



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

**AGO-256-2015**  
**24-09-2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó de conformidad Plan Anual de Trabajo del Área de Gestión Operativa, con el fin de evaluar el control interno aplicado en actividades sustantivas de recursos humanos, específicamente ubicación de la oficina evaluada, revisión de la calidad de la planilla salarial, control de vacaciones, capacitación, conformación de expedientes personales, asistencia y puntualidad de los funcionarios del Área de Salud de Santo Domingo de Heredia.

En la evaluación efectuada se determinó que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos dispone de dos funcionarias ubicadas en un espacio reducido con una bodega para archivar expediente, que por falta de espacio se archivan unos sobre otros, situación que no garantiza la seguridad de las funcionarias ante un evento natural.

Se observó que en las actividades sustantivas de recursos humanos, se están presentando incumplimientos en los lineamientos y disposiciones que regulan esta materia, la tramitadora es la responsable de revisar la nómina salarial de lo que ella misma realizó, no se indica la cantidad de documentos revisados ni el índice de los documentos aportados, se realizan anotaciones con lápiz o lapicero en las copias de las planillas, la administración no es informada de los errores detectados en la revisión de la planilla, y las acciones ejecutadas. Se determinó la necesidad de una actitud proactiva de las funcionarias la Unidad Gestión de Recursos humanos, de manera que se implementen controles cruzados, con los Servicios del Área que permitan detectar posibles situaciones irregularidades o incumplimiento de los procesos establecidos.

Se evidenciaron debilidades en el control ejercido para evitar la acumulación de periodos de vacaciones, debido que existen tres funcionarios que no han disfrutado oportunamente sus vacaciones, asistencia y puntualidad de los funcionarios y respecto al llenado de fórmulas para la solicitud de permiso.

En relación con la concesión de permisos, es importante destacar la ausencia de informes por parte de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos respecto a la cantidad de permisos que cada jefatura otorga a los colaboradores de manera que le permita a la Dirección y Administración General tomar las medidas que correspondan, aspecto que contribuye a la sana práctica Administrativa y al cumplimiento de la normativa establecida por la Institución.





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

AGO-256-2015  
24-09-2015

## AREA GESTIÓN OPERATIVA

### ESTUDIO ESPECIAL SOBRE LA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS EN EL ÁREA DE SALUD DE SANTO DOMINGO DE HEREDIA U.E. 2231

#### DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE

#### ORIGEN

El estudio se origina en atención al Plan Anual de Trabajo del Área de Gestión Operativa, apartado de actividades especiales.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia en la aplicación de los procedimientos de control interno en recursos humanos en el Área de Salud de Santo Domingo de Heredia, "Dr. Hugo Fonseca Arce".

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de la normativa permisos con /sin goce de salario.
- Constatar procedimientos de control para la asistencia y puntualidad.
- Evaluar la suficiencia de los controles de vacaciones del personal.
- Analizar la calidad de la planilla salarial (exactitud, pertinencia y aplicación de normativa) en los procesos de remuneración salarial.
- Determinar los mecanismos de supervisión ejercidos, respecto a la revisión de la nómina salarial.
- Verificar la aplicación de programas de capacitación para los funcionarios de Recursos humanos

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de las actividades ejecutadas por Oficina de Recursos Humanos en el periodo de Julio, agosto y setiembre 2014, en los siguientes aspectos: Control de Asistencia y puntualidad, permisos, vacaciones, planta física y calidad de la nómina salarial.

La evaluación se efectuó de conformidad con el Manual de Normas Generales para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



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

## METODOLOGÍA

- Entrevistas a los siguientes funcionarios del Área de Salud
  - Lic. Walter Madrigal Fonseca, Administrador a.i.
  - Licda. Patricia León León, Coordinadora de Gestión Recursos Humanos.
- Revisión de 26 expedientes de funcionarios contratados en el Área de Salud para verificar la correcta conformación del expediente de personal.
- Inspección física del Área de Recursos Humanos.
- Solicitud de información a los diferentes servicios médicos y administrativos del Área de Salud de Santo Domingo relacionado con Asistencia y Puntualidad.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de la Administración Pública.
- Ley General de Control Interno, N° 8292, del 27 de agosto 2002, publicada en la Gaceta N° 169, del 4 de setiembre de 2002.
- Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense del Seguro Social, Aprobado mediante Decreto No. 4 de 26 de abril de 1966.
- Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobado mediante artículo 20, sesión número 8161 del 21 de junio, 2007.
- Manual sobre normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009 del 6 de febrero del 2009.
- Normativa de Relaciones Laborales, octubre del 2012
- Protocolo Control de Calidad de la Nómina Salarial Ordinaria de la C.C.S.S. a nivel local, julio 2009

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley N° 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 (...).”*



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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA REVISIÓN DE LA PLANILLA SALARIAL

Se determinó que el personal competente de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Santo Domingo, ha revisado la totalidad de la planilla salarial en 2014, de conformidad con el "Protocolo de revisión de la calidad de la nómina salarial", establecido por la Dirección de Administración y Gestión de Personal, mediante oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre del 2011.

De la documentación aportada, se determinó que el proceso de revisión de la planilla salarial presenta, a la fecha de esta evaluación, un grado de avance de un 100%. No obstante se evidenció que:

- a. No se indica la cantidad de documentos revisados ni el índice de los documentos aportados.
- b. Se realizan anotaciones con lápiz o lapicero en las copias de las planillas.
- c. No se realiza un informe a la Administración de los errores detectados en la revisión y las acciones ejecutadas.

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

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

La Ley Nº 8292 "Ley General de Control Interno", en su artículo 8 y 10 en el cual indica:

*"(...) Artículo 8 - Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*

- *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- *Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico (...)"*
- *"(...) Artículo 10-Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento."*



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

Sobre los aspectos señalados la Licda. Patricia León León, coordinadora de la oficina de Recursos Humanos de ese centro asistencial, manifestó que no es costumbre realizar informe a la Administración de los errores detectados y brindar detalles de la revisión. La oficina dispone únicamente de dos funcionarias para realizar los trámites del personal del Área. En caso de detectarse algún error, se procede a realizar de una vez el ajuste respectivo, los errores detectados son anotados en la planilla.

Esta situación no garantiza que la Administración tenga conocimiento de los errores en los pagos ejecutados por conceptos salariales, en cuanto a la calidad del pago, exactitud, pertinencia y legalidad de cada uno de ellos. Además, generando un debilitamiento del sistema de control interno y un incumplimiento del marco normativo.

## 2. SOBRE EL CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

El Área de Salud de Santo Domingo dispone de reloj marcador de huella dactilar para el control de la asistencia de los funcionarios que no gozan del beneficio de exoneración de marca. La oficina de recursos humanos emite los reportes a cada jefatura para la revisión correspondientes.

### 2.1 Del control interno ejercido en los documentados para solicitar permisos.

Se evidenció que las jefaturas del Área no ejerce un control efectivo sobre las justificaciones presentadas por los funcionarios, cada jefatura adjunta al reporte de marca las justificaciones, sin embargo, en ocasiones la fórmula denominada "Permiso para ausentarse del trabajo" carece de la información solicitada que permita el control eficiente.

De la información analizada se evidenció lo siguiente:

a-Llegada tardía de la Sra. Ana Lorena en la boleta de justificación no se indica la hora esta fue localizada en el reporte de marca. La funcionaria dispone de un permiso temporal sin goce de salario.

b-La Sra. Ana Herrera Rodríguez confeccionó la boleta sin indicar hora de salida y regreso.

c- Rosa Rebeca Aguilar Arce, al solicitar el permiso del 29 de setiembre no indicó hora de salida y firma, el permiso solicitado del 30 de setiembre 2014 no indicó fecha y hora de salida.

d- El Sr. René Víquez Arrieta, funcionario de mantenimiento solicitó el 5 de setiembre permiso indicando la hora de salida pero no se indicó la hora de regreso.

e-La Sra. Francini Salas Espinoza no indicó las horas del permiso solicitado.

f- Las funcionarias Graciela Soto y Milena Umaña, no se localizó la justificación de la omisión de marca.

Tal como se detalla en el siguiente cuadro;



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

**CUADRO 1**  
**DOCUMENTACIÓN DE PERMISOS PARA**  
**AUSENTARSE DE LABORES**  
**ÁREA DE SALUD SANTO DOMINGO**

<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORARIO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Ana Lorena Soto Avilés Enfermería	5-9-2014 17-9-2014	LJ-7.4.pm- V. 7-3:pm	11:48 atrasos involuntarios -No indica la hora. El reporte marca 11:31am
Ana I. Herrera Rodríguez Enfermería	25-9-2014 26-9-2014	LJ-7.4.pm- V. 7-3:pm	No indica salida y regreso
Francini Salas Espinoza Secretaria Enfermería	22-9-2014	LJ-7.4.pm- V. 7-3:pm	Permiso discrecional no indica el tiempo del permiso
Rosa Rebeca Aguilar Arce Enfermería	29-9-2014 30-9-2014	LJ-7-4.pm- V. 7-3:pm LJ-7-4.pm- V. 7-3:pm	No indica hora salida -No indica fecha y documento del 29/9/2014 sin firma de la funcionaria.
Milena Umaña Villalobos REMES	18-9-2014	LJ-7-4.pm- V. 7-3:pm	Falta Justificación de Omisión de marca ingreso firmada por la funcionaria
Graciela Soto Barrantes REMES	23-9-2014	LJ-7-4.pm- V. 7-3:pm	Falta Justificación de Omisión de marca ingreso firmada por la funcionaria
René Víquez Arrieta Dirección Mantenimiento	5-9-2014	LJ-7-4.pm- V. 7-3:pm	La boleta indica salida 7: 00 am no se constató la hora de regreso.

**Fuente:** Información brindada por los Servicios boleta "Permiso para ausentarse del trabajo".

Lo antes señalado evidencia que la fórmula utilizada por los funcionarios para solicitar permiso para ausentarse del trabajo carece de la información necesaria para garantizar el control efectivo por parte de la jefatura respectiva y Oficina de Recursos Humanos.

La Ley General de Control Interno (Ley 8292, julio 2002) en el artículo 8 establece como responsabilidades de la Administración lo siguiente:

*"Concepto de sistema de control interno (...) a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información".*

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



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

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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en su capítulo V: Normas sobre sistemas de información, apartado 5.6.1 Confiabilidad lo siguiente:

*“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas...”*

Al respecto la Licda. Patricia León León informó a esta Auditoría lo siguiente:

*“Desde el mes de julio 2014, esta unidad traslada la responsabilidad de revisión de asistencia a la Jefaturas del Área, como parte de su Control Interno; teniendo que brindar en los primeros días del mes siguiente el Informe a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicando las faltas detectadas, así como las amonestaciones aplicadas ya que éstas están muy bien definidas (...). Esta Unidad ha comprobado por diversos motivos que las jefaturas adjuntan los comprobantes que sus colaboradores les entregan cuando han solicitado algún permiso; quedando muy claro que es responsabilidad y competencia de la misma que cada funcionario llene la solicitud de permiso y a su vez presente la justificante; ya que es parte del Control Interno que ellos deben de tener del correcto uso del tiempo contratado de sus colaboradores; recayendo en ellos el mal uso que se haga del mismo, ya que se tiene muy claro que son dineros de fondo público lo que ello manejan.”*

Es criterio de este Órgano de Fiscalización, que esta situación obedece a que no se está ejerciendo el control adecuado por parte de las jefaturas y supervisión de Oficina de Recursos Humanos a las solicitudes y justificaciones respectivas en las diferencias de marcas.

La falta de información en la solicitud de permisos y justificaciones propicia que el Área de Salud se encuentre ante un debilitamiento del control de la asistencia y puntualidad de los funcionarios, control que debe ejercer la jefatura del Servicio y la Oficina de recursos humanos.

## **2.2 Sobre los permisos otorgados por la jefatura.**

De la revisión efectuada a los permisos otorgados por las jefaturas en setiembre 2014, se evidenció un total de 81 permisos entre ellos discrecionales, citas médicas y permisos con goce de salario tal como se detalla a continuación:



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

**CUADRO 2**  
**PERMISOS PARA AUSENTARSE DE LABORES**  
**OTORGADOS POR LAS JEFATURAS DE SERVICIO**  
**Setiembre 2014**

SERVICIO	PERMISO	CITA	PCGS	CANTIDAD
	Discrecional	MEDICA		
Enfermería	9	14	1	24
Odontología	5	07	0	12
Laboratorio Clínico	1	0	5	06
Farmacia	2	0	8	10
Registros Médicos	0	10	5	15
Consulta Externa	12	1	0	13
Dirección Médica	0	1	0	01
<b>Total General</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>81</b>

**Fuente:** información tomada del "Cuadro control de asistencia" diaria por Servicio.

De lo anterior, la oficina de recursos humanos no lleva registro y control de los permisos otorgados por las jefaturas, únicamente se tramita el movimiento de personal cuando corresponde a permiso con o sin goce de salario. Se determinó que en el mes en estudio se otorgaron 29 permisos discrecionales, 33 permisos para asistir a citas médicas y 19 permisos con goce de salario que representa tiempo no laborado.

Esta Auditoría solicitó a la Licda. Nimsi Sánchez Hernández, Jefatura del Servicio de Enfermería, un consolidado de los permisos discrecionales otorgados durante el periodo 2014 evidenciando un total de 87 permisos bajo esta modalidad, 17 permisos con goce de salario y 152 por citas médicas.

Es criterio esta auditoría que la concesión de 81 permisos en un mes representan horas no laboradas por los funcionarios que están siendo pagadas. Cabe destacar que de la cantidad de permisos otorgados por las jefaturas no se evidenció en la oficina de recursos humanos informes o reportes que permitan a las autoridades superiores del centro médico conocer sobre la situación presentada.

La Ley General de Control Interno en el Artículo 12.- Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno establece:

*"En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades".*





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

Asimismo el Artículo 17.- Seguimiento del sistema de control interno dispone:

*“Entiéndese por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.*

*En cuanto al seguimiento del sistema de control interno, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, los siguientes:*

*“a) Que los funcionarios responsabilizados realicen continuamente las acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones. b) Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable”.*

La Junta Directiva de la Institución en el 14 de octubre de 2010 en la sesión **Nº 8472** aprobó la propuesta de “Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros de la Caja Costarricense de Seguro Social que en el Lineamiento 1, establece:

*“Utilización eficaz y efectiva de los recursos financieros, acorde con los objetivos y actividades prioritarias y a los fondos disponibles”.*

Lo anterior obedece a que la oficina de recursos humanos no lleva el control o estadísticas de los permisos otorgados por las jefaturas del Área que le permita informar tanto a la Dirección y Administración General del centro médico. Si bien es cierto, una vez revisado los reportes de marcaciones cada jefatura remite el cuadro de asistencia diaria a la oficina de recursos humanos, los documentos de respaldo son custodiados por estas sin contar con la supervisión y control de la oficina competente.

La ausencia de reportes que garanticen el control de la cantidad de permisos que se otorgan a los funcionarios debilita el sistema de control interno y propician el incumplimiento de la normativa institucional, a la vez que dificulta la sana administración de los recursos financieros, en apego a los principios de economía y eficacia en el uso de los recursos públicos, con el fin de obtener el equilibrio financiero.

### **2.3 Del control de permisos Discrecionales.**

En la revisión de los permisos discrecionales otorgados a los funcionarios por las jefaturas, se determinó la necesidad de fortalecer el control interno, debido que se detectaron inconsistencias en la información al momento de otorgar el permiso.



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

En las fórmulas diseñada para solicitar el permiso, la jefatura no indica bajo que condición otorga el permiso, ni el sustento legal para hacerlo; en otros solo indica permiso discrecional y la boleta del permiso no indica hora de salida o regreso, limitando conocer la cantidad de horas otorgadas, situación que se encuentra al margen de las regulaciones establecidas. (Ver anexo 1)

La Ley General de Control Interno en el artículo 8.- Concepto de sistema de control interno dispone:

*“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información y d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en su capítulo 1V y V: Normas sobre Supervisión constante en el artículo 4.5.1 y sistemas de información, apartado 5.6.1 Confiabilidad lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.*

*La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas...”.*

Las Normas de Relaciones en el artículo 46, establecen que el permiso discrecional se otorgará el tiempo prudencial y bajo la responsabilidad de la jefatura, esta no exime el respectivo control.

La Licda. Patricia León León, manifestó verbalmente a esta Auditoría que la demanda de trabajo que realiza la oficina con únicamente dos funcionarias, es tal, que no les permite revisar y archivar toda la documentación que se genera de la concesión de permisos y revisiones de marcas.

En la entrevista aplicada la Licda. Patricia León manifestó lo siguiente: *“...en las bitácoras de las anotaciones de las supervisiones sorpresivas a los diferentes servicios la Dirección y la Administración indican el “cumplimiento correcto de los horarios contratados”.*

El otorgamiento de permiso sin el debido control, podría convertirse en una eventual complacencia por parte de las jefaturas del Área de Salud, incumplimiento de las normas establecidas y afectación del patrimonio institución porque se cancela horas no laboradas por parte de los funcionarios.



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

### 3. DISFRUTE OPORTUNO DE VACACIONES

Efectuado el análisis en relación al periodo acumulado de vacaciones de los funcionarios se determinó que de los 125 funcionarios que integran la planilla salarial del Área de Salud de Santo Domingo, tres de ellos no han disfrutado oportunamente sus vacaciones, como se muestra a continuación:

#### CUADRO 3 FUNCIONARIOS CON PERÍODOS DE VACACIONES PENDIENTES

##### ÁREA DE SALUD DE SANTO DOMINGO CLINICA DR. HUGO FONSECA ARCE AL 23 OCTUBRE 2014

NOMBRE	CÉDULA	FECHA VACACIONES	Nº DE PERÍODOS PENDIENTES	TOTAL DE DÍAS PENDIENTES
Víctor Gutiérrez Quesada	104620602	13/06/1985	2012-2013	9
			2013-2014	30
Fernan Robles Quirós	105780694	13/06/1985	2012-2013	9
			2013-2014	30
María del Carmen González Villar	205140122	04/09/2003	2012-2013	3
			2013-2014	30

Fuente: oficina de recursos humanos

Lo antes señalado, evidencia inadecuado control del disfrute oportuno de vacaciones, debido a que existen funcionarios que aún disponen de periodos pendientes de disfrutar, situación que es contraria a las normas establecidas sobre disfrute oportuno de vacaciones.

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

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

El Manual para el Trámite de Disfrute y Pago de Vacaciones de los Empleados de la CCSS en el Capítulo II artículo 11 “Acumulación de Vacaciones” señala:

“11.1- En términos generales es prohibido por ley la acumulación de vacaciones. No obstante, solamente en casos de excepción, cuando el trabajador desempeñe labores técnicas, de dirección u otras análogas que dificultan especialmente su reemplazo, o cuando la residencia de su familia queda situada en un lugar apartado de donde presta sus servicios, pueden acumularse las vacaciones de un año con las del siguiente, con la salvedad de que tal circunstancia tiene como límite hasta dos períodos acumulados a la vez, en otras palabras, no puede acumularse simultáneamente más de dos períodos de vacaciones”





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

La Licda. Ana Patricia al respecto manifestó:

*El Dr. Víctor Gutiérrez cuenta actualmente con 9 días del período 2012-2013 y el período 2013-2014 lo cumplió en junio, la Dirección Médica y el Coordinador de Consulta Externa, le realizaran un plan de acción para disminuir sus saldos de vacaciones. El Dr. Fernán Robles es el único médico especialista lo que provoca que al estar constantemente de vacaciones afecta la prestación del servicio, sus vacaciones acumuladas viene desde que el inicio labores en el área por cuanto él es médico también en el Hospital México, lo que provoca mayor dificultad en la coordinación en el disfrute de las mismas. El Dr. Robles tiene una programación de vacaciones para el mes de noviembre y diciembre 2014; y a la vez la Dirección Médica y el Coordinador de Consulta Externa, le realizaran un plan de acción para disminuir sus saldos de vacaciones. La Dra. María González tiene pendiente de disfrutar 11 días del período 2012-2013, las cuales tiene programado para el mes de diciembre disfrutar del 22/12/2014 al 13/01/2015 un total de 14 días, cancelando 2012-2013 y iniciando el 2013-2014.”*

Es criterio de esta auditoría que acumular vacaciones se debe a debilidades en el control ejercido sobre los mecanismos de control y supervisión aplicados por la administración activa, para garantizar el otorgamiento oportuno de vacaciones.

El inoportuno disfrute de vacaciones, como resultado de la acumulación de periodos, podría afectar las condiciones laborales y de salud de los funcionarios, por cuanto no permite el descanso físico y mental requerido para mejorar el desempeño de las funciones propias de su trabajo, creando funcionarios indispensables al no permitir una rotación de las labores entre el personal.

#### **4. DEL PLAN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

Se determinó que las funcionarias de recursos humanos no disponen de un plan de capacitación para el desarrollo de sus labores, no han recibido capacitación formal que permita potenciar sus capacidades en esta materia. Las capacitaciones se desarrollan en reuniones que organiza la Dirección Regional con personal de la Dirección Administración y Gestión de Personal, situación que es contraria a las normas establecidas en esta materia.

Al respecto la Licda. Ana Patricia León León, Coordinadora de Unidad de Gestión de Recursos humanos se refirió a: “Las capacitaciones se concentran en las “explicaciones” superficiales que realizan en las reuniones de la Red Nacional de Recursos Humanos, donde dan por un “hecho” que se encuentran capacitados los funcionarios (...) En resumen estas reuniones son realmente conversatorios de temas y sistemas que se deben implementar en las oficinas de Recursos Humanos”.

El Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, en su artículo 4 establece que:



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

*“Los centros de trabajo realizarán aquellas actividades de capacitación que respondan a una determinación de necesidades y a un plan de capacitación local. La responsabilidad de velar porque esto se cumpla es del director del establecimiento o dirección de sede. (...)”.*

La Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte mediante oficio D.R.S.S. C.N.- 0247-14 del 29 de enero del 2014, comunicó el cronograma anual de las reuniones de recursos humanos, a realizarse en la Sede de la Regional. Con horario de 8:00 a 3:00pm. De la información se evidenció cuatro reuniones programadas, en el cual designó aproximadamente una hora para cada tema.

La carencia de un plan de capacitación basado en un diagnóstico de necesidades, evidencia debilidades en la gestión por parte de la Administración Activa del centro médico, en virtud de que no se conoce las necesidades reales de las funcionarias, lo cual podría generar el detrimento de los conocimientos y destrezas y por ende afectar los servicios que brindan a la Institución.

## 5. CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE

Se determinó la existencia de debilidades de control interno en la conformación del expediente, debido que el total de la muestra de expedientes analizados se encontraba sin la foliatura correspondiente, aspecto que se contrapone con las normas establecidas.

La Ley General de Control Interno (Ley 8292, julio 2002) en el artículo 8 establece como responsabilidades de la Administración lo siguiente:

*“Concepto de sistema de control interno (...) a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información”.*

*Por otra parte las Normas de Relaciones Laborales en el artículo 102, establece que:*

*“El expediente deberá ser debidamente foliado y estar ordenado en forma cronológica. Se entenderá por debidamente foliado que la documentación lleve un orden numérico ascendente, de izquierda a derecha”.*

Al evidenciar expedientes personales sin el foliado correspondientes hace presumir a esta auditoría que no es práctica común de las funcionarias de la Oficina de Recursos Humanos foliar los documentos que se generan de cada trámite realizado y archivado en el expediente.

La documentación que se genere de la gestión de contratación del personal y otros trámites, debe ser evidenciada en el respectivo expediente y contar con el foliado correspondiente ya que los mismos respaldan y garantizan la ejecución de un adecuado control del expediente de personal.





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

## 6. UBICACIÓN FÍSICA DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

La Unidad Gestión de Recursos Humanos está ubicada contiguo a la Dirección y Administración General, conformada por dos funcionarias ubicadas en un espacio reducido de aproximado de 15 metros, con dos escritorios y un espacio para bodega. En la bodega se ubican dos estantes con expedientes personales pasivos y activos estos son estibados unos sobre otros que representan un riesgo para la salud de las funcionarias. (Ver anexo 2)

El Reglamento de Seguridad e Higiene de Trabajo. De las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo en el artículo 10 establece que:

*“Los locales de trabajo deberán llenar, en lo relativo a ubicación, construcción y acondicionamiento, los requisitos de seguridad e higiene que demanden la seguridad, integridad, salud, moral y comodidad de los trabajadores y cumplir, en especial, lo que establecen el presente Reglamento y cualesquiera otras disposiciones reglamentarias sobre la materia”.*

La Licda. Patricia León León, coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos manifestó que el espacio es tan reducido que no tiene a donde ubicar más expedientes, aún cuando los estantes se encuentran asegurados puede colapsar y los expedientes caer.

La ausencia de un espacio adecuado y seguro pone en riesgo la salud de las funcionarias de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos ante un eventual accidente de cualquier naturaleza. De manera, que la protección de las funcionarias es de suma importancia y evita que la institución enfrente demandas por riesgos del trabajo de ahí sobre la importancia que ésta sea mejorada en materia de infraestructura tendiente a buscar la satisfacción y seguridad para evitar los riesgos laborales que representan para las funcionarias.

## CONCLUSIONES

Siendo que el pago de salarios representa una de las mayores erogaciones de la Institución, es necesario fortalecer los mecanismos de control preventivo, correctivo, a fin de disponer de una garantía razonable, de que se comunican y subsanan los errores detectados en la revisión de la nómina salarial.

Los resultados en la revisión de actividades sustantivas de recursos humanos tales como, control de vacaciones, conformación de expediente de personal, administración salarial, control de asistencia y puntualidad de los funcionarios, se están presentando incumplimientos en los lineamientos y disposiciones que regulan estas materias, propiciando el debilitamiento de los procedimientos de control interno establecidos, evidenciando las necesidad de accionar y mejorar la labor encomendada.



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

La Administración General no ha gestionado o coordinado las capacitaciones correspondientes de manera que las funcionarias de la oficina de Gestión de Recursos Humanos no están recibiendo la capacitación requerida para desarrollar sus labores.

Respecto a revisión de expedientes personales, se determinó que los mismos no se ajustan a la conformación y contenido del mismo, dado que carecen del aspecto básico de foliado.

Respecto a la Infraestructura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, al ser un recinto laboral las condiciones que presentan influye sobre la imagen institucional y la seguridad de los que en ella laboran, de ahí la importancia que ésta sea mejorada en materia de seguridad y comodidad tendiente evitar accidentes laborales.

## RECOMENDACIÓN

### A LA ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA DE SALUD DE SANTO DOMINGO

1. Que el Área de Recursos Humanos analice el proceso de revisión de la planilla salarial considerando los aspectos señalados en el hallazgo 1 de este informe, con el fin de evitar los errores detectados en la revisión de dicha planilla. **Plazo de cumplimiento: 2 meses.**
2. Instruir a las funcionarias de Recursos Humanos del centro asistencial para que implementen controles cruzados con las jefaturas de servicio, los cuales permitan detectar en tiempo, las posibles situaciones irregulares sobre asistencia y puntualidad de los funcionarios. **Plazo de cumplimiento 1 mes.**
3. Que la jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, en coordinación con las jefaturas de servicios del Área de Salud, elaboren un plan de vacaciones tendiente a establecer un mecanismo de control, con el fin de garantizar el disfrute oportuno del beneficio de vacaciones de los funcionarios del Área de Salud, para ello deberá considerar al menos en cada unidad, un cronograma de disfrute de vacaciones, plazos, responsables, días pendientes. **Plazo de cumplimiento 1 mes.**
4. Que la jefatura de Gestión de Recursos Humanos establezca controles en la conformación documental del expediente personal, con el fin que se cumpla con los requerimientos establecidos por la normativa vigente, tales como foliados, debido llenado de documentos entre otros.
5. Que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, elabore un cronograma de actividades y funcionarios responsables, a fin de que se analice cada una de las debilidades evidenciadas en esta evaluación y se ejecuten las acciones administrativas que correspondan. Asimismo, la Administración fortalezca actividades de supervisión, control y evaluación de los procesos de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos requiriéndole informes periódicos, con el objetivo de que documente, analice e implemente planes de mejoras. **Plazo de cumplimiento 1 mes.**





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

## A LA DIRECCIÓN GENERAL MÉDICA DEL ÁREA SALUD DE SANTO DOMINGO

6. Que la Dirección General Médica, proceda solicitar y coordinar con la Comisión de Capacitación de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, las necesidades de capacitación que requieren los funcionarios del Área de Recursos Humanos del Área de Salud de Santo Domingo, con el fin de fortalecer los procesos de trabajo que realizan dichos funcionarios en su operativo diaria. **Plazo de cumplimiento: 1 mes.**
7. Que la Dirección General realice las acciones pertinentes para ubicar en otro lugar o acondicionar la actual bodega, donde se resguardan los expedientes personales, debido a que su espacio físico es reducido y con posibles implicaciones para la salud laboral de los funcionarios, por eventuales accidentes que podría generarse en la atención de dicho recinto. **Plazo de cumplimiento 3 mes.**

### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente estudio fueron comentados con el Dr. Marco Antonio Salazar Rivera, Director General, Licda. Ana Virginia Chacón Solano, Administradora, Lic. Walter Madrigal Fonseca, Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Licda. Ana Patricia León León, coordinadora Unidad de Gestión de Recursos Humanos quienes manifestaron lo siguiente:

1. El marco de respeto como se realizaron las evaluaciones de la auditoria.
2. Las observaciones recomendadas son aportes importantes para corregir algunas inconsistencias que obedecen a la cotidianidad.
3. Al momento de la supervisión de la auditoria los informes de revisión de planillas fueron mostrados.
4. Con respecto al foliado de los expedientes por la cantidad de funciones, responsabilidades y la falta de recurso humano, actualmente se folean los expedientes de recursos humanos que se trasladan a otras unidades programáticas o que solicitan por alguna razón legal copia certificada de los mismos”.

### ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Maritza Alvarez Núñez  
**ASISTENTE AUDITORIA**

Lic. Oscar Luna Mora  
**JEFATURA DE SUBÁREA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE**

EAM/OLM/MAN/lba







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

**ANEXO 1**  
**ÁREA SALUD DE SANTO DOMINGO**  
**PERMISOS DISCRECIONALES-SEPTIEMBRE 2014**

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Carmen Sojo Valverde	1	Enfermería	Boleta indica de 7:00 a 11:50 am
Adriana Sánchez Cantillano	1	Enfermería	La boleta indica permiso discrecional de 7:00 a 11:30am
Paula Vásquez Villamizar	1	Enfermería	Solo se indica permiso discrecional
Francinie Salas Espinoza	1	Enfermería	Boleta indica permiso discrecional no indica salida o regreso.
Ana Herrera Rodríguez	4	Enfermería	En la boleta de permiso para ausentarse del trabajo no indica salida y regreso.
Fillen Chavarría Bolaños	1	Enfermería	Boleta indica permiso discrecional a las 12:md
M <sup>a</sup> Auxiliadora Ocampo Vargas	2	Enfermería	Boleta solo indica permiso discrecional
Yamilet Madrigal Calderón	1	Odontología	
Marco Vargas Villalobos	1	Odontología	Ausentarse a la 1:pm
Ruth Barrantes	1	Odontología	Resolver asuntos personales

FUENTE: Elaboración propia, expediente personal





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

## ANEXO 2.

### FOTOGRAFIAS ÁREA DE SALUD SANTO DOMINGO UNIDAD GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS "DR. HUGO FONSECA ARCE"

