo...”*

La situación en análisis obedece a que los Manuales de Organización no responden, en algunas de las actividades descritas, a la realidad o necesidades de las áreas identificadas.

La situación antes descrita podría causar confusión en el desarrollo de la gestión de las diferentes unidades, al disponerse de un Manual de Organización que no coincide con las actividades que se efectúan en la realidad.

## **1.2 SOBRE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES.**

Se evidenció que tanto la Dirección de Servicios Institucionales, áreas y subáreas adscritas, disponen de funcionarios encargados de realizar procesos de recursos humanos, presupuesto, por ende, estas actividades no se consolidan en una sola unidad de la Dirección.

La situación descrita, resulta contrario a la estructura organizacional de las otras Direcciones de la Gerencia Administrativa, como se observa en el siguiente cuadro:



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

**Cuadro N° 4**  
**Comparación entre las direcciones de la Gerencia Administrativa**

Dirección	Actividades de Presupuesto, Recursos, Humanos, Contratación Administrativa
Dirección de Servicios Institucionales	Sólo Contratación Administrativa, el resto de actividades no están consolidadas
Dirección de Bienestar Laboral	Consolidadas
Dirección de Administración y Gestión de Personal	Consolidadas
Dirección de Comunicación Organizacional	Consolidadas
Dirección de Desarrollo Organizacional	Consolidadas
Dirección de Sistemas Administrativos	Consolidadas
Dirección Jurídica	Consolidadas

Fuente: Elaboración Propia, Organización Administrativa de la CCSS Nivel Central, Regional y Local, Marzo 2016.

Como se aprecia en el cuadro anterior, la Dirección de Servicios Institucionales, en la única dependencia a nivel de la Gerencia Administrativa, que no tiene consolidados todos sus procesos operativos a nivel de Dirección.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el capítulo II, Normas sobre el Ambiente de Control establecen:

**“...2.1 Ambiente de control**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva, incluyendo al menos lo siguiente:...*

*...Una apropiada estructura organizativa acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias institucionales...”*

El Lic. Aristides Guerrero Rodríguez, Director de Servicios Institucionales mediante entrevista del 13 de octubre de 2016, respecto a las gestiones operativas que se desarrollan en las Áreas y Subáreas de la Dirección, indicó:



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

*“...Desde que se actualizó el Manual de Organización de la Dirección en el año 2004 cada una de las unidades adscritas tenía su propia unidad programática y su presupuesto por separado, además, debe considerarse que dentro de la estructura propuesta en aquel momento no se contempló que la Dirección dispusiera de una Subárea de Gestión Administrativa y Logística, lo cual incidió en que cada área continuara asumiendo la gestión presupuestaria hasta tanto se logre constituir dicha subárea, debe considerarse además que por la reducida cantidad de funcionarios que maneja esta Dirección, además de los procesos que se ejecutan, probablemente se pensó en su momento que era la forma adecuada de realizar la gestión. ...”*

La situación expuesta en el presente hallazgo, se debe a que no se ha efectuado un análisis para determinar si la forma de trabajo de la Dirección de Servicios Institucionales se encuentra acorde a sus necesidades, de tal forma que pueda justificarse técnicamente si requiere de unidad mediante la cual se consoliden las actividades administrativas y operativas, como la gestión de recursos humanos, presupuesto, entre otros.

El no disponer de procesos consolidados a nivel de Dirección en temas como gestión presupuestaria y recursos humanos, podría generar duplicidad de funciones y el uso ineficaz de los recursos asignados, al disponer cada área de trabajadores realizando esas funciones.

## **2. SOBRE LA CONFORMACIÓN DE LOS REGISTROS DE ELEGIBLES**

Se evidencia que la Dirección de Servicios Institucionales y sus áreas adscritas mantienen un registro de los funcionarios elegibles (bolsas de trabajo), sin embargo, no se dispone de un control de los días de nombramiento de los trabajadores por tipo de puesto según lo dispuesto en la circular DAGP-0767-2011 del 01 de julio 2011.

Además, la Dirección, cada área y en algunos casos las subáreas gestionan y utilizan herramientas para el registro de funcionarios elegibles con formatos diferentes, lo cual afecta la estandarización y uniformidad de los procesos de trabajo.

La circular DAGP-0767-2011 “Procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS” del 01 de julio 2011, dispone:

*“...Registro de Elegibles Activo y Pasivo: Habrá un Registro de Elegibles Activo conformado por los funcionarios con nombramiento vigente 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.*



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

*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.*

*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...”*

Las normas de Control Interno para el Sector Público establecen en su punto 4.4.2 “formularios uniformes” lo siguiente:

*“...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...”*

Lo expuesto es consecuencia de la omisión en la aplicación de las directrices emitidas por la Dirección de Administración y Gestión de Personal.

La situación descrita constituye un incumplimiento de las disposiciones normativas y por ende un debilitamiento del sistema de control interno.

### **3. SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN DE ASEGURAMIENTO EN LA CONTRATACIÓN 2015CD-000026-1161.**

Se observó que en la contratación 2015CD-000026-1161, no se ejecutó lo dispuesto en los Lineamientos para la aplicación de los incisos 1 y 3 del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja y el numeral 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, respecto a la verificación de la condición de aseguramiento de los patronos y trabajadores independientes ante la CCSS.

Verificados los folios 058 y 065 del expediente de compra 2015CD-000026-1161, se constató la emisión de constancias de patrono al día de la sociedad “Instalaciones Técnicas Múltiples ITM S.A.”, indicándose en ambos documentos que el patrono presenta una condición de “inactivo al día”.





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

Mediante verificación en el Sistema Centralizado de Recaudación, el 28 de setiembre de 2016, se constató que el proveedor Instalaciones Técnicas Múltiples ITM S.A., se encuentra como patrono inactivo al día, y su representante legal el señor Israel Flores Abarca, cédula 1-0793-0510, está afiliado como trabajador independiente moroso, adeudando a la Institución ₡2.502.772,00 (dos millones quinientos dos mil setecientos setenta y dos colones) desde octubre de 2011 a setiembre de 2016.

Además se constató que el proveedor “Instalaciones Técnicas Múltiples ITM S.A.”, es el único oferente autorizado en el país para dar mantenimiento a la marca de consolas “Zetron” que dispone la CCSS, por ende, es posible que la Institución requiera de los servicios de este proveedor a futuro.

La Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social en su artículo 74 establece:

*“...Los patronos y las personas que realicen total o parcialmente actividades independientes o no asalariadas, deberán estar al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), así como con otras contribuciones sociales que recaude esta Institución conforme a la ley. Para realizar los siguientes trámites administrativos, será requisito estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda, y al día en el pago de las obligaciones, de conformidad con los artículos 31 y 51 de esta Ley...*

*...Participar en cualquier proceso de contratación con la Administración Pública, central o descentralizada, con empresas públicas o con entes públicos no estatales, fideicomisos o entidades privadas que administren o dispongan, por cualquier título, de fondos públicos. En todo contrato con estas entidades, incluida la contratación de servicios profesionales, el no estar inscrito ante la Caja como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda, o no estar al día en el pago de las obligaciones con la seguridad social, constituirá causal de incumplimiento contractual. Esta obligación se extenderá también a los terceros cuyos servicios subcontrate el concesionario o contratista, quien será solidariamente responsable por su inobservancia...”*

La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 9º de la sesión 8449, celebrada el 27 de mayo de 2010 acordó aprobar los Lineamientos procedimentales para ser aplicados por la administración pública en los supuestos establecidos en los incisos 1) y 3) del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja y 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, a continuación se transcribe:



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

*“...Artículo 4º-De la indagación de los patronos o trabajadores independientes no inscritos o inactivos. Cuando una persona física o jurídica participe de un procedimiento de compra u otro trámite administrativo para el cual requiera acreditar su condición de patrono o trabajador independiente y, no obstante ello, la Caja certifique que se encuentra no inscrito o inactivo, la Administración interesada deberá indagar con el gestionante la condición que ostenta.*

*Como una guía para realizar dicha indagatoria, la Administración interesada procurará una explicación del gestionante donde éste acredite:*

- ✓ *Las razones por las cuales se encuentra inactivo o no inscrito ante la Caja.*
- ✓ *La actividad que desarrolla y duración y frecuencia en el tiempo de ella (qué realiza, inicio y si es una actividad ordinaria o temporal).*
- ✓ *Las tareas necesarias e indispensables que realiza para llevar a cabo la actividad que refiere como: oficio, profesión o actividad comercial.*
- ✓ *La infraestructura (edificios, equipo y otros recursos) que posee para llevar a cabo la actividad comercial o servicios que presta.*
- ✓ *Las personas que realizan tareas o actividades necesarias para el desarrollo de la actividad comercial descrita y el tipo de vínculo que existe entre las ellas y en relación con el gestionante (familiar, comercial, laboral, administrativo, otro)...*

*...Artículo 7º-Situaciones de Morosidad. En concordancia con lo indicado en el inciso c) del artículo 65 del Reglamento de Contratación Administrativa y el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja, el patrono o trabajador independiente que mantenga una deuda pendiente con la Institución y que, además, no cuente con arreglo de pago aprobado y vigente al momento de apertura de ofertas, no podrá participar en ningún concurso público de Contratación Administrativa o de concesión de obra pública.*

*En caso de hacerlo, su oferta será excluida, previa verificación de esa condición, para lo cual se tomará en cuenta:*

- ✓ *La cédula de persona física o jurídica, cuyo número patronal reportado por el interesado coincida con el número patronal que registre la Caja.*



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

- ✓ *Que el pago se haya acreditado al momento (día y hora) de la apertura en caso de concursos administrativos, lo cual podrá hacerse mediante la constancia de la Caja o el recibo de pago que aporte el interesado cuando el mecanismo de pago utilizado impida acreditar automáticamente el pago...”*

La situación descrita en el presente hallazgo obedece a que la Administración Activa, omitió aplicar lo dispuesto en los lineamientos aprobados por Junta Directiva desde el año 2010, relacionados con la verificación de la condición de aseguramiento de los patronos y trabajadores independientes ante la CCSS.

Como consecuencia de lo anterior se adjudicó la contratación a un patrono, cuyo representante legal incumplía su obligación de estar al día con sus obligaciones ante la seguridad social.

#### **4. SOBRE LA UTILIZACIÓN DEL FORMULARIO PARA LA LIQUIDACIÓN DE GASTOS DE VIAJE**

Se determinó que la Dirección de Servicios Institucionales, áreas y subáreas adscritas, no efectúan el proceso de liquidación de viáticos como lo establece el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos aprobado por la Contraloría General de la República.

El artículo 9 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos aprobado por la Contraloría General de la República; establece los requisitos mínimos que debe reunir el formulario para la liquidación de los viáticos pagados a los funcionarios. A continuación se transcribe:

*“...Artículo 9: Formato de la liquidación de gastos. La liquidación de los gastos de viaje, de transporte y de otras erogaciones conexas, deberá hacerse detalladamente en formularios como los diseñados para ese fin por la Contraloría General de la República (anexos 1, 2 y 3), sin perjuicio de que cada administración activa utilice sus propios modelos y en el formato que mejor facilite su uso, tanto para el sujeto beneficiario como para aquella. En ellos se deben consignar, como mínimo los siguientes datos:*

- a) Fecha de presentación de la liquidación.*
- b) Nombre, número de cédula de identidad y puesto ocupado por el servidor que realizó el gasto.*
- c) División, departamento o sección que autorizó la erogación, o, cuando se trate de viajes al exterior, el acuerdo respectivo.*
- d) Motivo de la gira, con indicación clara del tipo de gestión realizada.*
- e) Suma adelantada.*
- f) Valor en letras de la suma gastada.*
- g) Lugares (localidades) o países visitados, fechas, horas y lugares de salida y de regreso.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- h) *Firmas del funcionario que realizó el viaje, del que lo autorizó y del encargado, en la unidad financiera o de tesorería del ente u órgano público, de recibir y revisar la liquidación. En el caso de la firma del funcionario que autorizó el viaje, para los efectos de este trámite, su firma puede ser delegada en cualquier funcionario de su elección...*

*...La información consignada en la liquidación de gastos de viaje y de transporte tiene el carácter de declaración jurada; o sea, de que ésta es una relación cierta de los gastos incurridos en la atención de asuntos oficiales.*

*En el formulario de liquidación de los gastos de viaje en el interior del país (Anexo No. 1) debe desglosarse el importe que corresponda a desayuno, almuerzo, cena y hospedaje. Asimismo, en la liquidación de gastos de transporte en el país y otros gastos conexos (Anexo No. 2) deberá desglosarse como mínimo la suma imputable a transportes, combustible y lubricantes, lavado y planchado de ropa y otras erogaciones contempladas en este Reglamento, debidamente justificadas. El subrayado no es del original...*

La normativa citada es clara, al indicar la obligación de presentar un formulario con la liquidación de los viáticos que se pagaron a los funcionarios, inclusive, el reglamento facilita su aplicación al ejemplificarse sugerencias con los requisitos deseables para su aplicación.

El Lic. Aristides Guerrero Rodríguez, Director de Servicios Institucionales mediante entrevista del 13 de octubre de 2016, respecto a las liquidaciones de viáticos, indicó:

*“...En el caso de la liquidación de viáticos que establece la Contraloría, esta liquidación no se ha efectuado de la forma indicada en la pregunta, sin embargo, en el caso que se adopte la decisión de exigirlo dentro del procedimiento, debe considerarse que en una Subárea como Transportes, es necesario un apoyo administrativo para poder efectuarlo, ya que es una subárea que concentra cerca de 30 choferes y solo cuenta con dos técnicos administrativos para la gran cantidad de funciones que ahí se ejecutan...”*

La omisión del requisito que se menciona en este apartado, representa una debilidad del sistema de control interno, producto de la no aplicación de la norma que regula el pago de viáticos de funcionarios.

Lo anterior, representa un incumplimiento al bloque normativo, por ende, constituye una deficiencia en el sistema de control interno.



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

## 5. SOBRE LOS CONTROLES DE LA FLOTILLA VEHICULAR INSTITUCIONAL

Se evidencia diferencias entre los registros del inventario de la flotilla vehicular institucional del Área de Servicios Generales, y lo consignado en el Sistema Contable de Bienes Muebles, en cuanto a la ubicación física de los vehículos y el estado en que se encuentran (Retirado o en uso).

Además, se observó que no se cumplen disposiciones establecidas en el Instructivo para la Operación y Control de Vehículos programados a la Sede Central”, en cuanto a las revisiones que debe realizar el Área de Servicios Generales para garantizar el acatamiento de las disposiciones normativas, y lo estipulado en la normativa sobre la confección del “expediente vehicular”.

Lo anterior se desarrolla en los siguientes puntos:

### 5.1 SOBRE LAS DIFERENCIAS ENTRE LOS REGISTROS DEL SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES Y EL INVENTARIO DE LA INSTITUCIÓN

Se determinaron diferencias entre los registros del inventario de la flotilla vehicular institucional del Área de Servicios Generales y lo consignado en el Sistema Contable de Bienes Muebles, en cuanto a la ubicación física de los vehículos y el estado en que se encuentran.

De acuerdo a la revisión efectuada, se identificaron 28 vehículos cuya ubicación según el inventario de bienes muebles, no es coincidente con la indicada por el Área de Servicios Generales.

A continuación se detallan las diferencias encontradas:

**Cuadro N° 5**  
**Vehículos cuya “ubicación” no son coincidentes**

Placa	Tipo de Vehículo según descripción de Sistema Contable Bienes Muebles	Ubicación del Vehículo según Sistema Contable de Bienes Muebles <sup>2</sup>	Ubicación del vehículo según Inventario Servicios Generales <sup>3</sup>
458431	Toyota Pick up	Dirección Reg. Sucursales Chorotega	Sucursal Tilarán
458163	Motocicleta Yamaha	Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	Área de Salud Liberia
456734	Vehículo Pick up	Área de Salud Fortuna de Limón	Área de Salud Valle la Estrella
458159	Motocicleta Yamaha	Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	Área de Salud Liberia
458408	Motocicleta Yamaha	Área de Salud Alfaro Ruiz	Área de Salud Horquetas
456654	Toyota Pick up	Sucursal de Parrita	Sucursal San Vito
458099	Motocicleta Yamaha	Área de Salud de Parrita	Área de Salud Quepos

<sup>2</sup> Base de datos del Sistema Contable Bienes Muebles al 27 de setiembre de 2016.

<sup>3</sup> Base de datos del Inventario de Servicios Generales al 13 de setiembre de 2016.



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

Placa	Tipo de Vehículo según descripción de Sistema Contable Bienes Muebles	Ubicación del Vehículo según Sistema Contable de Bienes Muebles <sup>2</sup>	Ubicación del vehículo según Inventario Servicios Generales <sup>3</sup>
458206	Motocicleta Yamaha	Área de Salud San Ignacio de Acosta	Área de Salud Desamparados 3
458066	Motocicleta Yamaha	Área de Salud Pérez Zeledón	Área de Salud Turrialba-Jiménez
364229	Vehículo Nissan	Área de Salud Filadelfia -Carrillo	Dirección Reg. Serv. de Salud Chorotega
458424	Toyota Pick up	Área de Salud Ciudad Quesada	Área de Salud Aguas Zarcas
674418	Vehículo Toyota	Hospital Nacional de Niños	Hospital Calderón Guardia
804315	Vehículo Mahindra	Sucursal de Santa Elena	Dirección Regional Sucursales Brunca
674307	Motocicleta tipo Scooter	Área de Salud Valverde Vega	Área de Salud Palmares
586608	Vehículo Kia	Área de Salud Bagaces	Dir. Reg. Serv. de Salud Pacífico Central
674417	Vehículo Toyota Hilux	Hospital Calderón Guardia	Hospital Nacional de Niños
804313	Vehículo Mahindra	Área de Salud Corredores	Dirección Regional Sucursales Brunca
963741	Microbús de 16 pasajeros	Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	Hospital Nacional de Niños
963757	Vehículo Toyota Hilux	Sucursal de Esparza	Dirección Regional Sucursales Chorotega
660698	Ambulancia Iveco	Área de Salud de Moravia	Área de Salud de Coronado
805212	Motocicleta Scooter	Dirección Jurídica	Área de Adquisiciones
586591	Vehículo Mitsubishi	Gerencia de Pensiones	Área de Salud de Carrillo
596595	Motocicleta	Área de Servicios de Apoyo	Área de Investigación y Seguridad
491121	Vehículo Pathfinder	Hospital de Niños	Hospital Nacional de Niños
1035829	Motocicleta Honda	Área de Salud de Siquirres	Área de Salud Limón
1035830	Motocicleta Honda	Área de Salud de Siquirres	Área de Salud Limón
1007500	Motocicleta Honda	Hospital de Upala	Área de Salud Tilarán
458331	Motocicleta Yamaha	Área Investigación y Seguridad	Área de Salud Aguas Zarcas

Fuente: Elaboración propia

Según el inventario de Servicios Generales los activos 808251, 671192 y 671192 son vehículos, sin embargo en el sistema de bienes muebles esas placas corresponden a otros tipos de bienes.

Por otro lado, en los registros contables consta que 31 vehículos se encuentran en estado “retirados”, sin embargo, en el inventario del Área de Servicios Generales se encuentran “en uso”, asimismo, un vehículo que consta en el inventario de ésta última como “des-inscrito” y otro como “retirado” constan en el Sistema de Bienes Muebles “en uso”, como se detalla a continuación:



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

**Cuadro N° 6**  
**Vehículos cuyo “estado” no son coincidentes**

Placa	Tipo de Vehículo según descripción de Sistema Contable Bienes Muebles	Estado del Vehículo según Sistema Contable Bienes Muebles	Estado del vehículo según Inventario Servicios Generales
278632	Ambulancia Land Cruiser	Retirado	En uso
312110	Station Wagon Land Cruiser	Retirado	En uso
401230	Ambulancia Land Cruiser	Retirado	En uso
401231	Station Wagon Land Cruiser	Retirado	En uso
456676	Pick up Hilux	Retirado	En uso
456633	Pick up Hilux	Retirado	En uso
458360	Motocicleta Dt 175	Retirado	En uso
456672	Pick up Hilux	Retirado	En uso
458428	Pick up Hilux	Retirado	En uso
458161	Motocicleta Dt 175	Retirado	En uso
458361	Motocicleta Dt 175	Retirado	En uso
455045	Motocicleta Dt 175	Retirado	En uso
458017	Motocicleta Dt 175	Retirado	En uso
458124	Motocicleta Dt 175	Retirado	En uso
458126	Motocicleta Dt 175	Retirado	En uso
460596	Pick up Hilux	Retirado	En uso
460597	Pick up Hilux	Retirado	En uso
460538	Pick up Hilux	Retirado	En uso
460600	Pick up Hilux	Retirado	En uso
460536	Pick up Hilux	Retirado	En uso
319108	Microbús Hiace	Retirado	En uso
311081	Motocicleta Jialing	Retirado	En uso
698349	Ambulancia Daily	Retirado	En uso
617596	Motocicleta Dt 175	Retirado	En uso
165169	Motocicleta kymco	Retirado	En uso
629984	Motocicleta loncin	Retirado	En uso
634819	Ambulancia Land Cruiser	Retirado	En uso
638403	Ambulancia Urvan	Retirado	En uso
638873	Ambulancia Cargo	Retirado	En uso
572397	Microbús Urvan	Retirado	En uso
672749	Pick up S10	Retirado	En uso
202513	Station Wagon Land Cruiser	En uso	Desinscrito
259695	Camión CK85	En uso	Retirado

Fuente: Elaboración propia



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

Para ejemplificar lo descrito en los cuadros 5 y 6, esta Auditoría mediante visita de campo el 06 de octubre de 2016, constató que el vehículo placa 428975, se encuentra aparcado en las antiguas instalaciones del Hospital San Vicente de Paul, y en la actualidad está en “fuera de uso”.

No obstante lo anterior, consultado el Inventario del Area de Servicios Generales, se indica que ese vehículo se encuentra asignado a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte en estado “fuera de uso”, mientras que el Sistema Contable de Bienes Muebles, señala que el activo se encuentra “en uso” y ubicado en la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte.



**Fuente:** Inspección realizada el 06/10/2016. Hospital San Vicente de Paúl.

Se infiere de lo anterior, que ni el inventario del Área de Servicios Generales, ni lo consignado en el inventario del Sistema Contable de Bienes Muebles proporciona la información exacta de ubicación, estado y utilización del vehículo placa 428975, siento esto una debilidad de control, en cuanto a la presentación de la información y posterior toma de decisiones.

La “Normativa para la utilización de los servicios de transporte de la Caja Costarricense de Seguro Social” establece en el punto 1.8:

*“...1.8 Inventario de Vehículos*

*1.8.1 La Sección de Servicios Generales es la unidad responsable de mantener el inventario general de los vehículos propiedad de la Institución.*

*1.8.2 Las unidades con vehículo asignado deben informar a la Sección de Servicios Generales cualquier traslado del vehículo, con el fin de mantener actualizado el inventario antes señalado...”*





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

La Ing. Giorgianella Araya Araya, Jefe del Área de Servicios Generales, mediante entrevista del 28 de octubre de 2016, respecto a las diferencias en el Inventario indicó:

*“...Las diferencias pueden presentarse por varios factores, en primera instancia el Área de Servicios Generales ha solicitado constantemente a las diferentes Direcciones Regionales la actualización de la información y es eso lo que se refleja en nuestro inventario, sin embargo, este trabajo además de ser laborioso, puede complicarse si las unidades no remiten la información de manera oportuna. Otro factor que incide es que los registros los llevamos en una base de datos de Excel, que se actualiza de forma manual, por eso, ante la carencia de un sistema de información automatizado que permita mejores controles en tiempo real de los movimientos de la flotilla vehicular junto con la no remisión de información por parte de las unidades que disponen vehículos, podría estar generando las diferencias encontradas...”*

La razón por la cual los registros contables no coinciden con el inventario del Área de Servicios Generales se debe principalmente a que éste último se gestiona a través de tablas de “Excel”, es decir, la información no se genera de un proceso automatizado que permita identificar y corregir en tiempo real las diferencias en los registros, por el contrario, este es un proceso manual.

Lo descrito anteriormente, además de representar deficiencias en los sistemas de registro y control del inventario, incide directamente en la confiabilidad de la información que se refleja en el Sistema Contable de Bienes Muebles, ya que no es posible garantizar que la información consignada, refleje fielmente la realidad de los activos relacionados con la flotilla vehicular institucional, además, podría existir duda razonable de las ubicaciones de los vehículos institucionales, generándose incertidumbre de su paradero y condición.

## **5.2 CONTROLES SOBRE LOS VEHÍCULOS PROGRAMADOS COMO EXCEPCIÓN.**

Se constataron incumplimientos de algunas disposiciones establecidas en el “Instructivo para la Operación y Control de Vehículos programados a la Sede Central”, aprobado por el Consejo Financiero y de Control Presupuestario desde el año 2009.

En primera instancia, el Área de Servicios Generales no efectúa revisiones aleatorias a los controles desarrollados por las unidades administrativas, en cuanto a las rutas programadas, mantenimientos preventivos, correctivos, consumo de combustible, kilometraje, infracciones y accidentes de tránsito, según lo dispuesto en el punto 4 denominado “Normas de aplicación Administrativa, Operativa y de Control”.

Se efectuó visita de campo a tres unidades administrativas con vehículos programados por excepción, a saber, la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, Dirección de Mantenimiento Institucional y Gerencia



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

Administrativa, con la finalidad de verificar la confección y registro del “Expediente Vehicular”, regulado en el punto 7 del Instructivo.

De las visitas efectuadas, se observó que cada unidad estableció diferentes formas para el registro y control de la información de los vehículos, además, se constató que el Área de Servicios Generales no ha diseñado el formato con el cual las unidades documentarán el historial cronológico de las operaciones de cada vehículo en el expediente.

Por otro lado, en el apartado “Registros de Control” punto 2 del instructivo antes citado, se indica que a través de los registros de combustible y kilometraje de las unidades, se debe garantizar el uso racional de los servicios, sin embargo, a la fecha de ésta evaluación, el Área de Servicios Generales no había diseñado informes o cuadros estadísticos que le permitieran analizar y recomendar a las unidades sobre el uso racional de esos activos.

El “Instructivo para la Operación, Administración y Control de Vehículos Programados a la Sede Central” establece en el punto 4 denominado “Normas de aplicación Administrativa, Operativa y de Control” lo siguiente:

*“...**Controles:** Las Unidades de Sede con vehículo programado, deberán mantener un registro que comprenda al menos las rutas programadas, mantenimientos preventivos, correctivos, consumo de combustible, kilometraje, infracciones y accidentes de tránsito. El Área Servicios Generales podrá realizar revisiones aleatorias a los controles desarrollados por dichas unidades...”*

En el punto 7, “Registros de Control” se establece:

*“...Las Unidades de Sede con vehículo programado como excepción, deberán tener un “Expediente Vehicular” de servicio en forma física y digital, el cual contenga un historial cronológico de las operaciones de la unidad. El formato de dicho documento será desarrollado, actualizado y suministrado por el Área Servicios Generales, el cual contenga como mínimo, la siguiente información:*

1. Número de placa
2. Número de motor
3. Número de activo
4. Modelo
5. Capacidad
6. Fecha de adquisición
7. Número de orden de compra



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

8. Costo del vehículo
9. Derechos de circulación
10. Colisiones y accidentes de tránsito
11. Revisión Técnica Vehicular
12. Garantía del fabricante
13. Observaciones

## 2. Registro en el control de combustible y kilometraje.

*Cada vehículo deberá contar con un registro que contenga información referente al kilometraje recorrido y consumo de combustible, a efecto de determinar el consumo promedio de combustible por vehículo y **garantizar el uso racional del servicio**, con el fin de mantener un sistema de control interno eficiente. Dicho registro deberá estar incluido en el "Expediente Vehicular" el cual deberá ser elaborado por la Unidad con el vehículo programado..." **La negrita no es del original.***

La Ing. Giorgianella Araya Araya, Jefe del Área de Servicios Generales, en entrevista del 28 de octubre de 2016, en cuanto a la ejecución de controles por el Área de Servicios Generales para verificar el cumplimiento del "Instructivo para la Operación, Administración y Control de Vehículos Programados a la Sede Central", indicó:

*"...En el año 2010, cuando se aprobó el Instructivo, se efectuaron visitas de campo a las unidades para verificar el cumplimiento de las disposiciones, posteriormente y para los años más recientes, lo que se dispuso fue solicitar a las unidades que disponen de vehículos programados, la remisión trimestral de datos sobre los vehículos (kilómetros recorridos, litros de combustible, porcentaje de uso, mantenimiento efectuado e información de colisiones). Respecto a la confección del "expediente vehicular", esta Área no ha efectuado verificaciones de campo en los últimos años, por ende, se podría suponer que la uniformidad o estandarización con el cual se llevan los registros podría variar entre las diferentes unidades. No obstante, en oficios con fecha 08 de junio 2016, se solicitó a las unidades con vehículo de sede asignado por excepción, se remita el informe a la Subárea de Transportes para que iniciemos desde esta unidad el análisis de la información..."*

Sobre la elaboración de informes, estadísticas o indicadores la Ing. Araya indicó:

*"...En el mes de junio 2016, se efectuó un recordatorio a las unidades para que remitieran información trimestral de la utilización de los vehículos a la Subárea de Transporte, con el propósito de retomar la revisión de la información generada. A la fecha no se han efectuado informes o cuadros estadísticos que permitan analizar y recomendar a las unidades sobre el*



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

*uso racional de éstos, sin embargo se estima tener información del segundo semestre 2016 al finalizar el periodo.*

*En su momento, lo que se implementó fueron algunos indicadores sobre la remisión de la información por parte de las unidades, y se efectuaron recordatorios para aquellas que no enviaban la información, sin embargo, esta es una de las tareas que se pretende mejorar en la actualidad para disponer de datos útiles para la toma de decisiones...”*

El presente hallazgo es producto de la administración activa no ha diseñado e implementado los controles suficientes para garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Instructivo para la Operación, Administración y Control de Vehículos Programados a la Sede Central.

La situación descrita en el presente hallazgo podría generar el riesgo de incurrir en el uso inadecuado de los recursos institucionales, además, supone un incumplimiento a las disposiciones normativas vigentes en la materia.

## **6 SOBRE EL CONVENIO CCSS-BCR PARA EL PAGO DE COMBUSTIBLE POR MEDIO DE TARJETA.**

La Caja Costarricense de Seguro Social formalizó un convenio con el Banco de Costa Rica a partir del año 2011, para la utilización de tarjetas institucionales de combustible con fondos propios.

El citado convenio se formalizó a través del Área Servicios Generales, amparado en el artículo 131, inciso n) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, y tiene como finalidad la adquisición de combustible para la flota vehicular directamente en las estaciones de servicio.

No obstante lo anterior, la utilización de la tarjeta para el pago de combustible por medio del convenio CCSS-BCR, ha sido implementado únicamente en el 51% de las unidades de la Institución, como se detalla a continuación:



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

**Cuadro N° 7**  
**Unidades incluidas y pendientes de incluir para la utilización de la tarjeta electrónica como medio de pago para compra de combustible**

Unidades	Total	Incluidas	% Incluido	Unidades Pendientes	% Pendiente
Hospitales Nacionales	8	5	63%	3	38%
Sector Salud	119	68	57%	51	43%
Sector Financiero	81	19	23%	62	77%
Sede Central	29	28	97%	1	3%
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>120</b>	<b>51%</b>	<b>117</b>	<b>49%</b>

*Fuente: Información suministrada por el Area de Servicios Generales.*

Según se observa en el cuadro 7, de las 237 unidades identificadas por el Area de Servicios Generales para la utilización de la tarjeta de combustible, aún se encuentra pendiente de implementación 117.

El Manual de Organización de la Dirección de Servicios Institucionales dentro de las funciones sustantivas del Area de Servicios Generales la siguiente:

*“...Formular las políticas, las directrices y los lineamientos internos, con base en las normas y los objetivos institucionales, con el fin de garantizar el adecuado desarrollo de la organización y la utilización eficaz y eficiente de los recursos.*

*Asesorar en transporte, seguridad e infracciones de tránsito a las unidades organizacionales de la Institución, con base en los lineamientos internos y la regulación nacional en esta materia, con el propósito de garantizar el transporte seguro de los usuarios de estos servicios y el cumplimiento de la legislación vigente...”*

El Lic. Aristides Guerrero Rodríguez, Director de Servicios Institucionales mediante entrevista del 13 de octubre de 2016, manifestó:

*“...Respecto a la utilización de la tarjeta como medio de pago para la compra de combustible, se ha observado que las unidades que no han adoptado la metodología es falta de interés y colaboración, adicionalmente los documentos institucionales que regulan el uso de este medio para el pago, no establecen la obligatoriedad de utilizar el mismo, por lo que actualmente este proceso es opcional para las unidades, aunque considero que por los beneficios que trae consigo esta metodología de pago, debería ser extensivo a toda la institución...”*



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

Considera esta Auditoría que la tarjeta de combustible como medio de pago, no ha sido implementado en su totalidad ya que la Dirección de Servicios Institucionales no ha establecido como obligatorio su uso, lo anterior, aun cuando una de las responsabilidades de esa Dirección es la formulación de políticas, directrices y los lineamientos internos en el ámbito de su competencia.

La no utilización de la tarjeta del BCR como medio de pago para la compra de combustible en todas las unidades de la Institución, repercute en la estandarización de los procesos de trabajo, además, no permite un mejor control de los recursos invertidos.

## 7 SOBRE LA LIQUIDACIÓN DE VALES DE CAJA CHICA SOLICITADOS POR LA SUBÁREA DE TRANSPORTES.

Revisados los desembolsos de la Caja Chica asignada a la Subárea de Transportes correspondientes al periodo 2016, se determinó la existencia de “vales provisionales de caja chica” solicitados por la Subárea de Taller Mecánico, que no son liquidados en el plazo establecido, según el Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de los Fondos de Caja Chica.

A continuación se evidencia algunos casos:

**Cuadro N° 8**  
**Vales provisionales de Caja Chica, que no se liquidó en los plazos establecidos**

Vale Provisional	Solicitado por	Fecha Solicitud	Fecha Liquidación	Monto Vale	Monto gastado
547628	Kenia Arce Calderón	04/10/2016	06/10/2016	¢250.000	¢104.239
547627	Kenia Arce Calderón	28/09/2016	30/09/2016	¢250.000	¢231.692
547622	Johnny Rivera Barrantes	21/09/2016	23/09/2016	¢100.000	¢93.498
577620	Johnny Rivera Barrantes	13/09/2016	14/09/2016	¢300.000	¢161.456

**Fuente:** Información suministrada por la Subárea de Transportes.

El Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de los Fondos de Caja Chica, establece en el artículo 18 lo siguiente:

### ***“...Artículo 18: Del plazo para la liquidación del Vale Provisional***

*El dinero del Vale Provisional que se entregó, deberá liquidarse contra los documentos originales justificantes del gasto, el mismo día o a más tardar antes del medio día hábil*



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

*siguiente de la fecha de emisión. Será responsabilidad de la administración, justificar las situaciones excepcionales que se presenten, que no permitan el cumplimiento del plazo antes señalado.*

*En caso de que la liquidación no ocurra dentro de los plazos antes señalados, el Encargado del Fondo de Caja Chica, deben reportar inmediatamente tal circunstancia a la Administración, dejando constancia de lo actuado.*

*Deberá otorgarse especial atención a aquellos Vales Provisionales que se requieren los días viernes, y que por la distancia entre la Unidad usuaria y el área de compra, obliguen al funcionario comprador a efectuar las liquidaciones antes del mediodía del lunes...". El subrayado no es del original.*

La situación descrita en el presente hallazgo obedece a que la administración no implementa los lineamientos establecidos en la normativa aplicable.

Como consecuencia del presente hallazgo, podría generar el riesgo de que el dinero sea utilizado para fines personales, a través del llamado "jineteo" o que no sean custodiados con las medidas de seguridad adecuadas, además representa un incumplimiento a la normativa que regula el uso y la custodia de fondos de Caja Chica.

## **8 SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INSTITUCIONAL**

Se evidenciaron incumplimientos a las disposiciones establecidas en el procedimiento GA-DSA-SM-004 denominado "Gestión Documental Institucional".

El procedimiento institucional define la existencia de dos tipos de documentos; externos e internos, y a su vez los internos los divide según su jerarquía en estratégicos, tácticos y operativos. Posteriormente, establece los niveles de aprobación (Junta Directiva, Consejo de Presidencia, Gerentes, entre otros) según la jerarquía, de tal forma que cualquier documento que se elabore sea aprobado en el nivel que corresponda.

Sin embargo, se determinó que tanto documentos estratégicos como tácticos son aprobados por niveles jerárquicos sin competencia para ello, según se detalla a continuación<sup>4</sup>:

---

<sup>4</sup> Según se observa en el "Diagnóstico sobre el control y registro de documentos" elaborado por el Área de Publicaciones e Impresos en noviembre 2015



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

- El 17% de los documentos estratégicos de aplicación Institucional fueron aprobados en un nivel de jefe de área.
- El 40% de los documentos tácticos han sido aprobados por las Direcciones correspondientes.
- El 63% de los documentos tácticos corresponden a circulares.

El “Procedimiento para la gestión documental Institucional”, establece la siguiente línea jerárquica de aprobación:

- **Junta Directiva:** Aprueba políticas institucionales, reglamentos y otros documentos cuyo campo de aplicación es institucional que se recomienda por parte del Consejo de Gerentes y otros.
- **Consejo de Presidencia y Gerentes:** Aprueba los documentos que son aplicados a todas las unidades institucionales y son de carácter obligatorio, como por ejemplo Lineamientos Institucionales, Manuales Institucionales.
- **Gerentes:** Aprueba los documentos que por su competencia técnica serán aplicados a todas sus unidades adscritas o aquellas de otra gerencia que van a operativizar y son de carácter obligatorio, como por ejemplo: Guías, Protocolos, manuales Institucionales.
- **Direcciones sedes.** Aprueba los documentos cuyo campo de aplicación es interna a sus unidades de trabajo y su temática es operativa, como por ejemplo instrucciones de trabajo, circulares internas, procedimientos internos.
- **Jefaturas:** Aprueba los documentos de carácter interno a sus funcionarios, por ejemplo, circulares, métodos de trabajo.

La situación descrita en el presente hallazgo, es producto de una ausencia de definición por la Dirección de Servicios Institucionales y la Gerencia Administrativa para operativizar el procedimiento de “Gestión Documental”, lo anterior, al evidenciarse que no existe una instancia técnica que verifique y controle la emisión de documentos que se diseñan en las diferentes unidades institucionales.

La ausencia de estrategias para la implementación del “Sistema de Gestión Documental”, no garantiza que la que la documentación institucional se elabore, apruebe, registre, revise, modifique, distribuya de forma eficaz y eficiente.





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

## 9 SOBRE EL CONVENIO CCSS-CORREOS DE COSTA RICA, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

Se evidenció que la Institución dispone desde el año 2000 de un convenio de cooperación para formalizar contratos o acuerdos con Correos de Costa Rica, sin embargo pocas unidades lo utilizan.

En la nota GC-331-2015 del 12 de febrero de 2015, suscrita por el Lic. Mauricio Rojas C. Gerente General de Correos de Costa Rica, y la MBA. Chintia Carvajal Directora de Ventas, a la Dra. María del Rocío Sáenz Madrigal, Presidenta Ejecutiva de la CCSS, se especifica que las siguientes unidades, son suscriptoras de contratos con ésta entidad para la obtención de los siguientes servicios:

**Cuadro # N° 9**  
**Contratos Suscritos entre Correos de Costa Rica**  
**y Unidades de la CCSS**

Dependencia	Tipo de Contrato
Area de Salud de Pérez Zeledón	Mensajería Externa
Area de Salud de Esparza	Mensajería Externa
Dirección de Cobros	Avisos de Cobros
Gerencia de Pensiones	Notificaciones
Validación de derechos. Hospital Calderón Guardia	Traslado de Documentos
Hospital de San Carlos	Traslado de Documentos
Clínica Clorito Picado	Traslado de Documentos
Clínica Carlos Durán	Traslado de Documentos
Hospital San Vicente de Paúl	Traslado de Documentos
Área de Salud de Barranca	Traslado de Documentos
Área de Salud de Chacarita	Traslado de Documentos
Subárea de Archivo y Correspondencia	Traslado de Documentos

**Fuente:** Oficio GC-331-2015 del 12 de febrero de 2015, suscrita por el Lic. Mauricio Rojas C. Gerente General de Correos de Costa Rica, y la MBA. Chintia Carvajal Directora de Ventas.

El Lic. Mauricio Rojas, Gerente General de Correos de Costa Rica, y la MBA. Chintia Carvajal Directora de Ventas, mediante oficio GC-331-2015 del 12 de febrero de 2015, indicaron lo siguiente:

*“...A pesar de mantener un contrato Marco firmado entre ambas instituciones y una Resolución de la Sala Primera del año 2014 a favor de Correos de Costa Rica, que respalda la contratación directa de toda institución pública para la distribución de cualquier envío postal; los Centros de Salud con excepción de Esparza y Pérez Zeledón; realizan contrataciones con mensajerías*



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

*privadas teniendo la oportunidad de contratar de forma directa el servicio por medio de nuestra plataforma Institucional para la distribución de medicamentos, documentos y otros; tal es el caso de las siguientes Áreas de Salud, que anualmente nos solicitan la cotización del servicio pero finalmente, conceden la contratación a mensajerías privadas.*

- *Área de Salud Belén - Flores. Sr. Anthony Carvajal.*
- *Área de Salud de Heredia. Dra. Eugenie Sesin Abizeid.*
- *Área de Salud de Naranjo. Dra. Silvia Ramirez Hidalgo.*
- *Área de Salud de Guanacaste. Dr. José Sebastián Núñez.*
- *Área de Salud de Acosta. Ora. Ana Ruth Brenes Munoz / Licda. Nidya Padilla Mora.*
- *Área de Salud de Jaco. Dr. Luis Sanabria Pereira / Dr. Christian Andrés Esquivel Pereira.*
- *Area de Salud de Las Juntas Abangares. Dr. Núñez.*
- *Area de Salud de Atenas. Ora. Ruth Villegas Umaña / Sr. Giovanni Arguedas.*
- *Area de Salud Oreamuno. Pacayas y Tierra Blanca. Ora. Blanca Salazar Alfaro.*
- *Area de Salud de Corralillo. Dr. Oscar Domian Cerdas.*
- *Area de Salud de Limón. Sra. Raquel Ramirez Juarez.*
- *Area de Salud Goicoechea 2. Ora. Silvia Infante Méndez...*

*...Es de gran interés para Correos de Costa Rica, extender los servicios actuales y fortalecer la alianza entre ambas instituciones; ofreciendo servicios más ágiles a la ciudadanía en general y fortaleciendo la labor de la Caja Costarricense..."*

De acuerdo al documento "Convenio de cooperación entre Correos de Costa Rica S.A. y la Caja Costarricense de Seguro Social", del año 2010, en la cláusula tercera se establece:

***"...Contratos, Convenios o acuerdos específicos***

*3.1. Por tratarse de un Convenio de Cooperación, su implementación requerirá de la firma de convenios, contratos o acuerdos específicos, en apego a las competencias otorgadas por el ordenamiento jurídico de cada una de las instituciones.*

*3.2 En los contratos, convenios o acuerdos específicos se establecerán entre otros aspectos relevantes los objetivos particulares y generales, las actividades a realizar, los compromisos o contraprestaciones de las partes, el lugar de ejecución, las unidades ejecutoras responsables, los administradores del documento, la estimación de las contraprestaciones, los porcentajes de comisión o tarifas a aplicar si fuera del caso, los plazos de vigencia y eventuales prórrogas..."*

El Lic. Aristides Guerrero Rodríguez, Director de Servicios Institucionales mediante entrevista del 13 de octubre de 2016, respecto al convenio CCSS-Correos de Costa Rica, indicó:



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

*“...El convenio CCSS-Correos de Costa Rica, fue suscrito por la Gerencia Médica inicialmente, para el traslado de muestras de citologías y medicamentos. Posteriormente, esta Dirección al ser la responsable de los temas de gestión documental y archivo, estudia la posibilidad de suscribir un contrato con esta entidad, en virtud que la Institución ya dispone de un convenio general. Respecto a las causas para que más unidades formen parte del convenio se considera que es podría faltar divulgación del mismo, de tal forma que las unidades conozcan y valoren las ventajas de su utilización. Pero repito que el convenio por ser marco, ya cubre a toda la institución y cada unidad en particular puede hacer uso de él, gestionando contratos a la medida, tal y como lo hicimos nosotros...”*

Se determina que la razón por la cual más unidades institucionales no utilizan el convenio existente entre la Institución y Correos de Costa Rica, es porque no se ha divulgado lo suficiente, ni se ha diseñado una estrategia mediante la cual más unidades logren su utilización, ya que desconocen sus ventajas y posibilidades de contratación directa.

La situación descrita en el presente hallazgo, supone un uso ineficiente e ineficaz de los recursos, al determinarse que la prestación de servicios como parte del convenio entre Correos de Costa Rica y la CCSS, podría propiciar un ahorro y mejor distribución de los recursos, sin embargo, este es utilizado muy poco a nivel institucional.

## **10 GESTIÓN DE LA SUBÁREA DE INVESTIGACIONES.**

Se determinó deficiencias en la ejecución de actividades sustantivas de la Subárea de Investigación, según lo dispuesto en el “Procedimiento para el trámite de denuncias e Investigación Preliminar” y en Manual de Organización de la Dirección de Servicios Institucionales.

De la entrevista efectuada al Bach. Marcelo Sandí Jiménez, funcionario de la Subárea de Investigación, quien efectúa labores de coordinación en esa unidad, (actualmente se encuentra en proceso de selección el puesto de jefatura de subárea), se concluye lo siguiente:

- No se ha divulgado a las unidades de la CCSS por los medios electrónicos (webmaster), la existencia, competencias y procedimiento a seguir para el trámite de investigaciones preliminares por la Subárea de Investigaciones.
- No se efectúan las investigaciones de oficio reguladas en el “Procedimiento para el trámite de denuncias e investigaciones preliminares”.
- No se dispone de un sistema de información para la administración y mantenimiento y actualización de los procesos investigativos desarrollados interna y externamente en esa unidad.



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

- Se efectúan actividades que no están documentadas en procedimientos de trabajo, ni el Manual de Organización.
- Dentro de sus actividades sustantivas se incluyen aspectos de asesoría en el tema de investigaciones a las unidades institucionales, sin embargo, no se desarrollan actividades de capacitación para funcionarios de la administración activa que son designados para efectuar investigaciones preliminares.

El Manual de Organización de la Dirección de Servicios Institucionales dentro de las actividades sustantivas del Área de Investigación y Seguridad le establece la responsabilidad sobre lo siguiente:

*“..Administrar y mantener actualizada la información y los procesos investigativos desarrollados interna y externamente, mediante el desarrollo de un sistema de información, coordinación y comunicación eficiente para que los casos se atiendan en forma oportuna y favorecer la toma de decisiones...”*

El “Procedimiento para el trámite de denuncias e Investigación Preliminar” establece los siguientes puntos:

**“...4.4. De la recepción de las denuncias**

*La Subárea de Investigación, recibirá denuncias por los siguientes medios:*

**Escrito:** *Corresponde a las solicitudes formales por parte de la administración activa, usuarios y personas físicas o jurídicas.*

**Verbal:** *Solicitudes recibidas por parte de la Subárea de Investigación de manera presencial o vía telefónica, para lo cual deberá levantarse un acta que así lo acredite.*

**Otros:** *Corresponde a las presentadas vía fax, correo electrónico, entre otros...”*

**“...4.13. De las Investigaciones Preliminares de Oficio**

*Los presuntos actos ilícitos en los cuales no exista una denuncia de conformidad con lo indicado en el punto 4.4 de este Manual, pero que amerite una investigación preliminar, podrá ser asignada de oficio, previa valoración y aprobación de la Jefatura del Área de Investigación y Seguridad Institucional...”*

Según manifestó el Bach. Marcelo Sandí Jiménez, la Subárea de Investigación se encuentra en una fase de transición, en la que se espera el replanteamiento de algunas de sus funciones y forma de trabajo.



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

Lo expuesto en el hallazgo es producto del incumplimiento de las disposiciones normativas que regulan las funciones de la Subárea de Investigaciones, además, al no evidenciarse una divulgación de las competencias y funciones de esa Subárea, las unidades institucionales desconocen de sus competencias y principales funciones.

Las situaciones evidenciadas en el presente hallazgo, podrían ocasionar el uso ineficiente e ineficaz de los recursos asignados a esa Subárea, por otro lado, la carencia de información estadística limita la toma de decisiones y la ejecución de actividades estratégicas de investigación.

### **11 SOBRE EL USO DE FRECUENCIAS DE RADIO ASIGNADAS A LA INSTITUCIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL).**

Se evidenció que la institución no ha cumplido con lo solicitado por la SUTEL desde el 27 de abril de 2015, referente a la recopilación de información sobre las frecuencias de radio asignadas a la CCSS.

El 27 de abril de 2015 se efectuó reunión entre funcionarios de la CCSS y la SUTEL, con el objetivo de revisar la “Metodología para la asignación o renovación de uso de frecuencias ante la SUTEL”, lo anterior, como paso y plan inicial para la renovación de permisos, por ende, se requirió en aquel momento que la institución presentara ante ese ente un inventario de la infraestructura de radiocomunicación a nivel institucional.

El Sr. Esteban González Guillen Profesional Jefe de Espectro de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), mediante oficio N° 03817-SUTEL-DGC-2016 del 27 de mayo de 2016 indicó:

*“(...) Según se determinó en la reunión, esta Superintendencia requiere de la información técnica actualizada para poder brindar el criterio técnico respectivo, no obstante al día de hoy (27 de mayo de 2016) no se ha recibido información alguna para continuar con dicha gestión. En ese sentido, con el fin de continuar con el trámite correspondiente, se solicita actualizar la información técnica tomando en cuenta lo destacado en la reunión llevada a cabo el día 27 de abril de 2015 (...).*

*Lo anterior deberá ser cumplido dentro del plazo de 10 días hábiles con fundamento en lo expuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227”*

Como consecuencia de la no presentación de información a la SUTEL, el Ing. Glenn Fallas Fallas Director General de Calidad; Ing. Daniel Castro González e Ing. Esteban González Guillen, emitieron el oficio N° 04300-SUTEL-DGC-2016 del 14 de junio de 2016 dirigido a los miembros del consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), recomendando al respecto:



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

*“...Se recomienda la recuperación de las frecuencias mostradas en la tabla 2, otorgadas mediante el acuerdo ejecutivo N° 185-2008 MGP del 8 de abril de 2008, en vista de que no es posible renovar este recurso.*

*Solicitar al Poder Ejecutivo, instar a la CCSS, que lleve a cabo el trámite de solicitud de frecuencia cuando haya consolidado la información que reflejen las necesidades de comunicación de la institución como un todo, para así poder optar por un título habilitante que le permita el uso de recursos radioeléctrico.*

*Finalmente, esta Superintendencia procederá a actualizar las bases de datos sobre los registros de asignación del espectro radioeléctrico, para que se consideren como disponibles las frecuencias detalladas en la tabla 1, asignadas y reservadas a la Caja Costarricense del Seguro Social con cedula jurídica N° 4-000-042147...”*

El el Ing. Robert Picado Mora Subgerente a.i. de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el Lic. Arístides Guerrero Rodríguez Director de Servicios Institucionales, mediante oficio TIC-1239-2016/DSI-0809-2016 del 30 de agosto de 2016, solicitaron al Viceministro de Telecomunicaciones y la Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones, la ampliación del plazo para la entrega de la información y la presentación de un plan de trabajo para atender lo requerido.

Esta Auditoría mediante entrevista escrita consultó al Lic. Andrey Salazar Cuadra Jefe de Sub Área de Radiocomunicaciones sobre el plazo solicitado, indicando:

*“...Dentro de las gestiones se efectuó una reunión con el viceministro de telecomunicaciones, en la que el Director de TI y el Director de servicios institucionales, le solicitaron al MICIT, un plazo de seis meses para actualizar la información, se hizo la salvedad que el plazo podía ser mayor por la dimensión de la información...”*

El artículo N° 8 de la Ley General de Control Interno establece los siguientes objetivos:

*“Artículo 8.- Concepto de sistema de control interno*

*Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*



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

- ✓ *Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- ✓ *Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- ✓ *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- ✓ *Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.*

La situación antes descrita obedece a que los encargados del proceso de Radiocomunicación han sido omisos en la presentación de la información solicitada por la SUTEL, lo cual genera un riesgo alto para la institución, que podría generar la pérdida del espectro radioeléctrico y las frecuencias asignadas a la CCSS.

Según manifestó el Lic. Andrey Salazar Cuadra Jefe de Sub Área de Radiocomunicaciones, la eventual pérdida de los permisos del espectro radioeléctrico podría afectar directamente los servicios que brinda la institución, tales como radiocomunicación para coordinar traslados de pacientes, servicios de vigilancia, distribución de medicamentos, ropería y mantenimiento; además de la coordinación con otras instituciones que apoyan en situaciones de urgencias, así como, la atención oportuna en las reservas indígenas ya que en varias de ellas la única comunicación es por medio de radiofrecuencias.

## CONCLUSIONES

La Dirección de Servicios Institucionales, a través de sus áreas y subáreas adscritas, es la unidad responsable de la ejecución de procesos de conducción y rectoría en materia de transportes, radiocomunicaciones, seguridad e investigaciones, archivo y correspondencia, gestión documental, entre otros. En virtud de lo anterior, y considerando que la gestión de éstos temas revierten importancia relativa en cualquier organización, es necesario que la administración activa realice esas actividades de manera eficiente, eficaz y económica.

A través del estudio, se determinó que aunque la estructura organizacional de la Dirección de Servicios Institucionales está definida hace varios años, las diferentes áreas y subáreas no efectúan la totalidad de funciones descritas en el Manual de Organización, además, se constató que esas mismas áreas y subáreas realizan una cantidad de actividades que no fueron asignadas en los manuales antes citados, situación que podría debilitar el sistema de control interno, en específico los procesos de supervisión y control posteriores.

En ese orden de ideas, también se constató que la Dirección de Servicios Institucionales no dispone de una unidad mediante la cual se consoliden los procesos de recursos humanos, presupuestarios, entre otros, por ende, estos son gestionados en cada una de las áreas y subáreas adscritas, generándose debilidades en el ambiente de control, poca estandarización y duplicidad de funciones.



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

Respecto a la gestión de recursos humanos, se determinó que existen opciones de mejora en la conformación del registro de elegibles activos de la Dirección, áreas y subáreas, debido a que no se elaboran de acuerdo a la normativa vigente, situación que podría estar propiciando omisiones en los procesos de sustitución y nombramiento de personal.

En cuanto al tema de contratación administrativa, si bien es cierto tan sólo uno de los cinco expedientes revisados se determinó un incumplimiento, ésta derivó la adjudicación de un de una compra a un proveedor que se encontraba en condición de morosidad con la Seguridad Social, lo anterior, denota la necesidad de implementar mecanismos de control para la verificación de aseguramiento previo a la selección de un oferente.

Por otro lado, uno de los procedimientos más comunes que se presenta en la Dirección de Servicios Institucionales, está relacionado con la gestión de viáticos al interior del país, al disponer esa Dirección del control de la flotilla vehicular de la sede central. Sobre este particular, ésta Auditoría evidenció que tanto la Dirección como sus unidades adscritas no ejecutan el proceso de liquidación de viáticos conforme lo establece la Contraloría General de la República, situación que podría devenir en responsabilidades administrativas por su incumplimiento.

Revisados los procesos sustantivos del Área de Servicios Generales, se considera que existen oportunidades de mejora sobre los controles implementados para el registro y monitoreo del inventario de la flotilla vehicular, al constatarse diferencias entre estos datos y los consignados en el Inventario del Sistema Contable de Bienes Muebles, lo anterior, es consecuencia principalmente por la carencia de un sistema de información que permita el monitoreo de éstos activos en tiempo real.

Asimismo, se determinaron incumplimientos a las disposiciones emitidas en el “Instructivo para la Operación y Control de Vehículos programados a la Sede Central”, al constatarse que no se efectúan revisiones a los controles implementados por las unidades administrativas por parte del Área de Servicios Generales, además se observó que la confección del “expediente vehicular” no está estandarizada, situación que genera que cada unidad diseñe su forma de custodiar la información relacionada con el uso y aprovechamiento de los vehículos.

Otros temas relacionados con la gestión de transporte, establecen que sólo un 51% de las unidades ha adoptado la implementación del convenio BCR-CCSS para el abastecimiento de combustible de los vehículos, sin embargo dadas las ventajas que este ofrece desde la perspectiva de control interno, se insta a la Administración Activa a valorar su implementación obligatoria para todas las unidades que disponen o usan los vehículos institucionales.

En otro orden de ideas, se constató que en la Subárea de Transporte se custodia la Caja Chica de la Dirección de Servicios Institucionales, y mediante revisión efectuada se identificaron algunos vales de





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

caja chica que no se liquidan en el tiempo establecido por la normativa interna, considerándose lo anterior un riesgo en cuanto al manejo y custodia de esos fondos.

Sobre los procesos sustantivos en el Área de Publicaciones e Impresos, se constató que una de sus actividades está relacionada con la implementación del proceso de “Gestión Documental” a nivel institucional, no obstante lo anterior, no se constató la existencia de una instancia técnica que verifique y controle la emisión de documentos que se diseñan en las diferentes unidades institucionales.

Asimismo, otro tema revisado en esa unidad, tiene que ver con la utilización por parte de la Subárea de Archivo y Correspondencia del convenio marco existente entre Correos de Costa Rica y la CCSS, para la contratación de servicios de mensajería, entrega de paquetes, entre otros. En ese sentido, lo que se observa es que las instancias superiores no han efectuado una divulgación efectiva de los beneficios de este convenio de cooperación, al evidenciarse que tan sólo 12 unidades han suscrito acuerdos para su utilización.

Sobre las actividades que desarrolla la Subárea de Investigación, considera esta Auditoría que debe fortalecerse su metodología de trabajo, al evidenciarse que no se ha dado a conocer por los medios digitales sus competencias y ámbito de acción, de tal manera que las unidades puedan disponer de los servicios de investigación de una forma más ágil y ordenada.

Preocupa a este órgano de control el tema de Radiocomunicaciones, al evidenciarse que la institución ha sido omisa en la presentación y renovación de las radiofrecuencias que son asignadas por la SUTEL, en ese sentido, corresponde a la Dirección de Tecnologías de información y Comunicación establecer acciones oportunas para la atención de los requisitos establecidos por la SUTEL y evitar la afectación de los servicios de salud que brinda la Institución.

## RECOMENDACIONES

### AL LIC. RONALD LACAYO MONGE EN SU CALIDAD DE GERENTE ADMINISTRATIVO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. Analizar lo expuesto en el hallazgo 9 del presente informe, relacionado con la utilización del “Convenio de Cooperación entre Correos de Costa Rica y la CCSS”, con la finalidad que se revise y se diseñe una estrategia para lograr una mayor implementación a nivel Institucional de los servicios ofertados, lo anterior, en virtud de los beneficios que podrían obtenerse del citado convenio de cooperación.



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

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 12 meses, posterior al recibo del presente informe, copia del análisis realizado y la estrategia propuesta con las acciones que considere pertinentes.

2. Trasladar a conocimiento del encargado(a) del proceso de Reestructuración del Nivel Central, el presente informe, con el propósito de que se considere en el desarrollo de ese proyecto lo expuesto en el hallazgo 1 sub hallazgos 1.1 y 1.2, y se adopten las acciones que sean pertinentes respecto a la estructura y funciones que se desempeñan en la Dirección de Servicios Institucionales.

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 1 mes, posterior al recibo del presente informe, copia de la comunicación mediante la cual se trasladó el informe y sus hallazgos al encargado(a) del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central.

3. Analizar lo señalado en el hallazgo 8 del presente informe, relacionado con el procedimiento de "Gestión Documental Institucional", en virtud que se constató la aprobación de documentos institucionales por niveles jerárquicos que no corresponden. Valorar en el análisis a realizar la definición de la instancia técnica responsable de verificar y controlar la emisión de documentos institucionales, y se adopten las acciones que considere pertinentes.

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente documento, un informe donde conste el análisis realizado y las acciones adoptadas con el propósito de que se cumpla el procedimiento de "Gestión Documental Institucional".

**AL LIC. ARISTÍDES GUERRERO RODRÍGUEZ EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE SERVICIOS INSTITUCIONALES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

4. Diseñar e implementar mecanismos de control en las unidades adscritas a esa Dirección para la conformación y estandarización del registro de elegibles activo, con la finalidad que los nombramientos que se efectúen conforme a lo establecido en la Circular DAGP-0767-2011 "Procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS", lo anterior, según lo expuesto en el hallazgo 2 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, la documentación mediante la cual se corrobore que se diseñó e implementó los mecanismos de control para la conformación del registro de elegibles activo en la Dirección y unidades adscritas.



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

5. Diseñar e implementar mecanismos de control, para garantizar el cumplimiento de lo establecido en “Los Lineamientos para la aplicación de los incisos 1 y 3 del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja y el numeral 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa”, según lo expuesto en el hallazgo 3 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, la documentación mediante la cual se corrobore que se diseñó e implementó los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja y el numeral 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

6. Diseñar e implementar mecanismos de control en las unidades adscritas a esa Dirección para la implementación del proceso de liquidación de viáticos, conforme lo establecido en el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos aprobado por la Contraloría General de la República, y según lo expuesto en el hallazgo 4 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, la documentación mediante el cual se corrobore que se diseñó e implementó los mecanismos de control para realizar el proceso de liquidación de viáticos conforme a la normativa de la Contraloría General de la República.

7. Analizar lo expuesto en el hallazgo 6 del presente informe, sobre la implementación obligatoria del convenio CCSS-BCR para la utilización de la tarjeta como medio para el abastecimiento de combustible en todas las unidades institucionales, y emitir un informe técnico sobre su uso a nivel Institucional.

Posteriormente, trasladar a la Gerencia Administrativa el citado informe, y se adopten las acciones que considere pertinentes.

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 9 meses, posterior al recibo del presente documento, el informe técnico donde conste que se efectuó el análisis y el documento que acredite su traslado a la Gerencia Administrativa.

8. Analizar la información contenida en el hallazgo 11 del presente informe, y establecer un plan de trabajo, con el objetivo de recabar en tiempo y forma la información solicitada por la Superintendencia de Telecomunicaciones respecto a las frecuencias de radio asignadas a la CCSS.



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

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente documento, copia del plan de trabajo elaborado.

**A LA ING. GIORGIANELLA ARAYA ARYA EN SU CALIDAD DE JEFE DE ÁREA DE SERVICIOS GENERALES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

9. Diseñar e implementar mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de lo establecido en “Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de los Fondos de Caja Chica”, respecto a los plazos para la liquidación de los vales provisionales de caja chica, según lo expuesto en el hallazgo 7 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, la documentación mediante el cual se acredite que se diseñó e implementó los mecanismos de control con el fin de lograr el cumplimiento de los plazos para la liquidación de los vales provisionales de caja chica.

10. Efectuar una revisión de las diferencias señaladas por ésta Auditoría, entre el Inventario de la flotilla vehicular del Área de Servicios Generales y los registros del Sistema Contable Bienes Muebles, según lo expuesto en el sub hallazgo 5.1 del presente informe, y adopte las acciones que considere pertinente para la conciliación de la información.

Asimismo, en virtud que esa Área no dispone de un sistema automatizado para el registro y control de la información de la flotilla vehicular, valorar el desarrollo de una herramienta tecnológica para ese fin, y adopte las acciones que considere pertinentes.

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 12 meses, posterior al recibo del presente documento, copia del informe donde se analiza las diferencias entre los registros del Área de Servicios Generales y el Sistema Contable Bienes Muebles, la documentación donde conste que se concilió la información, asimismo, remitir un informe mediante el cual se valoraron las posibles soluciones tecnológicas para control y registro del inventario vehicular y las acciones adoptadas a partir del estudio realizado.

11. Diseñar e implementar mecanismos de supervisión y control, para verificar el cumplimiento del “Instructivo para la Operación y Control de Vehículos programados a la Sede Central”, específicamente el apartado “Normas de aplicación Administrativa, Operativa y de Control”, y la confección del “expediente vehicular”, además, valorar la instalación de un dispositivo GPS a todos los vehículos programados por excepción, en virtud que un alto porcentaje de éstos no dispone de esa herramienta de control, lo anterior, según lo expuesto en el hallazgo 5.2 del presente informe. Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a



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

esta Auditoría en el plazo de 12 meses, posterior al recibo del presente informe, la documentación mediante el cual conste los mecanismos de supervisión y control diseñados e implementados para verificar el cumplimiento del “Instructivo para la Operación y Control de Vehículos programados a la sede Central”.

**AL ING. GERARDO LEÓN SOLÍS EN SU CALIDAD DE JEFE DE ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y SEGURIDAD INSTITUCIONAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

12. Analizar lo expuesto en el sub hallazgo 10 del presente informe, sobre la ejecución de actividades sustantivas de la Subárea de Investigaciones, mediante el cual se evidenciaron debilidades en cuanto a la ejecución de los procesos sustantivos y escasa divulgación del quehacer de esa unidad a nivel institucional, y se adopten las acciones que considere pertinentes.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 9 meses, posterior al recibo del presente documento, un informe donde conste que se efectuó el análisis y la documentación donde consten las acciones adoptadas.

**COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se comentaron con el Lic. Aristides Guerrero Rodríguez, Director de Servicios Institucionales, Ing. Giorgianella Araya Araya, Jefe de Área de Servicios Generales, Ing. Gerardo León Solís, Jefe de Área Investigación y Seguridad Institucional, Licda. Rosa Catalina Guillén Alvarado, Jefe de Área de Publicaciones e Impresos, Licda. Jennifer Zúñiga Ruiz, funcionaria de la Dirección de Servicios Institucionales, Licda. Patricia Alvarado Cascante, funcionaria de la Gerencia Administrativa, quienes indicaron lo siguiente:

**RECOMENDACIÓN 1**

**Comentarios:** Indica la Licda. Patricia Alvarado Cascante, que se valore incorporar en la redacción de la recomendación, revisar el convenio como tal y posterior a la revisión, se diseñe la estrategia que corresponda para lograr una mayor implementación a nivel Institucional. Además solicita ampliar el plazo de la recomendación a 12 meses.

*Una vez analizados los comentarios de la Administración, se incluye en la redacción de la recomendación la revisión del convenio y se amplía el plazo de cumplimiento a 12 meses.*



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

## RECOMENDACIÓN 2

**Comentarios:** La Licda. Patricia Alvarado Cascante, valorar el traslado de la recomendación a la unidad ejecutora del proyecto de Reestructuración del Nivel Central, en virtud que esa unidad ya tiene un código asignado.

*Una vez analizados los comentarios de la Administración, se decide mantener la recomendación dirigida a la Gerencia Administrativa, en virtud que la Junta Directiva mediante el artículo 22 de la sesión N° 8838, celebrada el 21 de abril de 2016, se indicó que la supervisión directa del Proyecto estaría a cargo tanto de Presidencia Ejecutiva como de la Gerencia Administrativa, en ese sentido, considera esta Auditoría que es procedente que sea esa instancia traslade la información al encargado del Proyecto de Reestructuración.*

## RECOMENDACIÓN 3

**Comentarios:** No hay comentarios respecto a la redacción de la recomendación.

## RECOMENDACIÓN 4

**Comentarios:** No hay comentarios respecto a la redacción de la recomendación.

## RECOMENDACIÓN 5

**Comentarios:** No hay comentarios respecto a la redacción de la recomendación.

## RECOMENDACIÓN 6

**Comentarios:** No hay comentarios respecto a la redacción de la recomendación.

## RECOMENDACIÓN 7

**Comentarios:** La Ing. Giorgianella Araya Araya solicita que la recomendación sea dirigida al Área de Servicios Generales.

*Una vez analizados los comentarios de la Administración, se traslada la atención de la recomendación al Área de Servicios Generales. Se reenumera la recomendación a la número 9.*



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

## RECOMENDACIÓN 8

**Comentarios:** La Ing. Giorgianella Araya Araya solicita ampliar el plazo de la recomendación a 12 meses.

*Una vez analizados los comentarios de la Administración, se amplía el plazo de atención a 12 meses. Se reenumera la recomendación a la número 10.*

## RECOMENDACIÓN 9

**Comentarios:** Ing. Giorgianella Araya Araya solicita incluir en la redacción de la recomendación lo siguiente, "Valorar la instalación de un dispositivo GPS a todos los vehículos programados por excepción, en virtud que un alto porcentaje de éstos no dispone de esa herramienta de control". Además se solicita ampliar el plazo de la recomendación a 12 meses.

*Una vez analizados los comentarios de la Administración, a solicitud de la administración activa se agrega en el texto lo siguiente "valorar la instalación de un dispositivo GPS a todos los vehículos programados por excepción, en virtud que un alto porcentaje de éstos no dispone de esa herramienta de control", además, se amplía el plazo de atención a 12 meses. Se reenumera la recomendación a la número 11.*

## RECOMENDACIÓN 10

**Comentarios:** El Lic. Arístides Guerrero Rodríguez, solicita que esta recomendación sea trasladada a la Gerencia Administrativa, para que esta solicite a la instancia competente un análisis técnico donde se explique en que consiste el convenio y sus ventajas. Posterior al análisis técnico que esa Gerencia establezca la obligatoriedad de usar el convenio a nivel institucional.

La Licda. Patricia Alvarado Cascante, manifiesta que la recomendación debe dirigirse a la Dirección de Servicios Institucionales, para que esta instancia efectúe el análisis técnico, y posterior a esto que sea la Gerencia Administrativa la que establezca la obligatoriedad del uso de la tarjeta a todas las unidades.

*Una vez analizados los comentarios de la Administración, se traslada la atención de la recomendación a la Dirección de Servicios Institucionales para que efectúe el análisis, y posteriormente se remita un informe a la Gerencia Administrativa para que esta instancia adopte las acciones que considere pertinentes. Se re enumera la recomendación a la número 7.*



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

## RECOMENDACIÓN 11

**Comentarios:** No hay comentarios respecto a la redacción de la recomendación. *Se reenumera la recomendación a la número 12.*

## RECOMENDACIÓN 12

**Comentarios:** En el caso de esta recomendación indica la Licda. Jennifer Zúñiga Ruíz, que aportará evidencia donde se consigna que las actividades de la Subárea de Radiocomunicación deben estar consolidadas en una sola unidad (operativa y soporte), por ende, la recomendación debería redireccionarse a la Dirección de Servicios Institucionales y no a la Dirección de Tecnologías. Además se solicita ampliar de la recomendación a 6 meses.

*Una vez analizados los comentarios de la Administración, se traslada la atención de la recomendación a la Dirección de Servicios Institucionales, se amplía el plazo a 6 meses. Se reenumera la recomendación a la número 8.*

## ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Lic. Melvin Zúñiga Sedó  
**ASISTENTE AUDITORÍA**

ANP/MZS/lbc

Lic. Alexander Nájera Prado  
**JEFE DE ÁREA**