

INFORME FINAL DE GESTIÓN

PRESENTACIÓN

De conformidad con el artículo 12, inciso e) de la Ley General de Control Interno y las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, que establecen la obligatoriedad de los jefes y titulares subordinados de la administración activa, de presentar un informe final de su gestión; me permito presentar ante el MBA. Jorge Arturo Hernández Castañeda, Auditor Interno de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados producto del cumplimiento de funciones bajo mi responsabilidad, con lo cual estoy atendiendo dicho mandato.

Presento a continuación el resumen ejecutivo del contenido del informe:

Mi gestión como Subauditor de la Caja Costarricense de Seguro Social inició el 1^{er} de octubre de 1996.

Desde esa fecha y hasta el presente hice planteamientos, propuestas, observaciones, inquietudes, siempre en la dirección de labor que ejerce la Auditoría Interna, dentro de su marco de acción, en apego absoluto al ordenamiento jurídico que regula nuestra profesión.

Los aportes más importantes y que considero fueron impacto positivo son: Plan de Desarrollo de Informática de la Auditoría Interna, el cual contribuyó a dotar a la Auditoría de las condiciones adecuadas y aplicables para la época en tecnologías de información.

Otra de las actividades que contribuí considero de relevancia fue y ha sido la permanente insistencia en mejorar la calidad de la labor de la Auditoría en cuanto a estructura de los informes, contenidos de los mismos, manejo adecuado de los atributos de hallazgo, terminología empleada, redacción y ortografía; mejoramiento de la calidad de los papeles de trabajo, su contenido, etc.

Otro de los cambios que contribuyeron a mejorar y a lograr a desarrollar la Auditoría del presente se dio en propuestas de recurso humano, planta física, equipamiento, capacitación y cambios funcionales. Hoy por hoy, la Auditoría persiste en mantener una política de mejoramiento permanente, sintiendo en lo personal el orgullo y la satisfacción de ser durante mi gestión, uno de los impulsores de ese pensamiento de mejoramiento continuo.

Quiero dejar constancia de que cuando asumí la Subauditoría de esta grande y querida institución, no recibí un informe final que me pusiera en autos del quehacer de la Auditoría; posiblemente, porque en ese entonces no se exigía.

No obstante, los cambios que se mencionan adelante y que siento dieron paso a logros muy importantes, fueron producto de 14 años de experiencia laboral en la Auditoría Interna que ya tenía antes de ser Subauditor, habiéndome desempeñado en todos los perfiles de la función de auditoría vigentes, lo cual me permitió ir adquiriendo un amplio criterio de las necesidades de la Auditoría Interna y así aventurarme a buscar mejorar la prestación del servicio de fiscalización en el contexto institucional; desde luego, contando con la aceptación de mi pensamiento por parte de mis superiores y contando con su apoyo.

RESULTADO DE LA GESTIÓN

La Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social es el órgano responsable de fiscalizar el quehacer institucional en torno a la Salud, las pensiones tanto en el Régimen de IVM como en el Régimen no Contributivo RNC, garantizando la razonabilidad de los sistemas de control interno que la administración activa ha implantado.

Para llevar a cabo su labor, la Auditoría cuenta dentro de su estructura organizativa con 5 áreas: Auditoría de Servicios Financieros, Auditoría de Servicios de Salud, Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Auditoría de Servicios Administrativos Abastecimiento e Infraestructura, Auditoría de Gestión Operativa.

Los cambios producto del entorno durante ese período de mayor afectación para la Auditoría fueron:

Creación de la Gerencia de Pensiones, posteriormente la Gerencia de Modernización (ya eliminada) y recientemente, conformación de la Gerencia de Logística.

Otro de los cambios que ha impactado la actividad de la Auditoría fue, la Desconcentración de los Servicios de Salud.

Todas esas variaciones en la estructura organizativa de la Institución, conlleva: revisión, modificación y ajuste en el ambiente de control interno y por ende los sistemas de control interno; lo que a su vez conduce a la imperiosa necesidad de crear nuevos controles, se generan otros riesgos y desde luego nueva normativa para regular también las nuevas actividades de la administración activa en esas áreas.

Así mismo, la creación de la Ley 8292 “Ley General de Control Interno”; modificaciones muy importantes en la Ley 7494, “Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento” modificación con Ley 8511, Ley 7852, de Desconcentración de Servicios de Hospitales y Clínicas de la Caja Costarricense de Seguro Social de noviembre de 1998.

Cambios muy importantes en las normas, lineamientos, disposiciones y directrices emitidas por la Contraloría General de la República; prácticas de auditorajes en conjunto Contraloría –Auditoría Interna CCSS.

Todos esos factores que cambian o modifican el marco Jurídico dentro del cual actúa la caja y la propia Auditoría Interna, obliga a ésta a mantener una permanente actualización de sus actividades, así como los instrumentos de acción tales como: reglamentos, manuales, instructivos e inclusive su propio organigrama.

Un acontecimiento que tuvo mucha relevancia en el plano institucional nacional e internacional fue el denominado Juicio Caja – Fishel; toda vez que la Auditoría se vio enfrentada a una situación protagónica con sus estudios y la participación de sus funcionarios en los tribunales de Justicia en condición de testigos de la Caja y el Ministerio Público.

Lógicamente los cambios de Gobierno, al ser la Caja la Institución más grande de Costa Rica, la de mayor importancia al tener bajo su tutela la salud del pueblo, depende en buena medida de los planes de gobierno y proyectos que emanan del ente rector, Ministerio de Salud y también del Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), se ve afectada por las decisiones que se adopten; lo que a su vez, repercuten en la Auditoría Interna.

Los avances tecnológicos llevados a cabo en la Institución ha puesto a la Auditoría en la necesidad de desarrollarse en capacitación de su recurso humano, equipamiento y programación en informática; esto, desde la perspectiva de la labor de auditoría de sistemas.

En el año 1996 no era práctica realizar la autoevaluación del sistema de control interno; hoy día se cumple anualmente con la autoevaluación conforme está establecido, elaborando un plan de mejora para fortalecer aquello que así lo requiera.

La Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social dispone de una Subárea de Gestión Administrativa que se encarga del apoyo logístico en nuestra unidad.

Para ello, se dispone de un Programa de aseguramiento de la Calidad, aspectos a los que procedo a hacer referencia de seguido.

Fundamentación del Programa de Aseguramiento de la Calidad

El Manual de Normas Generales para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público señala en el punto 1.4 referente al Programa de aseguramiento de la calidad, lo siguiente:

“El auditor interno debe desarrollar, aplicar, mantener y perfeccionar un programa de aseguramiento de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de Auditoría Interna. Este programa incluye evaluaciones de calidad externas e internas periódicas y supervisión interna continua. Cada parte del programa debe estar diseñada para ayudar a la actividad de Auditoría Interna a añadir valor y a mejorar la gestión institucional, así como a proporcionar una seguridad razonable de que la actividad de Auditoría Interna cumple con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y técnico y la normativa ética aplicable”.

En diciembre 2007, fue aprobado el Manual de organización de la Auditoría Interna, por medio del cual se promueve el cumplimiento de la misión encomendada constitucionalmente a la CCSS, en los dos pilares fundamentales, como es la prestación de los Servicios de Salud y los Servicios de Pensiones.

El nuevo planteamiento organizacional, se sustenta en dos perspectivas esenciales:

1. Disponer de áreas de trabajo especializadas en temas de enfoque estratégico
2. Fiscalizar y controlar actividades que se realizan a nivel local.

Coordinación del Programa de Aseguramiento de Calidad

En este sentido el Manual de Organización de la Auditoría Interna, establece que el Nivel de Dirección, ejercido por el Auditor Interno y Subauditor, es “Responsable de la conducción estratégica de la Auditoría Interna, debe cumplir con efectividad las competencias asignadas relacionadas con la fiscalización de las acciones desarrolladas por la administración activa, de conformidad con las disposiciones establecidas por la Contraloría General de la República, la normativa vigente y el Manual de Organización respectivo.

Para apoyar el desarrollo de los procesos sustantivos asignados, este nivel, debe realizar una serie de actividades y funciones de orden estratégico, técnico - legal y de soporte administrativo y logístico”.

Para llevar a cabo las funciones definidas, el Nivel Superior de la Auditoría cuenta con una Subárea de Gestión Administrativa y Logística, la cual otorga apoyo y asesoría integral a las actividades de Dirección y las áreas de trabajo de la Auditoría Interna, cuya competencia, entre otros aspectos, es evaluar la gestión administrativa interna, a partir de los objetivos establecidos y los resultados, con el fin de identificar desviaciones e informar a la autoridad superior para que se realicen las acciones correctivas necesarias así definido en el Manual de Organización referido¹.

Por lo cual, el Programa de Aseguramiento de la Calidad se encuentra delegado como una función de apoyo al Nivel Superior, en la Subárea Gestión Administrativa y Logística, cuya conducción y coordinación debe ser efectuada por la Jefatura respectiva. Cabe mencionar que para el cumplimiento de los objetivos, se podrá requerir la colaboración de funcionarios de otras áreas de auditoría, para que participen integralmente en algunas actividades del programa.

Actividades desplegadas en el Manual de Organización, ligadas al tema de Aseguramiento de Calidad

Entre las actividades competencia del Nivel Superior, ligadas al tema de aseguramiento de la calidad de la Auditoría Interna, se destacan, entre otras, las siguientes:

- Definir las políticas, las directrices y los lineamientos generales internos, en aplicación de la normativa institucional y de los órganos externos de fiscalización, con el propósito de lograr el desarrollo efectivo de la gestión y la utilización eficiente y eficaz de los recursos.
- Realizar investigaciones técnicas, de nuevas prácticas, corrientes modernas y modelos de trabajo, relacionadas con su ámbito de competencia, de acuerdo con el análisis de la información, la actualización profesional y los requerimientos internos e institucionales, con la intención de modernizar la organización y fortalecer el desarrollo de los procesos asignados.

¹ Manual de Organización de la Auditoría Interna CCSS Diciembre, 2007 – Pág. 55.

- Implementar un sistema estratégico de información, con base en las directrices de los órganos nacionales de fiscalización y las políticas institucionales e internas, con el objeto de orientar y retroalimentar el desarrollo global de la gestión.
- Implementar las directrices y lineamientos superiores y de los órganos externos de fiscalización, de conformidad con las estrategias, los objetivos institucionales y la normativa vigente, a efecto de lograr el desarrollo eficaz de la organización
- Diseñar las políticas y las normas generales internas para la formulación, la ejecución, el control y la evaluación global de la programación operativa y del presupuesto, con base en las políticas, objetivos y metas institucionales establecidas y las necesidades de la organización, con la finalidad de orientar el desarrollo efectivo de los procesos de trabajo.
- Emitir los lineamientos generales, controlar y evaluar los proyectos estratégicos específicos en el área de su competencia, en respuesta a las necesidades y prioridades internas y de la Institución, con el fin de lograr la oportunidad, la calidad y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Controlar y evaluar a nivel macro el desarrollo de la gestión interna, con base en los informes de labores y los instrumentos de control establecidos, para determinar el cumplimiento de los objetivos y definir las medidas correctivas en caso necesario.
- Identificar y valorar a nivel global de la Auditoría Interna los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de la gestión, con base en las competencias asignadas y la regulación vigente, con la finalidad de minimizar las consecuencias negativas en la prestación de los servicios.
- Motivar a los colaboradores para lograr una actitud vigilante en la ejecución de los procesos y subprocesos de trabajo, a partir del desarrollo de programas y actividades orientadas a este propósito, a efecto de cumplir en forma eficaz con los objetivos y las metas establecidas.
- Promover actividades de capacitación y de actualización profesional de los colaboradores, de conformidad con la normativa institucional vigente, con la finalidad de incrementar el profesionalismo, la calidad de los resultados y contar con el personal preparado para el desarrollo de la gestión.
- Diseñar, instruir, actualizar y evaluar el sistema de control interno, conforme con las políticas y lineamientos institucionales establecidos y la normativa vigente, con la finalidad de lograr eficacia en el desarrollo de la gestión y racionalidad en el uso de los recursos.
- Otras actividades a consultar en el Manual de Organización de la Auditoría Interna de la CCSS, diciembre 2007.

Directrices Internas giradas por el Nivel Superior durante el período 2010

- Normalización de Seguimientos de las evaluaciones efectuadas por la Auditoría Interna y otros Entes u Órganos de Fiscalización y Control.

- Instrumento de Evaluación del proceso de auditoría que ejecuta el funcionario en cada actividad desplegada, así como aspectos referentes a competencias, pericia y ética profesional de los funcionarios de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- Normalización del proceso de asesoría en auditoría de calidad para el fortalecimiento del Control Interno.
- Proceso desarrollo y actualización de guías de auditoría
- Directriz sobre fundamentación de variación de fecha de entrega o ampliación de plazo del estudio de auditoría.
- Procedimiento de Gestión Documental
- Normalización del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal interino en la Auditoría Interna
- Uso de Carpeta de Gestión de Informes
- Procedimiento normalizado de recepción, trámite y atención de denuncias.
- Gestión del Talento Humano en la Auditoría Interna
- Manual de Inducción al nuevo funcionario de la Auditoría Interna
- Normalización de las Relaciones de Hecho y Denuncias Penales que se formulen producto de las investigaciones realizadas por la Auditoría Interna.
- Procedimiento para el establecimiento y actualización del Universo Auditable de la Auditoría Interna y Valoración de riesgos.
- Procedimiento de formulación del Plan Operativo de la Auditoría Interna
- Responsabilidad de la Auditoría Interna de considerar en los estudios desarrollados el proceso de implementación y ejecución de la Autoevaluación Control Interno, Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional y el Levantamiento y Documentación de Procesos.
- Reiteración cumplimiento de las disposiciones 1.4.5., 1.4.6. y 2.5.3. del Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Directriz sobre la garantía de la confidencialidad del denunciante.
- Procedimiento a seguir para la aprobación de una “resolución” por parte del Nivel Superior.

- Asimismo, se implementó del Sistema Integrado de Gestión de Auditoría, en el cual se lleva el control de las actividades programadas anualmente y se registran todas las labores complementarias que realiza el funcionario de auditoría, asimismo se implementó en setiembre 2011 el módulo de seguimiento de informes de auditoría en el que se trabaja de forma automatizada el informe de seguimiento.

Durante mi gestión como Subauditor Interno que estará concluyendo el próximo 28 de febrero 2011, se dieron los siguientes cambios:

A fines del año 1996 realicé un planteamiento al Lic. Carlos Guillermo Schmidt Gamboa qdDg, Auditor Interno hasta abril 1998, mediante un Plan de Desarrollo de Informática en la Auditoría Interna, propuesta que fue aceptada, instruyéndome para que liderara el proceso.

Con la puesta en marcha de dicho plan, para el año 1997 ya se disponía de una auditoría con mayores y mejores dispositivos informáticos para el cumplimiento de sus deberes.

Se logró instalar una red con capacidad para 48 terminales, funcionando con su propio servidor, contándose en 1997 con 42 computadoras. Para 1998 se estarían adquiriendo las restantes 6, más 10 computadoras portátiles.

Se instaló el sistema operativo, se adquirieron distintas licencias, se actualizaron varias microcomputadoras, se compraron programas informáticos, se definió un responsable de dar mantenimiento, cuyo servicio inicialmente se dio por contratación externa.

El plan comprendía la capacitación para funcionarios de Auditoría y refuerzo de recurso humano para el Área de Informática.

Con la concreción del Plan de Desarrollo en Informática, la Auditoría Interna estaba en franca disposición de incursionar en un plano más dinámico, con proyección a disminuir y desechar paulatinamente el uso de papel yendo en búsqueda de una auditoría cero papeles.

Con el acceso a Internet y el uso de paquetes informáticos, se estaba en procura de realizar trabajos con información más oportuna, actualizada y ágil, con un valor agregado a nuestro trabajo en cuanto a muestreo estadístico, mayor disposición de datos, agilidad en los procesos, se estaba en condición de incorporarse al correo electrónico institucional que para esa fecha estaría entrando en operación.

Con la automatización de la Auditoría nos estábamos poniendo al día en buena medida con el desarrollo tecnológico de la época.

En mayo de 1998, recién iniciada la gestión como Auditor Interno del Lic. Jorge Arturo Hernández Castañeda, me atreví a plantearle en 5 puntos, algunos aspectos de lo que consideraba necesario mejorar y fortalecer:

RECURSO HUMANO:

- Nombramiento del Jefe de Auditoría Informática.
- Nombramiento de un administrador de redes.
- Definir un responsable del manejo de presupuesto de la Auditoría.

PLANTA FÍSICA:

- Ampliación del espacio físico de la Auditoría donde se ubicaría a 71 trabajadores de los que se disponía.
- Se informa sobre el estudio de distribución y reacondicionamiento de la planta física por parte de la oficina de Desarrollo de Proyectos.
- Escasez de servicios sanitarios.
- Necesidad de instalar equipos de ventilación.
- Área de comedor pequeña.

EQUIPO:

- Faltante de 11 microcomputadoras.

CAPACITACIÓN:

- Auditoría de Sistemas.
- Uso de herramientas informáticas en Auditoría.
- Nuevas tendencias Gerenciales.
- Auditoría Integral.
- Evaluación del Riesgo.
- Modernización Institucional.
- Comunicación oral y escrita.

CAMBIOS FUNCIONALES:

- Fortalecer con más funcionarios el Área de Auditoría de Informática, para lo cual se propuso trasladar recurso humano de otras áreas de Auditoría.
- Realización de auditorías integrales.
- Revisión de programas y guías de trabajo, para ajustarlos a las nuevas tendencias.

A la fecha, con satisfacción se puede decir que todo se ha realizado, inclusive, respecto a capacitación y funcionalidad se mantiene un control en forma permanente.

Me correspondió cumplir la instrucción de organizar y dirigir el Área de Auditoría Médica, hoy refundida en el Área de Servicios de Salud como una actividad más.

Organicé y tuve bajo mi responsabilidad el Centro de Denuncias; hoy parte de la Subárea de Gestión Administrativa (SAGAL).

Mediante oficios enviados al Auditor Interno se propuso mejoras en el funcionamiento de la Auditoría y en la calidad del trabajo que se realiza:

Que en cada perfil de los distintos puestos de la Auditoría Interna, cada quien asuma el rol que le compete; esto por cuanto jefes y supervisores, realizan informes de Auditoría desatendiendo en parte su respectiva función.

Reuniones periódicas con jefaturas para revisar responsabilidades y resultados de la labor de sus subalternos.

Elaboración de papeles de trabajo acorde con la calidad y requerimientos de los mismos.

Informes de Auditoría menos extensos eliminando de su contenido relleno que no aporta valor agregado al trabajo.

Poner en práctica la ejecución de auditorías integrales.

Uso de forma técnica y profesional de herramientas de auditoría: estadísticas, cuestionarios de control interno, guías y programas de trabajo.

Buen uso de la estructura del informe, así como, los atributos del informe su condición, contenido, redacción adecuada, criterio y efectos de conclusiones y recomendaciones.

Necesidad de mejorar la redacción y ortografía del contenido de los informes, también claridad en las ideas.

Respaldo de los hallazgos con evidencia suficiente y competente.

La administración de los recursos financieros de la Auditoría la realiza a lo interno la Subárea Gestión Administrativa y Logística Interna; no obstante, en lo personal me corresponde autorizar viáticos y otros pagos en efectivo que genera la labor de auditoría, así como compras de mayor monto en ausencia del señor Auditor, por ejemplo, compras directas.

Las disposiciones que pudiesen girar o ha girado la Contraloría General de la República, por lo general se canalizan a través del Auditor y ocasionalmente con el Subauditor. De hecho corresponde en su mayoría a seguimientos del cumplimiento de disposiciones giradas por el ente fiscalizador a las autoridades de la Caja, producto de sus trabajos de auditoría individuales o conjuntamente con la Auditoría.

También se dan traslados de denuncias o instrucciones para que la Auditoría realice ciertos estudios.

Al respecto, la Auditoría Interna maneja estos casos con carácter prioritario y en este sentido, la Contraloría siempre ha manifestado su agrado por el excelente apoyo que hemos brindado.

Finalmente conviene señalar, que conforme lo establece la Ley General de Control Interno y otras regulaciones complementarias, he realizado las sustituciones del señor Auditor en sus ausencias, asumiendo las responsabilidades y deberes propios del cargo.

De igual manera lo he sustituido en sesiones de Junta Directiva y representado en otras instancias cuando así lo instruye.

De las actividades que rutinariamente realizo por instrucción de mi superior está la revisión de informes de auditoría, relación de hechos, notas de advertencia, y otros oficios. Dichos informes de auditoría, relación de hechos totalizaron 740, se incluyen estudios desde enero 2008 hasta el 25 de febrero 2011.

Adiciono copia de este informe de gestión para el sucesor que sea designado como Subauditor, copia a la Subárea Gestión de Recursos Humanos y el formato digital para incluir en la página WEB de la Institución.

AUDITORÍA

Lic. Carlos Vargas Cubero
SUBAUDITOR INTERNO

CVC/wnq

Ci: Auditoría