



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

ATIC-244-2016
22-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2016 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la automatización de los procesos asociados a la gestión del Recurso Humano Institucional.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar que la Caja Costarricense del Seguro Social carece de un sistema de información que integre y automatice los procesos sustantivos relacionados con la gestión de Recursos Humanos Institucional, sino que por el contrario se dispone de diversas aplicaciones a nivel local y central, situación que afecta la estandarización del proceso, la calidad e integridad de la información, así como la seguridad y disponibilidad de la misma, en detrimento de la eficiencia y eficacia de las operaciones, y la continuidad del servicio.

En ese sentido, se evidenció que pese a las directrices emanadas de parte del Jerarca Institucional respecto al uso e implementación del Sistema Operativo Gestión de Recursos Humanos (SOGERH), aún existen unidades que no lo utilizan, no solo desatendiendo la instrucción del nivel estratégico, sino también afectando la integración y estandarización del proceso institucional.

Respecto de las herramientas de software detectadas adicionalmente al SOGERH, se detectó la falta de registro de las mismas dentro del Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI) y del Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), situación que limita el control interno, así como la gestión administrativa y contable asociada.

En torno al SILARH y 900100, resalta su obsolescencia tecnológica actual en afectación de la continuidad del servicio ante las vulnerabilidades de seguridad y funcionamiento a las que están expuestas por riesgos detectados y comunicados por los proveedores del software a través del cual fueron desarrollados.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización institucional ha solicitado a la Gerencia Administrativa, adoptar acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.



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

ATIC-244-2016
22-12-2016

ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO INSTITUCIONAL GERENCIA ADMINISTRATIVA U.P. 1104 - GERENCIA MÉDICA U.P. 2901

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2016, dentro de su apartado de estudios especiales.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión llevada a cabo por la Administración en relación a la automatización de los procesos asociados a la gestión del recurso humano institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los sistemas de información disponibles en las unidades de gestión de recursos humanos institucionales, sus funciones asociadas, así como su inclusión como parte del Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI) y en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM).
- Verificar los procesos de valoración de soluciones informáticas locales llevados a cabo por las autoridades institucionales a cargo de la Dirección Administración y Gestión de Personal, para su implementación a nivel de unidades de gestión de recursos humanos institucionales.

ALCANCE

El estudio comprende las acciones realizadas por la Gerencia Administrativa, Gerencia Médica y sus unidades adscritas, en cuanto a la utilización de herramientas de software que apoyan la gestión del recurso humano institucional durante el 2016.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República.





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

METODOLOGÍA

Para lograr el cumplimiento de los objetivos indicados se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Análisis de la información suministrada por 104 Unidades de Recursos Humanos, en respuesta a los oficios; 65441, 68028, 68128, 68129 y 68130.
- Consulta al Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI) y al Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM) respecto a los sistemas de información reportados por las unidades en respuesta a la solicitud formulada en los oficios 68128, 68129 y 68130; considerando solamente los aplicativos que apoyan la gestión de las Unidades de Recursos Humanos a nivel institucional.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de la Información (CGR), 2007.
- Normas Institucionales de TIC, 2012.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

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

LIMITACIONES



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

El desarrollo de la presente evaluación tuvo la limitación de no disponer de la información sobre la automatización de los procesos asociados a la gestión del Recurso Humano Institucional solicitado a la Dirección de Administración y Gestión de Personal mediante oficio 68128 de 23 de noviembre de 2016 y 68250 de 8 de diciembre de 2016, los cuales fueron requeridos oportunamente al Licenciado Guillermo Abarca Agüero, Director de la Dirección supra citada.

ANTECEDENTES

La Institución ha venido ejecutando procesos de automatización como respuesta al avance de las tecnologías de información y sus oportunidades.

En el tema de Recursos Humanos ha desarrollado sistemas de información los cuales permitan administrar y gestionar la información relevante sobre el personal, la cual pueda ser utilizada en la toma de decisiones y la gestión del control interno en la Institución.

En relación con lo mencionado en el párrafo anterior, la CCSS a través de la implementación del Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH) se ha preocupado por proveer a las Unidades de Gestión de Recursos Humanos de un sistema de información que permita mejorar las condiciones laborales en el aspecto técnico operativo de los controles generales, así como en la elaboración de documentos, sustituyendo, en la mayoría de los casos, el uso de las máquinas de escribir.

Adicionalmente, la Política Integral de Recursos Humanos: Gestión, Empleo y Salarios 2014, aprobada por la Junta Directiva de la Institución en el artículo 24 de la sesión 8694 del 13 de febrero de 2014, que en particular refiere:

3.4.4.2 Acciones estratégicas:

a) Implementar en la totalidad de unidades de Gestión de Recursos Humanos, pendientes de instalar, el Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH) de manera que se logre en el presente año, su uso y aplicación nacional."

Aun así se evidenciaron desarrollos locales de sistemas relacionados a procesos similares, los cuales se mencionan a continuación:

Sistema Integral Laboral de Recursos Humanos (SILARH)



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

El sistema de información SILARH fue desarrollado por un funcionario del Hospital San Juan de Dios en la década de los años noventa, en el lenguaje de programación FOX PRO con el objetivo permitir la impresión de las constancias salariales según los datos normados por la Institución.

Con el pasar del tiempo la unidad a cargo de la herramienta consideró oportuno el diseño de otro módulo de registro y control de uso de plazas, el registro y cálculo de tiempo extraordinario, entre otros, posteriormente se integraron todos los módulos de la herramienta bajo el nombre de *Sistema Integral Laboral de Recursos Humanos*.

Cabe mencionar que es utilizado por las Unidades de Recursos Humanos de ese mismo centro de salud y el Hospital Nacional de Niños con el fin de realizar acciones y movimientos de personal, reporte de tiempo extraordinario, reclutamiento y selección de personal, puntualidad y asistencia, presupuesto, incapacidades, plazas, vacaciones, constancias y certificaciones salariales, embargos, pensiones alimentarias y pago de carrera profesional.

En la actualidad, su motor de base de datos opera en Oracle 10g y el lenguaje de programación utilizado para su desarrollo es Developer 6i.

Sistema Local 900-100

El sistema local 900-100 tiene 16 años de existir en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla. Fue desarrollado en el año 2000 por un funcionario de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos en ambiente D.O.S. y base de datos FOX PRO 2.5.

De acuerdo con la Unidad de Recursos Humanos del Hospital Supra citado, la creación del programa, nace por necesidad del servicio en agilizar los procesos de esa unidad, anteriormente solo existía el registro mediante tarjeta física o documentos que constan en expediente personal. A partir de la implementación del sistema 900100, se minimiza el tiempo de respuesta a funcionarios de los servicios, así como, se agiliza el trámite en general de las funciones, cálculo de tiempo extraordinario y acciones de personal.

El sistema permite consultar salarios (escalas salariales, incentivos, entre otros); situación actual y propuesta del funcionario (números de plazas, puestos, fechas de nombramientos, fechas de pago, histórico, fecha ubicación escala y vacaciones); tiempo extraordinario (incluye hoja de cálculo de tiempo extraordinario, guardias y disponibilidades médicas, histórico, fechas de pago, otros). Sirve de referencia para todas las áreas del quehacer de Recursos Humanos (cálculos y consultas).

En la actualidad, su motor de base de datos opera en Visual FoxPro D.O.S y el lenguaje de programación utilizado para su desarrollo es FoxPro.

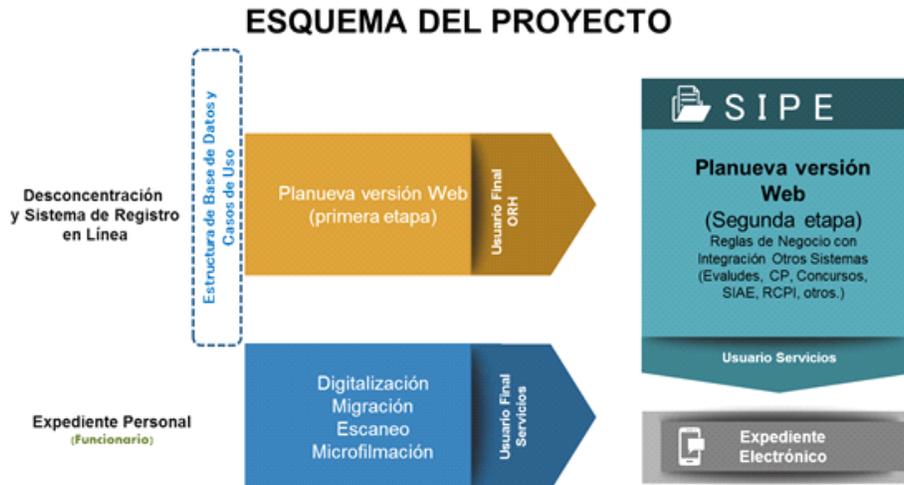


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
 Apdo.: 10105

PROYECTO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS EN LA CCSS (SIPE)

Por otra parte, la Dirección Administración y Gestión de Personal pretende desarrollar un sistema de gestión de las personas trabajadoras de la Institución, sustentado en una plataforma web, por medio de la cual disponer de un nuevo modelo de administración basado en la normativa vigente, adaptadas a las mejores prácticas.

Imagen 1
Esquema del proyecto para la gestión de las personas trabajadoras de la CCSS 2016



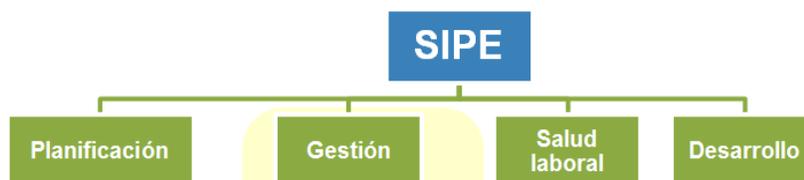
Fuente: Dirección de Administración y Gestión de Personal, Proyecto SIPE (Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadoras en la CCSS), 2016.

Dicho proyecto se denomina *Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadoras en la CCSS (SIPE)*, el cual considera preliminarmente cuatro grandes módulos, según el siguiente esquema:



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

Imagen 2 Módulos SIPE 2016



Fuente: Dirección de Administración y Gestión de Personal, Proyecto SIPE (Sistema Integrado de Gestión de las Personas Trabajadoras en la CCSS), 2016.

En ese sentido, su objetivo general y específico, señalan:

“...Objetivo General:

Desarrollar e implementar un sistema integrado de gestión de las personas trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social, mediante una plataforma web, que facilite la aplicación de pago de salarios, por medio del registro de datos desde la óptica de usuario final (autoservicio), la consulta del expediente laboral del funcionario e información histórica de planilla salarial.

Objetivos Específicos

- Digitalizar y migrar la información de los expedientes personales y planillas salariales de todas las personas trabajadoras de la institución, en los formatos actuales de imágenes, documentos y microfilm.*
- Desarrollar un portafolio de reglas del negocio basado en mejores prácticas en el tema de la gestión de las personas que se adapten a una plataforma web, a partir de las herramientas existentes: SPL y SOGERH.*
- Desarrollar una herramienta web de gestión local de recursos humanos, con visión de usuario final, que fortalezca el control y ejecución segura de todos los procesos de recursos humanos, que permita las validaciones necesarias para ejecutar el proceso de planillas institucional.*
- Revalidar el marco normativo que esté directamente relacionado con la gestión de pago y de manejo del expediente personal, para presentar las propuestas de ajuste correspondiente”.*



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

En el documento supra citado se describe un proyecto el cual pretende facilitar a través de los medios tecnológicos actuales la gestión de las Unidades Locales de Recursos Humanos de manera que puedan contar con la información necesaria para hacer más eficaz, oportuno y seguro el proceso de gestión local.

“(...) El proyecto comprende tres procesos que impactan en la gestión local como lo son:

- 1. Digitalización y migración de la información de los expedientes personales y planillas de todas las personas trabajadoras de la institución.*
- 2. Desconcentración del proceso de digitación de planillas a partir de la conversión del módulo de captura del sistema PLANUEVA, a una versión Web que permita mejorar la seguridad del proceso y a su vez la digitación desde el nivel local de todos los procesos de pago.*
- 3. Desarrollo a partir de la experiencia SOGERH, a una herramienta web de gestión local de recursos humanos, con visión de usuario final, que fortalezca el control y ejecución segura de todos los procesos de recursos humanos, que permita las validaciones necesarias para ejecutar el proceso de planillas institucional.*

La integración de estos procesos permitirá una mejora en la gestión local de las unidades de recursos humanos, que comprenderá entre otras cosas:

- 1. Una mejora en el manejo documental de los procesos de recursos humanos, a través de un replanteamiento de la gestión del Archivo Central y de la conformación y resguardo del expediente laboral de la persona trabajadora en la institución, así como de la información de las planillas históricas de la Institución, de manera que se pueda poner a disposición de las unidades de recursos humanos y de las personas trabajadoras.*
- 2. Permitir la captura de datos al sistema de pagos a través de una nueva plataforma, mediante el desarrollo de una versión web que permita mejorar la seguridad en el registro y envío de la información de pago, desde las unidades de gestión local de recursos humanos.*
- 3. Evolucionar a un concepto de gestión de recursos humanos de “autoservicio”, que permita la estandarización y regulación de los procesos propios de recursos humanos, mediante el desarrollo de una herramienta que facilite las actividades que intervienen en torno a la persona trabajadora, impacte directa o indirectamente el sistema institucional de pago (planilla) y que provea a la administración de información y trámite de pago de salarios, con mayores estándares de seguridad y oportunidad de los procesos. Como resultado de lo anterior, se conformará un expediente laboral electrónico, considerando especialmente, aspectos de resguardo, accesibilidad y mejora de la calidad de la información de los expedientes y la reducción del tiempo en tramitología (...)”*

HALLAZGOS



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

1. REFERENTE A LA AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS A NIVEL INSTITUCIONAL

Se determinó que la Institución no dispone actualmente de una herramienta tecnológica a nivel institucional que integre y automatice los procesos sustantivos relacionados con la gestión de Recursos Humanos, sino que por el contrario se evidencian alrededor de 28 aplicativos orientados a dicha gestión, tal y como puede verse a continuación:

Tabla 1
CCSS: Sistemas Locales de apoyo a la gestión de Recursos Humanos por Proceso, 2016

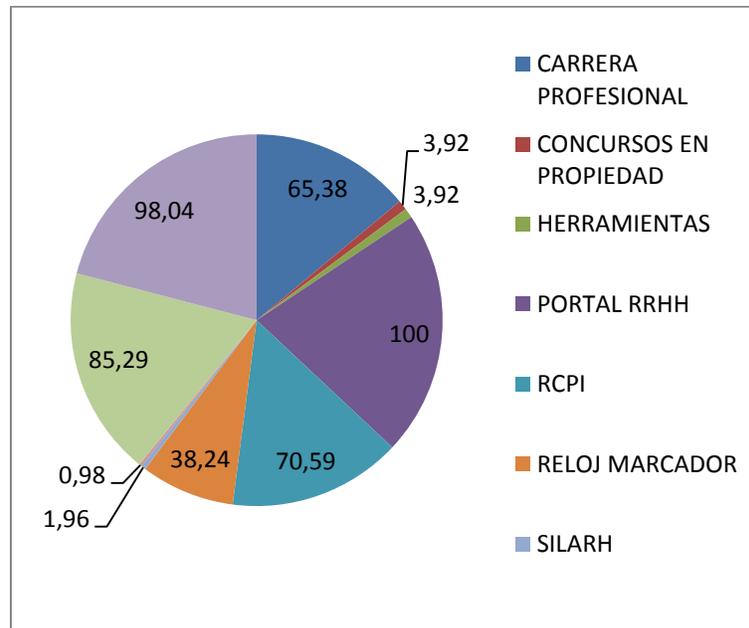
Proceso	Cantidad de Sistemas
Control de Asistencia	9
Gestión de Incapacidades	4
Gestión General RRHH	3
Estadísticas	2
Pago Planilla	1
Gestión Sentencias Judiciales	1
Nómina	1
Evaluación del Desempeño	1
Registro Oferentes	1
Pago Carrera Profesional	1
Confección constancias	1
Gestión de Guardas y Disponibilidades Médicas	1
Concursos en Propiedad	1
Gestión de Vacaciones	1
Total General	28

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información suministrada por la Administración. 2016

Como se desprende de la tabla anterior, existen 9 soluciones diferentes para el proceso de control de asistencia, 4 para gestión de incapacidades, 3 para gestión general de recursos humanos (Registra y controla los temas de trámite, confección de acciones, movimientos de personal, reportes de tiempo extra, vacaciones e incapacidades.), entre las que destaca el SOGERH que está definida oficialmente por la Junta Directiva, sin embargo, existen 2 sistemas de información que destacan con funcionalidades similares a éste, el SILARH y el Sistema 900 (ver anexo 1).



Gráfico 1
Porcentaje de uso de aplicativos en las Unidades de Gestión de Recursos Humanos 2016



Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información suministrada por la Administración. 2016.

Al respecto, cabe destacar que de 104 unidades un 98.04% (100) utiliza el *Sistema de Planillas*, el 100% (104) emplea del *Portal de Recursos Humanos*, un 85.29% (87) realiza la gestión del Recurso Humano mediante el *SOGERH*, el 70.59% (72) habilita las incapacidades mediante el uso del sistema desarrollado para tal fin, el 65.38% (68) emplea el *Sistema de Carrera Profesional*, el 38.24% (39) adquirieron un software para el control de asistencia y puntualidad, el 3.92% (4) implementó herramientas en apoyo a otros sistemas de información, esa misma cantidad también utiliza el sistema para los Concursos en Propiedad, un 1.96% (2) utiliza el Sistema de Información de Recursos Humanos (SILARH) desarrollado por el Centro de Gestión Informática (CGI) del Hospital San Juan de Dios y un 0.98% (1) utiliza el *Sistema 900* desarrollado por el CGI del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.

La Ley General de Control Interno (Ley 8292), en su artículo 8 señala como responsabilidad de la Administración la ejecución de acciones para “[...] Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”.



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

Adicionalmente, en su artículo 12, Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, menciona lo siguiente:

“[...] 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”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República en el apartado 5.9, respecto a las tecnologías de información, refieren:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR. (...)”

Esa misma norma indica en el apartado 2.1 Planificación de las Tecnologías de Información, lo siguiente:

“La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes.”

Adicionalmente en el capítulo 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI, indica:

“La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica. Para esa implementación y mantenimiento debe:

Adoptar políticas sobre la justificación, autorización y documentación de solicitudes de implementación o mantenimiento de TI.

b. Establecer el respaldo claro y explícito para los proyectos de TI tanto del jerarca como de las áreas usuarias.

c. Garantizar la participación activa de las unidades o áreas usuarias, las cuales deben tener una asignación clara de responsabilidades y aprobar formalmente las implementaciones realizadas.



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

- d. *Instaurar líderes de proyecto con una asignación clara, detallada y documentada de su autoridad y responsabilidad.*
- e. *Analizar alternativas de solución de acuerdo con criterios técnicos, económicos, operativos y jurídicos, y lineamientos previamente establecidos.*
- f. *Contar con una definición clara, completa y oportuna de los requerimientos, como parte de los cuales debe incorporar aspectos de control, seguridad y auditoría bajo un contexto de costo – beneficio.*
- g. *Tomar las previsiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos.*
- h. *Formular y ejecutar estrategias de implementación que incluyan todas las medidas para minimizar el riesgo de que los proyectos no logren sus objetivos, no satisfagan los requerimientos o no cumplan con los términos de tiempo y costo preestablecidos.*
- i. *Promover su independencia de proveedores de hardware, software, instalaciones y servicios.”*

Así mismo, en su apartado 2.1 Planificación de las tecnologías de información, se establece lo siguiente:

“La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes.”

Es criterio de este Órgano Contralor que la Institución carece de un sistema de información que automatice integralmente la gestión del recurso humano debido a la falta de materialización de una iniciativa orientada a brindar una solución tecnológica que involucre todos las actividades de gestión de las personas, el cual permita que los procesos sustantivos de recursos humanos se ejecuten en forma estandarizada a través de una herramienta única.

Si bien se ha planteado el Proyecto SIPE, el mismo debe formalizar sus etapas de planificación, analizar procesos, determinar requerimientos, diseñar la solución e implementarla, por lo tanto, a nivel central y



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

de las oficinas regionales encargadas de la gestión de Recursos Humanos, no se tiene certeza del plazo en el cual se podría disponer de la herramienta requerida, y existe incertidumbre sobre las líneas de acción a seguir en tanto se materializa dicha iniciativa.

Al respecto, ésta Auditoría solicitó a la Dirección Administración y Gestión de Personal pronunciarse en torno al tema señalado en el presente hallazgo, a través de los oficios 68128 de 23 de noviembre de 2016 y 68250 de 8 de diciembre de 2016, sin embargo, a la fecha de oficialización del presente informe no se recibió respuesta alguna.

La carencia de una solución tecnológica a nivel institucional que integre y automatice los procesos sustantivos para la gestión del recurso humano utilizados en las Unidades de Recursos Humanos podría limitar su interoperabilidad a nivel de sistema y base de datos, comprometiendo la gestión del recurso. Asimismo, incongruencias en torno a los registros almacenados (tipos de dato, formato, reglas de negocio), afectarían la calidad de la información disponible, lo anterior, debilita el ambiente de control interno.

2. SOBRE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (SOGERH)

Este Órgano de Fiscalización determinó que la implantación del *Sistema Operativo Gestión de Recursos Humanos (SOGERH)*, no se ha completado en la totalidad de unidades de Gestión de Recursos Humanos, ya que aún se encuentra pendiente su instalación en 22 de ellas. Lo anterior de acuerdo con información brindada por esas unidades en respuesta a los oficios 65441, 68028, 68128, 68129 y 68130 emitidos por la Auditoría.

Con relación a la implementación del sistema SOGERH, es importante recordar que, según la *“Política Integral de Recursos Humanos: Gestión, Empleo y Salarios 2014”*, aprobada por la Junta Directiva en el artículo 24 de la sesión 8694, esta aplicación sería de uso obligatorio en todas las unidades de recursos humanos de la institución.



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

Tabla 2
CCSS: Unidades sin SOGERH instalado,
2016

Unidades
Área de Salud Acosta
Área de Salud Cariari
Área de Salud Cartago
Área de Salud Corralillo
Área de Salud Corredores
Área de Salud el Guarco
Área de Salud Garabito
Área de Salud Los Santos
Área de Salud Mata Redonda Hospital
Área de Salud Mora-Palmichal
Área de Salud San Isidro de Heredia
Área de Salud Talamanca
Área de Salud Zarcero
Centro de Atención Integral de Salud Dr. Marcial Fallas Díaz
Centro de Atención Integral de Salud Puriscal
Centro Nacional de Rehabilitación
Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur
Hospital de las Mujeres
Hospital Los Chiles
Hospital Nacional de Niños
Hospital San Juan de Dios
Hospital San Rafael Alajuela

Fuente: Auditoría Interna, elaboración propia en respuesta a los oficios; 65441, 68028, 68128, 68129 y 68130.

Por otra parte, 19 unidades utilizan exclusivamente el *Sistema de Planillas de Salario* (PLANUEVA o SPL) para la gestión de datos relacionados con recursos humanos, tres hospitales poseen un sistema de información diferente al SOGERH para desarrollar dicha función, y cinco centros de salud carecen de una herramienta informática que les apoye en el desarrollo de los procesos sustantivos de las Unidades de Gestión Recursos Humanos (ver anexos 2, 3 y 4).

La Política Integral de Recursos Humanos: Gestión, Empleo y Salarios 2014, aprobada por la Junta Directiva Institucional en el artículo 24 de la sesión 8694 del 13 de febrero de 2014, que en particular refiere:



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

“(...)

3.4.4. Política específica: Sistemas de Información

La gestión de recursos humanos debe incorporar el uso y desarrollo de sistemas de información y automatización de procesos, que permitan la ejecución de actividades con seguridad, oportunidad, confiabilidad, estandarización y control, congruente con la plataforma tecnológica institucional.

3.4.4.1 Objetivo estratégico:

Coadyuvar en la búsqueda e implementación de modelos automatizados en materia de recursos humanos, que permitan fortalecer y asegurar el procesamiento de datos de manera confiable, ágil y oportuna, en concordancia con los estándares de integración y seguridad informática.

3.4.4.2 Acciones estratégicas:

a) Implementar en la totalidad de unidades de Gestión de Recursos Humanos, pendientes de instalar, el Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH) de manera que se logre en el presente año, su uso y aplicación nacional”.

“(...)

c) Continuar con el desarrollo de herramientas tecnológicas en materia de recursos humanos para agilizar su aplicación y facilitar el seguimiento y control de la gestión en el nivel central, regional y local.”

Es criterio de este Órgano Contralor que las limitaciones obtenidas en implantación y uso de la herramienta SOGERH en las unidades de Recursos Humanos obedece a la falta de una gestión administrativa y de proyectos efectiva apoyada por equipos de trabajo establecidos y formalizados, y la ausencia de una figura estratégica institucional que patrocine y conduzca iniciativas orientadas a brindar una solución integral en este sentido.

Al respecto, esta Auditoría solicitó a la Dirección Administración y Gestión de Personal pronunciarse en torno al tema a través de los oficios 68128 de 23 de noviembre de 2016 y 68250 de 8 de diciembre de 2016, sin embargo, a la fecha de oficialización del presente informe no se recibió respuesta alguna.



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

La falta de implantación del SOGERH en las oficinas de recursos humanos podría provocar además del incumplimiento de directrices emanadas del Jerarca Institucional, la ausencia de estandarización de procesos y la desintegración de información generada al respecto.

Asimismo, el no existir una estrategia que integre o promueva la gestión del SOGERH a nivel Institucional, a través de la cual se establezcan objetivos, criterios, orientaciones, disposiciones, responsables, entre otros aspectos generales para el aprovechamiento de ésta herramienta, podría afectar el buen funcionamiento de los mecanismos de Control Interno en las unidades de Recursos Humanos para ejercer una adecuada y correcta ejecución de los procesos sustantivos.

3. SOBRE LA VIGENCIA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA INTEGRAL LABORAL DE RECURSOS HUMANOS (SILARH) Y DEL SOFTWARE 900-100

• Sobre el Sistema de Información Laboral de Recursos Humanos (SILARH)

Se evidenció que el Sistema de Información Laboral de Recursos Humanos (SILARH) presenta obsolescencia tecnológica en su herramienta de desarrollo y su motor gestor de base de datos. A lo anterior se determinaron las siguientes debilidades:

- Se desarrolló en Oracle 10g el cual se encuentra discontinuado, en ese sentido el sitio oficial de la herramienta publicó su declaratoria de soporte extendido vigente hasta diciembre de 2015. Además, señala que dicho soporte será limitado a correcciones de severidad 1 y las actualizaciones de mantenimiento críticas no estarán disponibles.
- Así mismo, su lenguaje de programación es Developer 6i el cual se encuentra sin soporte técnico. A lo anterior el sitio oficial de Oracle publicó su declaratoria de soporte técnico de la herramienta, en la cual señaló como fecha máxima el 31 de enero de 2005 y el soporte extendido hasta el 31 de enero de 2008.

• Referente al Sistema 900-100

Se determinó que el Sistema 900-100 presenta obsolescencia tecnológica en su herramienta de desarrollo y su motor gestor de base de datos, lo anterior debido a que fue desarrollada a través del software FoxPro DOS el cual está discontinuado.

En ese sentido el sitio oficial de la herramienta publicó su declaratoria de finalización al soporte estándar para el 30 de setiembre de 1999 y el soporte extendido para este tipo de sistemas no es aplicable.



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

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el capítulo 3, punto 3.3 sobre Implementación de infraestructura tecnológica, indican lo siguiente:

“La organización debe adquirir, instalar y actualizar la infraestructura necesaria para soportar el software de conformidad con los modelos de arquitectura de información e infraestructura tecnológica y demás criterios establecidos. Como parte de ello debe considerar lo que resulte aplicable de la norma 3.1 anterior y los ajustes necesarios a la infraestructura actual.”

Esa misma norma, en el apartado 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica señala que:

“La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe: (...)

c. Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.

d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas. (...).”

Respecto de la obsolescencia del sistema SILARH, el Lic. Dagoberto Camacho Aguilar, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital San Juan de Dios, indicó:

“Tanto el lenguaje de programación como la Base de Datos se encuentran sin soporte desde alrededor del año 2013 ya que en su versión original el SILARH fue creado con el ORACLE 6i. A partir del momento en que la institución asume el otorgamiento de las licencias ORACLE nos han ofrecido las herramientas pero no hemos tenido oportunidad de tener la capacitación necesaria para usar correctamente las herramientas ofrecidas. La situación sucede porque la licencia de Oracle es de carácter institucional y su adquisición la hace la unidad de Soporte técnico, Sub Área Gestión de Base de Datos DTIC, cuando dicha unidad hizo la gestión de compra no incluyó la capacitación en la nueva herramienta, dicha capacitación es fundamental para poder migrar los sistemas, se ha gestionado a nivel local y a nivel institucional contar con dicha capacitación sin embargo a la fecha no ha sido posible materializarla (...).”



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

Respecto a la obsolescencia del *Sistema 900*, el Lic. Bayron Alfaro Mora, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, mediante entrevista del 6 de diciembre de 2016, señaló:

“Efectivamente éste Centro de Gestión Informática ha manifestado y conoce que el Sistema denominado “900100”, utilizado por el Área de Gestión de Recursos Humanos del hospital ya está técnicamente obsoleto y fuera de soporte, inclusive se le ha propuesto a esa dependencia no utilizarlo ya que cuentan con el Sistema SOGERH, sin embargo han manifestado que dependen diariamente de ese sistema “900100” para sus funciones cotidianas.

Con parte de la mitigación se han realizado reuniones con el personal del Área de Gestión de Recursos Humanos de éste hospital, para conocer la razón del por qué no utilizan el SOGERH para llevar el control que tiene el Sistema 900100, sin embargo la respuesta es que éste (el SOGERH) no les es funcional y que no pueden de dejar de utilizar el “900100”. Además, como parte de solventar en cierta medida la problemática se les propuso iniciar un análisis técnico para poder actualizar o sustituir el “900100”, etapa que está actualmente avanzada”.

Preocupa a esta Auditoría el uso de software obsoleto y sin soporte técnico asociado, debido a las implicaciones asociadas a este tema tales como vulnerabilidades de seguridad, estabilidad de la herramienta, posibilidad de desarrollo perfectivo, continuidad de servicios, integridad de la información, entre otros aspectos que podrían comprometer la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos administrados por la Institución respecto de sus recursos humanos.

Por otro lado, resalta el hecho de haberse girado una instrucción por parte del Jeraarca Institucional respecto del uso masivo de la aplicación SOGERH, misma que a través del uso de otras herramientas se estaría obviando, en detrimento del deber de obediencia, y el correctivo funcionamiento de la jerarquía institucional, así como la afectación a la estandarización de los procesos y la integración de la información en recursos humanos, vital para su correcta gestión.

4. REFERENTE AL REGISTRO DEL SOFTWARE EN EL CATALOGO INSTITUCIONAL DE APLICACIONES INFORMÁTICAS (CIAI)

Se evidenció que el 50% (9) de los sistemas de información relacionados con procesos de gestión en Recursos Humanos utilizados a nivel institucional no han sido registrados en el Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI), tal como lo indica la normativa técnica de la CCSS.



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

Tabla 4
Sistemas de información sin registro en el CIAI,
2016

Sistema local incapacidades
Sistema de roles (Guardias y disponibilidades)
Sistema vacaciones
SILARH
Sistema 900
Sistema de Remuneración Salarial (SREM)
Sistema de Requerimientos Estadísticos (SIRE)
Sistema Operativo Gestión de Recursos Humanos (SOGERH)
Sistema de Control de Incapacidades (INCAP)

Fuente: Auditoría Interna, elaboración propia consulta realizada en el sitio web del CIAI el 28 de noviembre de 2016.

Lo anterior de acuerdo con los resultados obtenidos en las consultas efectuadas a las Unidades de Gestión de Recursos Humanos, en torno al inventario de aplicaciones informáticas (software) disponibles en esos establecimientos institucionales.

En las Normas Institucionales en TIC, en el punto 3.2 Implementación de Software, se menciona lo siguiente:

“Toda Área de trabajo debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe:

...Mantener actualizada la información del software adquirido o desarrollado en el Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas –CIAI–.”

Referente al registro del software en el Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI), el 6 de diciembre de 2013, mediante entrevista realizada al Lic. Dagoberto Camacho Aguilar, Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital San Juan de Dios, señaló:

“hace muchos años el procedimiento para registrar los sistemas era hacer el trámite para convertirlo en activo institucional, proceso que se hizo con el SILARH por lo que ha contado con número de placa a partir de que se realizó esta gestión. En dicho momento no existía un catálogo institucional de aplicaciones”.



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

Sobre el mismo tema expuesto anteriormente, el Lic. Bayron Alfaro Mora Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, en entrevista realizada el 6 de diciembre indicó:

“Como parte del informe de Auditoría ATIC-151-2016 recibido recientemente (30-11-2016), se tiene pendiente consultar a las instancias de la D.T.I.C (Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones) cómo realizar ese proceso ya que éste CGI no conoce como efectuarlo”.

Además, la Licda. Laura Paz Morales, Jefe de la Subárea de Sistemas Automatizados en Recursos Humanos, en entrevista realizada el 6 de diciembre, manifestó:

“Nosotros enviamos la información del sistema de información por el MDI y el estudio preliminar se envía a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, sin embargo, suele pasar que se aprueba la documentación al cabo de dos meses y no se actualiza la información en el Catalogo Institucional de Aplicaciones Informáticas por tal motivo no se visualizan en éste”.

Así mismo, el Lic. Jorge Sandoval Sánchez coordinador del “Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH), señaló:

“En los inicios del Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH) el cual se creó antes que existiera la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, asimismo, antes de todos los procesos los cuales norman la gestión de las tecnologías de información en la Institución el día de hoy, se pensó en una solución informática a nivel local a fin de ser utilizada en el Hospital San Vicente de Paul, luego en el año 2009 la Dirección Adm. Gestión de Personal concluido el análisis efectuado por las instancias técnicas y usuarias de la Dirección de ese momento, se determinó que el sistema tenía características muy interesantes y funcionales. Para el 2010 se instruye que se debía capacitar a los centros a nivel nacional para utilizar este producto, pero no se recibió ninguna instrucción para proceder con el registro”.

La ausencia de registro de los sistemas de información en recursos humanos utilizados a nivel central y desconcentrado, en el Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI), podría afectar el registro y control de los sistemas de información utilizados en las unidades de Gestión de Recursos Humanos, debido a la duplicidad de esfuerzos para disponer de un sistema informático automatizado para la administración del personal de la Institución, situación que podría comprometer el uso adecuado y razonable de recursos públicos por el tiempo y esfuerzo invertidos por la institución para el desarrollo y mantenimiento de varias soluciones aisladas para una función similar (SOGERH, SILARH, SISTEMA 900), en detrimento del cumplimiento a las directrices emanadas por la Junta Directiva Institucional.



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

5. EN RELACIÓN AL REGISTRO DEL SOFTWARE EN EL SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES (SCBM)

Mediante revisión a la base de datos del Sistema Institucional de Control de Bienes Muebles (SCBM) se determinó que un 61,1% (12) sistemas de información utilizados en gestión de Recursos Humanos carecen de registro como activo institucional.

Tabla 5
Sistemas de información
Utilizados en las unidades de recursos humanos sin registro en el SCBM,
2016

Carrera profesional
Portal RRHH
Sistema Nacional de Concursos (SNAC)
Sistema de Registro de Oferentes (SIAE)
Sistema local incapacidades
Sistema de roles (Guardias y disponibilidades)
Sistema vacaciones
Sistema 900
Sistema de Remuneración Salarial (SREM)
Sistema Operativo Gestión de Recursos Humanos (SOGERH)
Sistema de Control de Incapacidades (INCAP)

Fuente: Auditoría Interna, elaboración propia, Sistema Contable de Bienes y Muebles (Consultado el 29 noviembre 2016)

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, en su artículo 55 sobre los bienes intangibles, señala:

“Como son los software hecho a la medida|| se identifican con un número de placa que se inserta en el sistema, se registra por medio de vale de entrada N° 42 con cargo a la cuenta presupuestaria 2315, cuenta contable 905-39-4 derecho sobre activo||. Propiedad intelectual se envía a registrar a la Dirección de Informática entregando una copia de los programas fuentes. Además la unidad ejecutora deberá registrar el activo en el Registro de la Propiedad Derechos de Autor”

Respecto al registro en el SCBM, Lic. Jorge Sandoval Sánchez coordinador del “Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH), indicó:



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

“No se giró ninguna instrucción para realizar el registro al Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH) en el Sistema Contable de Bienes Muebles”.

En relación con el registro del Sistema 900 en el Sistema Contable de Bienes Muebles, en entrevista realizada el 6 de diciembre el Lic. Bayron Alfaro Mora Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, manifestó:

“Al no ser un sistema institucional ni registrado en el Catalogo Institucional de Aplicaciones Informáticas, el mismo no es un activo, por tanto, hasta donde conozco creo que no es posible registrarlo”.

De igual manera, la Licda. Laura Paz Morales, Jefe de la Subárea de Sistemas Automatizados en Recursos Humanos, en entrevista realizada el 6 de diciembre indicó lo siguiente:

“Lo que sucede con esos sistemas de información los cuales carecen de un registro en el Sistema Contable de Bienes Muebles obedece a que la Subárea de Sistemas Automatizados en Recursos Humanos no debe realizar dicha gestión, de esta manera los sistemas quedarían inventariados a ésta Subárea y lo indicado en la unidad de Contabilidad señala a los usuarios líderes y dueños de cada aplicación realizar la solicitud de inclusión correspondiente”.

La falta de registro en el Sistema Contable de Bienes Muebles afecta no solo en el incumplimiento de la normativa asociada, sino además en el control de activos institucionales intangibles, y su gestión contable vital para la integridad y funcionamiento de información del sistema financiero y demás procesos relacionados, a través de la integridad de los datos. Podría ocasionar un uso inadecuado de los recursos institucionales (financieros, materiales y humanos) además de una posible afectación al patrimonio institucional y contraviene la normativa en materia de administración y control de bienes muebles.

CONCLUSIONES

Producto de la realización de esta evaluación se determinó que la Caja Costarricense del Seguro Social carece de un sistema de información que integre y automatice los procesos sustantivos relacionados con la gestión de Recursos Humanos Institucional, sino que por el contrario se dispone de diversas aplicaciones a nivel local y central, situación que afecta la estandarización del proceso, la calidad e integridad de la información, así como la seguridad y disponibilidad de la misma, en detrimento de la eficiencia y eficacia de las operaciones, y la continuidad del servicio.



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

En ese sentido, se evidenció que pese a las directrices emanadas de parte del Jerarca Institucional respecto al uso e implementación del Sistema Operativo Gestión de Recursos Humanos (SOGERH), aún existen unidades que no lo utilizan, no solo desatendiendo la instrucción del nivel estratégico, sino también afectando la integración y estandarización del proceso institucional.

Respecto de las herramientas de software detectadas adicionalmente al SOGERH, se detectó la falta de registro de las mismas dentro del Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI) y del Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), situación que limita el control interno, así como la gestión administrativa y contable asociada.

En torno al SILARH y 900100, resalta su obsolescencia tecnológica actual en afectación de la continuidad del servicio ante las vulnerabilidades de seguridad y funcionamiento a las que están expuestas por riesgos detectados y comunicados por los proveedores del software a través del cual fueron desarrollados.

Cabe destacar, que los sistemas de información deben estar al servicio de la Institución y de esta manera establecer su enfoque o estrategia de negocio, en ese sentido el resultado final debería llevar a la integración y estandarización de procesos, y el aprovechamiento y uso racional de los recursos invertidos en brindar mantenimiento a los sistemas de información y las tecnologías de información para que realmente ayuden a las unidades de Recursos Humanos a ejercer más productivamente las funciones involucradas.

Por lo tanto, este órgano fiscalizador ha generado las siguientes recomendaciones en aras de abordar y subsanar los aspectos evidenciados en el presente informe.

RECOMENDACIONES

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

1. Conformar un equipo de trabajo, liderado por la Gerencia Administrativa en coordinación de la instancia técnica adscrita a la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, el cual elabore una evaluación desde una perspectiva administrativa (usuaria) e informática (técnica) de todos los sistemas de información que apoyan la gestión de recursos humanos en la Institución, y se brinde criterio respecto a la continuidad del uso y mantenimiento de esas herramientas, y se establezcan propuestas en torno a líneas de acción referentes al resguardo y utilización de la información generada a través de las mismas en caso de una posible sustitución futura. Lo anterior en alineamiento con la normativa vigente aplicable.



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

Asimismo, a través de dicho estudio se deberá identificar las funcionalidades de dichas soluciones con las que actualmente no dispone el SOGERH, con el fin de realizar la valoración de su eventual integración a esa herramienta, o en su defecto, permitir el uso paralelo de ambas aplicaciones considerando las implicaciones de dicha situación en la gestión de la unidad institucional correspondiente.

Es importante garantizar el aprovechamiento del esfuerzo realizado en este análisis, en la determinación de posibles requerimientos a tomar en cuenta en la iniciativa de Proyecto SIPE.
Plazo de cumplimiento: 12 meses

2. Con base en los resultados de obtenidos en el estudio efectuado en atención de la recomendación uno del presente informe, esa Gerencia deberá definir una estrategia en torno a la regulación del uso de sistemas de información en recursos humanos en la Institución, en alineamiento a la Política Institucional de Recursos Humanos: Gestión, Empleo y Salarios, en la que se establece el uso del SOGERH en forma generalizada. Lo anterior en tanto pueda entrar en operación la solución tecnológica producto de la ejecución del Proyecto SIPE.

En ese mismo orden de ideas, es necesario valorar en esa estrategia ya sea la actualización del SOGERH integrando las funcionalidades con la que esta herramienta no dispone, las cuales fueran detectadas en el análisis de la recomendación anterior, o por el contrario, otorgar el permiso a las unidades de hacer uso en forma paralela del SOGERH con la herramienta adicional que se utilice respectivamente. Lo anterior valorando los riesgos asociados a cada direccionamiento que se brinde en este sentido.

Una vez definida la estrategia, deberá generarse en conjunto con la Gerencia Médica una directriz de acatamiento obligatorio a las unidades institucionales que corresponda, basada en los resultados de las valoraciones efectuadas, la cual se oriente a la continuación del proceso de implementación del SOGERH valorando temas de migración de datos y capacitación, y la sustitución o uso paralelo de otras aplicaciones que apoyan la gestión de recursos humanos. **Plazo de cumplimiento: 12 meses.**

3. En concordancia con los resultados obtenidos en la estrategia definida en cumplimiento de la recomendación dos del presente informe, en caso de haber decidido la continuación en el uso de aplicaciones diferentes al SOGERH, instruya en conjunto con la Gerencia Médica, a las unidades que corresponda, tramitar el registro de sus aplicativos dentro del Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas y en el Sistema Contable de Bienes Muebles. **Plazo establecido para su cumplimiento: 12 meses.**



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 fueron comentados el 21 de diciembre de 2016 con la Licda. Patricia Alvarado Cascante, Asesora de la Gerencia Administrativa.

Las observaciones efectuadas respecto a las recomendaciones del informe fueron tomadas en consideración en la redacción de las mismas.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Hubert García Gordon
ASISTENTE DE AUDITORÍA

RAHM/HGG/lbc

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE DE ÁREA



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

Anexo 1
CCSS: Sistemas de Información para la Gestión de Recursos Humanos,
2016

Herramienta	Descripción del Proceso que Automatiza	Proceso
Sistema de Registro de Oferentes (SIAE)	Registro de currículum en línea Participación abierta para nombramientos interinos por medio de internet	Registro Oferentes
Sistema Nacional de Concursos (SNAC)	Verificación de atestados, verificación de tiempo laborado, Procesos para adjudicación de plazas en propiedad.	Concursos en Propiedad
Sistema de Control y Evaluación de la Nómina (SCEN)	Terminaciones de contrato, Informes de Nómina, Consulta de planilla y archivos, Verificación de enriquecimiento ilícito, Duplicación de Plazas.	Nómina
Sistema de Remuneración Salarial (SREM)	Confección de constancias salariales, Nóminas Sumarias, Pensiones alimentarias y comprobantes de ingreso	Confección constancias
Sistema de Evaluación del Desempeño (SIED)	Proceso de evaluación de desempeño anual e interina a nivel institucional.	Evaluación del Desempeño
Sistema de Información Estadística en Recursos Humanos (INFO)	Consulta de estadísticas del recurso humanos incluso por unidad, puesto, salario, entre otros.	Estadísticas
Sistema de Requerimientos Estadísticos (SIRE)	Atención oportuna y controlada de requerimientos estadísticos hechos de cualquier unidad de la Institución a la Subárea de Estadísticas en RH.	Estadísticas
Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI)	Validación de incapacidades	Incapacidades
Carrera profesional	Registro y Control de puntos de carrera profesional de los funcionarios	Pago Carrera Profesional
SPL	Procesamiento y cálculo del pago	Pago Planilla
Sistema de Control de Asistencia (TAS-K-ONTROL)	Ingreso y Control de marcas de asistencia de los funcionarios	Control de Asistencia
Sistema de Control de Incapacidades (INCAP)	Registro de nombramientos y vacaciones de los funcionarios. Antes se llevaba el control de incapacidades	Incapacidades
Atención de ordinarios laborales y mandatos judiciales	Sentencias Judiciales	Gestión Sentencias Judiciales
Sistema de roles (Guardias y disponibilidades)	Permite revisar mensualmente el rol de guardias y disponibilidades médicas.	Gestión de Guardas y Disponibilidades Médicas
Sistema local incapacidades	Permite llevar un historial de todas las incapacidades, tanto de la CCSS como del INS y alerta cuando el funcionario está cercano a agotar los 365 días de incapacidad. Además permite generar listados.	Incapacidades



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

Sistema vacaciones	Permite llevar un control digital de las vacaciones de todos los funcionarios, indicar adelantos, fraccionamientos, saldos, etc.	Gestión de Vacaciones
Sistema de Control de Incapacidades (INCAP)	Registro de nombramientos y vacaciones de los funcionarios. Antes se llevaba el control de incapacidades	Incapacidades
Bit Enterprise 2	Sistema de control de asistencia y puntualidad	Control de Asistencia
CET NET SIASA	Control de asistencia	Control de Asistencia
CPU marcado	Control de marcas	Control de Asistencia
Lectores biométricos	Registro de marca y puntualidad	Control de Asistencia
Momiplus	Control de rotación y ausentismo	Control de Asistencia
Reloj marcador	Control de rotación y ausentismo	Control de Asistencia
Sistema rotación y ausentismo	Sistema para ingresar todo lo referente a permisos con y sin goce salarial, así como para ingresar todos los nombramientos, el mismo alimenta el sistema 900	Control de Asistencia
Time Plus	Registro y control de marcas	Control de Asistencia
SILARH	Acciones de personal, movimientos de personal, tiempo extraordinario, reclutamiento y selección de personal, puntualidad y asistencia, presupuesto, incapacidades, plazas, vacaciones, constancias y certificaciones salariales, embargos y pensiones alimentarias, carrera profesional.	Gestión General RRHH
Sistema 900	Permite manejar un "prontuario" digital de todos los funcionarios, calcula salarios ordinarios y extraordinarios, puntos de carrera profesional, fechas de ubicación escala y vacaciones, fechas de pago, entre otros. Es un sistema indispensable para realizar nuestro trabajo ya que nos permite contar con información salarial a la mano.	Gestión General RRHH
Sistema Operativo Gestión de Recursos Humanos (SOGERH)	Registra y controla los temas de tramite; Confección de Acciones, Mov, Rep Tiempo extra. Controla Vacaciones e incapacidades.	Gestión General RRHH

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración propia con base en información suministrada por la Administración. 2016



"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

Anexo 2.

Listado de Unidades de Gestión de Recursos Humanos las cuales solo utilizan el Sistema de Planillas en respuesta a los oficios 65441, 68028, 68128, 68129 y 68130.

Area de Salud Acosta
Area de Salud Cariari
Area de Salud Cartago
Area de Salud Corredores
Area de Salud el Guarco
Area de Salud Los Santos
Area de Salud Los Santos
Area de Salud Mora-Palmichal
Area Salud Acosta
Area Salud Corralillo
Area Salud Zarcero
Centro de Atencion Integral de Salud Puriscal
Centro Nacional de Rehabilitación
Direccion Regional Servicios de Salud Central Sur
Hospital de las mujeres
Hospital Los Chiles
Hospital Nacional de Niños
Hospital San Juan de Dios
Hospital San Rafael Alajuela

Fuente: Elaboración propia, empleando la información remitida por la Administración, en respuesta a los oficios 65441, 68028, 68128, 68129 y 68130.



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

Anexo 3

Listado de unidades y sistemas de información diferente al SOGERH implementados en diferentes centros en respuesta a los oficios 65441, 68028, 68128, 68129 y 68130.

Nombre	Sistema utilizado
Hospital San Juan de Dios	SILARH
Hospital Nacional de Niños	SILARH
Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla	Sistema 900

Fuente: Elaboración propia, empleando la información remitida por la Administración, en respuesta a los oficios 65441, 68028, 68128, 68129 y 68130.

Anexo 4

Listado de Unidades de Gestión de Recursos Humanos las cuales no poseen un sistema de información en apoyo a la gestión reportados en respuesta a los oficios 65441, 68028, 68128, 68129 y 68130.

Area de Salud Corredores
Area de Salud Mata Redonda Hospital
Area de Salud San Rafael de Oreamuno
Area de Salud Talamanca
Centro Nacional de Rehabilitación

Fuente: Elaboración propia, empleando la información remitida por la Administración, en respuesta a los oficios 65441, 68028, 68128, 68129 y 68130

Anexo 5.

Sistemas de información incluidos en el CIAI

Carrera profesional
Portal RRHH
RCPI
Sistema Nacional de Concursos (SNAC)
Sistema de Registro de Oferentes (SIAE)
Sistema de Control y Evaluación de la Nómina (SCEN)
Sistema de Evaluación del Desempeño (SIED)
Sistema de Información Estadística en Recursos Humanos (INFO)

Fuente: Auditoría Interna, elaboración propia, Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (Consultado el 29 noviembre 2016)

Anexo 6.



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

**Sistemas de información
Utilizados en las unidades de recursos humanos registrados en el SCBM**

Placa	Unidad Ejecutora	Descripción
829100	1121	SISTEMA REGISTRO CONTROL Y PAGO DE INCAPACIDADES (RCPI)
833738	2102	SOFTWARE - SISTEMA SILARH, PERMITE CONTROLAR LOS PROCESOS QUE DE GESTIÓN DE REC. HUMANOS, ACCIONES DE PERSONAL, EMPLEADOS, INGRESOS INTERINOS, VACACIONES, INCAPACIDADES, ENTRE OTROS.

Fuente: Auditoría Interna, elaboración propia, Sistema Contable de Bienes y Muebles (Consultado el 29 noviembre 2016).