



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

AGO-164-2017  
30-11-2017

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2017 del Área Gestión Operativa, apartado de estudios especiales, con el propósito de evaluar la gestión médico – administrativa del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, referente a Recursos Humanos.

Las Unidades de Gestión de Recursos Humanos deben verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para las plazas a ocupar por los oferentes, con el propósito de asegurar la idoneidad del personal contratado, no obstante, en esa Área de Salud dicha situación no se está cumpliendo, al evidenciarse que se han realizado nombramientos de funcionarios sin cumplir las normas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal establecidos en la institución, además, se evidenció la existencia de títulos académicos sin el respectivo refrendo por parte de las autoridades competentes, no se aplican las pruebas del Equipo Interdisciplinario de Selección a todos los funcionarios contratados, ni los cursos de inducción, y no todos los servicios disponen de registro de elegibles actualizado, entre otros aspectos.

Se determinaron debilidades de control interno en los procesos de la revisión de la planilla salarial, por cuanto se han cancelado ₡607.481.250,80 (seiscientos siete millones, cuatrocientos ochenta y un mil, doscientos cincuenta colones con 80 céntimos), por concepto de servicios personales, los cuales se encuentran pendientes de revisión e inclusión en el Sistema de Control y Evaluación de la Nómina Salarial (SCEN), que corresponden a 5 períodos de pago, a partir de marzo 2017 y hasta la segunda bisemana de junio 2017. Asimismo, se evidenciaron inconsistencias en el registro de pagos de pluses salariales (dedicación exclusiva, carrera profesional en puestos no profesionales y pago de tiempo extraordinario a jefaturas sin autorización) e inconsistencias en los pagos salariales, podrían ocasionar pagos improcedentes, tales como los señalados, por pagos de más de ₡28.602.57 (veintiocho mil, seiscientos dos colones con cincuenta y siete céntimos), pagos de menos por ₡103.198,78 (ciento tres mil, ciento noventa y ocho colones, con setenta y ocho céntimos), pendientes de rebajar por ₡122.137,07 (ciento veintidós mil, ciento treinta y siete colones con siete céntimos), así como falta de documentación probatoria en el control de cambios aportados por ₡2.663.713,97 (dos millones, seiscientos sesenta y tres mil, setecientos trece colones con 97 céntimos), y pagos sin autorización por parte de la Autoridad Superior ni la Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, por ₡614.283,05 (seiscientos catorce mil, doscientos ochenta y tres colones con 05 céntimos).

Si bien es cierto, esta Auditoría conoce que en el proceso de trámite, cálculo y pago de salarios existe de forma inherente la posibilidad de cometer errores que se reflejan en pagos inadecuados o improcedentes a los funcionarios, el proceso de revisión de planillas es el mecanismo por excelencia que permite detectar y corregir dichas situaciones, lo cual evidencia la importancia y pertinencia de esta revisión.





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

Se debe fortalecer el sistema de control interno en aspectos varios tales como control de vacaciones de funcionarios, cumplimiento de pólizas de fidelidad, entre otros.

El personal del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo percibe que el servicio que brinda la Unidad de Gestión de Recursos Humanos requiere fortalecerse en cuanto a calidez humana y calidad; lo anterior de conformidad con los resultados obtenidos en la aplicación de encuesta a una muestra a 77 de 283. funcionarios que laboran en los diferentes Servicios.

En virtud de lo anterior, se incluyó una recomendación dirigida al Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional de Servicios de Salud Central Sur, o a quien ocupe el puesto en su lugar, a fin de que se conforme un grupo de apoyo para que en coordinación con la Supervisora Regional de Recursos Humanos, se inicie un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas que ejecuta la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Centro de Salud, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades en la ejecución y control de los procesos de reclutamiento y selección del personal, no conformación de los registros de elegibles, de conformidad con lo expuesto en el hallazgo 1 de este informe.

Asimismo, se incluyó una recomendación dirigida a la Dra. Gabriela Sánchez Cervantes, Directora Médico del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, para que en coordinación con la Administración, se inicie un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas que ejecuta la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Centro de Salud, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades en la revisión oportuna de la planilla salarial, de conformidad con el "Protocolo de calidad de la nómina salarial", ejecución y control de los procesos de control de vacaciones, falta de calidez y calidad de los servicios brindados, cumplimiento de pólizas de fidelidad y declaración de la situación patrimonial ante la Contraloría General de la República, de conformidad con lo expuesto en los hallazgos 2, 3, 6, 7 y 8 de este informe respectivamente.

Además, se incluyó una recomendación dirigida al Lic. Jorge Mora Acuña, Administrador del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, a fin de que revise la legalidad del pago de carrera profesional y dedicación exclusiva en puestos no profesionales, así como de tiempo extraordinario a jefaturas sin autorización, posibles pagos irregulares, de conformidad con lo expuesto en los hallazgos 4 y 5.

Finalmente, se agregó una recomendación para que la Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, establezca un protocolo interno donde se incluya todos los aspectos necesarios, a fin de que se asegure el cumplimiento de la normativa que regula los nombramientos del personal de la institución, que permita corregir las debilidades y omisiones señaladas en el hallazgo 1 del presente informe, con respecto al establecimiento de políticas o lineamientos tendentes al cumplimiento efectivo del registro de elegibles en todos los Servicios médicos y administrativos, considerando además, la obligación de disponer de esos instrumentos, así como el deber de verificación y coordinación que le compete a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, cumplimiento de requisitos, aplicación de cursos de inducción y pruebas del EIS, entre otros, con el objetivo de que los nombramientos que se efectúen, estén amparados en el principio de legalidad, pertinencia, transparencia y libre acceso al empleo público.





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

AGO-164-2017  
30-11-2017

## ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN MÉDICO – ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO, U.E. 2312 REFERENTE A RECURSOS HUMANOS

DIRECCIÓN REGIONAL SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, U.E. 2399  
GERENCIA MÉDICA, U.E. 2902

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual de Trabajo 2017 del Área de Gestión Operativa de la Auditoría Interna PAI 118.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la razonabilidad del control interno implementado en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el sistema de control interno y la legalidad de las remuneraciones salariales aplicadas en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Determinar la aplicación de la revisión de planillas salariales por parte de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, de conformidad con el marco normativo que regula esta actividad.
- Determinar si el proceso de reclutamiento y selección de personal se realiza de conformidad con las disposiciones institucionales.

#### ALCANCE

Se analizó la exactitud de los salarios cancelados en el periodo enero a junio 2017, en las siguientes cuentas: 900-10 Tiempo Extraordinario Administrativo; 900-44 Extras Corrientes Médicas; 900-64 Carrera Profesional; 900-56 Dedicación Exclusiva; 900-32 Disponibilidades Médicas; 900-31 Guardias Médicas; 900-20 Disponibilidad de Jefatura y 900-26 Recargo Nocturno.





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

Asimismo, el estudio comprende la revisión y análisis de las actividades ejecutadas por la Administración Activa en período de Enero al 30 de Junio 2017, referente a la revisión de la planilla salarial ordinaria, control de vacaciones, control de pólizas de fidelidad, remisión de situación patronal a la Contraloría General de la República, supervisión y actividades de capacitación en el Área de Salud Solón Núñez de Hatillo.

Se analizó la exactitud de los pagos ejecutados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, a una muestra de los salarios cancelados en la segunda bi-semana de mayo 2017, de acuerdo a los archivos PLN018, PLN005 y PLN019 de la planilla ampliada.

Se analizó el proceso de reclutamiento y selección aplicado a una muestra de funcionarios, quienes al 2017 eran de primer ingreso. Asimismo, se inspeccionó si al 28 de setiembre 2017 los servicios que conforman el Área de Salud Solón Núñez de Hatillo disponían del registro de elegibles activo y pasivo.

Finalmente se determinó la percepción de los funcionarios con respecto a la calidez del servicio que ofrece la Unidad al 28 de setiembre 2017.

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

## **METODOLOGÍA**

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

- Revisión de los datos del sistema de planilla ampliada de la Dirección de Presupuesto, en las afectaciones contables de Tiempo Extraordinario, Carrera Profesional, Dedicación Exclusiva, Recargo Nocturno y Disponibilidad de Jefaturas, período 2017.
- Solicitud de información de reportes de planillas revisadas y registradas en el Sistema de Control y Evaluación de la Nómina (SCEN).
- Revisión de archivo del prontuario respecto de períodos de vacaciones acumulados por funcionario.
- Revisión de expedientes de personal.
- Revisión de Plan de Necesidades de Capacitación del personal del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo.
- Revisión de una muestra de funcionarios contratados de primer ingreso en el Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, período 2017.
- Entrevista a la Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Aplicación de instrumento para medir la calidez y calidad del servicio ofrecido a los usuarios del Área de Salud.
- Revisión en los servicios que conforman el Área de Salud del registro de elegibles.

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 4 de 52

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



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



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

## MARCO NORMATIVO

- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422, aprobada el 27 de mayo del 2004.
- Ley General de Control Interno 8292, julio 2002.
- Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131, publicada en La Gaceta No. 198 de 16 de octubre del 2001.
- Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y los profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Psicología, publicado en La Gaceta N° 129 del 02 de julio 2004.
- Normas de control interno para el Sector Público, aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero del 2009, publicadas en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero del 2009.
- Normativa de Relaciones Laborales, octubre del 2012.
- Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense del Seguro Social, aprobado mediante Decreto N° 4 de 26 de abril de 1966.
- Manual Descriptivo de Puestos, vigente a partir de octubre 2015.
- Manual de Reclutamiento y Selección de la Caja Costarricense de Seguro Social, 1988.
- Acuerdo sobre contratación de ex – funcionarios, aprobado por la Junta Directiva, en el artículo 34° de la sesión N° 8638, celebrada el 9 de mayo del 2013.
- Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva en la C.C.S.S, reformado mediante Decreto N° 33451-H, publicado en La Gaceta N° 237 del 11 de diciembre de 2006 y Decreto N° 35352-H del 14 de julio del 2009.
- Circular SDRH-0047-1996, del 29 de febrero de 1996, referente a la conformación y contenido del expediente personal.
- Circular 032010 del 19 de diciembre 2001, emitida por la Gerencia Administrativa, Médica, Pensiones, Financiera, Operaciones y Modernización y Desarrollo establece las disposiciones a seguir en caso de salarios pagados de más a trabajadores (as) de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Circular 17141-5-A-09 del 4 de mayo 2009 “Disposiciones para el Nombramiento de Puestos Profesionales en Enfermería”.
- Circular N° DAGP-0767-2011 del 1° de julio del 2011, “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS”.
- Oficio N° DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, sobre la obligatoriedad para las oficinas de Recursos Humanos del uso del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial”.
- Circular ADP-209-2012 del 10 de setiembre del 2012, sobre refrendo de formación académica.

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 5 de 52

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



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



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

- Circular GA-9551-12/DAGP-0775-2012, del 27 de mayo 2012, relacionada con nombramientos interinos y publicaciones de ofertas de los diferentes grupos ocupacionales de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Circular GA-27791-2013 del 18 de julio 2013, relacionada con la reforma a la "Política Reconstrucción Ex funcionarios del Sector Público y de la C.C.S.S".
- Circular GF-23712. Recordatorio de cumplimiento a la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley 8131, artículo 13, emitida el 20 de mayo 2014.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al Jерarca 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 (...)"*

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

En el Área de Salud Solón Núñez de Hatillo se han realizado nombramientos de funcionarios sin cumplir las normas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal establecidos en la institución.

#### 1.1 Sobre Registro de Elegibles

En la revisión de los registros de elegibles, se determinó que el 13.33 % (2<sup>1</sup> casos) de la Jefaturas de los Servicios Administrativos y Médicos del Área de Salud de Hatillo, no disponen de un listado de funcionarios elegibles, un 20% (3<sup>2</sup> casos) se encuentran incompletos pues no incluyen todos los puestos o están desactualizados, y el restante 66.66% (10<sup>3</sup> casos) disponen de los listados de elegibilidad por servicio, puestos y antigüedad actualizados (cuadro 1).

<sup>1</sup> Bienes y Servicios e Imágenes Médicas y Radiológicas

<sup>2</sup> Servicio de Transportes, Financiero Contable y Enfermería.

<sup>3</sup> Dirección Médica, Consulta Externa, Emergencias, Administración, Recursos Humanos, Trabajo Social, Farmacia, Odontología, Registros Médicos y Laboratorio.





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

**CUADRO 1**  
**REGISTRO DE ELEGIBLES**  
**ÁREA DE SALUD SOLON NÚÑEZ DE HATILLO**  
**11-10-2017**

SERVICIO	NOMBRE DEL COORDINADOR O JEFE	LISTA DE ELEGIBLES		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Dirección Médica	Dra. Gabriela Sanchez Cervantes	X		
Consulta Externa	Dr. Jeffrey Calvo Rojas	X		Se lleva con el registro del Servicio de Emergencias
Emergencias	Dra. Paula Villalobos Chacón	X		
Administración	Lic. Jorge Mora Acuña	X		
Trasportes	Sra. Evelyn Acuña Acosta	X		
Financiero Contable	Lic. Miguel Ballesteró Marín	X		
Recursos Humanos	Licda. Evelyn Cordero Marín	X		
Bienes y Servicios	Licda. Noemy Meléndez Cañenguez		X	
Enfermería	Licda. Xinia Zeledón Brenes	X		No tiene registro de elegibles para ATAPS
Trabajo Social	Licda. Maria Fernanda Chinchilla Jara	x		
Farmacia	Dr. Magno Jiménez de la Vega	X		
Odontología	Dra. Lía Abarca Jiménez	X		
Registros Médicos	Licda. Ana Francini Alfaro Mora	X		
Rayos X	Dra. Gabriela Sanchez Cervantes		X	
Laboratorio	Sofía Hernández Vargas	X		

Fuente: Elaboración propia

La Licda. Noemy Meléndez Cañenguez, Jefe de Gestión de Bienes y Servicios del Área de Salud de Hatillo, manifestó con respecto al motivo por el cual no dispone de registro de elegibles lo siguiente:

*“Hasta el momento solo tengo un funcionario elegible, ya que al ser 3 funcionarios en el Área, las personas se capacitan y adquieren experiencia y se van para otras unidades, al tener más oportunidades de nombramientos continuos”.*

La Dra. Xinia Zeledón Brenes, Jefe de la Dirección de Enfermería señaló a este Órgano de Control y Fiscalización lo siguiente:

\_\_\_\_\_



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

*“No hay registro de elegibles de ATAP por la dificultad de conseguir recurso humano, no hay es difícil a nivel nacional”.*

Las Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la Caja Costarricense de Seguro Social y los profesionales en medicina, microbiología, farmacia, odontología y psicología Caja Costarricense de Seguro Social y Unión Médica Nacional y Sindicato de Profesionales en Ciencias Médicas de La CCSS e Instituciones Afines, señalan:

*“Artículo 42. El nombramiento interino de profesionales en ciencias médicas, se realizará en cumplimiento en las siguientes reglas:*

- Para que un profesional sea nombrado en forma interina deberá reunir los mismos requisitos establecidos para ocupar en propiedad la plaza de que se trate, salvo los casos de inopia debidamente declarada por los Colegios Profesionales respectivos.*
- Los profesionales interinos en un mismo centro de trabajo, sea en otros códigos vacantes o incluidos en el rol de sustituciones, tendrán prioridad sobre otros profesionales que no han laborado en ese centro.*
- Cuando exista necesidad de llenar interinamente una plaza profesional, debe darse prioridad a los profesionales interinos con más antigüedad y de tener más de seis meses de estar trabajando en esa condición en el mismo centro de trabajo, nombrándose aquél de mayor antigüedad. En el caso de tener el mismo tiempo se nombrará al que tenga más tiempo de incorporado al respectivo colegio.*
- Cuando el interino de mayor antigüedad se encuentre nombrado en una plaza y surja otra en el mismo centro de trabajo con mejores condiciones laborales, tales como ubicación geográfica, estabilidad relativa, horario y jornada de trabajo, la Oficina de Recursos Humanos del respectivo centro de trabajo, deberá notificar en forma escrita al (os) interesado (s) la existencia de un nuevo código que reúne las condiciones anteriormente citadas, a efectos que manifieste (n) su deseo de tener prioridad para ser nombrado en dicho código. En caso de aceptar el nombramiento, se realizarán los movimientos de personal respectivos, el incumplimiento de esta obligación será motivo para impugnar el nombramiento realizado”.*

La Circular 17141-5-A-09 del 4 de mayo 2009 “Disposiciones para el Nombramiento de Puestos Profesionales en Enfermería”, señala:

*“1. Antigüedad como Profesional de Enfermería en el mismo centro de trabajo: Para determinar la antigüedad en los puestos, en primer lugar se debe recurrir a la información contenida en el Registro de Candidatos Idóneos, conformado por la Oficina de Recursos Humanos del Centro de Trabajo, de conformidad con lo que establece el artículo Nº 32 del Estatuto de Servicios de la Institución. Se considera que la antigüedad en el Servicio de Enfermería en el mismo Centro de Trabajo, específicamente aquella que se ha adquirido como Profesional, es la que debe prevalecer para efectos de la ubicación en cuanto a la prioridad para optar a un nombramiento, aspecto que debe estar contemplado en el Registro de Elegibles del Centro de Trabajo”.*

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 8 de 52

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



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



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

La Circular DAGP-767-2011 del 1° 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.*

*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”.*

La Circular GA-9551-12/DAGP-0775-2012, del 27 de mayo 2012, relacionada con nombramientos interinos y publicaciones de ofertas de los diferentes grupos ocupacionales de la Caja Costarricense de Seguro Social señala:

*“Para efectos de nombramientos del personal al servicio de la Institución, se les recuerda la importancia de conformar los registros de elegibles, bolsas de trabajo y registro de candidatos idóneos, de acuerdo a la normativa establecida para cada grupo ocupacional”.*

Las debilidades señaladas en los listados de elegibilidad de funcionarios para realizar sustituciones interinas en el Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, obedecen a una inobservancia del cuerpo normativo que regula la materia, en el cual se ha dispuesto la existencia de mecanismos de control con el objeto de maximizar y aprovechar los recursos humanos con que dispone el centro asistencial, según las últimas disposiciones de la Gerencia Administrativa, en donde se involucra a las Jefaturas de Servicio así como la Unidad de Gestión de Recursos Humanos a participar activamente de ese proceso sustantivo de recursos humanos.



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

La Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, señaló:

*“Desde que asumí el cargo, me he dado a la tarea de solicitar el cumplimiento del registro de elegibles a los servicios, y que lo entregaran actualizado de forma trimestral a la Unidad. El problema es que muchas veces solicitan tiempo para la entrega del mismo. Siento que se ha trabajado en este aspecto, y que se ha avanzado bastante. En caso de plazas vacantes, siempre he procurado verificar rigurosamente el cumplimiento de dicho requisito. Considero que por múltiples funciones en ocasiones los servicios no cumplen, así como en los servicios pequeños, por cuanto conocen fehacientemente cuál es la persona que le corresponde el nombramiento”.*

Esta situación expone a la Administración Activa a ejecutar contrataciones sin garantizar el cumplimiento de los requisitos académicos y legales, así como los aspectos de idoneidad para los puestos, contraponiéndose a los principios de transparencia y libre acceso al empleo público de los funcionarios.

## 1.2 De la Conformación de los Expedientes Personales

De la revisión efectuada a los 9 expedientes personales de funcionarios de primer ingreso en el periodo comprendido desde enero a junio 2017, se observó las siguientes debilidades de control interno:

- En el 22% de los expedientes no existe evidencia sobre la aprobación del parte del Equipo Interdisciplinario de Selección (en adelante EIS).
- En el 44% de los casos revisados carece de evidencia sobre la participación en el curso de inducción a funcionarios de primer ingreso.
- Únicamente se refrenda título de bachillerato, resto de los títulos para preparación equivalente sin refrendo. Además se observó que en caso de que el funcionario tenga un resultado positivo del EIS, en el expediente se incorpora un oficio firmado únicamente por el jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- En el 11% de los expedientes no se encontró el informe de período interino.
- En el 22% de los casos, se carecía de la hoja de delincuencia, o la misma estaba desactualizada.
- Se evidenció el caso de Castillo Zumbado Isaac, cédula 6-0415-0266, a quien se aplica prueba del EIS para el puesto de Asistente Técnico Administrativo, pese a que el nombramiento inicial es como Mensajero.



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

La Normativa de Relaciones Laborales, establece:

*“Artículo 8. “En los casos de personal nuevo, para el proceso de reclutamiento y selección, todo(a) candidato(a) a servir en la institución, deberá someterse a los procedimientos, tales como entrevista, pruebas de aptitud, pruebas psicométricas, clínicas y médicas, acordes con el cargo, en forma previa y en los primeros tres meses del ingreso”.*

*Artículo 59. Toda persona trabajadora de nuevo ingreso a un puesto de trabajo en la Institución, recibirá inducción por parte del superior en grado o por quien él delegue, sobre las tareas y funciones por realizar y sobre los factores de riesgo presentes en su lugar de trabajo. De igual forma participará de los cursos de inducción para trabajadores de nuevo ingreso impartido por las Oficinas de Recursos Humanos, que obligatoriamente debe contemplar el tema de la Salud Ocupacional. Mediante las Oficinas Locales y Regionales de Salud Ocupacional y las Comisiones de Salud Ocupacional en cada centro de trabajo, se brindará capacitación continua a sus trabajadores(as) en Salud Ocupacional. En el proceso de inducción y capacitación a las personas trabajadoras de nuevo ingreso a un puesto de trabajo, en la institución, las organizaciones sindicales, previa solicitud, podrán tener la oportunidad de ofrecer charlas a los trabajadores como parte de los deberes y derechos atinentes a su labor.”.*

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

*“Los documentos que conforman el expediente del funcionario de la Caja, que afectan su relación laboral, deben estar archivados en orden cronológico ascendente y debidamente foliados. El funcionario que recibe fotocopia de títulos debe hacer constar al dorso de la misma, la existencia del original, anotando su nombre, firma y la fecha de recibido, además del sello de la unidad de trabajo. Igual procedimiento se seguirá con cualquier otra fotocopia que deba incluirse en el expediente personal ”.*

El Manual de Reclutamiento y Selección de Personal, dispone:

*“2.4 Investigación de antecedentes - Labor fundamental, deberá ser realizada por el Jefe o Encargado de Personal o el funcionario que se designe, es conveniente mencionar la discreción absoluta que debe guardarse en esta labor, por lo que debe ser una responsabilidad adicional que caracterice al encargado de esta tarea. Consiste en la averiguación de los antecedentes laborales mencionados tanto verbalmente por el oferente en la entrevista, así como los anotados en la Oferta de Servicios, debe utilizarse mucha perspicacia en esta labor”.*



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

El Manual de información general para jefaturas de Oficinas de Recursos Humanos, señala en sus aspectos generales, punto 2.11 lo siguiente:

*"Las Jefaturas de Oficinas de Recursos Humanos deben estudiar y analizar con sumo cuidado y dedicación, el desarrollo integral que se ha venido dando en sus unidades de trabajo, y conjuntamente con sus colaboradores inmediatos, propongan si así se requiere, las modificaciones viables que pudieren coadyudar a un estado laboral satisfactorio, competente y adecuado a las exigencias impositivas de los cambios producidos por la desconcentración producto de las reformas del Sector Salud".*

Por otra parte la Circular ADP-209-2012 del 10 de setiembre del 2012 emitida por la Dirección Administración y Gestión de Personal establece en el punto 7.1 lo siguiente:

*"Formación académica. La Oficina hará una impresión del documento en el cual se evidencia la verificación de los atestados e incluirá las observaciones correspondientes sobre aquellos aspectos que impidieron la verificación de alguno de los atestados. El documento será firmado por el funcionario de la Oficina que realiza la verificación y por el oferente."*

En el artículo 13 del Reglamento Interior de Trabajo se establecen las condiciones previas a la celebración del contrato de trabajo. En el inciso c) se menciona como requisito: *"Presentar certificado de buena conducta expedido por el Registro Judicial de Delincuentes"*.

En entrevista realizada por esta Auditoría a la Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, en cuanto a las causas por las cuales se presentaron las inconsistencias mencionadas, manifestó lo siguiente:

*"Se ha diseñado un formulario para que se corrobore el cumplimiento efectivo de los requisitos a cumplir para el personal de nuevo ingreso, sin embargo, probablemente por no atrasar el pago del nombramiento, se hizo la gestión sin el requisito del EIS, y posteriormente no se dio el seguimiento correspondiente.*

*Se les ha dicho a las jefaturas por medio de recordatorio por circulares el deber de cumplir con el informe de período interino, sin embargo, desconozco el motivo por el cual lo omiten.*

*Esta Unidad brindó los cursos de inducción en agosto del 2017, para ello se invitó a los nuevos funcionarios que ingresaron este año, sin embargo, desconozco las razones del porqué no asistieron, a pesar de que se les hizo la invitación".*



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

Ante la consulta del porqué motivo no se refrendan los títulos por parte de los funcionarios de Recursos Humanos, la Licda. Cordero Marín señaló:

*“Sí les he dicho a los técnicos que deben refrendar los títulos correspondientes, sin embargo, en ocasiones éstos lo omiten por error. Con respecto a los títulos universitarios, se solicita la certificación correspondiente, no así en títulos de capacitaciones, pues hasta donde tengo entendido, no existe normativa explícita que así lo señale. Adicionalmente, en ocasiones los funcionarios presentan otros cursos que no son requisito para el puesto, por lo cual no se refrendan. Sería importante que por parte de nuestro ente asesor, que es Admisión y Empleo, nos brinden las herramientas necesarias para simplificar nuestra labor diaria, con respecto a todas las unidades de recursos humanos, llámese que la verificación de estos cursos, nos brinden algún acceso más ágil para la consulta, sugiriendo que lo agreguen en la red de recursos humanos”.*

Es criterio de este Órgano de Fiscalización y Control que esta situación se presenta debido al incumplimiento de lo señalado en la normativa, así como la ausencia de una adecuada planificación de los requerimientos de personal, siendo que inclusive los servicios se contratan a priori, sin que se comunique a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo.

El incumplimiento de los requisitos que se debe exigir a los funcionarios de nuevo ingreso, así como la ausencia de evaluación por parte del Equipo Interdisciplinario de Selección, puede ocasionar que se contrate personal que podría no ser idóneo, lo que afectaría negativamente el cumplimiento de los objetivos del centro de salud, en detrimento de la atención a los usuarios. Por otra parte, no realizar los cursos de inducción al personal, podría eventualmente afectar directamente la calidad con que se ofrecen los servicios a los usuarios, sobre todo por desconocimiento de los deberes y derechos atinentes a su labor, así como que aumenten las enfermedades en materia de salud ocupacional.

La ausencia de una comprobación de la validez de los títulos académicos presentados por los oferentes, podría aumentar el riesgo de que se presenten documentos falsos lo cual ocasionaría la contratación de personal sin la preparación académica requerida para el puesto, afectando la prestación de los servicios brindados a los usuarios del Área de Salud de Hatillo.

### 1.3 De la Contratación Directa de Personal

Se evidenció casos de nombramientos interinos realizados de forma directa, sin ningún proceso de reclutamiento y selección, según se presentan a continuación:

- Cooper Gómez Karen, cédula 1-1407-0443, nombrada de forma prorrateada como Asistente Técnico Administrativo 1, en plaza de Asistente Técnico Administrativo 4, a partir del 3 de julio 2017. Indica que se encuentra en proceso el EIS.



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

- Nieto Bojorge Kimberly, cédula 1-1641-0581, nombrada en plaza de Trabajador de Servicios Generales, en funciones de operador de central telefónica del 22 al 24 de marzo, 2017. Posteriormente se nombra en forma prorrateada en plaza de Secretaria 1 a Oficinista 1, por ascenso interino del 3 al 16 de abril. Únicamente se refrenda título de bachiller no los que demuestren conocimientos básicos de computación.

El 3 de julio 2017, mediante oficio UGRH-421-2017, la Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe a.i. de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, informó a la Dra. Gabriela Sánchez Cervantes, Directora Médica a.i., que con respecto a la solicitud recibida de realizar evaluación el EIS a la oferente Karen Cooper Gómez, no ha solicitado búsqueda en la bolsa de oferentes y publicación por medio del Portal Web para ocupar el puesto de un Asistente Administrativo 4, de conformidad con lo que indica la circular DAGP-1677-2016, y agregó:

*“Otros aspectos que deben valorar las jefaturas inmediatas antes de incluir nuevos funcionarios en los registros de elegibles o roles de sustitución, es el respecto de la estabilidad laboral consolidada por los trabajadores, al ocupar una plaza vacante o por venir sustituyendo de forma continua a un titular (estabilidad relativa). Un segundo aspecto tiene relación, con el agotamiento de las instancias de búsqueda de trabajadores u oferentes, respetando en orden estricto de consulta: los registros de elegibles activo y pasivo (rol de sustituciones), bolsa de empleo del centro de trabajo, publicación de la oferta laboral mediante apartado “Nombramientos Interinos” del Portal Web de Recursos Humanos de la Institución”.*

La Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, certificó mediante oficio O.R.H-731-2017 del 11 de octubre 2017, el detalle de las publicaciones de concursos internos realizados durante el período enero a junio 2017, sin que se evidencie que se haya realizado ningún proceso para disponer de Asistente Administrativo 4, ni de Secretaria. Asimismo, certificó el proceso utilizado para reclutamiento y selección de personal. En la misma señaló:

*“Una vez que las jefaturas de su servicio a cargo agotan su registro de elegibles y buscan a lo interno de la Clínica, proceden a solicitar a esta oficina la publicación en la web, para oferentes a lo interno de la Institución, ya sea para una sustitución o para ampliar registro de elegibles, si este no es satisfactorio, se procede a realizar un primer ingreso donde es autorizado por la Dirección Médica”.*

La Circular DAGP-0767-2011 emitida por la Dirección Administración y Gestión de Personal sobre Procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS, establece:

*“Cuando surja una posibilidad de nombramiento, se efectuará de acuerdo con las siguientes condiciones: (...) 2. El oferente seleccionado deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos vigente y será aquel con mayor antigüedad que se encuentre en el Registro de Elegibles activo del Servicio. La antigüedad será considerada en el siguiente orden: antigüedad en el puesto objeto de sustitución; antigüedad en el Servicio; y, antigüedad en el Centro de Trabajo”.*



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

El Manual de Reclutamiento y Selección de la Caja dispone:

*“2.1.1 Normas para el nombramiento de personal interino. Todo trabajador que se nombre interinamente debe cumplir con las disposiciones del artículo 26 del Estatuto de Servicio y reunir los siguientes requisitos: -Estar registrado como candidato calificado o elegible según lo requiera el puesto, -Disfrutar de buena salud física y mental, -Poseer el adiestramiento específico cuando así lo requiera el puesto. Además, deben cumplirse las disposiciones o procedimientos, que de manera específica, señale la Presidencia Ejecutiva o las Gerencias de División en un momento determinado...”.*

La Normativa de Relaciones Laborales establece:

*“Artículo 9. Estabilidad Laboral, indica: (...) 3. Para nombramientos interinos se tomará en cuenta prioritariamente a quienes hayan venido laborando bajo estas condiciones en un mismo puesto y centro de trabajo”.*

*“Artículo 10. Plazas vacantes, bolsa de trabajo e interinos. En los casos de procesos de selección o concurso, la Caja se compromete en dar carácter prioritario a las funcionarias y funcionarios interinos con que cuente. Respetando su idoneidad, antigüedad y record laboral y no se podrá aplicar a los trabajadores regulaciones sobre requisitos con carácter retroactivo, que no se exigieron al momento de ingresar al puesto, salvo que exista disposición legal en contrario. Todo Centro de Trabajo deberá contar con una bolsa de trabajo de interinos a la cual podrán acceder las personas interesadas”.*

La Circular GA-9551-12/DAGP-0775-2012, del 27 de mayo 2012, relacionada con nombramientos interinos y publicaciones de ofertas de los diferentes grupos ocupacionales de la Caja Costarricense de Seguro Social señala:

*“Para efectos de nombramientos del personal al servicio de la Institución, se les recuerda la importancia de conformar los registros de elegibles, bolsas de trabajo y registro de candidatos idóneos, de acuerdo a la normativa establecida para cada grupo ocupacional”.*

La Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, indicó ante la consulta de las acciones realizadas para tener personal disponible como Secretaria, para sustituciones, lo siguiente:

*“No se me han solicitado ningún proceso de reclutamiento para disponer de Secretarias. Debido a que tengo conocimiento de que se han estado realizando nombramientos prorrateados por falta de personas calificadas, le he informado a las jefaturas el proceso a seguir, con el debido reclutamiento que se debe realizar para no continuar prorrateando las plazas”.*



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

Además señaló con respecto al nombramiento de Cooper Gómez Karen, como Asistente Técnico Administrativo 4, lo siguiente:

*“No se hizo ningún proceso de reclutamiento y selección, por cuanto la solicitud del nombramiento no llegó de forma previa, sino que fue recibida un día después de que la funcionaria ingresara a laborar. Por esto, el nombramiento se hizo a solicitud de la jefatura (aporto la prueba documental). En algunos casos cuando se ha presentado esta situación, pero el funcionario no ha ingresado a laborar, he hecho la devolución correspondiente, donde se les indica a las jefaturas el procedimiento a seguir para el reclutamiento y selección. En este caso en particular, se procedió a comunicar a la Directora, que no se había realizado el proceso de selección requerido, sin embargo, dado que la funcionaria ya estaba trabajando, se procedió a efectuar el pago”.*

Con respecto al nombramiento de Nieto Bojorge Kimberly, como Secretaria 1, indicó:

*“Para este nombramiento, no se hizo ningún proceso de reclutamiento y selección, por ser por sustitución por ascenso interino del titular, aspecto que no era predecible, y no se disponía en su momento de oferentes. Para esa fecha estaba en proceso aplicarle el EIS, el cual se le hizo para la plaza de oficinista, el primer nombramiento que realizó fue de trabajador de servicios generales, y posteriormente se nombró prorrateada como Oficinista 1, por cuanto no disponía de los requisitos del puesto, y por la premura era necesario la contratación, para no afectar la atención al usuario, sobre todo considerando que ella, dentro de sus funciones, debía emitir epicrisis, entre otros”.*

Es criterio de este Órgano de Fiscalización y Control que esta situación se presenta debido al incumplimiento de lo señalado en la normativa, así como la ausencia de una adecuada planificación de los requerimientos de personal, siendo que inclusive los servicios se contratan a priori, sin que se comunique a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo.

Esta situación puede provocar que se realicen contrataciones sin garantizar el cumplimiento de los requisitos académicos y legales, así como los aspectos de idoneidad para los puestos, contraponiéndose a los principios de transparencia y libre acceso al empleo público de los funcionarios.

## 2. SOBRE LA REVISIÓN DE LAS PLANILLAS SALARIALES

Se determinó que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez De Hatillo, no realizó las labores de revisión e inclusión en el Sistema de Control y Evaluación de la Nómina Salarial (SCEN), de 5 planillas del período marzo a junio 2017, en las cuales se canceló ₡607.481.250,80 (seiscientos siete millones, cuatrocientos ochenta y un mil, doscientos cincuenta colones con 80 céntimos), por concepto de salarios y cargas sociales a sus funcionarios. Además, se evidenció que algunos informes carecen de la firma del funcionario responsable de confeccionarlo y que la revisión ha sido inoportuna.



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

Lo anterior, debido a que únicamente realizó ese escrutinio a 8 de las 13 planillas salariales ordinarias procesadas en el período de Enero a junio 2017, según se observa en el siguiente cuadro:

**CUADRO 2**  
**PLANILLAS SIN REVISIÓN**  
**ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO**  
**PERÍODO ENERO A JUNIO 2017**

Id	Periodo de Pago	Fecha de Revisión	Planilla Revisada	Monto Total Cancelado	Monto Total Revisado	Monto Total Sin revisar
1	06/01/2017	22/07/2017	sí	₡97,706,967.38	₡97,706,967.38	
2	20/01/2017	24/03/2017	sí	₡128,334,922.29	₡128,334,922.29	
3	03/02/2017	13/09/2017	sí	₡133,081,680.37	₡133,081,680.37	
4	17/02/2017	08/09/2017	sí	₡135,175,826.68	₡135,175,826.68	
5	03/03/2017		no	₡128,892,753.27		₡128,892,753.27
6	17/03/2017	31/05/2017	sí	₡138,948,910.59	₡138,948,910.59	
7	31/03/2017	05/05/2017	sí	₡128,980,873.03	₡128,980,873.03	
8	14/04/2017		no	₡122,614,088.32		₡122,614,088.32
9	28/04/2017		no	₡112,112,060.68		₡112,112,060.68
10	12/05/2017		no	₡124,576,019.58		₡124,576,019.58
11	26/05/2017	13/09/2017	sí	₡121,282,375.83	₡121,282,375.83	
12	09/06/2017	11/10/2017	sí	₡133,574,869.88	₡133,574,869.88	
13	23/06/2017		no	₡119,286,328.95		₡119,286,328.95
<b>Total General</b>				<b>₡1,624,567,676.85</b>	<b>₡1,017,086,426.05</b>	<b>₡607,481,250.80</b>

*Fuente: Sub área de Control y Evaluación de Nómina, Sistema de Planilla Ampliada y Elaboración Propia*

Como se observa en el cuadro anterior, el 38.5 % de las planillas salariales ordinarias del periodo enero a junio 2017 (5 planillas de 13) no fueron sujetas a un proceso de revisión mediante los procedimientos institucionales, es decir, de los ₡1.017.086.426,05 (mil, diecisiete millones, ochenta y seis mil, cuatrocientos veintiséis colones con 05 céntimos), cancelados en ese periodo, el 38.5 % equivalente a ₡607.481.250,80 (seiscientos siete millones, cuatrocientos ochenta y un mil, doscientos cincuenta colones, con 80 céntimos) no se tiene una garantía razonable de que fueron pagados de forma procedente, adecuada, exacta, ajustada al principio de legalidad y que esos erogaciones se ejecutaron por necesidades reales del Área de Salud.

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



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

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

El retraso en la revisión de la planilla salarial obedece al incumplimiento de la normativa vigente que regula esa materia, así como a debilidades sobre los mecanismos de control y supervisión aplicados por la Administración Activa para garantizar la fiabilidad de los pagos realizados a funcionarios.

En entrevista realizada a la Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, manifestó lo siguiente con respecto al motivo por el cual se presenta atraso en la revisión de planillas salariales:

*“Se certificó la última planilla revisada. Con respecto a las planillas antes indicadas, por exceso de cargas de trabajo no se ha podido revisar, sobre todo considerando que de unos años hacia acá, se ha incrementado el personal del Área de Salud, tanto por dotación de plazas como de interinos sustituyentes, sin que a esta oficina de Recursos humanos, se le haya otorgado plaza adicional para poder lograr cumplir con las funciones, entre ellas las revisiones de planilla. Es notorio que los procesos de recursos humanos vienen en aumento, llámese proceso de rebajo de incapacidades, esto conlleva a realización de estudios de vacaciones, certificaciones de por qué no pagan subsidio, estudios de carrera profesional, liquidaciones, aumento de archivo de expedientes, tramitología de funcionarios interinos y de nuevo ingreso, entre otros”.*

Esta situación debilita el sistema de control interno, por cuanto podría propiciar pagos indebidos o irregulares a funcionarios, ya sea por errores no intencionales, o por colusión, debido al incumplimiento del marco normativo que regula esa actividad. Además, se priva de la certeza de que los pagos ejecutados por conceptos salariales sean exactos, legales y/o pertinentes, pudiendo afectar las finanzas institucionales, sobre todo considerando que se dejó de revisar ₡607.481.250,80 (seiscientos siete millones, cuatrocientos ochenta y un mil, doscientos cincuenta colones, con 80 céntimos).

### **3. SOBRE EL DISFRUTE Y CONTROL DE VACACIONES**

Esta Auditoría evidenció debilidades en el control interno que se ejerce a las vacaciones otorgadas a los funcionarios adscritos al Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, por cuanto se determinaron diferencias entre los saldos señalados en las boletas de vacaciones archivadas en los expedientes de personal y los reflejados en el sistema de Excel denominado “Prontuario” (cuadro 3).



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

**CUADRO 3**  
**DIFERENCIAS EN REGISTROS DE SALDOS DE VACACIONES DEL PERSONAL**  
**ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO**  
**AL 19 DE JULIO 2017**

Nombre	Cédula	Saldo en días según expediente	Saldo en días según prontuario	Diferencia en días	Observaciones
Licda. Xinia Zeledón Brenes	2-0345-0644	33: 2016 -2017: 15	33: 2016 -2017: 13	2	Boleta con tachones.
Dra. Lía Abarca Jiménez	1-0490-0955	36: 2016 - 2017: 27	35: 2015 - 2016: 27	30	
Evelyn Acuña Acosta	2-0583-0321	15: 2016 - 2017: 9	15: 2016 - 2017: 7	2	Boleta con tachones.
Jiménez de la Vega Magno	1-0713-0727	18: 2015 - 2016: 4	18: 2015 - 2016:	0	En prontuario no se indica saldo de vacaciones.
Lic. Miguel Ballesterero Marín	1-0536-0076	27: 2015 - 2016: 1	27: 2016 - 2017: 0	31	Boleta con tachones.
Lic. Jorge Mora Acuña	6-0165-0137	37: 2016 - 2017:	37: 2016 - 2017:	0	Boleta de vacaciones ni prontuario se indica saldo de vacaciones, según revisión boletas saldo de 19 días.
Mario Alberto Salazar Ramírez	1-1162-4103	4: 2015 - 2016: 5	4: 2015 - 2016: 3	2	
Natalia Solano Vargas	1-1202-0613	14: 2015 - 2016: 0	14: 2015 - 2016: 0	0	Según boleta de vacaciones, visible al folio 466, tenía un saldo de 5 días del período 2015- 2016 a 12-1-17, sin embargo en boleta de vacaciones del 12 al 13-1-17, toma 2 días de vacaciones, y le queda un saldo de 4 días, otorgándose un día de más de este beneficio.

Fuente: Elaboración propia con base a información de SOGERH y revisión expediente personal

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 1.2 “Objetivos del SCI”, señala que cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

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



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



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

Además en su punto 2.1 “Ambiente de Control” indica:

*“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”.*

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

*“Los documentos que conforman el expediente del funcionario de la Caja, que afectan su relación laboral, deben estar archivados en orden cronológico ascendente y debidamente foliados. A continuación se detallan los documentos que deben depositarse dentro del expediente personal: .... Disfrute y/o pago de vacaciones...”.*

La Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo manifestó:

*“Cuando los funcionarios piden adelanto de vacaciones, no siempre se puede actualizar el prontuario y reflejar el saldo real, dado que puede ser que producto de incapacidades y permisos sin goce, se modifique, con lo que el saldo de la boleta de vacaciones y el prontuario, eventualmente no coincidan. Con respecto a saldos de más en vacaciones concedidas, estas pueden ser producto de errores involuntarios, sobre todo considerando que el sistema de control es en un archivo de Excel, y no por sistema SOGERH, el cual no se implementó en su momento, y según recomendación de la Jefatura de Sub área de Remuneración salarial, a estas alturas es preferible esperar la implementación del nuevo Sistema Integrado de Gestión de Personal trabajadores de la Caja Costarricense de Seguro Social, en adelante SIPE, para no realizar un doble esfuerzo”.*

El carecer de un control adecuado de los periodos de vacaciones en el Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, obedece a debilidades en el control que debe ejercerse sobre los mecanismos de supervisión por la Administración Activa.

Esta situación podría generar que se otorgue beneficios que no corresponden, tales como mayor número de días de vacaciones.

#### **4. SOBRE LAS INCONSISTENCIAS EVIDENCIADAS EN EL PAGO DE SALARIOS**

En la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, existen debilidades de control interno y en los procesos de pago de la planilla salarial.





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

Esta auditoría realizó una muestra del legajo correspondiente a remesa de pago de la segunda bi semana de mayo 2017, la cual contempló 62 de 154 Acciones de Personal, 35 de 99 Movimientos de Personal, 20 de 36 Reportes de Feriados, Trabajo Extraordinario y Sumas a rebajar por horas y 9 de 27 pagos por Planilla Ampliada. De la revisión realizada se determinaron las siguientes inconsistencias en los pagos de salarios realizados:

#### 4.1 De las Acciones de Personal

De la revisión de las acciones de personal, se detectaron inconsistencias en el tramite, lo que generó que se realizaran pagos de menos por ₡86.390,42 (ochenta y seis mil, trescientos noventa colones con cuarenta y dos céntimos) (cuadro 4).

**CUADRO 4**  
**INCONSISTENCIAS EN PAGOS GENERADOS POR ACCIONES DE PERSONAL**  
**ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO**  
**SEGUNDA BI SEMANA MAYO 2017**

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	Acción Nº	MONTO	OBSERVACIÓN
111640709	Castro Freer Natalia	13916	9208358 J	₡57.129,00	No se canceló Dedicación Exclusiva de nombramiento del 23-5-17 al 18-11-17, generando posible pago de menos de ₡57.129, por 4 días al cierre del 26-5-17.
112640561	Chacon Barboza Hellen	42684	9232001 J	₡11.162,80	No se cancela incentivo por rotación pese a que horario en acción de personal indica que es rotativo, generando posible pago de menos, del 16-3 al 16-4-17.
13020307	Fernandez Arias Karen	22171	396707 H	₡9.644,12	Se nombra de forma prorrateada con funciones de Asistente de Gestión de Recursos Humanos, en plaza de Técnico Analista Gestión de Recursos Humanos del 10 al 17/4/17 (90.18%). Acción de Personal firmada por Jefe de RH y jefe de servicio el mismo. Aparente pago de menos de ₡ 7626.66 al salario base, y 2.017.46 de antigüedad.
111620403	Salazar Ramírez Mario	4142	9232353J	₡8.454,50	No se le pagó el monto correspondiente a Incentivo de Dedicación Exclusiva, generando posible pago de menos de ₡8.454,50

Fuente: Elaboración Propia



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

La Licda. Evelyn Cordero Marín, manifestó con respecto a estos pagos lo siguiente:

- *Castro Freer Natalia: “Se cancela mediante MP 368925 PP del 23-5 al 7-7, no obstante, por error no se indicó en la explicación al 23 de julio, pagado en la segunda de julio, y 479991 PP se mandó a agravar del 8-7 al 18-11, en la primera de agosto”.*
- *Chacón Barboza Hellen: “En marzo 2017 laboró en el I y II turno, el incentivo se cancela en la segunda de agosto, y en abril solo laboró en I turno, según rol”.*
- *Fernández Arias Karen: “Se adeudan diferencias por prorrateo, se corregirá la información”.*
- *Salazar Ramírez Mario: “Con respecto al no pago del Incentivo por Dedicación Exclusiva, efectivamente se generó pago de menos, sin embargo, debe agregar que me extraña sobremanera, por cuanto este es un pago automático que se hace a nivel de sistema, con solo gravar la dedicación exclusiva, misma que sí se refleja en la planilla en el rubro de Dedicación Exclusiva Adicional Profesionales de Ciencias Médicas, se corregirá la situación”.*

Si bien es cierto la Licda. Evelyn Cordero Marín señala que se canceló monto de Dedicación Exclusiva a la Licda. Castro Freer Natalia, sin embargo, no se aportó a esta auditoría, la evidencia correspondiente, ni se señaló en el informe de revisión de la nómina la omisión del pago, y que se haría efectivo posteriormente. Por otra parte, con respecto al no pago del incentivo por rotación a Hellen Chacón Barboza, si bien es cierto se indica que en el mes de abril no laboró en el segundo turno, sin embargo el documento de pago indica que laboró en horario rotativo, situación que podría inducir a error.

#### **4.2 De la revisión de Movimientos de personal:**

De la revisión de los Movimientos de personal, se detectaron inconsistencias en el trámite, lo que generó posibles pagos de más por ₡19.419,58 (diecinueve mil, cuatrocientos diez y nueve colones con 58 céntimos), pagos de menos por ₡8.454,50 (ocho mil, cuatrocientos cincuenta y cuatro colones con 50 céntimos), así como rebajos pendientes de efectuar por ₡122.137,07 (ciento veintidós mil, ciento treinta y siete colones con 07 céntimos), según se muestra a continuación:



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

CUADRO 5  
INCONSISTENCIAS EN PAGOS GENERADOS POR MOVIMIENTOS DE PERSONAL  
ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO  
SEGUNDA BISEMANA MAYO 2017

CÉDULA	NOMBRE	PLAZA	N°	MONTO	OBSERVACIÓN
113590301	Perez Blanco Alejandro	13863	326649 II	₡3.134,64	Posible pago improcedente, pues en movimiento se corrigió a mano fecha del 16 al 19-2-17, no obstante hace referencia a acción de personal 7901018 J con nombramiento del 16 al 19-3-17, generando pago de más.
110280645	Cordoba Madrigal Paula	14326	449287 pp	₡16.284,94	Únicamente se rebajó salario base, antigüedad e Incentivo Consulta Externa, queda pendiente rebajo de Bonificación Adicional Prof. C.M. , retribución por riesgo y Carrera Profesional, generando posible pago de más de ₡16.284,94
110280646	Cordoba Madrigal Paula	14327	449290 pp	₡122.137,0	Únicamente se rebajó salario base, antigüedad e Incentivo Consulta Externa, queda pendiente rebajo de Bonificación Adicional Prof. C.M. , retribución por riesgo y Carrera Profesional, generando posible pago de más de ₡122.137,07
111620403	Salazar Ramirez Mario	04142	9232353J	₡8.454,50	No se le pagó el monto correspondiente a Incentivo de Dedicación Exclusiva, generando posible pago de menos de ₡8.454,50

Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, se evidenció pago sin que se aporte la documentación que justifique o valide el mismo, según se detalla a continuación:



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



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

**CUADRO 6**  
**INCONSISTENCIAS EN PAGOS GENERADOS SIN SUSTENTO EN PLANILLA Y OTROS**  
**ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO**  
**SEGUNDA BISEMANA MAYO 2017**

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	N°	MONTO	OBSERVACIÓN
111910048	Mora Alvarado Stephanie	13552	0042293 m	₡239.333,74	Solo está firmada por jefe de Recursos Humanos, no se pudo verificar el pago pues no aparece registrada la funcionaria en la planilla de la bisemana, y no aporta la prueba correspondiente.

Fuente: Elaboración Propia

De la explicación del movimiento de personal se indicó: *“De acuerdo a revisión de planillas del segundo de marzo 17 se cancela recargo nocturno del mes de enero 2017, ya que por error se digitó para rebajar, se cancela doble por este movimiento”.*

La Licda. Evelyn Cordero Marín, manifestó con respecto a estos pagos lo siguiente:

- *Pérez Blanco Alejandro: “Por error se incluyó dos veces el movimiento de personal, y se indicó febrero en uno, siendo lo correcto marzo, se corregirá”.*
- *Córdoba Madrigal Paula: “Por motivo de incapacidad no se hizo el rebajo completo, se continuó rebajando en la primera y segunda de junio, sin embargo quedó pendiente el rebajo de retribución por riesgo, lo cual se corregirá”.*

#### 4.3 Del análisis de datos del Reporte de Colectivas (Recargos Nocturnos)

Del analisis de los datos registrados en el Reporte de Colectivas (Recargos Nocturnos), se evidenciaron inconsistencias en el pago, lo que generó posibles pagos de más por ₡5.015,59 (cinco mil, quince colones con 59 céntimos).

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	MONTO	OBSERVACIÓN
503110913	Saballos Lopez Harol	42696	₡2.044,43	Registro de colectiva con tachones a mano, y sin firma de jefatura correspondiente, únicamente de UGRH. Posible pago de menos de ₡2.044,43 de 24 recargos nocturno realizados en marzo 2017, en tercer turno.
701210161	Castillo Quesada María	6331	₡2.971,16	Posible pago de menos de ₡2.971,16 de 22 recargos nocturno realizados en el segundo turno en marzo 2017. Registro de reporte de colectiva sin firma de jefatura correspondiente, únicamente de UGRH.

Fuente: Elaboración Propia





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

La Licda. Evelyn Cordero Marín, manifestó con respecto a estos pagos lo siguiente:

*“El cálculo se realizó tomando la escala del segundo semestre 2016, por no contar en ese momento con la vigente del I semestre. Se adeuda la suma y se corregirá”.*

#### 4.4 Revisión de Reportes de Feriados, Trabajo Extraordinario y Sumas a Rebajar por horas

De la revisión de los Reportes de Feriados, Trabajo Extraordinario y Sumas a Rebajar por horas, se encontró algunas inconsistencias en el pago:

- Lo que generó posibles pagos de más por ₡4.172,40 (cuatro mil, ciento setenta y dos colones con 40 céntimos).
- Pagos de menos por ₡16.808,36 (dieciséis mil, ochocientos ocho colones con 36 céntimos).
- Pagos sin poder verificarse su legalidad por ₡2.663.713,97 (dos millones, seiscientos sesenta y tres mil, setecientos trece colones con 97 céntimos).
- Pagos sin autorización por parte de la Autoridad Superior ni la Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, por ₡614.283,05 (seiscientos catorce mil, doscientos ochenta y tres colones con 05 céntimos).

Según se muestra a continuación:

**CUADRO 8  
 INCONSISTENCIAS EN PAGOS GENERADOS POR  
 REPORTE DE FERIADOS, TIEMPO EXTRAORDINARIO Y SUMAS A REBAJAR  
 AREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO  
 SEGUNDA BISEMANA MAYO 2016**

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	MONTO	REPORTE No.	OBSERVACIÓN
503420694	Bastos Murillo Angie	38208	₡3,110.57	0425143 D	Funcionario del Área de Salud de Alajuelita, no se pudo verificar corrección del pago, no se adjuntó certificación de tiempo laborado de otra unidad. Además, se registró por error 7,45 horas del 4/3 a TM en el segundo turno, siendo lo correcto 7,3 horas, generando pago de más de ₡3110,57. No se adjuntó movimiento de personal correspondiente.
112780046	Calderon Alvarado Oscar Josue	13895	₡1,061.83	0425212 D	M29-3 laboró de 4 a 6:15 le pagan 2,5 horas, siendo lo correcto 2,25, generando pago de más de ₡1.061,83. Sin movimiento de personal correspondiente.



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



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

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	MONTO	REPORTE No.	OBSERVACIÓN
701210161	Castillo Quesada Maria Mercedes	6331	-¢15,989.18	0460680 D	Según certificación de salarios O.R.H.732-17, el salario de marzo es de 2.020.815,05, por lo que de la revisión se verifica posible pago de menos de extras de marzo 2017.
116640466	Molina Picado Gerson	13905	-¢819.18	2220735 D	Sumatoria de horas incorrectas generando posible pago de menos de ¢819,18 al ser 2,5 horas del 21/1 y 5,25 horas del 22, total a pagar 7,75 y no 7,45. Sin movimiento de personal.
113590301	Perez Blanco Alejandro	13863	¢22,304.49	0460675 D	Sin firmas de autoridad superior y jefe de recursos humanos.
304600040	Bonilla Jiménez Ana Mariel	32339	¢48,194.03	0425135 D	Pago inoportuno de enero 2017. No se adjuntó movimiento de personal correspondiente. Sin firma de Jefe UGRH ni de Autoridad Superior.
304600040	Bonilla Jiménez Ana Mariel	32339	¢46,733.15	0425136 D	Pago inoportuno. No se adjuntó movimiento de personal correspondiente. Sin firma de Jefe UGRH ni de Autoridad Superior.
304600040	Bonilla Jiménez Ana Mariel	32339	¢48,194.03	0425137 D	No se adjuntó movimiento de personal correspondiente. Sin firma de Jefe UGRH ni de Autoridad Superior.
108850826	Brilla Ferrer Roberto	32491	¢448,857.08	0460678 D	Sin firmas de autoridad superior y jefe de recursos humanos. Sin movimiento de personal correspondiente.
800890398	Ordeñana Ayerdis Ivonne	36540	¢0.26	0425132 D	Sin movimiento de personal ni sello de contenido presupuestario. Carece de firma de la UGRH y autoridad superior.
701230739	Ramirez Martínez Raymond	24322	¢494,968.91	0460684 D	No se pudo verificar legalidad del pago, pues es un funcionario Médico General del Área de Salud Alajuela Oeste, no obstante, no se adjuntó certificación de tiempo laborado de otra unidad. Además reporte tiene correcciones a mano en desglose de horas a pagar.
110050235	Bonilla Lamicq Zoygen	19093	¢244,881.79	0460750 D	No se pudo verificar legalidad del pago, pues es un funcionario Médico General del Área de Salud de Barranca. No se adjuntó certificación de tiempo laborado de otra unidad. Además reporte tiene correcciones a mano en fechas de días laborados por pagar. No se adjuntó Movimiento de Personal.



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

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	MONTO	REPORTE No.	OBSERVACIÓN
111480300	Calvo Rivas Tatiana	29751	₡637,517.63	0425145 D	No se pudo verificar legalidad del pago, pues es un funcionario Médico General de la Clínica de Alajuelita. No se adjuntó certificación de tiempo laborado de otra unidad. No se adjuntó Movimiento de Personal.
113080444	Campos Chaves Bryan	40058	₡57,881.12	0425210 d	No se pudo verificar legalidad del pago, pues es un funcionario Médico General de la Clínica de Alajuelita. No se adjuntó certificación de tiempo laborado de otra unidad. No se adjuntó Movimiento de Personal.
603320474	Castillo Quesada Alexis	20786	₡512,601.15	0425147 D	No se pudo verificar legalidad del pago, pues es un funcionario Médico General de la Clínica Moreno Cañas. No se adjuntó certificación de tiempo laborado de otra unidad. No se adjuntó Movimiento de Personal.
112370183	Gutiérrez Barquero Alexandra	41238	₡136,148.34	0425209 D	No se pudo verificar legalidad del pago, pues es un farmacéutico del Área de Salud de Corralillo. No se adjuntó certificación de tiempo laborado de otra unidad. No se adjuntó Movimiento de Personal.
602530603	López Alfaro Danny	40765	₡113,791.94	0425211 D	No se pudo verificar legalidad del pago, pues es un Técnico 2 en farmacia de la DRSS. No se adjuntó certificación de tiempo laborado de otra unidad. No se adjuntó Movimiento de Personal.
110270106	Pacheco Blanco Pablo	14342	₡465,923.09	0425140 D	No se pudo verificar legalidad del pago, pues es un médico especialista del CENARE. No se adjuntó Movimiento de Personal.

Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, se determinó que los funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, omitieron en el 100 % de los casos, la emisión del documento denominado "Movimiento de Personal", (código 4-70-01-0320), para el pago de tiempo extraordinario, en donde los reportes de pago se realizan en la formula "Reporte de Feriados, Trabajo Extraordinario y Sumas a rebajar por horas" (código 4-70-01-0560), sin embargo, por la naturaleza y características del pago no puede ser ejecutado de forma automática, por lo que se necesita realizar de forma manual el cálculo y la emisión del movimiento, sin embargo, esta última actividad no se efectúa.





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

La Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Hatillo señaló con respecto a los pagos de tiempo extraordinario de funcionarios de otras unidades, que si se solicita la certificación de tiempo laborado a las otras unidades, no obstante, la misma se archiva en el expediente personal del funcionario y no en el control de cambios, sin que se deje consignado en el reporte, la consulta y verificación realizada, aspecto que será subsanado. Con respecto a los errores en cálculos y falta de firmas, señaló que obedece a errores involuntarios, que serán corregidos.

Finalmente, con respecto a los pagos sin verificar por ser de otras unidades, así como a las correcciones a mano en los documentos de pago indicó que el pago se verifica en el sistema SCEN. Además indicó que las correcciones a mano, se hacen para no atrasar los pagos, pero que se va a corregir esta práctica.

#### 4.5 De la Integridad de los Documento de Cambios

Se evidenció debilidades en los documentos que soportan los cambios de la nómina salarial, por cuanto se detectaron las siguientes situaciones:

- El 100 % de los Movimientos de Personal se encuentran incompletos, pues no señalan el salario percibido por el funcionario en la fórmula, y algunas carecen de las firmas correspondientes. Además en el caso de pagos de ajustes por retribución por riesgo, carecen de la firma de la jefatura del servicio.
- Se evidenció casos de pagos inoportunos, tales como el realizado a Gutiérrez Miranda Stephanie por ₡572.786,07 (quinientos setenta y dos mil, setecientos ochenta y seis colones con 07 céntimos), el cual se hizo efectivo en la segunda bi-semana de mayo del 2017, pese a que el nombramiento correspondió al período del 12 al 24 de agosto 2016, según AP 9230107-J como Odontólogo General. Pago por movimiento de personal se encuentra firmado únicamente por jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, además no se indica salario percibido. La Acción de Personal se recibió el 17 de abril 2017 en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos. Asimismo, el pago realizado a Vargas Arias Linette, a quien se le cancelan ₡139.107,46 (ciento treinta y nueve mil, ciento siete colones con 46 céntimos) de extras de octubre 2016, según reporte 411031D el cual no se adjunta al movimiento, por lo que no se puede verificar legalidad del pago.
- Con respecto a las Acciones de Personal, se encontró 18 con tachones, 2 sin firma de la autoridad superior, y 73 incompletas. Además, muchas de las acciones de personal se reciben en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de forma posterior a que el funcionario ha ingresado a laborar (anexo 1).
- Asimismo, se evidenció nombramiento por sustitución de Asistente de Administración en el servicio de Administración de 2 días (17 al 19-4-17), en el caso de Molina Picado Gerson.



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

- En los Reportes de Feriados, Trabajo Extraordinario y Sumas a Rebajar, se encontró 4 sin firma de la jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Registro de Planilla Colectiva con tachones, y sin firma de jefatura correspondiente, únicamente de jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

Al respecto la Licda. Cordero Marín señaló lo siguiente:

Con respecto a que el 100% de los movimientos de personal se encuentran incompletos, ya que no se indica salario percibido en la fórmula, y algunos carecen de las firmas correspondientes, señaló:

*“Por costumbre no se ha indicado el salario percibido en los movimientos de personal. Con respecto a la carencia de firmas, obedece a ajustes producto de revisión de planillas, así como a pago de retribución por riesgo, movimientos los cuales confecciona esta oficina, y por ello no se recopilan las firmas de las jefaturas”.*

*“Con respecto a las tachaduras, se les ha indicado a los técnicos de recursos humanos, que no reciban estos documentos, o realicen las devoluciones correspondientes, sin embargo, para agilizar el pago, algunas veces se ha incurrido en utilizar las mismas, pese a tener tachones. Con respecto a la falta de firma de autorización, obedece a errores involuntarios, por la premura de tramitar, y las cargas de trabajo, que no se logra a cabalidad superar estas deficiencias. En términos generales, los errores que se comenten son involuntarios, producto de la premura por incluir los pagos, y debido a la falta de personal, lo que genera exceso de carga de trabajo y errores humanos”.*

En cuanto al motivo por el cual las Acciones de Personal se confeccionan en fechas posteriores al ingreso de los trabajadores a laborar, señaló:

*“Podría ser por tratarse de personas nuevas con el Área de salud de Hatillo, que se presenten a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, hasta después de haber iniciado a laborar, por lo que la acción de personal se hace en fecha posterior. Asimismo, en algunas situaciones, los servicios no informan oportunamente a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos el ingreso del funcionario, sino hasta después que hayan iniciado. En estos casos se ha sido claro con las jefaturas, respecto de la necesidad de evitar esta práctica, y que queda bajo responsabilidad de la misma este nombramiento. Además, en algunas ocasiones los funcionarios que van a realizar un nombramiento, se presentan a la Unidad a entregar la documentación, pero esta viene incompleta, por lo que se retrasan en brindar la información completa, muchas veces producto de que deben esperar algún documento (ejemplo Acción de personal) de otra unidad, y otras veces, por descuido del mismo funcionario”.*



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

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

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

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

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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en su punto 1.2 “Objetivos del SCI” señalan:

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

Asimismo, en su artículo 4.4.2 “Formularios uniformes” señalan:

*“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.”*



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

Las situaciones señaladas obedecen a errores de digitación, de cálculo, omisión de información, errores humanos, entre otros, lo cual podría afectar el patrimonio institucional, los cuales, no son detectados de forma oportuna, debido al rezago que se tiene en la revisión de planillas. La falta de emisión del Movimiento de personal, se debe a una inadecuada práctica adoptada por esta Unidad de Gestión.

Las situaciones señaladas en cuanto a las inconsistencias en los pagos salariales, podrían ocasionar pagos improcedentes, tales como los señalados, por pagos de más de ₡28.602.57 (veintiocho mil, seiscientos dos colones con cincuenta y siete céntimos), pagos de menos por ₡103.198,78 (ciento tres mil, ciento noventa y ocho colones, con setenta y ocho céntimos), pendientes de rebajar por ₡122.137,07 (ciento veintidós mil, ciento treinta y siete colones con siete céntimos), así como falta de documentación probatoria en el control de cambios aportados por ₡2.663.713,97 (dos millones, seiscientos sesenta y tres mil, setecientos trece colones con 97 céntimos), y pagos sin autorización por parte de la Autoridad Superior ni la Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, por ₡614.283,05 (seiscientos catorce mil, doscientos ochenta y tres colones con 05 céntimos).

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

## **5. SOBRE LA REVISIÓN DE PAGO DE PLUSES SALARIALES**

De conformidad con las verificaciones ejecutadas por esta Auditoría a la planilla salarial del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, en el período enero a junio 2017, y revisadas en conjunto con la jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se detectaron inconsistencias por ₡ 356.947,47 (trescientos cincuenta y seis mil, novecientos cuarenta y siete colones con cuarenta y siete céntimos) en los registros de pago de pluses salariales en perfiles que en apariencia no corresponden, así como posibles pagos de menos por ₡979.227,31 (novecientos setenta y nueve mil, doscientos veintisiete colones con treinta y un céntimos), además pagos de tiempo extraordinario sin estar autorizados por ₡1.406.020,34 (un millón, cuatrocientos seis mil, veinte colones, con treinta y cuatro céntimos), según se detalla:

### **5.1 Sobre el pago de Dedicación Exclusiva**

De la revisión de la partida de Dedicación Exclusiva, se determinó:

- El pago improcedente a 2 funcionarios nombrados en perfiles no profesionales por ₡208.910,75 (doscientos ocho mil, novecientos diez colones con 75/100).
- Posibles pagos de menos a 2 funcionarios por ₡739.839,89 (setecientos treinta y nueve mil, ochocientos treinta y nueve con 89/100).



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

**CUADRO 9**  
**PAGO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN PUESTOS NO PROFESIONALES**  
**ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO**  
**PERIODO ENERO- JUNIO 2017**

Nombre del puesto	Nombre del funcionario	Según certificación ORH-737-2017 de la UGRH	Según reporte de Planilla Ampliada
Asistente de Redes	Alfaro Mora Ana Francini	₡549.859,56	₡548.018,04
Auxiliar de Enfermería	Arroyo Víquez María José	₡803.672,40	₡65.674,03
Auxiliar de Enfermería	Vargas Arias Linette	₡0,00	₡147.978,45
Auxiliar de Enfermería	Parra Quesada Iveth	₡0,00	₡60.932,30

Fuente: *Elaboración propia*

## 5.2 Sobre el pago de Carrera Profesional en puestos no profesionales

De la revisión de la partida de Carrera Profesional, se determinó:

- Pago impropio a dos funcionarios nombrados en perfiles no profesionales por ₡113.011,75 (ciento trece mil, once colones con 75/100).
- Posible pago de más de ₡31.836,47 (treinta y un mil, ochocientos treinta y seis colones con 47/100) a un funcionario.
- Posible pago de menos a tres funcionarios por ₡32.722,65 (treinta y dos mil, setecientos veintidós colones con 65/100) (cuadro 10).

**CUADRO 10**  
**PAGO DE CARRERA PROFESIONAL EN PUESTOS NO PROFESIONALES**  
**ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO**  
**PERIODO ENERO- JUNIO 2017**

Nombre del puesto	Nombre del funcionario	Según certificación ORH/737-2017 de la UGRH	Según reporte de Planilla Ampliada
Asistente Técnico en Administración	Minor Obando Araya	₡48.819,63	₡45.629,13
Técnico Analista Gestión RH	Ivonne Lanzoni Campos	₡33.776,55	₡8.489,14
Técnico Analista Gestión RH	Oscar Calderón Alvarado	₡19.100,70	₡14.855,96
Auxiliar de Enfermería	Arroyo Víquez María José	₡92.319,44	₡124.155,91
Auxiliar de Enfermería	Angulo Solano José Francisco	₡0,00	₡106.114,30
ATAP	Allón Zúñiga Ana Yancy	₡0,00	₡6.897,45

Fuente: *Elaboración propia*





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

Con respecto al caso de Angulo Solano José Francisco, señaló el Lic. Calderón Alvarado, que le corresponde el rubro de carrera profesional, tanto por el nivel del puesto que desempeña por ascenso interino, y por solicitud del mismo; no obstante, mediante certificación O.RH.-737-2017, emitida el 13 de octubre 2017 por la Licda. Evelyn Cordero Marín y dirigida a esta Auditoría, no indicó que dicho funcionario debiese recibir pago alguno por este concepto.

### 5.3 Sobre el pago de Disponibilidad a Jefaturas

De la revisión de la partida de Disponibilidad a Jefaturas, se evidenció:

- Pago de más de ₡3.188,50 (tres mil, ciento ochenta y ocho colones con 50/100) a un funcionario
- Posibles pagos pendientes por ₡44.339,00 (cuarenta y cuatro mil, trescientos treinta y nueve colones netos) a tres funcionarios, al cotejar los montos que se debían cancelar por este concepto, según certificó la Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, en oficio O.R.H./737-2017 del 13 de octubre 2017, versus el pago efectivo según planilla ampliada (cuadro 11).

**CUADRO 11**  
**PAGO DE DISPONIBILIDAD A JEFATURAS**  
**ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO**  
**PERIODO ENERO- JUNIO 2017**

Nombre del puesto	Nombre del funcionario	Según certificación O.R.H./737-2017 de la UGRH	Según reporte de Planilla Ampliada
Asistente de Redes	Alfaro Mora Ana Francini	₡49.687,22	₡42.928,29
Técnico Analista Gestión RH	Ivonne Lanzoni Campos	₡42.794,53	₡29.373,11
Técnico Analista Gestión RH	Oscar Calderón Alvarado	₡42.948,65	₡18.790,00
Asistente Técnico en Admin.	Minor Obando Araya	₡40.368,75	₡43.557,25

Fuente: *Elaboración propia*

### 5.4 Sobre el pago de Recargo Nocturno

De la revisión de la partida de Recargo Nocturno, se evidenció el posible pago de menos de ₡162.325,77 (ciento sesenta y dos mil, trescientos veinticinco colones con 77/100) a un funcionario –Adrián Valverde Vargas-, ya que según certificó la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se le debió pagar ₡196.797,37 (ciento noventa y seis mil, setecientos noventa y siete colones con 37/100), y por planilla ampliada se hizo efectivo únicamente ₡34.471,60 (treinta y cuatro mil, cuatrocientos setenta y un colones con 60/100).



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

## 5.5 Tiempo extraordinario a Jefaturas sin estar autorizados

En la revisión de la planilla ampliada, durante el período enero a junio 2017, un funcionario con cargo de jefatura (Pacheco Blanco Cristian, nombrado como Médico Jefe 1), recibió remuneración por tiempo extraordinario por ₡265.760,40 (doscientos sesenta y cinco mil, setecientos sesenta colones con 40/100s) y ₡1.140.259,94 (un millón, ciento cuarenta mil, doscientos cincuenta y nueve colones con 94/100), por concepto de Guardias Médicas, sin encontrarse autorizado.

El Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva en la Caja Costarricense de Seguro Social, señala en el artículo 3, los requisitos exigidos para acogerse a ese beneficio, entre los cuales indica:

*“a. Ser profesional con el grado de bachiller universitario como mínimo. En los casos en que el servidor ostente un título académico de una universidad extranjera, debe aportar una certificación donde conste que el título fue reconocido y equiparado por una universidad costarricense o Institución educativa autorizada para ello.*

*b. Estar nombrado en un puesto en forma interina o en propiedad en un cargo para el cual se requiera como mínimo la condición académica señalada en el inciso anterior, siempre que el funcionario demuestre que cuenta con dicho requisito, con la excepción que se establece en el artículo 11, capítulo VI del presente instructivo.*

*c. El grado académico que ostenta el servidor y con base en el cual se solicita esta compensación, debe estar contemplado como requisito del puesto y la clase, según se estable en el Manual Descriptivo de Puestos de la Institución”.*

El Manual Descriptivo de Puestos señala:

*Auxiliar de Enfermería. Ejecución de labores generales de enfermería bajo la instrucción y supervisión del profesional de la persona profesional de enfermería, en los tres niveles de atención. Requisitos: Anterior al 31 de diciembre de 1982, tercer año de colegio aprobado. Posterior al 31 de diciembre de 1982, Bachiller en Educación Media. REQUISITO LEGAL OBLIGATORIO: Haber aprobado el curso del Programa Formación Auxiliares de Enfermería que imparte el CENDEISS. Licencia actualizada de Auxiliar de Enfermería extendida por el Colegio de Enfermeras de Costa Rica.*

El Instructivo para la Aplicación del Incentivo de Carrera Profesional en la Caja Costarricense de Seguro Social, señala en el artículo 4, los requisitos exigidos para acogerse a ese beneficio, entre los cuales indica:

*“Para ingresar al régimen, se requiere de una solicitud escrita e individual del profesional ante la Oficina de Gestión de Recursos Humanos del centro de trabajo correspondiente, efectuada en el formulario diseñado para tales efectos, con la presentación de los atestados que respalden la petición (originales y fotocopias).*



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

*Ocupar un puesto con una jornada diaria mínima de 4 horas.  
Desempeñar un puesto que exija como mínimo el grado académico de bachillerato universitario.  
Poseer al menos el grado académico de bachillerato en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

*“4.6 Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y Técnico: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. 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.*

*5.6 Calidad de Información: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad”.*

La circulares 7441-3 del 4 de febrero 2013 y 7529-3 del 27 de febrero 2013, suscrita por la Gerente Médica de la Institución establece: *“Prohibición de realización de tiempo extraordinario para profesionales en ciencias médicas que ejerzan cargos de Jefatura”.*

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

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



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

Mediante certificación ORH-725-2017, del 5 de octubre 2017, suscrita por el Lic. Oscar Calderón Alvarado, en respuesta a consulta realizada por esta Auditoría, señaló:

*“Pago por concepto de Dedicación Exclusiva: Vargas Arias Linette y Parra Quesada Iveth, Auxiliar de Enfermería, no se les debería de cancelar el rubro de Dedicación Exclusiva, ya que no realizan ascensos como Enfermera Licenciada 1, misma que sí se encuentra en el registro pasivo del servicio para sustituciones, pero aún sin realizar ninguna como Enfermera 1. Alfaro Mora Ana: Asistente de Redes, realiza los ascensos por la jefatura del servicio de Registros Médicos, en el puesto de Jefe de de Redes 2. Arroyo Víquez María José. Auxiliar de enfermería, sí realiza ascensos interinos como Enfermera licenciada 1 en el servicio, se encuentra en el registro activo de interinos, y realiza ascensos interinos con bastante regularidad.*

*Pago por concepto de Carrera Profesional: Allón Zúñiga Ana, no le corresponde dicho rubro, ya que pertenece a Asistente Técnico en Atención Primaria”.*

La Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Hatillo, indicó que los funcionarios con cargo de jefatura que se encuentran autorizados para realizar tiempo extraordinario son la jefatura del servicio de Farmacia, Dr. Edgar Dope Pineda, y la jefatura de Trabajo Social, Licda. María Fernanda Chinchilla Jara. Además agregó:

*“Las jefaturas deben estar autorizadas para poder realizar tiempo extraordinario. En el caso de Pacheco Blanco Christian, es funcionario de otra Área de Salud quien realiza extras en este centro médico. Debido a que en la constancia para el pago de tiempo extraordinaria sin número, emitida el 7 de diciembre 2016 por la Sra. Ana Gabriela Arias Trejos, Asistente de recursos humanos del Área de Salud de Mora Palmichal, se indica que el funcionario se encuentra nombrado como Médico Asistente General y no como Médico Jefe 1, razón por la cual no se requirió de la autorización correspondiente, se revisará el caso”.*

Según consulta realizada el 13 de noviembre 2017 por este Órgano de Control y Fiscalización al sistema de Planilla Local SPL, se evidenció que el galeno Pacheco Blanco Cristian, cédula 1-0930-0062, se encuentra nombrado en plaza 14342 de Médico Jefe 1, en el Área de Salud de Mora – Palmichal.

Según certificación ASMP-RRHH-132-2017, emitida el 18 de noviembre 2017 por la Licda. María Luisa Aguilar Jiménez, Coordinadora de la Unidad de Recursos Humanos del Área de Salud Mora – Palmichal, se indicó que el Dr. Pacheco Blanco se encuentra nombrado en la plaza 14342 en puesto de Médico Jefe 1, sin prorratar, en funciones de Jefe de Consulta Externa.



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

En relación con las inconsistencias en pagos de pluses salariales (tiempo extraordinario a jefaturas sin autorización, dedicación exclusiva y carrera profesional en puestos no profesionales, pagos de menos en disponibilidad de jefaturas y recargo nocturno), se debe a debilidades en los sistemas de control interno implementados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y a la falta de supervisión por parte de la Administración Activa del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo. Importante aclarar, que de los casos señalados en el presente informe, no se nos aportó documentación que permitiera justificar el pago realizado.

El no realizar supervisiones periódicas y establecer controles efectivos para la revisión de la nómina salarial, podría generar pagos improcedentes a funcionarios, afectando los intereses financieros de la institución, tal y como se evidencia en el Área de Salud de Hatillo, donde se pagaron ₡208.910,75 (doscientos ocho mil, novecientos diez colones con 75/100), a 2 funcionarios nombrados en perfiles que no son profesionales, en la partida de Dedicación Exclusiva, así como ₡113.011,75 (ciento trece mil, once colones con 75/100) por concepto de Carrera Profesional, además del pago de ₡1.406.020,34 (un millón, cuatrocientos seis mil, veinte colones con treinta y cuatro céntimos) a 1 funcionario con cargo de jefatura por concepto de tiempo extraordinario y guardias médicas, en el período de enero a junio 2017, sin disponer con la autorización correspondiente.

## 6. SOBRE LA PÓLIZA DE FIDELIDAD

Mediante certificación ORH-725-2017, suscrita el 5 de octubre 2017 por el Lic. Oscar Calderón Alvarado, Jefe a.i. de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó los funcionarios del Área de Salud de Hatillo, que deben suscribir la póliza de fidelidad, no obstante lo anterior, no se incluyó a todos los titulares subordinados y funcionarios relacionados con el manejo de efectivo y valores, procesos de captación de ingresos y emisión de egresos. A manera de ejemplo, en dicha certificación no se incluyó al Jefe de Financiero Contable, y Encargado de Presupuesto, a la Jefe de Subárea de Gestión de Bienes y Servicios, a la Jefe de Enfermería, a la Jefe de Odontología, al Jefe de Gestión TIC, al Jefe de Proveeduría de Farmacia, ni Bodeguero de Farmacia, a la Jefe de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, entre otros.

De la revisión efectuada a 17 expedientes personales de funcionarios del Área de Solón Núñez de Hatillo que deben de disponer de póliza de fidelidad, ya sea porque el puesto así lo solicita, o por realizar ascensos por sustituciones mayores a seis meses, en el 100 % no se evidencia la misma en el expediente personal.

La Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos manifestó lo siguiente:

*“El control de la póliza de fidelidad lo ha llevado siempre el Administrador, por lo cual lo correcto hubiese sido que él fuese el encargado de certificar los funcionarios responsables de suscribir la póliza de fidelidad. Desconozco el por qué la certificación que hizo en su oportunidad el compañero, no incluyó a todos los responsables de custodiar y manejar recursos financieros y fondos públicos”.*



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

Por lo anterior, se solicitó al Lic. Jorge Enrique Mora Acuña el control de las pólizas del INS, evidenciándose que 14 funcionarios no han aportado la copia correspondiente, según se muestra a continuación:

**CUADRO 12**  
**DETALLE DE FUNCIONARIOS QUE DEBEN DISPONER DE PÓLIZA DE FIDELIDAD**  
**ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO**  
**PERIODO 2017**

FUNCIONARIO	CÉDULA	PUESTO QUE DESEMPEÑA	PLAZA	Póliza de Fidelidad en Expediente	Póliza de Fidelidad Adm
Dra. Gabriela Sanchez Cervantes	1-1158-0213	Médico Director 1 (Dirección Médica)	14078	no	no
Lic. Miguel Ballesterero Marín	1-0536-0076	Jefe Financiero Contable 1 y Encargado de Presupuesto	13818	no	no
Licda. Evelyn Cordero Marín	1-1185-0439	Jefe de Gestión de RH 1	13887	no	no
Licda. Xinia Zeledón Brenes	2-0345-0644	Enfermera 5 Licda (Jefe de Enfermería)	13730	no	no
Dra. Lía Abarca Jiménez	1-0490-0955	Odontología Jefe Clínica	5823	no	no
Lic. Manfred Espinach Vargas	1-1125-0015	Jefe Gestión 1 TIC	23567	no	no
Evelyn Acuña Acosta	2-0583-0321	Encargada de Caja Chica por 600.000 y Coordinadora de Transportes 1	13818	no	no
David Morales Agüero	1-1140-0804	Jefe Proveeduría de Farmacia	13835	no	no
Andrea Marin Madrigal	3-0377-0239	Jefe de Consulta Externa	34311	no	no
Marvin Pérez Chinchilla	1-0736-0036	Bodeguero de Proveeduría	13910	no	no
Ana Francini Alfaro Mora	1-1040-0135	Jefe de REMES	13792	no	no
José Luis Gómez Gómez	1-0753-0568	Téc. Contab y Finanzas 3	13798	no	no
Gilda Chinchilla Rojas	1-0425-0261	Jefe de Laboratorio	13856	no	no
María Fernanda Chinchilla Arias	1-1061-0835	Jefe de Trabajo Social	13917	no	no

Fuente: Elaboración propia

La Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley 8131 señala:

*“Artículo 13.- Garantías. Sin perjuicio de las previsiones que deba tomar la Administración, todo encargado de recaudar, custodiar o administrar fondos y valores públicos deberá rendir garantía con cargo a su propio peculio, en favor de la Hacienda Pública o la entidad respectiva, para asegurar el correcto cumplimiento de los deberes y las obligaciones de los funcionarios. Las leyes y los reglamentos determinarán las clases y los montos de las garantías, así como los procedimientos aplicables a este particular, tomando en consideración los niveles de responsabilidad, el monto administrado y el salario del funcionario”.*





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

La Circular GF-23712. Recordatorio de cumplimiento a la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley 8131, artículo 13, emitida el 20 de mayo 2014 señala:

*“De conformidad con lo que establece el artículo 13° de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131, así como, lo comunicado en las circular GF-24.308/GA-20.173 del 21 de mayo de 2009, los siguientes puestos de la institución se encuentran obligados a la suscripción de una Póliza de Fidelidad:*

- \*. \_ Jefaturas de Recursos Humanos*
- \*. \_ Administradores Áreas de Salud*
- \*. \_ Directores Administrativos Financieros*
- \*. \_ Médico Director Clínicas 1, 2, 3, 4 y Clínicas Mayores*
- \*. \_ Jefatura de Servicios Farmacéuticos*
- \*. \_ Directoras de Enfermería en Hospitales y Clínicas*
- \*. \_ Encargados de caja chica superior a los ₡300.000.00 colones*

*En ese sentido, cabe recordar el artículo 4 del “Reglamento para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 8131, Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos” y aprobado por la Junta Directiva Sesión No. 8012 del 24 de noviembre del 2005, dice textualmente:*

*“ARTICULO 4: Para ejercer válidamente los cargos, deben de rendir garantía los miembros de la Junta Directiva, los Titulares subordinados y todos los funcionarios relacionados con el manejo de efectivo y valores, los procesos de captación de ingresos y la emisión de egresos. En caso de duda, será la Jefatura Inmediata la encargada de definir si el funcionario, en razón de su puesto, debe o no rendir la garantía. Aquellos funcionarios que ocupen dicho puesto de manera interina o transitoria, deben rendir la garantía mencionada si su nombramiento se estima o es mayor a seis meses”.*

La situación descrita obedece a la falta control efectivo sobre los mecanismos de supervisión aplicados por la Administración Activa, para garantizar el cumplimiento del requisito legal establecido en el marco normativo.

Lo evidenciado podría exponer a la institución a que profesionales incurran en actos irregulares que puedan afectar el patrimonio institucional, sin que exista alguna contingencia que pueda resarcir a la institución de los posibles daños causados producto de incumplimiento de los deberes y las obligaciones de los funcionarios.



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

## 7. SOBRE LA DECLARACIÓN DE LA SITUACIÓN PATRIMONIAL A LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Mediante certificación ORH-706-2017, suscrita el 27 de setiembre 2017 por la Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Solón Núñez de Hatillo, certifica los 17 puestos de funcionarios que deben realizar declaración jurada ante la Contraloría General de la República.

De la revisión de los expedientes personales, se evidenció que únicamente 2 funcionarios disponen de copia de la presentación correspondiente ante la Contraloría General de la República, a saber Jorge Mora Acuña y Noemy Meléndez Cañenguez, mientras que el restante 89% carece de la misma.

Según correo electrónico emitido el 12 de mayo 2017 por la Licda. Cordero Marín, se solicitó a los funcionarios llenar el formulario de Declaración anual de bienes, y entregarlo a la brevedad posible a la oficina de recursos humanos o a la Licda. Geovanna Rojas Barrientos, siendo el período de recepción del 2 al 22 de mayo 2017. Este correo únicamente fue dirigido a 13 personas, y no a todos los funcionarios que deben declarar.

La Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública , Nº 8422 señala:

*“Artículo 21.-Funcionarios obligados a declarar su situación patrimonial. Deberán declarar la situación patrimonial, ante la Contraloría General de la República, según lo señalan la presente ley y su reglamento, los diputados a la Asamblea Legislativa, el presidente y los vicepresidentes de la República; los ministros, con cartera o sin ella, o los funcionarios nombrados con ese rango y los viceministros; los magistrados propietarios y suplentes del Poder Judicial y del Tribunal Supremo de Elecciones; los jueces y las juezas de la República, tanto interinos como en propiedad; el contralor y el sub contralor generales de la República; el defensor y el defensor adjunto de los habitantes; el procurador general y el procurador general adjunto de la República; el fiscal general de la República; los fiscales adjuntos, los fiscales y los fiscales auxiliares del Ministerio Público; los rectores, los contralores o los sub contralores de los centros estatales de enseñanza superior; el regulador general de la República; los superintendentes de entidades financieras, de valores y de pensiones, así como los respectivos intendentes; los oficiales mayores de los ministerios; los miembros de las juntas directivas, excepto los fiscales sin derecho a voto; los presidentes ejecutivos, los gerentes, los subgerentes, los auditores o los sub auditores internos, y los titulares de las proveedurías de toda la Administración Pública y de las empresas públicas, así como los regidores, los propietarios y los suplentes, y los alcaldes municipales.*



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

*También, declararán su situación patrimonial los empleados de las aduanas, los empleados que tramiten licitaciones públicas, los demás funcionarios públicos que custodien, administren, fiscalicen o recauden fondos públicos, establezcan rentas o ingresos en favor del Estado; los que aprueben y autoricen erogaciones con fondos públicos, según la enumeración contenida en el reglamento de esta ley, que podrá incluir también a empleados de sujetos de derecho privado que administren, custodien o sean concesionarios de fondos, bienes y servicios públicos, quienes, en lo conducente, estarán sometidos a las disposiciones de la presente ley y su reglamento.*

*El contralor y el sub contralor generales de la República enviarán copia fiel de sus declaraciones a la Asamblea Legislativa, la cual, respecto de estos funcionarios, gozará de las mismas facultades que esta ley asigna a la Contraloría General de la República en relación con los demás servidores públicos. (Así reformado por el artículo único de la ley N° 9093 del 19 de octubre de 2012)*

*Artículo 22.-Presentación de las declaraciones inicial, anual y final. La declaración inicial deberá presentarse dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de nombramiento o la de declaración oficial de la elección por parte del Tribunal Supremo de Elecciones, cuando se trate de cargos de elección popular. Para efectos de actualización, también deberá presentarse cada año, dentro de los primeros quince días hábiles de mayo, una declaración en la cual se hagan constar los cambios y las variaciones en relación con la situación patrimonial declarada. Por último, dentro del plazo de los treinta días hábiles inmediatos al cese de funciones, los funcionarios públicos deberán presentar una declaración jurada final, en la cual se reflejen los cambios y las variaciones en la situación patrimonial; lo anterior según las disposiciones reglamentarias que se dicten al efecto de conformidad con esta Ley. Las declaraciones serán formuladas bajo fe de juramento.*

*Artículo 26.-Condiciones de los sujetos obligados a presentar declaración jurada de bienes. Se encuentran obligados a declarar su situación patrimonial, los funcionarios públicos nombrados en propiedad, que ocupen los puestos o realicen las funciones correspondientes a los cargos que se detallan en esta Ley y su Reglamento. Asimismo, quedan comprendidos los funcionarios con nombramientos interinos a plazo fijo o con recargo o asignación de funciones mediante resolución expresa, cuando el plazo sea mayor o igual a seis meses.*

*Artículo 28.-Deber de informar sobre funcionarios sujetos a la declaración jurada. El director, el jefe o el encargado de la unidad de recursos humanos o de la oficina de personal de cada órgano o entidad pública, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la designación o a la declaración de elección oficial del Tribunal Supremo de Elecciones, deberá informar a la Contraloría General de la República, sobre el nombre, las calidades y el domicilio exacto de los servidores que ocupan cargos que exijan presentar la declaración de la situación patrimonial, con la indicación de la fecha en que iniciaron sus funciones; también deberá informar por escrito al funcionario sobre su deber de cumplir con esa declaración. Dentro de igual plazo, deberá informar la fecha en que, por cualquier circunstancia, los servidores obligados a declarar concluyan su relación de servicio, o bien, sobre cualquier otra circunstancia que afecte el cumplimiento de la obligación de declarar la situación*





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

*patrimonial. Para todos los efectos legales, la desobediencia de esta obligación será considerada falta grave, sancionable de acuerdo con el régimen interno correspondiente. El error o defecto en la información que la unidad de recursos humanos suministre en aplicación de este artículo, por sí solo no constituirá razón suficiente para extinguir o atenuar las responsabilidades del declarante determinadas en esta Ley”.*

La situación descrita obedece a la falta control efectivo sobre los mecanismos de supervisión aplicados por la Administración Activa, para garantizar el cumplimiento del requerimiento establecido en el marco normativo.

La Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Hatillo señaló:

“Esta oficina emite recordatorio anual a cada uno de los funcionarios responsables, sin embargo no llevo control de si presenta o no, por cuanto el ente que lo fiscaliza es el Área de Información de Recursos Humanos de Oficinas Centrales”.

Lo evidenciado podría exponer a la institución a no detectar que profesionales incurran en actos irregulares que puedan afectar el patrimonio institucional, generando un enriquecimiento ilícito y malversación de los fondos públicos. Además del incumplimiento al marco normativo que regula este tema.

## **8. LA CALIDEZ HUMANA EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Los funcionarios del Área de salud tienen una percepción de que los servicios ofrecidos por personal de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, deben mejorarse con respecto a la calidez humana y calidad con que se ofrecen.

Lo anterior por cuanto en la aplicación de encuesta a una muestra de 27 % (77 de 283 funcionarios que laboran en los diferentes Servicios que conforman esa Área de Salud), con el fin de conocer su grado de satisfacción sobre los servicios ofrecidos por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la calidad de dichos servicios y la calidez brindada.

Entendiéndose esta última como el respeto, amabilidad, gentileza y cortesía con que el personal de Recursos Humanos les atiende; se evidenció que se requiere mejorar los índices generales de calidez humana y calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por dicha Unidad, específicamente en cuanto a la agilidad para los trámites de pago; mejorar la oportunidad en los pagos, y fortalecer la comunicación, amabilidad y atención al usuario

De los funcionarios encuestados, el 53.25% se encontraban nombrados en propiedad (41 personas), y el restante 47.75% de forma interina (36 funcionarios).



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

Los resultados obtenidos para efectos de análisis, se agruparon en tres vértices trascendentales: percepción del usuario sobre la satisfacción respecto a los servicios ofrecidos, la calidad del servicio brindado, y atención por parte del personal de oficina (calidez del servicio).

### **8.1 Satisfacción del Servicio Ofrecido**

De conformidad con los resultados de las encuestas aplicadas, se desprenden los siguientes resultados:

Del total de funcionarios encuestado, 10 (13 %) manifestaron sentirse “muy satisfechos” con los servicios ofrecidos por la Unidad de Gestión de Recursos humanos, 44 (57 %), señaló que se encontraban “satisfechos”, reflejándose satisfacción en un 70 % de los entrevistados, mientras que 23 (30 %), está compuesto por afirmaciones de insatisfacción.

Con respecto a las palabras que usarían para describir el servicio ofrecido, 56 personas (72,7 %) utilizó palabras positivas, no así 21 funcionarios (27,3 %) quienes manifestaron su inconformidad.

En cuanto a la oportunidad con que la Unidad le resuelve sus necesidades, un 72,7 % de los encuestados manifestó que “frecuentemente”, “casi siempre” o “siempre”, mientras que un 27,3 % indicó que “pocas veces” o “nunca”. Un 46,75 % de los encuestados manifestó que son frecuentes los errores de la oficina en pagos y/o rebajos.

### **8.2 Calidad del Servicio Ofrecido**

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, se desprenden los siguientes resultados:

El 71,4 % de los funcionarios opinan que la calidad del servicio es de buena a excelente (55 personas), mientras que el restante 28,6 % (22 funcionarios) opinan que es de regular a malo.

### **8.3 Calidez del Servicio Ofrecido:**

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, se desprenden los siguientes resultados:

Ante la consulta de si “considera que se le atiende con respeto, amabilidad, gentileza y cortesía”, un 72,8 % de los encuestados manifestó que “Siempre” o “Casi Siempre”, mientras que 22 % señaló que “Algunas Veces”, y 5,2 % indicó que “Casi Nunca” o “nunca”.

En cuanto a la calificación que le dan al servicio en una escala del uno al diez (siendo 10 la calificación máxima), 17 personas consideran que la puntuación es de 5 o menos, 25 entre 6 a 7, y 35 calificaron con nota superior a 7, siendo que en promedio la calificación obtenida es de 7.



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

Ante la solicitud de señalar aspectos que debían mejorar en la unidad, 13 (23 %) señalaron que se debía mejorar la agilidad para los trámites de pago; 8 (14 %) funcionarios señalaron que la atención al usuario y mejor trato; 8 (14 %) la oportunidad en los pagos; y 8 más (14 %) indicaron que se debe brindar mayor claridad en los criterios que brindan.

De la lectura de comentarios de los funcionarios, deben llevar a la reflexión respecto del actuar de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos:

*“Tiempo que toman en pagar un nombramiento. A veces le pagan a uno hasta dos meses después de que realizó en nombramiento. Se debe mejorar la coordinación entre unidad de Recursos humanos de diferentes establecimientos, y tiempo de procesamiento de acciones de personal”.*

*“Podrían evacuar las dudas de los funcionarios, y por parte de la jefatura de recursos humanos ser un poco más considerada, y explicar mejor las dudas!”.*

*“Que reciban documentos al menos 2 veces por semana. Que contesten el teléfono”.*

En el documento “Una Caja Costarricense de Seguro Social Renovada Hacia el 2025”, se estableció la visión desde la perspectiva del recurso humano institucional, en la cual se señaló:

*“Los trabajadores de la C.C.S.S. están bien informados y altamente capacitados para brindar servicios de calidad; son personas dinámicas, creativas y dispuestas a trabajar en equipos multidisciplinarios, comprometidas con la mejora continua y la excelencia de los procesos en que participan y que atienden a los usuarios de los servicios con cortesía, calidez y diligencia, dándole a la institución un rostro humano en cada contacto con la población. Además de un salario justo y competitivo, de acuerdo con su formación, destrezas, responsabilidades y experiencia, valoran el acceso a nuevas formas de incentivos no monetarios. Igualmente, tienen gran interés en mantener un balance entre su vida laboral, personal y familiar, y aspiran a que la institución se preocupe y colabore con ello”.*

Además, dentro de los lineamientos estratégicos se definió:

*“Instaurar un código de ética que tenga como ejes clave el respeto a la dignidad de los usuarios y compañeros de trabajo, la solidaridad y la honestidad”.*

La Política Institucional para la Gestión de las Personas, indica como uno de sus ejes transversales, los siguientes:



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

*Orientación al usuario: La persona trabajadora de la Institución, debe mantener una actitud permanente de servicio, orientada a comprender y satisfacer las necesidades de los usuarios (incluidas las no expresadas) de forma proactiva. Lo anterior le permitirá proponer y atender cualquier variación en las condiciones del servicio que tenga como objetivo la mejora en la prestación de estos.*

*Buen trato: Las personas trabajadoras de la CCSS orientarán sus actuaciones a satisfacer las necesidades de los usuarios, de forma oportuna y diligente; de manera que contribuya a la calidad, calidez y humanización de los servicios prestados.*

El Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el capítulo II “Deberes Éticos del Servidor Público de la C.C.S.S.”, artículo 17, señala:

*“El servidor de la Caja debe ser justo, cuidadoso, respetuoso, amable, culto y considerado en su relación con los usuarios, con sus jefes, con sus subalternos y con sus compañeros. Debe comprender que su condición de empleado institucional implica asumir la más alta y delicada responsabilidad ciudadana que le encarga la institución para el servicio de la colectividad”.*

Asimismo, uno de los pilares del decálogo institucional sobre la calidez que impulsa el Programa Humanización de los Servicios, refiere:

*“Procurar en cada atención ofrecer una esperanza a cada persona que acude a los servicios de la Institución, en pro de mejorar el trato y la calidez humana que demandan los usuarios de nuestro servicio institucional”.*

Los resultados expuestos obedecen a varios aspectos, entre los cuales podríamos señalar la ausencia de programas orientados a la interiorización del concepto de calidad y calidez de los servicios ofrecidos a los usuarios, del concepto de calidez de los funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, cargas de trabajo, falta de capacitación técnica que permita la uniformidad de criterio, así como poca apertura para atender consultas de los funcionarios de la institución.

La Licda. Evelyn Cordero Marín, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, manifestó con respecto al motivo por el cual requiere fortalecerse el servicio en cuanto a aspectos de calidez humana y calidad, lo siguiente:

*“Por el exceso de trabajo y querer sacar el mismo de forma oportuna, y el manejo de estrés constante por parte de todo el personal de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos. Si bien es cierto no es una justificación de peso, sin embargo, somos humanos y en ocasiones, esto puede afectar la forma en que se atiende a los funcionarios. Se conversará con los compañeros, para dar un mejor servicio.”.*



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

La ausencia de programas orientados a la atención con calidad y calidez de los usuarios podría ocasionar que los procesos sustantivos y de apoyo que se brindan en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos generen un clima organizacional inadecuado, que se vean afectados en cuanto a la calidad de los servicios, suficiencia y optimización de los resultados, lo anterior, en detrimento del mejoramiento continuo que debe prevalecer en la institución. Además, la ausencia de acciones proactivas, de un lugar adecuado, y de supervisión sobre la atención brindada, eventualmente ocasionaría que el personal descuide la calidad del trato con el usuario demandante de servicios oportunos y de atención personalizada.

## **CONCLUSIONES**

La Caja Costarricense de Seguro Social tiene regulados los procedimientos para los nombramientos de personal, no obstante, el estudio reflejó nombramientos interinos en los que no se desarrolló un procedimiento de reclutamiento y selección, sino que se hicieron de forma directa, lo que aunado a las deficiencias presentadas en los procesos de recursos humanos, revelan un débil ambiente de control. En términos generales, se considera que los titulares de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y Jefaturas de Servicio, no han adoptado acciones para fortalecer las actividades de la gestión y administración del capital humano, por lo cual, la gestión desplegada en cuanto al sistema de control interno para el manejo de los recursos humanos, no ofrece una garantía razonable de que se esté efectuando un eficiente uso de los recursos públicos, siendo necesario adoptar acciones dirigidas a superar las situaciones descritas.

Los resultados del estudio también evidencian que no existe una práctica administrativa por parte de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos para la revisión permanente de la planilla salarial, a través de los medios oficiales dispuestos con la emisión de los reportes obligatorios para esos efectos, y en los casos en que si se ejecuta dicha revisión se observan debilidades en la calidad de los pagos, debido a una serie de inconsistencias detectadas por este Órgano de Control en planillas que se encuentran revisadas; aspecto que debe ser considerado por la Administración Activa como un factor de riesgo exponencial, debido a la gran cantidad de recursos económicos que se destinan al pago de salarios.

En este sentido, en el Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, se han cancelado ₡607.481.250,80 (seiscientos siete millones, cuatrocientos ochenta y un mil, doscientos cincuenta colones, con 80 céntimos), los cuales no han sido revisados siguiendo el "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial", lo que podría generar pagos improcedentes a funcionarios, afectando los intereses financieros de la institución.

Preocupa a este Órgano de Control que las debilidades señaladas en el presente estudio, propicien el pago de salarios a funcionario de forma improcedente derivadas de errores humanos ó en un escenario pesimista, esas debilidades sean utilizadas para pagar de forma dolosa salarios e incentivos para sí o terceras personas, sobre todo considerando que se evidenció pagos de más de ₡28.602.57 (veintiocho mil, seiscientos dos colones con cincuenta y siete céntimos), pagos de menos por ₡103.198,78 (ciento tres mil, ciento noventa y ocho colones, con setenta y ocho céntimos), pendientes de rebajar por ₡122.137,07 (ciento veintidós mil, ciento treinta y siete colones con siete céntimos), así como falta de documentación

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 46 de 52

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



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



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

probatoria en el control de cambios aportados por ₡2.663.713,97 (dos millones, seiscientos sesenta y tres mil, setecientos trece colones con 97 céntimos), y pagos sin autorización por parte de la Autoridad Superior ni la Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, por ₡614.283,05 (seiscientos catorce mil, doscientos ochenta y tres colones con 05 céntimos).

Se observó que en actividades sustantivas de recursos humanos (administración salarial, revisión de planillas, cumplimiento de pólizas de fidelidad del personal, declaración de la situación patrimonial a la Contraloría General de la República, y control de vacaciones), se presentan incumplimientos de los lineamientos y disposiciones que regulan y controlan esas materias, propiciando pagos inadecuados, otorgamiento de beneficios de forma incorrecta y afectación del patrimonio institucional, sin que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos ejecute las acciones que correspondan con el objeto de ajustar dichas conductas.

Finalmente, las consultas al personal sobre la calidez humana y calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, específicamente en cuanto a la amabilidad en el trato y cortesía con que atienden al personal, la agilidad y oportunidad para realizar los trámites de pago y la apertura o disponibilidad para atender consultas de los funcionarios, demuestran que se debe mejorar en esos aspectos, al determinarse que el 30% de los funcionarios está insatisfecho, el 28.6 % opina que la calidad del servicio es de regular a mala, el 23 % señaló que se debe mejorar la agilidad para los trámites de pago, mientras que un 14% señaló que la amabilidad y gentileza, atención o trato y un 14 % manifestó que se debe brindar mayor claridad en los criterios que brindar al personal.

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

## **RECOMENDACIONES**

### **AL DR. ARMANDO VILLALOBOS CASTAÑEDA, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. Conformar un grupo de apoyo para que en coordinación con la Supervisora Regional de Recursos Humanos, se inicie un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas que ejecuta la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Centro de Salud, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades en la ejecución y control de los procesos de reclutamiento y selección del personal, no conformación de los registros de elegibles, de conformidad con lo expuesto en el hallazgo 1 de este informe.





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

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

-Analizar las causas que motivaron nombramientos de personal evidenciados en el presente informe, los cuales se efectuaron al margen de la normativa institucional que regula los nombramientos interinos de estos grupos ocupacionales.

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

**Plazo: 9 meses.**

**A LA DRA. GABRIELA SÁNCHEZ CERVANTES, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DEL ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

2. En coordinación con la Administración, se inicie un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas que ejecuta la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Centro de Salud, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades en la revisión de la nómina salarial, en los procesos de control y disfrute de vacaciones, cumplimiento de pólizas de fidelidad del personal, declaración de la situación patrimonial a la Contraloría General de la República, necesidad de mejorar la calidez y calidad de los servicios brindados, de conformidad con lo expuesto en los hallazgos 2, 3, 6, 7 y 8 de este informe respectivamente.

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

- Disponer de un sistema el control interno para la gestión de las vacaciones de los funcionarios, dirigido a mejorar el registro, control y supervisión, disponiendo de roles o de otros mecanismos que minimicen la acumulación de vacaciones, en función de que las mismas se aprovechen en el descanso físico y mental requerido para mejorar el desempeño de las funciones.
- Revisión de la planilla salarial de conformidad con el “protocolo de calidad de la nómina salarial”, y la periodicidad máxima que tienen estos personeros para revisar la planilla salarial, según lo señalado en el hallazgo 2.
- Implementar controles que permitan asegurar que el personal del Área de Salud que, de conformidad con lo establecido en la normativa debe cumplir con el pago de pólizas de fidelidad, así como reportar su situación patrimonial ante la Contraloría General de la República, cumplan con lo establecido en la normativa.





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

- Analizar el caso evidenciado en el Hallazgo 8 del presente informe, que permita mejorar el clima organizacional y la percepción de los usuarios respecto de los servicios brindados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo.

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

**Plazo: 9 meses.**

**AL LIC. JORGE MORA ACUÑA, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

3. Analizar las causas que motivaron los pagos evidenciados en el hallazgo 4 y 5 del presente informe, relacionados con posibles pagos improcedentes e inconsistencias en el pago de salarios, así como de Dedicación Exclusiva y Carrera Profesional a funcionarios con perfiles no profesionales, y de tiempo extraordinario a jefaturas sin estar autorizadas. En el caso de detectar pagos inadecuados, irregulares o ilegales, proceder con la recuperación de las sumas actuando como en derecho corresponda. De los resultados obtenidos, implementar un plan de mejora.

**Plazo: 6 meses.**

**A LA LICDA. EVELYN CORDERO MARÍN, JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE SALUD SOLÓN NÚÑEZ DE HATILLO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. **En el plazo de 4 meses**, establezca un protocolo interno donde se incluya todos los aspectos necesarios, a fin de que se asegure el cumplimiento de la normativa que regula los nombramientos del personal de la institución, que permita corregir las debilidades y omisiones señaladas en el hallazgo 1 del presente informe, con respecto al establecimiento de políticas o lineamientos tendientes al cumplimiento efectivo del registro de elegibles en todos los Servicios médicos y administrativos, considerando además, la obligación de disponer de esos instrumentos, así como el deber de verificación y coordinación que le compete a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, aplicación de cursos de inducción y pruebas del EIS, entre otros, con el objetivo de que los nombramientos que se efectúen, estén amparados en el principio de legalidad, pertinencia, transparencia y libre acceso al empleo público.





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

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron con el Dr. Albert Méndez Vega, Asistente Médico de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, el Ing. Sergio Arauz Rodríguez, Coordinador del Área de Regional de Ingeniería y Mantenimiento, Región Central Sur, la Dra. Gabriela Sánchez Cervantes, Directora General del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, el Lic. Jorge Mora Acuña, Administrador del Área de Salud Solón Núñez de Hatillo, quienes manifestaron:

El Dr. Méndez, indica que con respecto a la recomendación 1, se abordará con supervisión regional del ente técnico correspondiente.

La Dra. Gabriela Sánchez, indica que en el Área de Salud de Hatillo se está abordando un estudio general de clima organizacional por parte del Grupo de Apoyo Técnico GAT.

Se revisan los plazos de las recomendaciones, se solicita ampliación de los mismos, los cuales son acogidos por la Auditoría.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

MBA. Keyna Arrieta López  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías  
**JEFE DE SUB ÁREA**

OSC/RJM/KAL/lba



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

## ANEXO 1

### Detalle de Acciones de Personal recibidas de forma posterior en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos Área de Salud Solón Núñez de Hatillo

Acción No.	Cédula	Nombre del Funcionario	Plaza	Motivo	Observaciones
9252956 J	503230071	Chavarría Abellan Elsa	20798	Sustitución por libre acumulado.	Nombramiento del lunes 17-4-17. Tachones en acción de personal (fecha de ubicación de escala). Recibido por UGRH 17-4-17.
9241645 J	503230071	Chavarría Abellan Elsa	13767	Sustitución por incapacidad	Acción de personal con tachones. Nombramiento del 30 a 31-3-17. Recibido por UGRH 19-4-17.
9252864 J	503230071	Chavarría Abellan Elsa	33340	Sustitución por incapacidad	Acción de personal con tachones. Nombramiento del 4 al 5-4-17. Recibido por UGRH 19-4-17.
9252902 J	503230071	Chavarría Abellan Elsa	33340	Sustitución por incapacidad	Acción de personal con tachones. Nombramiento del 16 al 19-3-17. Recibido por UGRH 19-4-17.
9252863 j	503230071	Chavarría Abellan Elsa	13760	Sustitución por PCGS	Acción de personal con tachones. Nombramiento del 21 al 21-4-17.
9252957 j	503230071	Chavarría Abellan Elsa	6330	Sustitución por libre acumulado.	Nombramiento del lunes 2-4-17. Tachones en acción de personal (fecha de ubicación de escala). Recibido por UGRH 17-4-17.
9252999 J	503230071	Chavarría Abellan Elsa	25057	Sustitución por PCGS	Acción de personal con tachones. nombramiento del 24-3-17.
9232020 j	503680012	Chavarría Ordoñez Arlene	13743	Sustitución por libre acumulado.	Nombramiento por libre acumulado a Auxiliar de Enfermería. Nombramiento del sábado 25-2-17. Tachones en acción de personal (fecha de ubicación de escala). Recibido por UGRH 15-3-17.
9232009 J	503680012	Chavarría Ordoñez Arlene	13743	Ingreso interino por ascenso	Rige del 14 al 19-3-17. Recibido en la UGRH el 5-4-17. Con tachones en fecha ubicación escala.
9217409 J	116130995	Fallas Aguilar Brenda	13799	Ingreso interino por vacaciones	Nombramiento del 10 al 19-4-17, Acción de personal recibida en la UGRH el 17-4-17.
9217408 J	116130995	Fallas Aguilar Brenda	13799	Ingreso interino por Incapacidad	Nombramiento del 4 al 7-4-17, Acción de personal recibida en la UGRH el 17-4-17.
9252867 J	113160403	Fernandez Molina Wagner	33340	Ingreso interino por Incapacidad	Nombramiento del 10 al 12-4-17. recibido en la UGRH el 19-4-17.
9232004 J	114090423	Ortiz Gonzalez Roy	27128	Sustitución por vacaciones	Acción de personal sin firma de autoridad superior.
790108 J	113590301	Perez Blanco Alejandro	13863	Sustitución por ascenso interino del titular.	Nombramiento del 16 al 19-3-17, recibido en la UGRH 12-4-17. Se nombra como técnico 1 en laboratorio

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 51 de 52

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



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



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

Acción No.	Cédula	Nombre del Funcionario	Plaza	Motivo	Observaciones
790110 J	113590301	Perez Blanco Alejandro	13863	Sustitución por ascenso interino del titular.	Nombramiento del 27-3-17, recibido en la UGRH 12-4-17. Como técnico 1 en laboratorio.
790119 J	113590301	Perez Blanco Alejandro	13864	Sustitución por ascenso interino del titular.	Nombramiento del 5 AL 7-4-17, recibido en la UGRH 12-4-17. Como técnico 1 en laboratorio.
790107 J	113590301	Perez Blanco Alejandro	13863	Sustitución por ascenso interino del titular.	Nombramiento del 10 AL 30-4-17, recibido en la UGRH 12-4-17. Como técnico 1 en laboratorio.
790109 J	113590301	Perez Blanco Alejandro	23261	Sustitución por ascenso interino del titular.	Nombramiento del 20 al 26-3-17, recibido en la UGRH 12-4-17. Como diplomado en tecnologías en salud, ver si requisito.
9232354 J	111620403	Salazar Ramirez Mario	4142	Sustitución por vacaciones	Con tachones. Nombramiento del 21-3 al 2-4-17. Recibido UGRH 21-3-17.
9232371 J	111620403	Salazar Ramirez Mario	41222	Sustitución por ascenso interino del titular.	Nombramiento del 14 al 15-1-17. Pago inoportuno, sin sello de recibido UGRH.
9232382 j	111620403	Salazar Ramirez Mario	41222	Sustitución por incapacidad.	Nombramiento del 19 al 20-4-17. Sin sello de recibido UGRH.
9232372 J	111620403	Salazar Ramirez Mario	41222	Sustitución por vacaciones	Nombramiento del 25 al 26-2-17. Sin sello de recibido UGRH.
9232366 J	111620403	Salazar Ramirez Mario	13852	Sustitución por PCGS	Con tachones. Nombramiento del 3-4-17. Sin sello de recibido UGRH.
9232377 J	111620403	Salazar Ramirez Mario	41222	Sustitución por vacaciones	Nombramiento del 6 AL 16-4-17. Sin sello de recibido UGRH.
NA	111620403	Salazar Ramirez Mario	4142	Sustitución	Se cancela nombramiento del 20-3-17, sin que se encuentre en los documentos de cambio la acción de personal correspondiente, por dicho nombramiento se canceló €38.430,65, generando pago sin fundamento. Además, por dicho nombramiento no se le pagó el monto correspondiente a Dedic. Exclusiva Adicional Profesionales de Ciencias Médicas, generando posible pago de menos de €8454.5
9241972 J	1-0963-0893	Mora Castro Heylin	13895	Sustitución por PCGS	Sin firma de jefatura UGRH, por ser del mismo servicio UGRH.