



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

**AGO-184-2019**  
**10-12-2019**

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la gestión administrativa en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, en los temas de presupuesto, viáticos, uso y custodia de activos y suministros, control interno en la ejecución contractual, recursos humanos, transportes y tecnologías de información y comunicaciones.

Los resultados de la evaluación evidencian oportunidades de mejora en cuanto a la vigilancia y seguimiento de los controles implementados en la ejecución presupuestaria y reintegro de remanentes a la Dirección de Presupuesto, con el fin de que la institución aproveche esos recursos en el financiamiento de otras necesidades prioritarias.

Concerniente a los elementos de control en el registro, pago y liquidación de viáticos, es nuestro criterio que, de conformidad con los lineamientos y normas institucionales que rigen esa materia, la Administración debe garantizar un adecuado y oportuno Sistema de Control Interno (SCI) en cuanto al manejo de los fondos destinados a gastos de viaje y transporte en actividades de capacitación, talleres, cursos y reuniones, entre otros, donde el llenado correcto de la boleta de viáticos permite determinar si se está haciendo buen uso de los recursos financieros institucionales asignados y si es congruente con las competencias y atribuciones otorgadas.

Con respecto a los activos asignados a la Dirección Regional, la Administración (jefaturas y subalternos) debe efectuar una revisión constante de la custodia, identificación, conservación, mantenimiento y uso apropiado de los bienes muebles institucionales facilitados para el desarrollo de sus labores y actividades, con el fin de asegurar la prestación de servicios, así como la continuidad de las operaciones, mediante una oportuna administración de los equipos.

Sobre el control interno en la ejecución contractual, se debe reforzar el óptimo cumplimiento de los aspectos pactados en la contratación de los servicios profesionales en vigilancia y monitoreo, aseo y limpieza, y mantenimiento de zonas verdes, a efectos de implementar los mecanismos e instrumentos de control y documentos que demuestren la adecuada cobertura de las obligaciones contraídas por los contratistas.

En materia de recursos humanos se requiere, por parte de las autoridades superiores de la Dirección Regional, una mayor vinculación y supervisión de las actividades realizadas en el registro de elegibles, cumplimiento de los requisitos para ocupar un puesto, conformación del expediente personal, control de las marcas y horarios de los funcionarios, control de vacaciones, y revisión de la planilla salarial.



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

En la gestión de transporte se evidenció un débil sistema de control interno relacionado con el llenado de los vales, registro, control y seguimiento de la información consignada en el informe mensual de kilometraje y consumo de combustible.

Finalmente, se deben considerar las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) como un aliado que permite apoyar la gestión y alcanzar los objetivos planteados, esto dentro de un marco de control que admita la consecución de las metas propuestas, sin embargo, el presente estudio evidenció oportunidades de mejora en la administración de las TIC de esa Dirección Regional, como son: el cumplimiento de la estructura técnica-funcional para los Centros de Gestión Informática, la definición de indicadores de gestión y la observancia de las tareas definidas en el Manual Descriptivo de Puestos para la plaza de Analista de Sistemas 4. Adicionalmente, es pertinente fortalecer la gestión en temas como: mantenimiento preventivo, inventario, registro oportuno de los activos de TIC en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), así como ajustarse al marco normativo sobre el Plan Táctico de Desarrollo Tecnológico y la utilización de la Guía de Reemplazo.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización recomendó la formulación de un plan de acción que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos descritos en este informe, con el detalle de las acciones concretas a ejecutar para corregir las situaciones encontradas, así como la asignación de responsables y plazo de ejecución.



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

**AGO-184-2019**  
**10-12-2019**

**ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**  
**EVALUACIÓN INTEGRAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE U.E. 1301**

**TEMAS: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión administrativa desarrollada en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte en aspectos financieros, administrativos y de tecnologías de información y comunicaciones; formulación y ejecución del presupuesto, control interno en la ejecución contractual, recursos humanos, servicio de transportes, activos y viáticos.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la formulación y ejecución de los recursos presupuestarios asignados.
- Analizar la razonabilidad de la gestión y control en la ejecución contractual de bienes y servicios adquiridos.
- Comprobar el control en la gestión de recursos humanos y el cumplimiento normativo aplicable.
- Verificar los controles implementados en la gestión de activos institucionales.
- Comprobar la gestión de control interno del servicio de Transportes.
- Verificar los controles implementados en la gestión de asignación y liquidación de viáticos al personal.
- Evaluar la gestión de tecnologías de información y comunicaciones.

**ALCANCE**

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión administrativa-financiera realizada por los responsables de los procesos evaluados en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, en el período 2018 - 2019, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados en cada subproceso.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgado mediante la Resolución R-CO-94-2006 de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y



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

las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1o de enero 2015.

## METODOLOGÍA

- Análisis del “Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias”.
- Solicitud y revisión del informe de inventario remitido al Área de Contabilidad Control Activos y Suministros (ACCAS).
- Inventario selectivo de activos.
- Inspección de la bodega de activos.
- Revisión de los expedientes de las contrataciones administrativas vigentes a octubre 2019.
- Solicitud y revisión de planilla ampliada, registro de elegibles, control de asistencia y vacaciones, así como expedientes de personal.
- Solicitud y análisis del informe de control de combustible y vales de transporte.
- Solicitud, revisión y análisis de los controles de asignación y liquidación de viáticos otorgados al personal.
- Solicitud de información y entrevistas a los siguientes funcionarios:  
De la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte:
  - Licda. Lidiette Chaves Elizondo, jefe de la Subárea Gestión Administrativa y Logística.
  - Lic. Mainor Vega Arias, encargado de Activos y contratación administrativa.
  - Licda. Noelia Alpízar Angulo, Coordinadora Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
  - Ing. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática.

## MARCO NORMATIVO

- Ley 9635 Fortalecimiento de las finanzas públicas, La Gaceta 4 de diciembre de 2018.
- Ley General de Control Interno, La Gaceta 169 de setiembre de 2002.
- Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos 8131, La Gaceta 198 de octubre de 2001.
- Ley de Contratación Administrativa 7494, La Gaceta 110 de junio de 1995.
- Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos, 7 de julio de 2011.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, de setiembre de 2006.
- Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense del Seguro Social, aprobado mediante Decreto 4, de abril de 1966.
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, de enero de 2017.
- Manual de Gestión del Sistema de Transporte Institucional, setiembre 2017.
- Manual Descriptivo de Puestos de la Caja Costarricense del Seguro Social. Reforma vigente a partir de setiembre de 2009.
- Manual de Procedimientos para uso de las unidades facultadas y autorizadas para adquirir bienes y servicios en la CCSS, abril 2010.
- Manual de Reclutamiento y Selección de la CCSS, 1988.



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

- Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto, mayo 2014
- Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE, de mayo de 2013.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, del 26 de febrero de 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, junio de 2007.
- Política de Capacitación y formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007.
- Política Presupuestaria 2018-2019, 2018.
- Instructivo Formulación del Plan-Presupuesto 2018, 2018.
- Instructivo para el trámite y pago de Jornada Extraordinaria, Circulares DRH-198-98 y DRH-369-98, del 24 de marzo y 4 de junio de 1998.
- Procedimiento integral de ejecución contractual en materia de contratación administrativa en la CCSS, enero 2018.
- Guía para la Evaluación del Reemplazo sobre Activos de TIC, noviembre 2011.
- Circulares DAGP-0767-2011 del 1° de julio de 2011, DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre de 2011, DAGP-0936-2014 del 19 de agosto de 2014 y DAGP-0041-2016 del 18 de enero de 2016, de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.
- Circular 47-1996 del 29 de febrero de 1996 “Conformación y Contenido del Expediente Personal”, Circulares 142-2005 del 8 de febrero de 2005 y 32858 del 9 de noviembre de 1998 “Juramentación del Nuevo Empleado Público”, Circular 14662 del 22 de setiembre de 1998 “Directrices en materia de Equipos interdisciplinarios de Selección (EIS)”, Circular 12464 del 16 de julio de 1998 “Presentación de fotocopias de títulos universitarios.”, Circular DAGP-0966-2015 Procedimiento para la verificación de autenticidad y registro ante las instancias competentes del Ministerio de Educación Pública del 21 de junio de 2015 y Circular 754 del 16 de febrero de 1994 “Certificados de bachillerato por madurez.”
- Circulares DAGP-0242-2017 sobre los controles a ejecutar en materia de “Disfrute de vacaciones de los empleados de la CCSS” del 2 de marzo del 2017, GA2733813 | GM930913 | GF1479013 | GIT078113 | GP2167113 | GL3070713 “Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo”, del 31 de mayo del 2013.
- Circular GA-42259-2017 | GF-2752-2017 | GL-45646-2017, GIT-8296-2017 | GP-51107-2017 | GM-ADM-LG-26526-2017 Adquisición de combustible por medio del uso de una tarjeta electrónica, del 26 de julio de 2017.
- Protocolo control de calidad de la nómina salarial ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social a nivel local, julio de 2009.
- Oficio 11784 del 4 de octubre del 2007, FOE-SOC-889, donde la Contraloría General de la República remite a la Presidencia Ejecutiva de la CCSS, el Informe DFOE-SOC-51-2007 sobre resultados del análisis a la liquidación presupuestaria 2006.
- Oficio GDF-56.488, del 14 de diciembre 2007.

## DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a 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



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

responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA: PERÍODO 2014-2019.

De acuerdo con la ejecución presupuestaria del 2014 al 2018 se determinó que, en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, no han sido eficientes con el manejo de las sumas de dinero asignadas para cumplir con los programas y metas propuestas.

Lo anterior, por cuanto el análisis realizado permite determinar subejecuciones que ascienden a 97, 133, 166, 185 y 132 millones de colones para los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018 respectivamente, los cuales no fueron utilizados según el plan establecido para cada ciclo. El detalle a continuación:

**Cuadro 1**  
**Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte**  
**Ejecución Presupuestaria**  
**Del 2014 al 2018**

Partida presupuestaria	Asignación total	Gasto	Saldo	% Ejecución gasto / Asignación total	% Subejecución
<b>Período 2014</b>					
<b>EFFECTIVO</b>	<b>1 839 635 611,77</b>	<b>1 779 288 479,38</b>	<b>60 347 132,39</b>	<b>97</b>	<b>3</b>
200_SERVICIOS PERSONALES	1 321 457 364,58	1 282 351 791,97	39 105 572,61	97	3
210_SERVICIOS NO PERSONALES	226 419 700,00	217 065 305,36	9 354 394,64	96	4
220_MATERIALES Y SUMINISTROS	18 823 700,00	17 653 644,24	1 170 055,76	94	6
230_MQUINARIA Y EQUIPO	62 131 400,00	61 920 269,61	211 130,39	100	0
260_TRASNFERENCIAS CORRIENTES	210 803 447,19	200 297 468,20	10 505 978,99	95	5
<b>NO EFFECTIVO</b>	<b>164 789 800,00</b>	<b>127 858 812,23</b>	<b>36 930 987,77</b>	<b>78</b>	<b>22</b>
220_MATERIALES Y SUMINISTROS	18 000 000,00	3 495 280,38	14 504 719,62	19	81
260_TRASNFERENCIAS CORRIENTES	110 789 800,00	108 881 876,10	1 907 923,90	98	2
270_DEPRECIACIONES	36 000 000,00	15 481 655,75	20 518 344,25	43	57
<b>Total general</b>	<b>2 004 425 411,77</b>	<b>1 907 147 291,61</b>	<b>97 278 120,16</b>	<b>95</b>	<b>5</b>
<b>Período 2015</b>					
<b>EFFECTIVO</b>	<b>1 988 584 258,13</b>	<b>1 868 731 915,50</b>	<b>119 852 342,63</b>	<b>94</b>	<b>6</b>
200_SERVICIOS PERSONALES	1 393 129 168,78	1 320 003 152,61	73 126 016,17	95	5
210_SERVICIOS NO PERSONALES	255 812 400,00	236 110 716,11	19 701 683,89	92	8
220_MATERIALES Y SUMINISTROS	16 080 700,00	13 901 390,72	2 179 309,28	86	14
230_MQUINARIA Y EQUIPO	42 301 000,00	38 960 301,23	3 340 698,77	92	8
260_TRASNFERENCIAS CORRIENTES	281 260 989,35	259 756 354,83	21 504 634,52	92	8
<b>NO EFFECTIVO</b>	<b>144 596 600,00</b>	<b>131 229 916,40</b>	<b>13 366 683,60</b>	<b>91</b>	<b>9</b>
220_MATERIALES Y SUMINISTROS	10 000 000,00	3 986 280,95	6 013 719,05	40	60



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

260_TRASNFERENCIAS CORRIENTES	111 596 600,00	111 593 044,55	3 555,45	100	0
270_DEPRECIACIONES	23 000 000,00	15 650 590,90	7 349 409,10	68	32
<b>Total general</b>	<b>2 133 180 858,13</b>	<b>1 999 961 831,90</b>	<b>133 219 026,23</b>	<b>94</b>	<b>6</b>
<b>Período 2016</b>					
<b>EFFECTIVO</b>	<b>2 033 616 016,61</b>	<b>1 883 473 715,56</b>	<b>150 142 301,05</b>	<b>93</b>	<b>7</b>
200_SERVICIOS PERSONALES	1 448 741 973,75	1 342 244 479,04	106 497 494,71	93	7
210_SERVICIOS NO PERSONALES	244 278 204,00	215 115 304,35	29 162 899,65	88	12
220_MATERIALES Y SUMINISTROS	12 419 700,00	11 109 254,91	1 310 445,09	89	11
230_MQUINARIA Y EQUIPO	47 283 700,00	47 212 116,53	71 583,47	100	0
240_DESEMBOLSOS FINANCIEROS	15 000 000,00	14 998 874,32	1 125,68	100	0
260_TRASNFERENCIAS CORRIENTES	265 892 438,86	252 793 686,41	13 098 752,45	95	5
<b>NO EFFECTIVO</b>	<b>147 951 600,00</b>	<b>131 185 895,17</b>	<b>16 765 704,83</b>	<b>89</b>	<b>11</b>
220_MATERIALES Y SUMINISTROS	10 000 000,00	1 916 792,70	8 083 207,30	19	81
260_TRASNFERENCIAS CORRIENTES	117 000 600,00	113 322 678,50	3 677 921,50	97	3
270_DEPRECIACIONES	20 951 000,00	15 946 423,97	5 004 576,03	76	24
<b>Total general</b>	<b>2 181 567 616,61</b>	<b>2 014 659 610,73</b>	<b>166 908 005,88</b>	<b>92</b>	<b>8</b>
<b>Período 2017</b>					
<b>EFFECTIVO</b>	<b>2 158 929 538,34</b>	<b>1 987 907 025,36</b>	<b>171 022 512,98</b>	<b>92</b>	<b>8</b>
200_SERVICIOS PERSONALES	1 454 620 135,32	1 377 119 441,96	77 500 693,36	95	5
210_SERVICIOS NO PERSONALES	306 173 700,00	232 083 998,09	74 089 701,91	76	24
220_MATERIALES Y SUMINISTROS	19 577 000,00	10 770 885,29	8 806 114,71	55	45
230_MQUINARIA Y EQUIPO	90 000 000,00	83 520 609,31	6 479 390,69	93	7
260_TRASNFERENCIAS CORRIENTES	288 558 703,02	284 412 090,71	4 146 612,31	99	1
<b>NO EFFECTIVO</b>	<b>149 356 318,36</b>	<b>134 631 777,11</b>	<b>14 724 541,25</b>	<b>90</b>	<b>10</b>
220_MATERIALES Y SUMINISTROS	10 000 000,00	275 458,75	9 724 541,25	3	97
260_TRASNFERENCIAS CORRIENTES	117 598 836,55	117 598 836,55	-	100	-
270_DEPRECIACIONES	21 757 481,81	16 757 481,81	5 000 000,00	77	23
<b>Total general</b>	<b>2 308 285 856,70</b>	<b>2 122 538 802,47</b>	<b>185 747 054,23</b>	<b>92</b>	<b>8</b>
<b>Período 2018</b>					
<b>EFFECTIVO</b>	<b>2 081 335 653,27</b>	<b>1 965 639 257,67</b>	<b>115 696 395,60</b>	<b>94</b>	<b>6</b>
200_SERVICIOS PERSONALES	1 476 396 786,67	1 393 665 546,66	82 731 240,01	94	6
210_SERVICIOS NO PERSONALES	290 688 965,90	271 404 467,15	19 284 498,75	93	7
220_MATERIALES Y SUMINISTROS	12 538 946,00	10 037 457,54	2 501 488,46	80	20
230_MQUINARIA Y EQUIPO	50 906 000,00	48 799 346,81	2 106 653,19	96	4
260_TRASNFERENCIAS CORRIENTES	250 804 954,70	241 732 439,51	9 072 515,19	96	4
<b>NO EFFECTIVO</b>	<b>151 943 991,96</b>	<b>135 440 251,69</b>	<b>16 503 740,27</b>	<b>89</b>	<b>11</b>
220_MATERIALES Y SUMINISTROS	10 000 000,00	330 550,50	9 669 449,50	3	97
260_TRASNFERENCIAS CORRIENTES	122 343 991,96	120 675 243,90	1 668 748,06	99	1
270_DEPRECIACIONES	19 600 000,00	14 434 457,29	5 165 542,71	74	26
<b>TOTAL</b>	<b>2 233 279 645,23</b>	<b>2 101 079 509,36</b>	<b>132 200 135,87</b>	<b>94</b>	<b>6</b>
<b>PROMEDIO ASIGNADO GENERAL</b>	<b>2 172 147 877,69</b>	<b>2014 – 2018</b>			

Fuente: Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias.

Respecto al presupuesto 2019, se determinó que al 24 de octubre 2019 se había ejecutado el 74 %, cuando lo correcto es que se hubiera ejecutado al menos el 83,3 %, lo que hace presumir que, de continuar con ese comportamiento en el gasto, al finalizar dicho período se podrían presentar subejecuciones importantes por el orden de los 259 millones de colones (12 %). El detalle es el siguiente:





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

**Cuadro 2**  
**Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte**  
**Ejecución Presupuestaria**  
**De 1° de enero al 24 de octubre 2019**

Partida Presupuestaria	Asignación Total	Gasto	% (Gasto / Asig. Total)	Saldo	% (Saldo / Asig. Total)	Gasto Proyectado a diciembre 2019	Subejecución / sobregiro	%
<b>EFFECTIVO</b>	<b>2 087 046 543,79</b>	<b>1 522 711 107,42</b>	<b>73</b>	<b>524 835 571,87</b>	<b>25</b>	<b>1 827 253 328,90</b>	<b>259 793 214,89</b>	<b>12,45</b>
200_Servicios Personales	1 427 510 983,80	1 106 431 030,37	78	321 079 953,43	22	1 327 717 236,44	99 793 747,36	6,99
210_Servicios Personales No Personales	369 193 629,99	199 662 937,75	54	138 430 607,04	37	239 595 525,30	129 598 104,69	35,10
220_Materiales y Suministros	19 323 400,00	10 560 178,12	55	7 235 459,12	37	12 672 213,74	6 651 186,26	34,42
230_Maquinaria y Equipo	70 000 000,00	32 506 146,96	46	30 621 836,50	44	39 007 376,35	30 992 623,65	44,28
260_Transferencias Corrientes	201 018 530,00	173 550 814,22	86	27 467 715,78	14	208 260 977,06	-7 242 447,06	-3,60
<b>No Efectivo</b>	<b>136 385 673,75</b>	<b>113 975 963,92</b>	<b>84</b>	<b>22 409 709,83</b>	<b>16</b>	<b>136 771 156,70</b>	<b>-385 482,95</b>	<b>-0,28</b>
220_Materiales y Suministros	1 000 000,00	330 550,50	33	669 449,50	67	396 660,60	603 339,40	60,33
260_Transferencias Corrientes	115 134 300,00	101 228 063,80	88	13 906 236,20	12	121 473 676,56	-6 339 376,56	-5,51
270_Depreciaciones	20 251 373,75	12 417 349,62	61	7 834 024,13	39	14 900 819,54	5 350 554,21	26,42
<b>Total general</b>	<b>2 223 432 217,54</b>	<b>1 636 687 071,34</b>	<b>74</b>	<b>547 245 281,70</b>	<b>25</b>	<b>1 964 024 485,61</b>	<b>259 407 731,93</b>	<b>12</b>

Fuente: Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias.

También se determinó que el comportamiento del total asignado a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, respecto al período anterior, presenta una leve disminución porcentual del -0,44 % entre los ejercicios presupuestarios 2014-2019, a pesar de que se han dejado de aprovechar 713 millones en los últimos 5 años, y que para el 2019, de no establecer estrategias oportunas, puede presentarse una eventual subejecución similar a las anteriores:

**Cuadro 3**  
**Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte**  
**Situación Presupuestaria**  
**De 1° de enero al 24 de octubre 2019**

Período	Asignación Total	Diferencia	
		Absoluta	%
2014	2 004 425 411,77	-	-
2015	2 133 180 858,13	128 755 446,36	6,42 %
2016	2 181 567 616,61	48 386 758,48	2,27 %
2017	2 308 285 856,70	126 718 240,09	5,81 %
2018	2 233 279 645,23	(75 006 211,47)	(3,25) %
(* ) 2019	2 223 432 217,54	(9 847 427,69)	(0,44) %

Fuente: Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias.  
Al 24 de octubre 2019.







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

Por todo lo anterior y debido a los resultados obtenidos en la ejecución del presupuesto del 2014 al 2018, es fundamental que los recursos presupuestados para el 2019 sean gestionados por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte de la mejor forma, articulando esfuerzos para mejorar su capacidad resolutive, buscando la manera de ejecutar la cantidad de recursos aprobados.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, la Contraloría General de la República, mediante oficio 11784, FOE-SOC-0889, del 4 de octubre 2007, indicó:

“...se hace imperativo, que la Administración de la CCSS, tomen las medidas del caso con el propósito de que la ejecución se ajuste a lo debidamente planificado y programado, y se implementen los controles internos por parte de las unidades responsables”.

La Gerencia Financiera, en oficio GDF-56.488, del 14 de diciembre 2007, señaló:

“...cuya ejecución es de la exclusiva responsabilidad del jerarca y titulares subordinados de esa entidad, la cual se debe realizar en estricto apego a las disposiciones legales y técnicas sobre la materia”.

Considerando el análisis de la ejecución presupuestaria, al 31 de diciembre 2018, las partidas que presentan subejecuciones obedece a debilidades de formulación, falta de coordinación entre servicios -tal es el caso de recursos humanos sobre los movimientos que ejecutan al finalizar el período por vacaciones, sustituciones, incapacidades; transporte con el tema de pago de los derechos de circulación, mantenimiento y reparación de los vehículos-, carencia de conciliaciones periódicas para la detección oportuna de desviaciones, de seguimiento y control, así como de proyecciones oportunas para determinar el consumo real del efectivo y efectuar los ajustes oportunos.

En virtud de lo expuesto, la Administración Activa debe estar vigilante para que el presupuesto asignado se ejecute -en la medida de las posibilidades- sin sobregiros o subejecuciones, de conformidad con los lineamientos y normas institucionales que rigen esa materia. Lo anterior, a efecto de garantizar una adecuada y oportuna gestión de las metas y objetivos planteados en los programas de trabajo. Para lograr ese propósito, los entes y órganos deben disponer de un sistema de control interno aplicable, completo, razonable, integrado y congruente con sus competencias y atribuciones otorgadas.

La información presupuestaria es un mecanismo que contribuye a la toma de decisiones y a la rendición de cuentas de las partidas asignadas, por eso resulta indispensable una adecuada gestión por parte de la Administración Activa, a efecto de evitar la materialización de riesgos en el sobregiro y subejecución de los recursos económicos asignados.



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

## 2. DE LA DEVOLUCIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS REMANENTES AL FINAL DEL PERÍODO PRESUPUESTARIO

Se evidenció que la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte en el período 2018 obtuvo una asignación total en las partidas del Efectivo de 2 081 335 653,27 (dos mil ochenta y un millones, trescientos treinta y cinco mil, seiscientos cincuenta y tres colones con 27/100), del cual subejecutó 115 696 395,60 (ciento quince millones, seiscientos noventa y seis mil, trescientos noventa y cinco colones con 60/100) (5,5 %) y realizó devolución de recursos por 80 498 000,00 (ochenta millones, cuatrocientos noventa y ocho mil colones con 00/100) (3,8 %), lo equivalente al 9,3 % del total asignado.

La “Política Presupuestaria 2018-2019”, en el lineamiento 8 “Reintegros de remanentes del presupuesto”, indica que:

“... los remanentes presupuestarios que se generen... del presupuesto en general, serán reintegrados a las cuentas presupuestarias de la Institución a través de la Dirección de Presupuesto que utilizará los recursos para financiar necesidades prioritarias...”.

Sobre el particular, la Licda. Lidiette Chaves Elizondo, jefe de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, indicó: “El único monto aplicado de la modificación número 7 fue la partida 2340 “Equipo para comunicaciones” con un remanente de 18 500 000.00”.

La disponibilidad de recursos ociosos al final del período presupuestario y no realizar su traslado a la Dirección de Presupuesto, limita a que otras unidades ejecutoras que así lo requieran, aprovechen esos remanentes en el financiamiento de sus gastos operativos o de inversión, según el alcance de sus necesidades.

## 3. SOBRE LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

Se determinó que, a pesar de considerar distintas necesidades durante la etapa de formulación del presupuesto, en la ejecución de los recursos no se aprecia la priorización de esas necesidades, tal como se observa en el Mayor Auxiliar del Presupuesto del 2018 (al 31 de diciembre) y en el Plan-Presupuesto 2018 de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, considerando diferentes partidas con las modificaciones correspondientes, según se detalla:



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

**Cuadro 4**  
**Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte**  
**Análisis de formulación y ejecución del gasto**  
**Al 31 de diciembre de 2018**

Partida	Formulación (Asignación)	Justificación Formulación	Relación Directa PA (SI/NO)	Modificación	Justificación Modificación	% Ejecución
2131	7 000 000,00	No está en la formulación.	SI	3 000 000,00	Se presupuesta esta partida para realizar compra de servicios para impartir curso de redacción de Informes técnicos...	57,14
2209	1 500 000,00	Se presupuesta para realizar el cambio de las llantas de los tres vehículos que tiene asignados la Dirección, dado que las condiciones de las carreteras de esta zona las afectan grandemente...	SI	1 500 000,00	Se rebaja el monto 1 500 000.00. En el presente año no se requiere la adquisición de este artículo. Los tres vehículos a cargo de la Dirección Regional tienen sus llantas en buenas condiciones y en la bodega se encuentra un juego de llantas...	-
2221	2 500 000,00	Se presupuesta para... brindar reparación a los vehículos que operan en la Dirección...	SI	1 500 000,00	La Dirección Regional tiene a su cuidado tres vehículos de los cuales uno estaba en garantía, por lo que los mantenimientos los realizaba la Purdy Motor, por lo anterior, no fue necesario la adquisición de repuestos para estos automóviles y el monto utilizado fue inferior al presupuestado.	79,88
2243	500 000, 00	El propósito de esta partida es para cubrir los cambios de aceite de los vehículos...	SI	309 000,00	... la Dirección Regional tiene a su cuidado tres vehículos de los cuales uno está en garantía y otro permanece pendiente de su reparación por lo que no se utiliza...	73,79
2340	18 000 000,00	El monto indicado es con el fin de adquirir equipo de comunicación, como centrales telefónicas IP y teléfonos inalámbrico, para sustituir activos dañados, otras obsoletos, los cuales se distribuirían entre las sucursales que tienen dichos equipos en mal estado...	SI	18 000 000,00	Este dinero se presupuestó para la adquisición de centrales telefónicas, a la fecha se encuentra pendiente una posible ampliación de la licitación, las características de las centrales telefónicas y el equipo podrían ser modificadas, se debe solicitar líneas adicionales al Instituto Costarricense de Electricidad, por lo que esta administración decide no adquirir las central telefónica para la Sucursal de Orotina y Naranjo, según el cuadro de necesidades del presente período.	-

Fuente: Formulación 2018 – Modificaciones Presupuestarias – Reporte del SIIP – Mayor Auxiliar.

En el cuadro 4 se evidencia que la partida 2132 Actividades de Capacitación, no presentó en la formulación inicial gastos por ese concepto, no obstante, según el reporte del Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP), consta una asignación modificada por 7 millones de colones, misma que exhibió una disminución de 3 millones de colones por medio de la modificación 8, de octubre 2018, la cual indica en la justificación y el impacto en el PAO, lo siguiente:

**“Justificación:** Asignación original: 7 000 000,00 se presupuesta esta partida para realizar compra de servicios para impartir curso de redacción de Informes técnicos. Contratación directa 2018CD-000006- 1301 se adjudica a la Fundación para la Desarrollo Académico de la Universidad Nacional. Para esta compra se realizó un estudio previo de mercado que se utilizó de base para presupuestar



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

el monto requerido, no obstante, una vez adjudicado la oferta seleccionada represento un ahorro del 54%, ante esta situación y ante la necesidad de ampliar la cantidad de funcionarios capacitados se solicita una ampliación del 50 %, el monto total adjudicado suma C\$4 000 000,00 lo que representa un ahorro de 3 000 000,00 para la institución. Por lo anterior, se procede a devolver lo ahorrado.

**Impacto PAO:** No causa impacto en el Plan Anual y Compromisos de Gestión”.

En la formulación de las partidas de llantas y neumáticos y equipo para comunicaciones, se planificó el gasto de 1,5 millones y 18 millones respectivamente, de los cuales no se efectuó la compra solicitada, recurso que fue reubicado y reintegrado mediante modificación presupuestaria N° 7 y 8 de julio y octubre 2018.

En la formulación de las partidas para Reparación de Equipo de Transporte y Lubricantes Grasa Equipo Transporte, se planificó la compra para reparar y cubrir cambios de aceite de los vehículos de la Dirección Regional sin considerar aspectos previos de planificación, motivo por el cual se obtuvo un porcentaje de ejecución del 79,8 % y 73,7 % respectivamente al 31 de diciembre 2018.

Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE, en el punto 3.2, Planificación Institucional como base para el proceso presupuestario, establecen:

“3.2 La planificación institucional como base para el proceso presupuestario.

El proceso presupuestario deberá apoyarse en la planificación de corto plazo, la cual comprende una serie de actividades administrativas que involucran al jerarca y titulares subordinados, y a otros niveles de la organización, quienes determinan los resultados que se esperan alcanzar en el término del ejercicio presupuestario, las acciones, los medios y los recursos necesarios para obtenerlos, considerando las orientaciones y regulaciones establecidas para el corto, mediano y largo plazo, de conformidad con la ciencia, la técnica y el marco jurídico y jurisprudencial aplicable.

Los jefes, titulares subordinados y los funcionarios de las unidades que intervienen en las fases del proceso presupuestario, deberán procurar que se orienten a dar cumplimiento a la planificación anual”.

El Instructivo Formulación del Plan-Presupuesto 2018, en el tema de Programación Financiera, establece que:

“Programación Financiera:

El equipo de trabajo constituido debe considerar lo indicado en este apartado en el proceso de formulación de los recursos presupuestarios para lo cual se menciona el compendio normativo y lineamientos aplicables al proceso, así como la descripción de las actividades a realizar para una adecuada presupuestación en procura del logro de los objetivos y metas.



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

El presupuesto es una herramienta indispensable en la gestión de las unidades ejecutoras, al ser la expresión financiera de los planes operativos y por constituir un instrumento fundamental en la programación, control y evaluación de los recursos.

Para los efectos de este componente del Plan-Presupuesto y acorde con las fases establecidas en el Ciclo Presupuestario indicado en el presente instructivo (ver figura 6), se parte de la formulación, que consiste en plasmar la asignación de recursos para determinado período, en función de los objetivos y metas establecidos, conforme a la disponibilidad financiera Institucional”.

El mismo marco normativo, en lo referente a “Vinculación Plan Presupuesto”, establece:

“Reflejo del plan en términos financieros en el presupuesto, de tal forma que se convierta en un instrumento que permita llevar a cabo los fines de la organización, la vinculación del plan y el presupuesto exige que se llegue al nivel de tener la cuantificación global del costo de cada una de las metas, para obtener el costo aproximado de cada programa”.

Lo descrito obedece a que la Administración no utiliza la herramienta de Plan Anual Operativo en concordancia con las metas a corto y mediano plazo establecidas en el proceso de formulación, lo que no garantiza la priorización de las compras planificadas, ocasionando que esa formulación no sea ejecutada de manera que se prioricen las necesidades identificadas, generando subejecución.

La situación evidenciada no permite el cumplimiento de metas y objetivos en las compras de bienes y servicios, lo que debilita el proceso del Plan-Presupuesto, y puede generar un efecto en las prioridades de necesidades para el buen funcionamiento de la unidad, y con ello la atención de las actividades y funciones encomendadas.

#### **4. SOBRE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA Y LA DEFINICIÓN DE METAS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE**

Se determinó que las actividades de seguimiento al plan presupuesto 2018, realizadas por la jefatura de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, y avaladas por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, no fueron suficientes para garantizar el ajuste de metas establecidas para ese período presupuestario.

La revisión efectuada permitió comprobar que las metas establecidas en la matriz del plan presupuesto no registraron modificaciones en relación con la formulación original, lo que produjo un cumplimiento menor al 90 % en las metas relacionadas con el porcentaje de facturación anual de la morosidad del trabajador independiente (88 %), depuración de los registros de trabajadores erróneos (88,9 %), depuración y conciliación de la cuenta 326 garantías de participación y cumplimiento (84 %), número de nuevas pensiones del RNC adjudicadas por año 73,8 %; tampoco hubo ajustes a las metas sobre la gestión de Inspección de casos resueltos en el Sistema Gestión de Inspección (SIGI), Programa Ordinario y Programa Estratégico de Cobertura de Inspección -PRECIN- (111 %); cantidad de usuarios incorporados en el servicio



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

de autogestión en línea (150,6 %), número de nuevas pensiones del Régimen No Contributivo (RNC) adjudicadas por año con relación al promedio de cancelaciones (103,7 %) y en los tiempos de respuesta del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (123,3 %, 120,8 % y 114,5 % respectivamente), por cuanto el cumplimiento superó el 100 % en relación con lo estipulado.

El Instructivo para el seguimiento del Plan Presupuesto 2018 señala lo siguiente en el punto 2 “Seguimiento del Plan Presupuesto”:

“Es responsabilidad de la máxima autoridad de la unidad ejecutora verificar que los informes de seguimiento del Plan-Presupuesto contengan información consistente, clara y veraz sobre el avance logrado en relación con las metas programadas, garantizando que se elaboró conforme los lineamientos establecidos.

Una vez aprobado el Plan-Presupuesto, durante el año de ejercicio, la unidad ejecutora debe realizar un control trimestral de la ejecución física, con el fin de valorar que no se materialicen los riesgos y medir su desempeño en la consecución de los objetivos y metas en un marco de transparencia, asimismo rendirá cuentas a su jefatura inmediata superior a través de los informes semestrales correspondientes.

La autoridad superior de la unidad ejecutora debe conocer y utilizar los resultados de este informe, para la rendición de cuentas cuando ésta sea requerida, igualmente para la toma de decisiones en procura de mejorar la gestión de forma permanente, consistente y oportuna”.

Ese mismo documento, en el Paso 2: Elaboración ejecución física, establece:

“...si al verificar el avance de las metas se registran logros con un cumplimiento inferior al 80 % se debe indicar (en el mismo análisis de logros) los riesgos materializados y las acciones de mejora que se implementarán para administrar esos riesgos y mejorar el desempeño de la meta.

En contraparte, para aquellas metas que obtengan una nota superior al 120%, se requiere realizar una justificación técnica donde se indiquen las razones que llevaron al sobrecumplimiento. Además, indicar si fue necesario solicitar modificaciones presupuestarias a raíz de ese sobrecumplimiento en la meta.

Las metas programadas, deben reportar los avances semestrales, valorando factores de riesgo u oportunidades asociadas”.

Sobre el análisis de los indicadores para verificar el cumplimiento de las metas, la Licda. Lidiette Chaves Elizondo, jefe de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, indicó:

“...de las 19 metas 11 se cumplieron con un 100 %, 8 con porcentajes que oscilan entre 83 % y 99 %. En términos generales los logros tienen porcentajes satisfactorios, con las metas que no se lograron en el 100 %, se realizará un análisis con el fin de tomar decisiones para implementar



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

mejoras de manera que el desarrollo y cumplimiento de las metas programadas para el año 2019 sean superiores”.

La existencia de debilidades en el proceso de planificación operativa no permite medir el avance y desarrollo en el cumplimiento de las metas establecidas, por lo que podría afectar los ajustes necesarios que se deben llevar a cabo ante algún cambio que genere un mayor o menor rendimiento del indicador, lo cual podría afectar -según los resultados descritos- el aseguramiento contributivo y la recaudación de los ingresos de la institución, la conciliación de las cuentas contables y programas como el de pensiones del Régimen No Contributivo, que contempla a ciudadanos en condición de pobreza con énfasis en pobreza extrema.

## 5. DEL CONTROL EN LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

### 5.1. Actividades de control sobre el cumplimiento del objeto contractual

En la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte se cumple con actividades básicas de control para verificar el cumplimiento del objeto contractual por parte del contratista, por cuanto se hacen inspecciones, revisiones, elaboración de reportes e informes de algunos aspectos, sin embargo, se determinaron incumplimientos en varias actividades que deben atenderse con el fin de fortalecer el sistema de control interno implementado, de tal forma que se administre el riesgo inherente a esa actividad de forma adecuada y suficiente.

Al respecto, se analizaron los controles establecidos en la ejecución del contrato 003-2017 / 2017LA-00002-1301 referente a servicios profesionales en seguridad y vigilancia otorgado por la empresa Servicios de monitoreo electrónico y Seguridad ALFA S.A., y hay aspectos como la verificación del uso correcto del uniforme de los oficiales de seguridad, carné de identificación y equipo utilizado, programa de rotación de oficiales, verificación de que los oficiales revisen bolsos, maletines, paquetes y portaequipajes de los vehículos que no quedan registrados en algún instrumento de supervisión o informe de cumplimiento contractual.

Asimismo, para el contrato de la Licitación 2016CD-000021-1301, sobre el mantenimiento de zonas verdes, si bien el encargado del contrato se encuentra presente el día en que el contratista brinda el servicio, no se registra -mediante informe o instrumento de verificación- que se haya cumplido con aspectos como limpieza de las zonas verdes, recolección, desecho de basura generada, remoción de partes secas y orillas limpias de plantas, árboles, mala hierba, maleza, entre otros.

De igual forma, para el contrato 001-2015 / 2015LA-000001-1301, referente a servicios profesionales de aseo y limpieza brindados por la empresa Bioclin Limitada, se carece de un instrumento de supervisión o reporte documentado donde se verifiquen aspectos tales como que los materiales e insumos utilizados en la labor de limpieza sean biodegradables, antialérgicos y de buena calidad, uso correcto de uniforme, carné de identificación, registro actualizado de póliza de fidelidad, que el contratista realice visitas de supervisión dejando reporte escrito en sus bitácoras de inconsistencias encontradas, que no se haga abandono de los





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

puestos de trabajo por parte del personal, así como el cumplimiento de requisitos y experiencia de los funcionarios de limpieza.

El contrato 003-2017 / 2017LA-000002-1301, en el apartado “De la supervisión por parte de la CCSS-DRSHN,” establece:

“a) La CCSS-DRSHN se reserva el derecho de efectuar las supervisiones que estime pertinentes, según las necesidades del servicio y acompañado de los supervisores contratados. Además, podrá realizar observaciones a los oficiales para la buena marcha y eficiencia del contrato.

b) La supervisión rutinaria y sorpresiva es un derecho de la CCSS-DRSHN en el momento que así lo considere oportuno, por lo tanto, se reserva el derecho de solicitar la sustitución del personal contratado si considera que no es el más adecuado para las funciones requeridas.

C) La CCSS-DRSHN se reserva el derecho de consultar las bitácoras, libros de trabajo y controles de asistencia de los agentes de seguridad y vigilancia asignados por parte de la empresa adjudicataria”

Las condiciones generales para el mantenimiento de zonas verdes de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte de la Licitación 2016CD-000021-1301, en el apartado “Otras Condiciones”, indica:

“1. El responsable general de la compra directa: El encargado de Contratación Administrativa de la Dirección Regional o quién lo sustituya en caso de ausencia. Además, supervisará el cumplimiento del contrato durante la vigencia del mismo”.

Asimismo, en el punto “informes” establece:

“1. El encargado de Contratación Administrativa realizará evaluaciones del trabajo efectuado por el contratista. En caso de que se determine deficiencias en las labores o inconformidades según lo establecido, le comunicará al contratista el cual tendrá un plazo de tres (3) días hábiles después de recibidas las evaluaciones...”.

El contrato 001-2015 / 2015LA-000001-1301, en la cláusula décima séptima “De la supervisión por parte de la Caja”, establece:

“a) La CAJA se reserva el derecho de establecer controles que estime convenientes según sus intereses, efectuar las supervisiones, verificar el equipo que utilizan los misceláneos y la calidad de los productos que EL CONTRATISTA disponga para realizar los trabajos de limpieza. Las labores que no se ajusten a lo contratado, se revisarán y si es del caso, se solicitará efectuarlas nuevamente.



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

b) La supervisión rutinaria y sorpresiva es un derecho de LA CAJA en el momento que así lo considere oportuno, por lo tanto, se reserva el derecho de solicitar la sustitución del personal contratado si considera que no es el más adecuado para las funciones requeridas.

C) La Caja llevará un registro de incidencias y reportes sobre las labores que se han dejado de efectuar y que, en forma inmediata, serán comunicadas al coordinador asignado por EL CONTRATISTA”

Lo mencionado es producto de no implementar actividades de corroboración de todos los aspectos pactados en los contratos, de tal forma que quede documentado en las supervisiones que se realizan por parte del administrador de los contratos.

El fortalecimiento en la revisión del cumplimiento de las cláusulas establecidas en los contratos es esencial para que la compra cumpla su cometido en forma legal y transparente.

## 5.2. Sobre la confirmación y aceptación de las prórrogas

Se identificó que, de las tres contrataciones vigentes en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, únicamente en el expediente de la compra de Servicios de Vigilancia y Seguridad constan los oficios de información al contratista y aceptación de este sobre la prórroga del contrato, por lo que los expedientes referentes a mantenimiento de zonas verdes, así como el de aseo y limpieza carecen de esa documentación.

El Procedimiento integral de ejecución contractual en materia de contratación administrativa en la CCSS, en la etapa 3 “Prórrogas de Contratos”, establece -dentro de los requisitos y procedimientos para prorrogar- lo siguiente:

“j) El funcionario de la unidad de compras notifica al Contratista (s), y a los actores involucrados de la cadena la resolución de prórroga. Archiva en el expediente respectivo.”

El Manual de Procedimientos para uso de las unidades facultadas y autorizadas para adquirir bienes y servicios en la CCSS, Sección II “Fiscalización Contractual”, sobre las prórrogas de servicios, indica:

“Acreditar que:

- la necesidad subsiste
- hay contenido presupuestario
- no hay mejores opciones en el mercado
- condiciones de cumplimiento se mantienen
- no se documentan graves incumplimientos que hayan afectado el interés público que justificó la compra o impidan continuar con la ejecución del contrato”.

El Lic. Mainor Vega Arias, encargado de administrar los contratos evaluados, indicó que los contratistas que brindan los servicios de mantenimiento de áreas verdes, así como el de limpieza y aseo tienen varios años



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

de dar el servicio y, por omisión, ha fallado en incluir en el expediente la confirmación y aceptación de las prórrogas.

La ausencia de documentación en los expedientes de contratación administrativa podría traer consecuencias administrativas o pecuniarias, además de un incumplimiento normativo de la legislación vigente en esa materia.

## 6. SOBRE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### 6.1. Sobre el registro de elegibles

Se determinó que la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte dispone de un listado de funcionarios elegibles actualizado, no obstante, existen casos donde se identifica al menos una persona en el registro de activos donde su último nombramiento se realizó hace más de seis meses según se detalla:

**CUADRO 5**  
**CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL REGISTRO DE ELEGIBLES**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE**  
**2019**

PLAZA	ACTIVO	PASIVO	MÁS 6 MESES
Administrador Sucursal	X	X	No
Analista 4 TIC	X	X	No
Asistente Gestión RRHH 2	X	X	SI
Coordinadora Gestión RRHH 2	X	X	No
Chofer 2	X	X	No
Inspector L&R 3	X	X	No
Jefe Gestión Área Técnica	X	X	SI
Jefe Gestión Área Informática	X	X	SI
Jefe Gestión Área Regional	X	X	No
Mensajero	X	X	No
Profesional 1	X	X	No
Profesional 2	X	X	SI
Profesional 3	X	X	No
Secretaria Ejecutiva 2	X	X	SI
Supervisor L&R	X	X	No
Técnico en Administración 1	X	X	No
Técnico en Administración 2	X	X	SI
Técnico en Administración 4	X	X	SI
Técnico en TIC	X	X	No
Trabajador Social 3	X	X	No
Trabajador Social 4	X	X	No



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

En el cuadro 5 se observa que hay ocho plazas donde se registran funcionarios donde su último nombramiento se realizó hace más de 6 meses.

La Circular DAGP-767-2011 del 1º de julio de 2011, dispone:

“Registro de Elegibles Activo y Pasivo: Habrá un Registro de Elegibles Activo conformado por los funcionarios con nombramiento vigente o tramitados durante los últimos seis meses en el mismo Servicio. El Registro de Elegibles Pasivo estará integrado por los funcionarios que no dispongan de nombramiento en el Servicio pero que han manifestado su voluntad de pertenecer al Registro de Elegibles.

Diseño y criterio de prioridad: Se tendrá un Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, y los funcionarios incluidos en éste, tendrán orden de prioridad en el nombramiento interino de las plazas disponibles para tales fines, ordenado por puestos y antigüedad, conforme los nombramientos registrados según las acciones de personal tramitadas.

Responsabilidad de verificación y control: La Jefatura de cada Servicio, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, serán los responsables de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos y llevar el control de los nombramientos efectuados en cada uno de ellos”.

La Licda. Noelia Alpízar Angulo, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, señaló:

“Registro de elegibles se actualizan dentro de lo posible cada cierre, y cuando se necesita hacer alguna sustitución se les pasa por correo, el registro de elegibles se confecciona en la oficina de RRHH y se traslada a cada jefatura”.

La ausencia o desactualización de listados de elegibilidad de funcionarios para realizar sustituciones interinas en el centro, es una inobservancia y ausencia de supervisión por parte de la Administración Activa hacia el cumplimiento de las disposiciones emitidas, en las cuales se establece que las jefaturas de servicio deben participar activamente de los procesos sustantivos de la gestión del recurso humano, con el objeto de maximizar y aprovechar el personal con que dispone esa Dirección.

Lo descrito, expone a las autoridades de esa Dirección Regional de Sucursales a efectuar contrataciones sin garantizar el cumplimiento de la normativa, incumpliendo eventualmente los principios de transparencia y libre acceso al empleo público, para los funcionarios que disponen de una estabilidad relativa o impropia en la institución.

## **6.2. Sobre el control del cumplimiento de los requisitos para ocupar el puesto**

Se identificó que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte implementó un documento de verificación de requisitos del puesto, el cual es firmado por la



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

coordinadora y archivado en los expedientes personales, no obstante, en revisión de una muestra de 13 expedientes de personal técnico que efectúa ascensos a puestos profesionales, en 4 de ellos no consta dicho control, donde en 2 no se observa la certificación del Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP) o de Universidad Pública que certifique la validez de los títulos presentados y, en un caso, se identificó el funcionario en estado de atraso en el respectivo colegio profesional (anexo 1).

El Instructivo del Manual de Reclutamiento y Selección en el punto 1.1 “Requisitos”, señala:

“Se refiere al cúmulo de estudios académicos, experiencia y adiestramiento necesario para el adecuado desempeño del trabajo.

Este aspecto aparece en todas las clases de ingreso, siendo responsabilidad fundamental en los encargados, el comprobar que las personas interesadas en ocupar un puesto en la Institución cuenten con los requisitos formales y legales que se indican para cada clase”.

La Circular DAGP-0966-2015 Procedimiento para la verificación de autenticidad y registro ante las instancias competentes del Ministerio de Educación Pública, de atestados presentados por los funcionarios u oferentes de nuevo ingreso a la institución, indica:

“En este sentido, la verificación de títulos o certificaciones de estudio emitidas por estos centros de estudio, deben remitirse al Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada.

(...) La verificación de títulos o certificaciones de estudio emitidas por universidades públicas, debe solicitarse ante la unidad académica de educación superior emisora del atestado”.

La Licda. Noelia Alpízar Angulo, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó:

“Se les pide a las sucursales que adjunten los documentos completos y se utiliza el portal de RRHH para verificar bachiller, los controles son físicos”.

Las debilidades de control en la verificación de cumplimiento de requisitos para ser nombrados en diferentes puestos podría -eventualmente- significar un riesgo a la institución, por cuanto se debilita la garantía de que el personal contratado posea las destrezas, conocimientos y habilidades necesarias para ocupar el puesto y de cumplir con el ordenamiento jurídico aplicable.

### **6.3. Sobre la documentación que conforma el expediente personal**

Se identificó que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos conforma los expedientes personales de forma cronológica con su respectiva foliatura, no obstante, en la muestra analizada se identificó la ausencia de documentos que respaldan y afectan la relación laboral de los funcionarios. Al respecto, se solicitó el acceso a 13 expedientes personales correspondientes a funcionarios técnicos que en el 2019 han realizado sustituciones interinas en puestos profesionales, determinándose lo siguiente:



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

- Expediente 603540339: no se identifica el Movimiento de Personal del pago por concepto de Dedicación Exclusiva por un monto de 180 512 colones del 15 de febrero de 2019, el contrato de dedicación exclusiva lo firmó el funcionario el 14 de enero del 2019 por lo que el cálculo se debió hacer con los porcentajes nuevos según la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, que para este caso correspondía un 10% no obstante se hizo el pago con base a un 55% sin evidenciarse en el expediente la devolución de la suma pagada de más.
- 2 de los expedientes solicitados no aparecieron, por cuanto los funcionarios no pertenecen a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y en los registros no consta que realizaran sustituciones en esa Unidad, no obstante, en consulta al Sistema de Planilla Ampliada se registran dos pagos de 120 022 colones cada uno, por concepto de Prohibición el 2 de agosto del 2019. (Anexo 1)

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

“Los documentos que conforman el expediente del funcionario de la Caja, que afectan su relación laboral, deben estar archivados en orden cronológico ascendente y debidamente foliados.

A continuación, se detallan los documentos que deben depositarse dentro del expediente personal:

(...) Acciones de personal

- Movimientos de personal
- Disfrute y/o pago de vacaciones
- Reportes de tiempo extra, siempre que el reporte sea individual”.

La Ley 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en el artículo 35 “Porcentajes de compensación por dedicación exclusiva” establece:

“Se establecen las siguientes compensaciones económicas sobre el salario base del puesto que desempeñan los funcionarios profesionales que suscriban contratos de dedicación exclusiva con la Administración:

1. Un veinticinco por ciento (25%) para los servidores con el nivel de licenciatura u otro grado académico superior.
2. Un diez por ciento (10%) para los profesionales con el nivel de bachiller universitario”.

La Licda. Noelia Alpízar Angulo, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó:

“En el expediente personal se archiva todo de forma cronológica, las catorcenas se archivan por fecha de planilla y se resguardan las de toda la región, en caso de los expedientes de personal de las sucursales se resguardan en cada sucursal”.



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

Lo evidenciado obedece a que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos presenta debilidades en el sistema de control interno que garantice el archivo eficaz de toda la documentación requerida en cumplimiento de las normas técnicas que regulan la conformación del expediente personal, con el objeto de ubicar y disponer de la documentación de respaldo de la relación laboral con la institución.

La correcta conformación del expediente personal contribuye al fortalecimiento del control interno ya que brinda una garantía razonable acerca de la idoneidad del funcionario para ocupar un cargo público así como el respaldo de los pagos efectuados que sustentan el salario que se les cancela; la ausencia de estos limita la garantía de disponer de información precisa del proceso de administración y gestión de recursos humanos, que es vital no solamente para el funcionamiento de la Unidad, sino también ante eventuales requerimientos legales o de otro tipo, asociados al manejo del personal.

#### **6.4. Sobre las actividades de revisión de la calidad de la nómina salarial**

Se identificó que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte no efectúa la revisión de la nómina salarial mediante el Sistema de Control y Evaluación de Nómina (SCEN) desde el 5 de julio del 2019; asimismo, se registra sin finalizar la revisión de la bisemana pagada el 15 de setiembre del 2016.

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 con lo instruido por la Subárea de Control y Evaluación de Nómina”.

El Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial Ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el punto I “Calendarización y periodicidad del proceso de control de calidad de la nómina salarial”, establece:

“El proceso de control de calidad de la nómina salarial, deberá ser ejecutado una vez que se haga efectivo el pago correspondiente basado en el “Cronograma de Cierre de Planillas”. Para ello las Oficinas de Recursos Humanos deberán implementar un cronograma de revisión permanente de las nóminas salariales, con el propósito de verificar la aplicación efectiva de las disposiciones y la normativa técnica relacionada con los movimientos y acciones de personal que afectan el sistema de pago de planilla”.

Los tiempos transcurridos entre el pago de la nómina y su revisión completa en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, se debe a una inadecuada gestión de ese proceso producto del incumplimiento estricto de lo establecido en el Protocolo del Control de Nómina.





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

Esto genera debilidades de no identificar a tiempo errores en el pago de la planilla, como es el caso del funcionario HLA, donde el 26 de octubre del 2018 se confeccionó el Movimiento de Personal 1301-275-2018 pagando base, anualidad, dedicación exclusiva y carrera profesional, sin embargo, los montos de anualidad y dedicación exclusiva se calcularon mal, y fue hasta el pago del 12 de abril del 2019 que se hizo la modificación y pago correcto mediante Movimiento de Personal 1301-107-2019.

La Licda. Noelia Alpízar Angulo, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó que la última planilla revisada en el SCEN fue de julio del 2019.

Retrasos en la revisión de planillas salariales implica el riesgo de no detectar oportunamente posibles errores en los pagos efectuados al personal y que, de no identificarse y proceder con los cobros correspondientes de forma oportuna, se generaría una afectación al patrimonio institucional.

#### **6.5. Sobre el control de marcas de los horarios de los funcionarios**

Se determinó la falta de envío del informe mensual sobre las justificaciones respectivas de ausencias y llegadas tardías de los funcionarios por parte de las jefaturas de la Dirección Regional a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos. Aunado a lo anterior, se presentan debilidades en el acceso a los reportes automatizados del reloj marcador, por cuanto únicamente la coordinadora de Recursos Humanos y otro funcionario son los únicos con usuarios para acceder al sistema, no obstante, este solo está instalado en el equipo de la coordinadora, por lo que -en caso de ausencia- se dificulta le emisión del reporte respectivo, ya sea por control o mecanismo de pago de tiempo extraordinario.

Al respecto, la coordinadora de Recursos Humanos lleva en un AMPO el registro de marcas emitido mediante el reporte del sistema, donde anotan a lapicero las justificaciones de ausencias, llegadas y salidas tardías, y, además, no está actualizado, ya que a la fecha de la evaluación el último mes que tenían archivado era abril 2019.

El Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 67, establece:

“El encargado de llevar el registro de asistencia y puntualidad enviará un informe mensual al Departamento de Personal en el que indicará todas las incidencias ocurridas en el período, para que se hagan las anotaciones en los prontuarios de los trabajadores”.

El oficio<sup>1</sup> “Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo”, del 31 de mayo del 2013, refiere:

“4. De la responsabilidad de supervisión por parte del máximo jerarca de cada centro de trabajo.

<sup>1</sup> GA2733813 | GM930913 | GF1479013 | GIT078113 | GP2167113 | GL3070713



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

1. El máximo jerarca de los centros de salud distribuidos a nivel nacional es la persona responsable de velar por la calidad y oportunidad de los servicios que brinda la Institución a toda la población, razón por la cual debe ser de su especial interés que las disposiciones aquí planteadas sean acatadas.
2. Debido a lo anterior, como parte del deber de dirección y supervisión propios de su puesto de trabajo, corresponderá al director de centros de salud y demás instancias a nivel institucional, realizar visitas aleatorias a los servicios adscritos, a fin de verificar que tanto las jefaturas como el personal en general se encuentra ejerciendo en su puesto de trabajo como corresponde, con las excepciones para ausentarse que hayan sido debidamente justificadas según la normativa interna.
3. Las autoridades superiores de cada Centro deberán efectuar un diagnóstico sobre la cantidad y calidad del equipamiento y dispositivos que disponen para ejercer un efectivo control de asistencia y puntualidad. En aquellos centros que no cuenten con equipo tecnológico adecuado, se define un plazo de 6 meses para que las unidades que carecen de dispositivos adecuados inicien las gestiones correspondientes para su adquisición y puesta en operación (...)

La ausencia del envío de los registros de marcas y las justificaciones correspondientes según sea el caso por parte de las jefaturas, hace que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos no registre las incidencias detectadas por los mecanismos de control, ya sea en los expedientes personales o en los prontuarios. Al respecto, la Licda. Noelia Alpízar Angulo, Coordinadora Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó:

“Se emiten desde el reloj marcador y se envía a cada jefatura, se lleva un control del archivo de los envíos del reporte ya que este se envía cada 3 meses, y las jefaturas anotan en el mismo reporte las justificaciones correspondientes, se tiene la problemática que el sistema del reloj marcador solo lo tiene el equipo de la coordinadora por lo que en caso de ausencia como incapacidad no se puede acceder al reporte”.

La falta de acciones o seguimientos a los resultados de los controles de marcas establecidos por la Administración genera debilitamiento del control interno en materia de cumplimiento de lo establecido en la normativa relacionada con el cumplimiento de horarios, y lo que implicaría la ausencia del personal de la Dirección Regional en la atención oportuna de las actividades que realizan.

#### **6.6. Sobre el control de las vacaciones**

Se identificó que la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte no dispone del Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH) para el registro de vacaciones del personal, por lo que el control se lleva de forma manual mediante una hoja en Excel.

Asimismo, la Unidad de Gestión de Recursos Humanos solo ejerce el control de esta materia del personal que labora directamente con la Dirección Regional, por cuanto cada sucursal lleva su propio control, esto a pesar de que esa Unidad funge como un ente asesor y supervisor en temas de recursos humanos y debe velar porque no se materialicen riesgos como la acumulación de vacaciones.



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

La Circular DAGP-0242-2017 sobre los controles a ejecutar en materia de “Disfrute de vacaciones de los empleados de la CCSS”, señala:

“(…) se recuerda que las unidades deben contar e implementar mecanismos de control -para lo cual actualmente se cuenta con la opción de utilizar el Sistema Operativo de Recursos Humanos (SOGERH)- sin embargo, en aquellos centros en los cuales no se cuente con este sistema en funcionamiento; deberán desarrollar mecanismos que le permitan tanto a las jefaturas y a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, tener un eficiente control del disfrute de vacaciones de los funcionarios”.

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”.

La Licda. Noelia Alpízar Angulo, Coordinadora Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó:

“Se tiene una hoja en Excel donde se tiene toda la lista por subárea, fecha de vacaciones, se verifica el saldo antes de que las jefaturas firmen nuevas vacaciones por lo que se indica en este Excel la última fecha verificada. El control solo contempla el personal de la Dirección Regional, cada sucursal maneja sus propios controles de vacaciones y la oficina de RRHH verifica estos aspectos en las supervisiones”.

La ausencia de un control continuo de las vacaciones de funcionarios genera que estos puedan acumular más de 2 períodos, incumpliendo lo que estipula la normativa en materia laboral, afectando las condiciones laborales y de salud de los funcionarios, al no permitir el descanso físico y mental requerido.

### **6.7. Sobre la supervisión ejercida por la jefatura de la Subárea de Gestión Administrativa y Logística**

La jefatura de la Subárea de Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte no evidenció, documentalmente, la ejecución de supervisiones periódicas de las actividades sustantivas que se llevan a cabo en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, ni le solicita a la coordinadora de dicha Unidad la presentación de un informe sobre la productividad del servicio.

El Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS, para la plaza de Jefe de Gestión de Subárea Regional, establece, en la descripción de funciones, lo siguiente:

“Planificar acciones en las áreas administrativas, financieras, presupuestarias, de materiales y recursos humanos, para la producción de servicios, según el nivel de atención correspondiente.



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

Evaluar y controlar la gestión administrativa en términos de productividad, costo beneficio, aporte al diagnóstico de salud local, regional o nacional, según los objetivos fijados para el área.

Establecer, mantener, perfeccionar y velar por un sistema de control interno administrativo, de ejercerlo en forma previa, concurrente y posterior a las operaciones (...)

Asimismo, para la plaza de Coordinador de Gestión de Recursos Humanos establece:

“Coordinar las actividades a su cargo, con superiores y jefaturas diversas, tanto internas como externas.

Mantener controles sobre las diferentes actividades y trabajos técnicos que en el campo de recursos humanos se realizan en la unidad y garantiza porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos. (...)

Planear, organizar, coordinar y supervisar las actividades técnicas y administrativas que se ejecutan en el proceso de la Administración de recursos humanos”.

La misma descripción del puesto, en el apartado supervisión recibida, indica:

“(...) Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia obtenidas en el cumplimiento de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos”.

La Licda. Lidiette Chaves Elizondo, jefe de la Subárea de Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, indicó:

“Estoy pendiente del trabajo que ella hace, no hay una supervisión por escrito como tal, pero si se les da seguimiento a temas importantes como la revisión de planilla, envío de correos a sucursales sobre las debilidades presentadas en la confección de acciones de personal y demás.”

La Licda. Noelia Alpízar Angulo, Coordinadora Unidad de Gestión de Recursos Humanos, manifestó:

“No se recibe supervisión directa, únicamente los controles que hacen en oficinas centrales”.

La ausencia de una supervisión periódica, formal y documentada puede ocasionar la posible materialización de riesgos asociados a la administración de los recursos humanos de la Dirección Regional, así como de las sucursales adscritas a esta, afectando las finanzas institucionales y el servicio brindado a los usuarios.

## 7. SOBRE EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS BIENES MUEBLES

En la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte existen debilidades en la administración de los activos; lo anterior, debido a que mediante toma de inventario físico realizado a 137 activos (16,93 %) de 809



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

asignados, se evidenciaron debilidades inherentes a la identificación de activos como bienes institucionales, control y seguridad del equipamiento y mobiliario.

### 7.1 Activos no localizados

De los 137 bienes revisados por esta Auditoría, no se localizaron 16 activos (11,67 %): tres archivadores metálicos tipo carta, dos impresoras láser, dos monitores, dos UPS (Unidades de Potencia ininterrumpida), dos teléfonos, dos mesas para máquina de escribir o computadora, un enrutador CISCO, un escritorio modular con Arturito de 3 gavetas y un CPU (Unidad de Procesamiento Central), con un valor actual en libros de ₡1 644 916.95 (Un millón, seiscientos cuarenta y cuatro mil, novecientos dieciséis colones con 95/100 céntimos).

**CUADRO 6**  
**ACTIVOS SIN LOCALIZAR**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, UE 1301.**  
**PERÍODO: 24 Y 25 DE OCTUBRE DE 2019**

Nº PLACA	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN SERVICIO	VALOR ACTUAL DEL BIEN
214955	ARCHIVOS TIPO CARTA	AREA DE COBROS	0.00
1030131	ARCHIVO METALICO DE 4 GAVETAS TAMAÑO CARTA	AREA DE COBROS	60 144.99
235154	MESA PARA COMPUTADOR	AREA DE GESTION DE INFORMATICA	0.00
520271	ARCHIVADOR MODULAR GRIS CON AZUL	AREA DE GESTION DE INFORMATICA	0.00
881673	TELEFONO MULTIMEDIA 3COM	AREA DE GESTION DE INFORMATICA	19 910.07
959817	TELEFONO I. P. POLYCOM	AREA DE GESTION DE INFORMATICA	41 643.36
1030123	ESCRITORIO MODULAR CON ARTURITO DE 3 GAVETAS	AREA DE GESTION DE INFORMATICA	201 653.96
1031090	MONITOR DE 19.5" MARCA HP	AREA DE GESTION DE INFORMATICA	35 769.75
322336	UNID. CENT. PROCESO C.P.U.	AREA DE GESTION DE INFORMATICA	0.00
490532	ENRUTADORES CISCOMD 3640	AREA DE GESTION DE INFORMATICA	1 338 463.15
490598	IMPRESORA DE ALTA VELOCIDAD PRINTREMIX MOD P-5215	AREA DE GESTION DE INFORMATICA	0.00
578246	IMPRESORA LASER EPSON EPL-N1600	BODEGA REGIONAL	0.00
774617	UPS MARCA AMERICAN POWER CONVERSION	BODEGA REGIONAL	0.00
881638	U.P.S. CENTRALION	INGRESOS Y EGRESOS	7 476.66
800851	MONITOR MARCA DELL DE 17"	INSPECCION / PRECIN	0.00
20805	MESA P/MAQ. DE ESCRIBIR	RECURSOS HUMANOS	0.00
<b>TOTAL</b>			<b>₡ 1 644 916.95</b>

Fuente: Inventario de la Auditoría, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.





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

## 7.2 Activos en desuso

En revisión de los activos ubicados en la Dirección Regional, se determinó 4 sin uso y en buenas condiciones de funcionamiento:

**CUADRO 7**  
**ACTIVOS SIN USO**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, UE 1301.**  
**PERÍODO: 24 Y 25 DE OCTUBRE DE 2019**

N.º Placa	Descripción	Ubicación actual	Estado
520263	MUEBLE MODULAR GRIS CON AZUL	BODEGA REGIONAL	SIN USO
146570	ESCRITORIO MODELO 110 SILLA ERGONOMICA TIPO	BODEGA REGIONAL	SIN USO
846284	SECRETERARIA	ARCHIVO REGIONAL	SIN USO
520268	MUEBLE MODULAR GRIS CON AZUL	BODEGA REGIONAL	SIN USO

Fuente: Inventario de la Auditoría, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

## 7.3 Activos sin asignar

Esta Auditoría determinó, a través del Sistema Contable de Bienes Muebles, la permanencia de 6 activos sin asignar a un funcionario responsable:

**CUADRO 8**  
**ACTIVOS SIN ASIGNAR**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE**  
**PERÍODO: 24 Y 25 DE OCTUBRE DE 2019**

Nº Placa	Descripción	Fecha Ingreso Inv.	Valor Actual	Estado
1190690	CALCULADORA ELECTÓNICA DE ESCRITORIO	26/03/2019	35,848.03	EN USO
1190691	CALCULADORA ELECTÓNICA DE ESCRITORIO	26/03/2019	35,848.03	EN USO
1190692	CALCULADORA ELECTÓNICA DE ESCRITORIO	26/03/2019	35,848.03	EN USO
1247160	SERVIDOR DE ARCHIVOS DE MEDIANA COMPLEJIDAD	31/05/2019	7,142,156.69	EN USO
1247162	HORNO DE MICROONDAS DE 30L.	12/06/2019	63,312.53	EN USO
1247200	SILLA EJECUTIVA CON DISEÑO ERGONÓMICO	19/09/2019	54,819.67	EN USO

Fuente: Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM)

## 7.4 Activos sin placa u otro dispositivo de identificación

Se observó que uno de los activos asignados al área de Ingresos y Egresos carece de la placa metálica, grabación, sello o cinta adhesiva que lo identifique como un bien propiedad de la institución:



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

**CUADRO 10**  
**ACTIVOS SIN IDENTIFICACIÓN**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, UE 1301**  
**PERÍODO: 24 Y 25 DE OCTUBRE DE 2019**

N.º Placa	Descripción	Ubicación Actual
1138521	AIRE ACONDICIONADO PORTÁTIL DE 12.000 BTU/H COLOR BLANCO	INGRESOS Y EGRESOS

**Fuente:** Inventario de la Auditoría, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

**7.5 Activos registrados con código de bien erróneo**

Se evidenció en el registro de 4 activos, la clasificación errónea del código del bien, asimismo, en el activo placa 774766, el registro erróneo en la descripción del artículo:

**CUADRO 11**  
**ACTIVOS REGISTRADOS DE FORMA ERRÓNEA**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, UE 1301**  
**PERÍODO: 24 Y 25 DE OCTUBRE DE 2019**

N.º Placa	Código Bien (registrado)	Descripción (registrada)	Código Bien (correcto)	Descripción (correcta)
429403	7 - 45 - 01 - 1040	HORNO DE MICROONDAS SHARP	7-10-3-450	HORNO DE MICROONDAS SHARP
774766	7 - 65 - 01 - 1285	SILLA DE ESPERA	7-90-1-120	IMPRESORA INYECCIÓN DE TINTA
1247161	7 - 45 - 01 - 1040	HORNO DE MICROONDAS DE 30L.	7-10-3-450	HORNO DE MICROONDAS DE 30L.
1247162	7 - 45 - 01 - 1040	HORNO DE MICROONDAS DE 30L.	7-10-3-450	HORNO DE MICROONDAS DE 30L.

**Fuente:** Inventario de la Auditoría, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

**7.6 Activos dañados que no han sido dados de baja**

Los activos placa 881346 Percolador de 30 tazas, 727481 silla para secretaria, 740006 y 744553 Equipos de aire acondicionado, y 1030881 ventilador de pared, aparentemente se encuentran dañados, fuera de servicio y no han sido dados de baja en el Sistema Contable de Bienes Muebles:





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

**CUADRO 12**  
**ACTIVOS DAÑADOS QUE NO HAN SIDO DADOS DE BAJA**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, UE 1301**  
**PERÍODO: 24 Y 25 DE OCTUBRE DE 2019**

N.º Placa	Descripción	Ubicación Actual	Estado	Condición
881346	PERCOLADOR DE 30 TAZAS	COMEDOR	SIN USO	MALO
727481	SILLA PARA SECRETARIA MODELO H-04	PRECIN	SIN USO	MALO
740006	EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO MOD. MDX- 012	PRECIN	SIN USO	MALO
744553	EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO MARCA TEMPSTAR	SALA DE SESIONES	SIN USO	MALO
1030881	VENTILADOR DE PARED	SUBÁREA LOGÍSTICA	SIN USO	MALO

**Fuente:** Inventario de la Auditoría, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

**7.7 Activo dado de baja sin fórmula N.º 48 “Retiro de Bienes Muebles”**

Se evidenció que el activo placa 774548, correspondiente a un monitor marca DELL, fue dado de baja (inservible) mediante el criterio técnico DRSHN-1599-2019, del 14 de mayo 2019; sin embargo, a la fecha del presente estudio se carece de la fórmula 48 “Retiro de Bienes Muebles”.

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos establece:

“Artículo 13 - Identificación de los Bienes. Todo activo debe ser identificado mediante la placa metálica institucional que proporcionará el Área de Contabilidad Control de Activos y Suministros a cada unidad ejecutora. Para aquellos activos de estructura física frágil o de superficie irregular, donde no se puede colocar esta placa se procederá a vibrar el número de activo que le corresponde o bien se identificará por medio de una etiqueta adhesiva y escrita con tinta indeleble”.

“Artículo 54 - Responsabilidades de la administración, destino, mantenimiento, custodia y uso de los bienes. 1. De la administración: Son responsables de la administración, destino y mantenimiento de los bienes: Miembros de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, Gerentes, Director de Sede y Regionales, Jefe de Área de Sede Directores Médicos y Administrativos de Hospitales y Áreas de Salud, Jefes de Sucursales, Jefes de Servicios. 2. De la custodia y uso: Son responsables de la custodia y uso de los bienes aquellos trabajadores que tengan dentro de las labores propias de su cargo, el disponer de ellos para el adecuado desarrollo de las funciones y tareas encomendadas y están en obligación de presentarlos cuando la Administración, Auditoría, el ACCAS y/o Encargado de activos así lo requiera, todo conforme lo estipula el artículo 18 de la Normativa que Regula Las Relaciones Laborales en la Caja”.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente la 4.5.1 “Supervisión Constante”, indica que:

“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 Licda. Chaves Elizondo, sobre el particular manifestó:

“En el último inventario que se efectuó en mayo de 2019, todos los activos fueron ubicados y yo tengo la certificación al respecto, pero no sé por qué razón ahora no se ubicaron, se va a proceder a ubicar los activos y se subsanarán las otras inconsistencias encontradas”.

Las debilidades detectadas en el presente hallazgo obedecen a la falta de una adecuada supervisión (idónea y efectiva) por parte de las autoridades encargadas de velar por el control y seguridad de los bienes muebles asignados a la Dirección Regional, las cuales son responsables de revisar continuamente el logro de los objetivos del control interno, así como las labores asignadas al personal, con el fin de evitar errores y/o desviaciones que afecten el patrimonio de la CCSS; de ahí que los bienes muebles detectados sin identificación y registro en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM) podrían ser objeto de pérdida o uso indebido.

## 8. SOBRE LA GESTIÓN DE TRANSPORTES

Se identificaron debilidades en el control interno de la gestión de transportes, según se detalla a continuación:

- La Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte no utiliza, para la circulación de los vehículos de uso administrativo, el respectivo “Vale de Transporte” con el formulario 4-70-01-0760, de manera que no existe un consecutivo sobre la utilización de ese recuso.
- Se evidencian debilidades en la planificación de los servicios de transporte, en virtud de que en todos los casos revisados del mes de setiembre 2019, la fecha de solicitud es igual a la de salida de la gira. Asimismo, la unidad solicitante siempre es la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, no se detalla la subárea e involucra la jefatura a cargo del funcionario designado como responsable de la gira.
- En 30 de 32 solicitudes de Vales de Transporte revisados se identifica la ausencia de sellos y firmas de la unidad o sitio visitado, u otro registro de comprobación en aquellos casos de labor de campo (cobro, inspección, trabajo social, etc.).
- Se evidenciaron alteraciones en dos documentos a máquina de escribir, explicando y/o modificando el sitio a visitar y la fecha de la gira. Asimismo, en un registro no es preciso y consistente el kilometraje anotado en el Vale de Transporte.
- La gestión de transporte de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte no se encuentra digitalizada, se localiza en físico en los expedientes de cada vehículo, en los formularios utilizados como



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

vales de transporte, tal es el caso del mantenimiento preventivo y correctivo, uso del vehículo, historial y datos relevantes de los automotores, consumo de combustible, entre otros.

- No se aportó un registro que permita asegurar que los conductores cuenten con los permisos de conducir al día, sobre el cual se señaló que el control se ejecuta mediante consultas constantes y una adecuada comunicación con los choferes.
- No se aportó un registro de las unidades adscritas, relacionado con la logística de transporte (por ejemplo: rutas, consumo de combustible), a efectos de contar con datos actualizados y consolidados de la región, sobre ese aspecto, se indicó que se cuenta únicamente con el inventario de vehículos a nivel regional.
- No se aportó evidencia de las revisiones periódicas sobre el llenado del vale de transportes por ambos lados, sobre el cual se indicó que se realizan controles mensuales, si el mismo presenta alguna inconsistencia se habla con el chofer de inmediato para subsanar la deficiencia encontrada.
- Las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte no disponen de tarjeta para la compra de combustible, al respecto se informó que se encuentran en trámite.

El Manual Gestión del Sistema Institucional de Transporte establece:

#### “b. Vale de transporte

Para la circulación de los vehículos de uso administrativo general, el conductor debe portar en todo momento del recorrido, el respectivo “Vale de Transporte”, el cual debe contener toda la información indicada en el formulario vigente 4-70-01-0760”.

#### 11.4. Generalidades del traslado

“La unidad con vehículo asignado debe mantener un registro y control digital de la cantidad y tipo de los servicios brindados, mantenimiento del equipo y consumo de combustible...

...el operador del equipo debe portar durante todo el recorrido, el respectivo “Vale de transporte”, el cual debe contener toda la información indicada en el formulario 4-70-01-0760. Se debe hacer constar en este vale los sellos, firmas y fechas de los lugares visitados”.

#### 11.7. Registro y control de operaciones

“Cada unidad responsable de los vehículos, debe mantener un registro tanto digital como físico del mantenimiento correctivo y preventivo del equipo, el cual permita conocer su estado mecánico, el tipo y la periodicidad de sus intervenciones”.

#### 12.2. Unidades con vehículo asignado

“La administración de cada unidad será la responsable de:

- Planificar, organizar, controlar y administrar el uso eficiente de los vehículos a su cargo.



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

- Implementar los controles necesarios que permitan determinar el buen uso de los equipos según los servicios realizados.
- Aplicar controles o medidas que contribuyan con la ejecución de las revisiones diarias de los vehículos antes de iniciar su operación, con el fin de asegurar la protección y manejo adecuado del vehículo según lo estipulado en la Ley de Tránsito.
- Implementar los controles necesarios que permitan asegurar que los conductores cuenten con los permisos de conducir al día y en cumplimiento con la normativa vigente.
- Efectuar un control permanente del consumo de combustible de los vehículos asignados, considerando el kilometraje recorrido, las rutas realizadas y el abastecimiento de combustible”.

### 12.3. Direcciones Regionales de Servicios de Salud y Sucursales

“Integrar información de las unidades adscritas, relacionada con la logística de transporte, a efecto de contar con datos actualizados y consolidados, y facilitar la toma de decisiones a nivel central”.

La Circular GA-42259-2017 | GF-2752-2017 | GL-45646-2017, GIT-8296-2017 | GP-51107-2017 | GM-ADM-LG-26526-2017, del 26 de julio de 2017, establece sobre el “Convenio CCSS-BCR | Ref. Adquisición de combustible por medio del uso de una tarjeta electrónica”, lo siguiente:

“Considerando los beneficios que conlleva la utilización de este convenio, se instruye a las unidades, gestionar la inclusión respectiva ante el Área de Servicios Generales”.

La Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, en relación con la gestión de los vehículos asignados a la Dirección Regional, manifestó:

“Este es el vale de transporte que en su momento se recomendó para utilizar, ya que se prescindió de los documentos preimpresos. No en todas las giras se visitan unidades o sucursales, la mayoría es trabajo de campo. En todo caso, se firman y sellan las ordenes de viáticos. No es lo mismo “Planificación” y “Confeción del vale de transporte”. Ya se tiene una planificación previa, lunes, miércoles y viernes Subárea Servicios de Inspección y Cobranza, Martes Subárea de Pensiones y Jueves Subárea Administrativa y Logística y Área Gestión de Informática. Corresponden a cambios al momento de estar el vehículo fuera de la unidad, para maximizar su utilización o anotar cambios de último momento. Favor indicar el vale de transporte para su revisión. ...para una mejora continua, me gustaría saber la Norma donde se indica que se deben llevar este tipo de información en forma digital, lo anterior para realizar el archivo de la información de forma correcta”.

La información en físico o no codificada en tiempos de constante transformación digital, resulta poco relevante para la organización; en la actualidad los datos deben estar en tiempo real, la toma de decisiones debe ser oportuna y el control constante, el manejo de registros estáticos limita la generación de estadísticas de manera eficiente, el control, la entrega de resultados y la observancia de eventuales desviaciones.



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

La situación descrita evidencia oportunidades de mejora en la gestión de transporte de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, por cuanto el formulario 4-70-01-0760 "Vale de Transporte" es el documento oficial de la institución para que un vehículo de uso administrativo pueda circular, mismo que dispone de un consecutivo para su control; si bien existe distribución de los automotores durante la semana por Subárea, no se refleja -en el vale de transporte- una fecha de solicitud previa para la planificación de ese recurso; la falta de sellos, firmas u otra alternativa crea incertidumbre de los sitios visitados; no se dispone de un medio sobre los permisos de conducir de los choferes, con el riesgo de no detectar esa condición con anticipación; el uso de las tarjetas para el pago de combustible está en trámite de solicitud para las sucursales, por lo que su no implementación restringe el control sobre el gasto y la desatención a iniciativas institucionales; la ausencia de resultados por supervisiones al vale de transporte no garantiza su correcto llenado en cuanto al registro de datos, detección de errores y alteraciones; la información disponible relacionada con la logística de transporte de la región es limitada, en aras de facilitar la toma de decisiones a nivel central.

## 9. REGISTRO Y CONTROL DE PAGO DE VIÁTICOS

La Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, en cumplimiento de las actividades y objetivos vinculados con el compromiso de metas y resultados 2019, presupuestó para el pago de viáticos del 2019, la suma de ₡58 439 600 (cincuenta y ocho millones, cuatrocientos treinta y nueve mil, seiscientos colones con 00/100 céntimos), distribuidos en ₡52 265 700 en la partida 2134 -Gastos viajes dentro del país- y ₡6 173 900 en la partida 2140 -Transportes dentro del país-.

En revisión de esos rubros en el período comprendido del 1º de enero al 30 de setiembre de 2019, se determinó que, en cuanto al registro, control y pago de viáticos, existen las siguientes debilidades:

- El formulario establecido para la solicitud de transporte y pago de viáticos carece de la firma de quien autoriza el viaje.
- En la mayoría de las órdenes de viáticos no se consigna el nombre de la persona que autoriza el pago, solamente se registra la firma física como medio de aprobación.
- Existen órdenes de viáticos carentes de la firma de recibido conforme por parte del funcionario responsable de la gira.
- En la orden de viáticos 2019000119013 del 13 de junio 2019, la funcionaria registra fecha y hora de regreso el 13/06/2019 a las 9:30 pm. No obstante, en la boleta de viáticos 20190000119472 del 13 de junio 2019, refiere el cobro de desayuno, almuerzo, cena y hospedaje (₡29 915,00) como complemento a la orden 2019000119013, con fecha y hora de regreso el 14 de junio 2019 6:30 pm.; situación que llama la atención a esta Auditoría, dada la fecha y hora de regreso señaladas en ambas órdenes de viáticos.
- La boleta de viáticos 20190000112883 del 5 de mayo 2019 no indica el lugar de destino de la gira, lo que dificulta conocer el concepto de transporte cancelado.
- Las boletas 20190000117003 y 20190000165863 del 11 de junio 2019 y 20 de agosto 2019 respectivamente, omiten información sobre otros sitios contemplados en la gira, lo que dificulta conocer la totalidad de los conceptos pagados.





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

- Las órdenes de viáticos 20190000097882 y 20190000112029 del 17 de mayo 2019 y 4 de junio 2019 respectivamente, no se encuentran en la documentación que respalda el pago de viáticos.
- En las órdenes de viáticos 20190000010476 y 20190000175550 del 18 de enero 2019 y 30 de agosto 2019 respectivamente, así como sus solicitudes de gestión, no se encuentran las facturas de hospedaje relativas a la estancia realizada.
- Existen varias órdenes de viáticos emitidas a funcionarios del Programa Estratégico Gestión de Cobros (PEGC), Trabajo Social e Inspección, carentes del sello y firma de la Unidad visitada.
- Las órdenes de viáticos del 1º de enero al 16 de setiembre de 2019 carecen del formulario Liquidación de viáticos, únicamente se registra a la orden de viáticos un sello con la fecha, hora y firma de regreso o conclusión de la gira por parte del funcionario.
- No existe un resguardo razonable de los documentos que respaldan las solicitudes y órdenes de viáticos de los funcionarios que realizan giras en función de su actividad laboral, por cuanto los documentos indicados se archivan de forma separada y no como un único documento de control que permita visualizar la trazabilidad del pago, fechas de salida y regreso de la gira, así como el control de los montos adelantados a cada funcionario mediante la Liquidación de Viáticos.
- En 5 órdenes de viáticos emitidos a la funcionaria Vanessa Arrieta Jiménez, Jefe Área Gestión Técnica Regional de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, para asistir a talleres de capacitación y reuniones en San José (oficinas centrales de la CCSS)<sup>2</sup>, se observó el pago de 6 cenas y 6 hospedajes por la suma de ₡202 750 00 (doscientos dos mil, setecientos cincuenta colones con 00/100 céntimos), sin que exista una justificación razonada y excepcional que avale el proceder de dichos pagos.

Asimismo, se evidenció -en 19 casos- donde la gira es cancelada o suspendida por alguna razón, los funcionarios retribuidos económicamente para tal efecto están tardando un promedio de 4 días naturales para realizar la devolución de los montos adelantados en las órdenes de viáticos, existiendo en dichos casos, un posible jineteo de fondos de caja por la suma de ₡ 133 650 00 (ciento treinta y tres mil, seiscientos cincuenta colones con 00/100 céntimos):

**CUADRO 13**  
**DEVOLUCIÓN DE ADELANTO DE VIÁTICOS A DESTIEMPO**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, UE 1301**  
**PERÍODO: DEL 1º DE ENERO AL 30 DE SETIEMBRE DE 2019**

NOM_COMPLETO	NUM_IDE NTIFICACION	NUM_ORDEN_VIA TICO	FEC_CREACION	NUM_TRANSAC CION	FECHA DEVOLUCION	NUM_TRANSAC CION2	DÍAS EN LA DEVOLUC DEL VIÁTICO.	MON_TRANSACC ION (Colones)
FELIX ALFONSO RAMIREZ MORERA	10798053 1	20190000163814	16/08/2019	4013010328019	22/08/2019	1113010009619	6	5,440.00
MARLON ROJAS GARCIA	10934071 8	20190000163826	16/08/2019	4013010328519	23/08/2019	1113010009719	7	4,500.00
VANESSA ARRIETA JIMENEZ	10995041 1	20190000056903	21/03/2019	4013010248819	25/03/2019	1113010007819	4	9,670.00
JORGE ALBERTO CHAVARRIA LOPEZ	50245067 6	20190000037806	26/02/2019	4013010233019	01/03/2019	1113010007319	3	8,350.00

<sup>2</sup> Ordenes de viáticos: N° 20190000046070 del 8/03/2019, N° 20190000059755 del 26/03/2019, N° 20190000078867 del 24/04/2019, N° 20190000127244 del 24/06/2019 y N° 20190000145126 del 17/07/2019.







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

YANICEL MARIA VARGAS FALLAS	10985025 3	20190000163837	16/08/2019	4013010329219	22/08/2019	1113010009419	6	4,500.00
JOSE EDUARDO DELGADO SALAZAR	20746016 2	20190000128589	25/06/2019	4013010300619	28/06/2019	1113010008319	3	13,400.00
XIOMARA AURELIA POYSER WATSON	70073033 7	20190000049435	13/03/2019	4013010244419	18/03/2019	1113010007519	5	8,350.00
XIOMARA AURELIA POYSER WATSON	70073033 7	20190000049422	13/03/2019	4013010244219	18/03/2019	1113010007619	5	8,350.00
WILLIAM VILLALTA VILLARREAL	10692022 7	20190000164508	19/08/2019	4013010329319	22/08/2019	1113010009519	3	4,540.00
SONIA MAYELA ALPIZAR ANGULO	10721002 9	20190000164352	19/08/2019	4013010329019	21/08/2019	1113010009219	2	4,500.00
VICTOR ALONSO ROJAS AGUILAR	20582038 2	20190000164866	19/08/2019	4013010330719	21/08/2019	1113010009119	2	9,660.00
ANDREA MARIA CHAVES VIQUEZ	20591005 2	20190000160692	12/08/2019	4013010325319	16/08/2019	1113010008919	4	350.00
JUAN GABRIEL ARRIETA ESQUIVEL	20517020 2	20190000192742	20/09/2019	4013010349519	24/09/2019	1113010010019	4	9,000.00
VANESSA ARRIETA JIMENEZ	10995041 1	20190000165287	20/08/2019	4013010330919	21/08/2019	1113010009019	1	5,840.00
JUAN GABRIEL ARRIETA ESQUIVEL	20517020 2	20190000189283	17/09/2019	4013010346319	24/09/2019	1113010010019	7	9,000.00
XIOMARA AURELIA POYSER WATSON	70073033 7	20190000197325	26/09/2019	4013010351919	27/09/2019	1113010010119	1	4,500.00
MICHAEL DE JESUS FOWLER CASCANTE	20638005 3	20190000128653	25/06/2019	4013010300719	28/06/2019	1113010008419	3	13,400.00
RICARDO ARTURO FERNANDEZ LORIA	20371056 6	20190000055788	20/03/2019	4013010247119	22/03/2019	1113010007719	2	5,150.00
RICARDO ARTURO FERNANDEZ LORIA	20371056 6	20190000072043	10/04/2019	4013010258919	15/04/2019	1113010007919	5	5,150.00

Fuente: Elaboración propia, Base de datos de SICERE.

El Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos establece:

“Artículo 8:

...En el caso de viajes dentro del país, la solicitud de adelanto debe ser hecha por el (los) funcionario(s) que vaya(n) a salir de gira, en el formulario que para tal efecto establezca la Administración, el cual deberá contener, entre otra información, la relativa a cada uno de los funcionarios, los lugares a visitar, el propósito de la misión, el período estimado del viaje, el monto del adelanto solicitado para cada funcionario y la firma de quien autoriza el viaje.

En casos de excepción, debidamente documentados, razonados y autorizados, por la Administración, se podrán girar adelantos para más de una gira, aspecto que debe constar explícitamente en el documento de autorización del viaje. La Administración, de forma previa, formal y general, dispondrá la forma o el mecanismo para hacer efectivo el pago del adelanto (...).”

Artículo 9:

La liquidación de los gastos de viaje, de transporte y de otras erogaciones conexas, deberá hacerse detalladamente en formularios como los diseñados para ese fin por la Contraloría General de la República, sin perjuicio de que cada administración activa utilice sus propios modelos y en el





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

formato que mejor facilite su uso, tanto para el sujeto beneficiario como para aquella. En ellos se deben consignar, como mínimo los siguientes datos:

- a) Fecha de presentación de la liquidación.
- b) Nombre, número de cédula de identidad y puesto ocupado por el servidor que realizó el gasto.
- c) División, departamento o sección que autorizó la erogación, o, cuando se trate de viajes al exterior, el acuerdo respectivo.
- d) Motivo de la gira, con indicación clara del tipo de gestión realizada.
- e) Suma adelantada.
- f) Valor en letras de la suma gastada.
- g) Lugares (localidades) o países visitados, fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- h) Firmas del funcionario que realizó el viaje, del que lo autorizó y del encargado, en la unidad financiera o de tesorería del ente u órgano público, de recibir y revisar la liquidación. En el caso de la firma del funcionario que autorizó el viaje, para los efectos de este trámite, su firma puede ser delegada en cualquier funcionario de su elección.

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

En el formulario de liquidación de los gastos de viaje en el interior del país, debe desglosarse el importe que corresponda a desayuno, almuerzo, cena y hospedaje.

Asimismo, en la liquidación de gastos de transporte en el país y otros gastos conexos, deberá desglosarse como mínimo la suma imputable a transportes, combustible y lubricantes, lavado y planchado de ropa y otras erogaciones contempladas en este Reglamento, debidamente justificadas”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente la 4.5.1 “Supervisión Constante”, indica que:

“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.”

Incumplir con medidas de control interno relacionadas con el llenado correcto de los formularios diseñados para el pago de viáticos, no garantiza a la institución un buen manejo de los fondos destinados para ese tipo de pago a los funcionarios, en virtud de que el llenado correcto permite determinar si se está haciendo buen uso de los recursos financieros institucionales asignados.



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

## 10. SOBRE EL PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) NOMBRADO EN LAS SUCURSALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL

Esta Auditoría detectó plazas de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) distribuidas en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte que no forman parte de un Centro de Gestión Informática, tal es el caso de las sucursales de Alajuela y Ciudad Quesada, que tienen a su cargo los códigos 33649 y 23023 de Analista de Sistema 4 en TIC respectivamente.

El Modelo de Organización de Centros de Gestión Informática define dos estructuras funcionales y organizacionales: el Tipo A correspondiente a los CGI Gerenciales y el Tipo B que hace referencia a los Centros de Gestión Informática Regionales y Locales.

En virtud de lo anterior, esas plazas fijas en las sucursales se encuentran al margen de la normativa, al no pertenecer a un Modelo de Centros de Gestión Informática formalmente definido, situación que podría representar un riesgo debido a la ausencia de elementos reguladores en la gestión de TI que debe ser realizada por esos funcionarios, generando que no exista claridad sobre la justificación de dicho recurso.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el inciso 2.1 relacionado a la estructura organizacional, indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.”*

El Ing. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática Regional, indicó que los funcionarios ubicados en las sucursales adscritas son plazas administradas por las jefaturas de esas Unidades, sin embargo, cumplen con las labores de la Unidad y colaboran con funciones del nivel regional en la atención de soportes técnicos y administración de cuentas.

Lo descrito en el presente hallazgo podría provocar que no exista una dependencia funcional del personal de TI nombrado en las sucursales hacia el Centro de Gestión Informática Regional, además de una posible materialización de riesgos como la subutilización del recurso humano nombrado en plazas de TI, así como la ejecución de tareas diferentes a las descritas en el Manual Descriptivo de Puestos según el perfil.

### 10.1 SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEFINIDAS EN EL MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS PARA LOS PERFILES DEL PERSONAL DEL CGI REGIONAL Y SUCURSALES ADSCRITAS

Esta Auditoría determinó oportunidades de mejora en el cumplimiento de las tareas sustantivas definidas en el Manual Descriptivo de Puestos por parte del personal del CGI Regional y las sucursales adscritas en



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

materia de informática; lo anterior, en virtud de que las plazas 22926 Técnico en TIC (actualmente congelada), 21502, 33649 y 23023 de Analistas de Sistemas 4 en TIC, no ejecutan labores relacionadas con diseño, programación y desarrollo de sistemas de información.

El Manual descriptivo de Puestos establece, dentro de las tareas de Técnico en Tecnología de Información y Comunicación, lo siguiente:

“...Diseñar, programar y desarrollar sistemas de información y comunicaciones para el proceso automático de datos...”

Además, en ese Manual, se define dentro de las funciones del Analista en Sistemas 4 en TIC lo siguiente:

“...Ejecutar actividades de desarrollo, pruebas e implantación de soluciones tecnológicas de información y comunicación para solventar las necesidades de la unidad de trabajo.

Colabora en actividades de análisis, diseño e implementación de soluciones tecnológicas de información y comunicación...”.

El Ing. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática Regional, manifestó:

“El Manual Descriptivo de Puestos incluye funciones de desarrollo y programación de Sistemas, sin embargo, por el hecho que no se realice esa función, no implica que no se cumpla con el rol del puesto, considerando la diversidad de funciones que lo definen, tales como definir las prioridades de trabajo, organizar y evaluar las actividades de producción, brindar recomendaciones, referencias de criterios técnicos, diseñar planes de riegos, planes de contingencias, por citar algunas.

La institución cuenta con un departamento especializado para el desarrollo de las aplicaciones institucionales, realizar esfuerzos aislados en Sistemas de Información locales, no es una función sustantiva de interés para la administración, como si lo es el desarrollo de proyectos que benefician la ejecución de las tareas de los usuarios internos como externos, tales como proyectos de infraestructura de redes, centrales telefónicas, renovación de plataforma tecnológica, impulsar proyectos que mejoren el servicio al cliente, entre otros.

Por un tema de gobernanza y distribución de competencias carente a nivel institucional, no se tiene directamente asignada la responsabilidad de las plazas destacadas en las sucursales de Alajuela y Ciudad Quesada”.

La situación detectada por esta Auditoría podría ocasionar el incumplimiento de las tareas sustantivas definidas en el Manual Descriptivo de Puestos, implicaciones de índole legal, así como uso deficiente del recurso institucional, debilitando el sistema de control interno en aspectos como la evaluación y



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

fiscalización de las actividades definidas, mismas que deben ser alineadas con el marco normativo a fin de satisfacer los objetivos institucionales en materia de tecnologías de información y comunicaciones.

## 10.2 SOBRE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE TIC

El Ing. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática Regional, señaló que tiene el recurso humano para realizar trabajos de soporte a la plataforma técnica de su centro de trabajo (software, hardware y asesoría técnica), sin embargo, no aportó respaldo documental de indicadores de gestión que permitan la medición y el desempeño del personal disponible en las plazas de tecnologías de información y comunicaciones en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y unidades adscritas.

Es pertinente señalar que la función informática -a pesar de definir 22 tareas en el plan de trabajo- solo el indicador “20. Cantidad de actualizaciones del Plan de Continuidad de Sistemas TIC” se contempla dentro de los objetivos y metas del Plan Presupuesto 2018-2019; lo anterior, según revisión efectuada a dicho instrumento.

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto establecen en el apartado 8.1.1 Responsabilidades de la máxima autoridad de la unidad ejecutora, titulares subordinados y demás funcionarios en la fase de formulación, lo siguiente:

“... c) Elaborar indicadores de mejora y de resultados en el proceso de formulación del plan, para una adecuada toma de decisiones, con el propósito de medir el desempeño de la unidad en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad...”

g) Realizar la conceptualización de cada indicador del plan, a fin de fortalecer la evaluación y rendición de cuentas, con la herramienta que facilite la Dirección de Planificación Institucional”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, señalan:

“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones y, en consecuencia, de los riesgos correspondientes.

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.



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

El Ing. Rojas Zapata, indico que "...la herramienta no cuenta con una estadística de indicadores interna, sin embargo, se puede exportar la información y desde el propio archivo se pueden trabajar diferentes indicadores para conocer los casos que atienden por unidad, por usuario, los tiempos de respuestas, entre muchos otros".

Además, agregó:

"Se cuenta con los elementos necesarios para generar una serie de estadísticas de la gestión que se realiza en el Área.

Con la información, que se aportó en su oportunidad, se puede extraer indicadores del nivel de complejidad que se requiera, tales como: tipos de tramites, labores repetitivas, tiempos de respuestas, nivel de satisfacción de los usuarios, entre muchos otros."

La ausencia de indicadores de gestión formalmente definidos podría comprometer la entrega de información como insumo para la planificación de las actividades, así como el aporte de elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación operativa en ese establecimiento en materia de tecnologías de información y comunicaciones, así como para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos.

### 10.3 DE LOS CRITERIOS PARA LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS EN TIC

Se determinó que en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte no se utiliza la Guía de Reemplazo para justificar la adquisición de nuevos equipos de TIC; al respecto, El Ing. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática Regional indicó que conoce que existe, sin embargo, en la región se realiza un diagnóstico de necesidades utilizando el criterio **de antigüedad y estado físico** de los activos. Igualmente, no se evidenció un Plan Táctico de Desarrollo Tecnológico, acorde con las necesidades en materia de TIC, que contemple nuevas necesidades, capacitación, recurso humano, mantenimiento y otros.

La Guía para la Evaluación del Reemplazo sobre Activos de TIC, en el numeral 4.1.2 Criterios de reemplazo, dispone que:

"Constituye el proceso de ponderación de criterios de reemplazo a través de un análisis técnico uniforme de los activos a evaluar".

**a. Nivel de utilización:** Determina dentro de un rango establecido, el porcentaje de utilización del equipo valorando para ello un total de cinco variables...

**b. Historial de mantenimiento:** Su función principal es determinar dentro de un rango establecido el porcentaje de incidencias presentadas sobre el activo. A continuación, se detallan los ítems...



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

**c. Estado de la tecnología:** La función principal es determinar si el activo actual funciona conforme a los requerimientos institucionales e internos del centro de trabajo, asimismo si se encuentra apto para la ejecución de aplicaciones. A continuación, se detallan los ítems...

**d. Disponibilidad de insumos y repuestos:** La función principal es determinar dentro de un rango establecido la existencia de repuestos tanto en el centro de trabajo, mercado y fabricante. A continuación, se detallan los ítems...”.

Los Lineamientos Generales de Inventarios TIC, en el Punto 6. Adquisición de Recursos en TIC, indica que:

“6.1 Toda unidad de trabajo debe contar con un Plan Táctico de Desarrollo Tecnológico, acorde a las necesidades institucionales en materia de TIC, ya sea adquisición de hardware, software, sistemas de información, redes de datos y comunicaciones, entre otros. Este plan táctico debe observar nuevas necesidades, capacitación, recurso humano, mantenimiento y remplazo de los recursos TIC.”

Asimismo, establece en el apartado 7.4, lo siguiente

“Corresponde al encargado del CGI realizar revisiones periódicas de todos los recursos de TI, mediante la Guía para el Remplazo de Activos TIC”.

Y en el numeral 8 Responsabilidad sobre la reparación, mejora o remplazo de los recursos TIC, indica lo siguiente:

“Es responsabilidad de la autoridad del centro de trabajo, con base en el Informe de Remplazo, planificar conforme las regulaciones institucionales la reparación, mejora o remplazo de los recursos de TI, girando las instrucciones pertinentes a los encargados de los distintos procesos relacionados con la gestión solicitada”.

Al respecto, el Ing. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática Regional indicó:

“El criterio de remplazo de los equipos se apega en lo que indica la Guía de Reemplazo, se utilizan criterios tales como la antigüedad, menor capacidad, rendimiento, capacidad y características según su ubicación, depreciación, frecuencia de reparación de eventos reportados.

El remplazo de los equipos está basado en un diagnóstico regional, mismo que se adjuntó en su oportunidad, que contempla nivel de obsolescencia de los equipos, fallas registradas, ubicación entre otros. Esto se ajusta y prioriza de acuerdo con los recursos presupuestarios asignados, cuya documentación queda anexa en los procesos como evidencia de la gestión.”

La situación descrita impide cumplir los objetivos previamente establecidos sobre los lineamientos para la revisión periódica de los activos TIC, mediante la implementación de un programa de revisiones o



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

diagnóstico que el personal destacado en informática a través del Instrumento Guía de Reemplazo de Equipo, remite a las autoridades del centro de trabajo, determinando las necesidades de reemplazo, desecho, reparación y mejora de los recursos de tecnologías de información, por ende, su aplicación y efectividad es responsabilidad del CGI, considerando que debe brindar soporte y asesoría a las instancias superiores de esa Dirección.

De igual manera, genera incumplimiento de las responsabilidades estipuladas sobre la adquisición de recursos TIC descritas en los lineamientos generales de inventarios de tecnologías de información y comunicaciones, además, podría generar riesgos en torno a determinar requerimientos en capacitación, recurso humano, mantenimiento o reemplazo de los recursos tecnológicos.

Es significativo mencionar que el Plan citado en el presente hallazgo, representa un insumo que adicional a las necesidades establecidas y los lineamientos institucionales para la formulación y ejecución del plan presupuesto, permite a las unidades de trabajo proyectar las oportunidades de mejora requeridas en materia de TIC.

#### 10.4 SOBRE ASPECTOS DE SOPORTE TÉCNICO

Se determinó que el inventario de equipo de TIC es razonable en cuanto a la información sobre las especificaciones del equipo, sin embargo, no detalla dos variables sustanciales: la fecha de ingreso y el vencimiento del período de la garantía. Asimismo, como parte del control de los activos de TIC, se constató que la placa 1247160 con el detalle “SERVIDOR DE MEDIANA CAPACIDAD (EMPRESARIAL O DEPARTAMENTAL) DE RACK”, no registra en el Sistema Contable Bienes Muebles (SCBM), el responsable ni la ubicación.

La Guía para la Evaluación del Reemplazo sobre Activos de TIC, en el apartado 3.1.1 Inventario de TIC actual, señala:

“...Se recomienda que dicho listado sea aportado en formato “xls” (Microsoft Excel). Asimismo, que abarque como mínimo la siguiente información sobre los activos de TIC:

- a. Número de placa
- b. Descripción
- c. Servicio
- d. Fecha de ingreso
- e. Vencimiento del periodo de garantía.

Debe considerarse la cantidad de años en que ha estado en funcionamiento los activos de TIC, para determinar si ya sobrepasó su vida útil”.

La Circular GF-4529-2019 del 16 de octubre 2019, señala que “un buen manejo de inventarios selectivos por parte de las unidades conlleva a la meta de un inventario permanente que mostrará adecuadamente la ubicación física de los bienes muebles por unidad ejecutora, servicio, localización, responsable y





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

funcionario a quien se le asignan los mismos, lo que va a incidir en una gestión eficiente en la administración de los activos de cada unidad”.

Por otra parte, se determinó que el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo a nivel regional, está a cargo del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, sin embargo, existen oportunidades de mejora en relación con el plan de supervisión y el cronograma de visitas, en virtud de que no brindan detalle de los equipos de TIC que van a ser sometidos al proceso de revisión, únicamente indica la unidad, fecha de visita y funcionarios responsables.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información establecen, en el apartado 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI, lo siguiente:

“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:

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

Así mismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen, como requisito para las actividades de control (inciso 4.2), lo siguiente:

[...] e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.

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 provisiones correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos económicos, técnicos y humanos requeridos...”.

Al respecto, el Ing. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática Regional indicó:

“El inventario del equipo de informática es un control de apoyo para el Área, el mismo es una fuente de información para el diagnóstico de necesidades que ayuda a identificar cuáles son los dispositivos de mayor antigüedad y sus características, este control se basa como referencia para conocer el detalle de la plataforma de equipos TIC que se tiene en la región.

Corresponde a la SAGAL (Subárea Gestión Administración y Logística) la administración y gestión de los activos”.

Asimismo, respecto al cronograma de visitas señaló:



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

“Las Visitas Técnicas que se realizan en el Área, no se enfoca en un equipo en específico, por el contrario, se revisan todos, además, en cada visita, se brinda un mantenimiento preventivo a todas las Pc’s de las unidades. En el curso de esta labor se revisa que los equipos están en buen estado, además, se ejecutan herramientas de diagnósticos, se aplican y se ejecutan las correcciones en el sitio de ser necesario.

Las actividades de las supervisiones están indicadas en el documento “Plan de supervisión anual...” aportado en su oportunidad, el cual cuenta con el aval de la administración”.

Los aspectos señalados en el presente hallazgo podrían comprometer la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo con respecto a su cobertura efectiva y valor agregado que esa acción brinda a la gestión en TIC de esa Dirección Regional y unidades adscritas. Además, la ausencia de ese tipo de actividades, dentro de los objetivos y metas del Plan Presupuesto, limita al nivel superior la capacidad de revisar, evaluar y ajustar el cumplimiento de tareas sustantivas en materia de TIC.

#### **10.5 REFERENTE A ESQUEMAS DE REDUNDANCIA Y MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC**

El CGI no dispone de esquemas redundantes para mantener el servicio de aplicaciones y bases de datos, así como de herramientas para el monitoreo sobre el rendimiento de la infraestructura tecnológica que administra. Al respecto, se indicó que no se tiene presupuesto para implementar ese tipo de controles, ni se aportó evidencia o estudios que demuestren la necesidad de disponer de ellos.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información establecen, en el numeral 4.2 “Administración y operación de la plataforma tecnológica”, que:

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

- a. Establecer y documentar los procedimientos y las responsabilidades asociados con la operación de la plataforma.
- b. Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas.
- 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...”

Ese mismo marco normativo, en el apartado 5.2 Seguimiento y evaluación del control interno en TI, señala:



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

“El jerarca debe establecer y mantener el sistema de control interno asociado con la gestión de las TI, evaluar su efectividad y cumplimiento y mantener un registro de las excepciones que se presenten y de las medidas correctivas implementadas”.

Al respecto, el Ing. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática Regional indicó:

“No es competencia de esta Área de Gestión Informática, implementar esquemas redundantes. Las aplicaciones que se utilizan en las sucursales adscritas a la región y en esta sede son Web, las bases de datos están centralizadas (Data Center).

Las aplicaciones que se “corren” en los servidores locales, son respaldadas en cada servidor local y traídas a dos sitios alternos. Además, en caso de falla de algún servidor de archivos en algún sitio, se dispone de un equipo virtual en la Dirección Regional para solventar incidencias que se materialicen brindando la continuidad requerida y cumpliendo con la política institucional en materia de licenciamiento.

En el campo de comunicaciones, a nivel central y por medio de servicios administrados, existe un ente que se encarga de monitorear todo lo referente al tema de comunicaciones y en caso de detectarse que alguna unidad tenga problemas con el enlace se ejecutan pruebas y se realiza el reporte a la Mesa de Servicios de TIC”.

El diagnóstico garantiza al Centro de Gestión Informática la factibilidad y dilucidar la necesidad de implementar esquemas redundantes y mecanismos de monitoreo en la infraestructura tecnológica de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y unidades adscritas.

De considerarse una necesidad real disponer de esos elementos alternos y de control, su ausencia podría ocasionar una afectación en la continuidad de los servicios, ya que no se identificaría con oportunidad un evento que interrumpa los procesos automatizados y sostenidos mediante la plataforma tecnológica a nivel regional.

## 10.6 SOBRE LA DEPRECIACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TIC

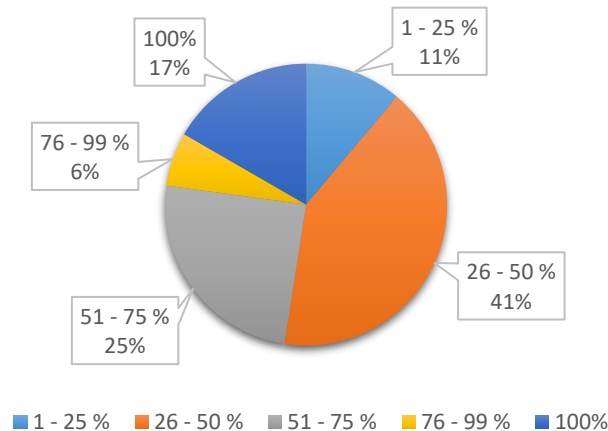
De acuerdo con revisión realizada en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), se evidenciaron los siguientes aspectos para los activos TIC de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte:

- El promedio de vida útil de los activos TIC es de un 56,90 %, lo anterior, correspondiente a 162 equipos informáticos.
- En el gráfico 1 se presenta la depreciación de los activos TIC en forma integral:



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

**Gráfico 1**  
**Porcentaje de Depreciación de los activos TIC - DRSHN**



Fuente: Elaboración propia con base en consulta realizada a la base de datos del SCBM, octubre 2019.

En el gráfico anterior se observa que los principales riesgos en torno a la depreciación de los activos TIC corresponden a 27 dispositivos (17 %), los cuales se encuentran 100 % depreciados en su valor contable, por ende, han cumplido su ciclo de vida útil, además, 10 equipos informáticos (6 %) oscilan en un rango entre el 76 % y el 99 % depreciados, mientras que 40 activos (25 %) disponen de un grado de depreciación que ronda entre el 51 % y el 75 %.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información indican:

#### “2.1 Planificación de las tecnologías de información

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”.

#### “2.3 Infraestructura tecnológica

La organización debe tener una perspectiva clara de su dirección y condiciones en materia tecnológica, así como de la tendencia de las TI para que, conforme a ello, optimice el uso de su infraestructura tecnológica, manteniendo el equilibrio que debe existir entre sus requerimientos y la dinámica y evolución de las TI”.

Esas mismas Normas, en el apartado 3.3 Implementación de infraestructura tecnológica, señalan:

“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”.



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

Asimismo, en el inciso 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, indican que:

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

- b. Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas.
- 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”. (El formato negrito y subrayado no corresponde al original).

Al respecto, el Ing. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática Regional indicó:

“Los 10 equipos que menciona fueron reemplazados con las compras del año en curso. El cambio de los equipos depende del presupuesto que se le asigne a la unidad”.

La inobservancia de lineamientos institucionales limita a la organización a tener una perspectiva clara de su dirección y condiciones en materia tecnológica; el inventario de TIC con la información pertinente, la aplicación de la guía de reemplazo y el plan táctico de desarrollo tecnológico, son elementos que la administración activa debe implementar para garantizar y fundamentar la oportuna adquisición de los recursos de TI y con ello mantener la plataforma en óptimas condiciones y reducir la probabilidad de fallas.

El utilizar activos de tecnologías de información que ya agotaron su vida útil o que su ciclo se encuentra cercano a la depreciación, puede comprometer la continuidad en la prestación de los servicios que brinda la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, lo anterior debido a que los equipos con niveles considerables de obsolescencia son propensos a presentar fallas en su funcionamiento y dado que las empresas fabricantes de equipo informático acortan el soporte de hardware y software por la dinámica del mercado, se dificulta obtener repuestos compatibles con esos equipos.

## CONCLUSIONES

Los resultados del presente informe evidenciaron debilidades de control interno en la ejecución presupuestaria, tanto en la vigilancia y seguimiento de las partidas con proyección de subejecución y/o sobregiros, como aquellas sin movimiento que requieren -al final del período- el reintegro de sus remanentes presupuestarios a la Dirección de Presupuesto, con el fin de que la institución aproveche esos recursos en el financiamiento de otras necesidades prioritarias.

En la gestión de abastecimiento de bienes y servicios, en cuanto a la ejecución contractual, se identifica la supervisión efectuada en distintos aspectos; sin embargo, se deben reforzar las actividades de control en el cumplimiento de lo estipulado en los contratos, de tal forma que se garantice y se documente que los proveedores están efectuando eficiente y eficazmente las labores por las cuales fueron adjudicados,



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

además de incluir en los expedientes toda la documentación correspondiente que respalde el procedimiento de prórrogas.

En la gestión de recursos humanos es importante que la administración activa visualice a la unidad encargada, no solo en funciones de tramitadora, sino también como asesora. En este sentido, la Dirección y demás jefaturas deben apoyarse en esa unidad para resolver lo relacionado con los procedimientos de pago por conceptos salariales, reclutamiento y selección de personal, capacitación, vacaciones y control del cumplimiento la jornada laboral, con apoyo en la normativa institucional aplicable.

Al interno de la unidad, se debe adquirir la práctica administrativa de revisión permanente y eficiente de la planilla salarial, con el fin de atenuar el riesgo inherente al proceso de trámite, cálculo y pago de salarios, que implica la posibilidad de cometer errores que produzcan pagos improcedentes a los funcionarios. El proceso de revisión de planillas es el mecanismo por excelencia que permite detectar y corregir dichas situaciones, lo cual evidencia la importancia y pertinencia de esa revisión. Asimismo, es importante que se corrijan los aspectos señalados en los registros de elegibles, de tal forma que se asegure que los procesos de contratación se están efectuando apegados a la norma, sin lesionar derechos de otros funcionarios y que se disponga del personal idóneo para los puestos que se someten a esos procesos concursales.

Sobre la gestión de transporte, se evidenció ausencia de mecanismos de control relacionados con las responsabilidades, funciones y competencias, así como del registro y control de las operaciones de los automotores asignados a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

Los activos asignados a la Dirección Regional, la Administración (jefaturas y subalternos) debe efectuar una revisión constante de la custodia, identificación, conservación, mantenimiento y uso apropiado de los bienes muebles institucionales facilitados para el desarrollo de sus labores y actividades, con el fin de asegurar la prestación de servicios, así como la continuidad de las operaciones, mediante una oportuna administración de los equipos.

Por otra parte, la Administración Activa debe estar vigilante de los elementos de control en el registro y pago de viáticos, de conformidad con los lineamientos y normas institucionales que rigen esa materia. Lo anterior, a efectos de garantizar un adecuado y oportuno sistema de control interno en cuanto al manejo de los fondos destinados a gastos de viaje y de transporte en actividades de capacitación, talleres, cursos y reuniones, donde el llenado correcto de la boleta de viáticos permite determinar si se está haciendo buen uso de los recursos financieros institucionales asignados, congruente con las competencias y atribuciones otorgadas.

Finalmente, se deben considerar las tecnologías de información y comunicaciones como un aliado que permite apoyar la gestión y alcanzar los objetivos planteados dentro de un marco de control que admita la consecución de las metas propuestas, sin embargo, el presente estudio evidenció oportunidades de mejora en la administración de las TIC de esa Dirección Regional, como son: el cumplimiento de la estructura técnica-funcional para los Centros de Gestión Informática, la definición de indicadores de gestión y la observancia de las tareas definidas en el Manual Descriptivo de Puestos para la plaza de Analista de Sistemas 4 en tecnologías de información y comunicaciones. Adicionalmente, es pertinente fortalecer la



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

gestión en temas como: mantenimiento preventivo, inventario, registro oportuno de los activos de TIC en el SCBM, así como ajustarse al marco normativo sobre el Plan Táctico de Desarrollo Tecnológico y la utilización de la Guía de Reemplazo.

## RECOMENDACIÓN

### A LA LICDA. LIDIETTE CHAVES ELIZONDO, JEFE SUBÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

Con la finalidad de garantizar el efectivo cumplimiento del artículo 10 de la Ley General de Control Interno, el cual dispone que será responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, se recomienda:

1. Formular un plan de acción que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 1 al 10.6 de este informe, que para los efectos del caso se resumen en el anexo 2, relacionados -especialmente- con:
  - a. Adecuada planificación y ejecución de las partidas presupuestarias.
  - b. Corregir señalamientos específicos en la gestión de control de la ejecución contractual.
  - c. En materia de recursos humanos, mejorar la eficiencia en la revisión de la nómina salarial, control interno en la documentación y registro de los rubros que componen los pagos de los funcionarios, supervisión de actividades, controles en los procesos de reclutamiento y selección de personal, de vacaciones y cumplimiento de la jornada laboral y el horario de trabajo.
  - d. Registro, control y gestión de activos institucionales.
  - e. Gestión de servicios de transportes en cuanto al adecuado llenado de los vales de transporte, así como la constante actualización de los expedientes vehiculares.
  - f. Gestión en el control de viáticos de los funcionarios.
  - g. Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

El plan debe contener, al menos, el detalle de las acciones concretas a ejecutar para corregir la situación encontrada; el nombre de los responsables directos de su implementación, según competencias; el plazo de realización; las fechas de inicio y final estimadas, así como otros elementos que consideren pertinente para cumplirlo con eficiencia, eficacia y economía. Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, una vez presentado el plan **(en un plazo de seis meses)**, quedando bajo absoluta responsabilidad de la Licda. Xiomara Poyser Watson, en su calidad de Directora Regional de Sucursales Huetar Norte o a quien en su lugar ocupe el cargo, en conjunto con los encargados de cada proceso, el cumplimiento efectivo de las acciones que se establezcan para minimizar los riesgos asociados a las debilidades de control interno señaladas.





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

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 9 de diciembre del 2019, con la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora; Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea de Gestión Administrativa y Logística, e Ing. Guillermo Rojas Zapata, jefe del Centro de Gestión Informática, de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

La Licda. Poyser Watson refiere, con respecto al hallazgo 6.1. (cuadro 5, línea 1) que, en el caso del cumplimiento de requisitos del Registro de Elegibles del Director Regional, este requerimiento es competencia de la Gerencia Financiera y no a nivel de esa Dirección Regional. Solicitó y así se acordó, dirigir la recomendación a la Subárea de Gestión Administrativa y Logística, por ser la responsable directa de su ejecución.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Muhammad Herrera Bermúdez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Leonardo Díaz Porras  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Oscar Chaves Aguirre  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.  
**JEFE DE SUBÁREA**

**GAP/OCA/LDP/MHB/jfrc**



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

### ANEXO 1. Análisis de expedientes de personal

	NOMBRE	CÉDULA	PUESTO INGRESO	PRIMER NOMBRAMIENTO DIR	ÚLTIMO NOMBRAMIENTO	CONTRATO DEDICACIÓN	PROHIBICIÓN	CARNÉ AL DÍA	REQUISITOS PARA EL PUESTO
1	Carlos Naranjo Barboza	6035403 39	Profesional 1	03/03/2018	11/08/2019	14/01/2019	NA	3 cuotas astraso	Si, pero el título de administración viene sin sellos y sin certificación de CONESUP
2	Rodrigo Jarquín Porras	7010106 32	Inspector 3	28/05/2018	31/08/2019	NA	SI	si	Si, se tiene certificación de verificación de requisitos con fecha 14-11-18
3	Mario Arroyo Vásquez	2063008 79	Profesional 1	18/07/2018	28/07/2019	18/01/2018	NA	si	Si cumple con requisitos, pero no tiene certificación de verificación de requisitos
4	Sujoy Arce Madriz	2063800 53	Profesional 1	29/11/2018	30/07/2019	29/11/2018	NA	si	No se evidencia copia de títulos, incorporación y certificaciones CONESUP
5	Emerson Castro Víquez	2059206 76	Profesional 1 / I	18/12/2015	22/09/2019	21/12/2015	SI	si	Si, se tiene certificación de verificación de requisitos con fecha 14-11-18
6	Jeymy González González	2054806 54	Profesional 1 / I	02/03/2010	29/09/2019	02/03/2010	SI	si	Si, se tiene certificación de verificación de requisitos con fecha 30-05-18 y 14-11-18
7	Michael Flower Cascante	2063800 53	Analista Tic 4	4/4/2011 - 30/6/14 como A4		04/01/2016	NA	si	Si cumple con requisitos y si tiene certificación de verificación de requisitos





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

8	Gabriela Cascante Castro	1128001 76	Profesional 1	7-1-19 como P1	17/03/2020	no se identifica	NA	si	No se evidencia copia de títulos, incorporación y certificaciones CONESUP, pero si hay una certificación de verificación de requisitos del 14 de noviembre de 2018
9	Hanzel Ledezma Arce	2058401 95	Tec. Admin. 2	1/7/2013 26/12/13 como P1	24/02/2020	26/12/2013	na	si	si cumple con los requisitos, pero no tiene certificación de verificación de requisitos
1 0	Jeudy Prendas Rojas	6035701 59	Profesional 1	4/12/2012 20/05/19 como INLYR 3	26/10/2019	04/12/2012	si	si	Si cumple con requisitos y si tiene certificación de verificación de requisitos del 14 de noviembre 2018
1 1	Yamileth Bermudez Sánchez	1070300 69	Tec. Admin. 4	16/8/2008 19/12/2016 como IPLYR 3		no se identifica	SI	si	Si cumple con requisitos y si tiene certificación de verificación de requisitos del 30 de mayo de 2018 y 14 de noviembre 2018
1 2	Marta Elena Gutierrez Fernández	2049309 70	NI	NI	NI	NI	NI	NI	No hay expediente en la unidad
1 3	Maricela Álvarez Molina	2061800 02	NI	NI	NI	NI	NI	NI	No hay expediente en la unidad





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

**ANEXO 2**  
**PLAN DE ACCIÓN PARA ATENDER LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LOS HECHOS SEÑALADOS POR ESTA AUDITORÍA**  
**EN LOS HALLAZGOS 1 AL 10.6**

GESTIÓN PRESUPUESTARIA					
Nº Hallazgo	Acción Propuesta	Funcionario responsable	Plazo (meses)	Fecha inicio	Fecha final
1. 2. 3.	<p>Implementar un mecanismo de control trimestral durante el período presupuestario, de tal manera que se puedan evidenciar en tiempo y forma las eventuales sub- ejecuciones o sobregiros, en aras de fortalecer el proceso de monitoreo y supervisión de las partidas, de conformidad con el resultado del hallazgo 1 del presente informe, referente a la ejecución presupuestaria de los períodos 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.</p> <p>Asimismo, como resultado de monitoreo y supervisión, adopten las acciones administrativas en cuanto a la planificación y aprovechamiento de las partidas asignadas, cumpliendo lo establecido en la "Política Presupuestaria" concerniente a reintegrar los remanentes de la liquidación presupuestaria al patrimonio institucional, según lo descrito en los hallazgos del 2 del presente informe.</p> <p>Finalmente, implementar un mecanismo de control relacionado con la planificación de necesidades en el proceso de formulación del presupuesto, de manera que la ejecución de los recursos evidencie una priorización efectiva de la insuficiencia a satisfacer, de conformidad con los resultados del hallazgo 3.</p> <p>Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse la evidencia de la aplicación de los controles trimestrales efectuados por esa Administración, los remanentes presupuestarios que se generen producto de la gestión y el control diseñado sobre la planificación de necesidades según su priorización</p>	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
4.	<p>Fortalezca el proceso de análisis y registro de las metas e indicadores del plan presupuesto de la Dirección Regional, de tal forma que se realicen los seguimientos y ajustes necesarios para que su cumplimiento sea lo más óptimo posible, lo anterior considerando el análisis integral con los jefes de los distintos servicios y no limitándose a los datos que cada área envía a esa Dirección. El cumplimiento de esta recomendación se verificará con el seguimiento de las metas del primer semestre del Plan Presupuesto de la Dirección del 2020.</p>	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
<b>DEL CONTROL EN LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL</b>					





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

5.1.	Que la Subárea Gestión Administrativa y Logística, una vez refrendado el contrato o la orden de adquisición de bienes y servicios, proceda a corroborar -previo al pago al contratista-, el óptimo cumplimiento de los aspectos pactados en la contratación de los servicios profesionales en vigilancia y monitoreo, aseo y limpieza y mantenimiento de zonas verdes, a efecto de implementar los mecanismos e instrumentos de control y documentos que demuestren la adecuada cobertura de las obligaciones contraídas por los contratistas.	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
5.2.	Fortalecer los mecanismos de control que asegure el adecuado archivo de la documentación en los expedientes de contratación de acuerdo con la normativa vigente, específicamente en este caso la documentación que generan las prórrogas de contratos	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>					
6.1	Llevar a cabo la debida actualización de las listas de elegibles y se mantenga un monitoreo constante para que estas cumplan con lo indicado en la normativa respectiva	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
6.2	Continuar efectuando la respectiva revisión de requisitos de acuerdo a lo establecido en la normativa, de tal forma que se incluya en los expedientes personales el instrumento de verificación de requisitos ya implementado por esa Dirección Regional de Sucursales	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
6.3	Efectuar la debida inclusión en los expedientes personales de toda aquella documentación que respalda la relación obrero patronal existente entre los funcionarios y la CCSS, asimismo ubicar los movimientos de personal respectivos que respaldan los pagos de dedicación exclusiva señalados en el hallazgo 6.6, en caso de no ubicarlos efectuar las acciones administrativas o de otra índole correspondientes.	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
6.4	Efectuar eficiente y oportunamente la revisión de la planilla salarial de conformidad con el "protocolo de calidad de la nómina salarial", adicionando los funcionarios responsables del proceso, emisión de los respectivos ajustes e informes, y la periodicidad máxima que tienen estos personeros para revisar la planilla salarial.	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			





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

6.5	Hacer recordatorio a todas las jefaturas sobre el deber de justificar documentalmente las llegas tardías y/o ausencia de los funcionarios, así como ausencia en el registro de marcas, de tal forma que también se brinde el seguimiento correspondiente a estas acciones y se tomen las medidas correctivas o disciplinarias en esta materia. Asimismo, efectuar las acciones necesarias para que el sistema de control de marcas se encuentre instalado no solo en el equipo informático de la coordinadora de Recursos Humanos	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
6.6	Fortalecer el sistema de control interno en materia de vacaciones, para lo cual considerar la solicitud de instalación del SOGERH en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y sucursales adscritas o en su defecto la solicitud correspondiente a la Dirección de Gestión de Personal para la inclusión de la unidad en el sistema SIPE	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
6.7	Ejercer la supervisión correspondiente sobre la unidad de Gestión de Recursos Humanos, de tal forma que se documente de forma periódica la supervisión con sus resultados y las recomendaciones en caso de que existan, se debe considerar además que la coordinadora de recursos humanos informe a esa administración la producción anual de las actividades sustantivas que se realizan en la unidad, y se utilicen como indicadores de gestión.	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
<b>SOBRE EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS BIENES MUEBLES</b>					
7.	Adoptar las medidas de control pertinentes y ejecutar acciones dirigidas a la ubicación de activos no localizados, bienes muebles en desuso, activos sin la asignación de un responsable, equipos y mobiliario sin placa u otro dispositivo de identificación, activos con descripción y registro de código de bien erróneo, así como bienes dañados que no han sido dados de baja y activos dados de baja sin la fórmula 48 "Retiro de Bienes Muebles".	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>					



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

8.	<p>Implementar el uso del formulario 4-70-01-0760 "Vale de Transporte". Establecer una solicitud previa del recurso vehicular a efectos de realizar la planificación de las giras, en el que además se valore señalar la Subárea responsable de dicha solicitud. Verificar en los Vales de Transporte el sello y firma de la unidad o sitios visitados. Crear los medios de control digitales sobre la actividad de transporte según lo establece el Manual Gestión del Sistema de Transporte Institucional. Disponer de un control relacionado con los permisos de conducir al día de los choferes. Ejecutar supervisiones y evidenciar sus resultados sobre el correcto llenado de Vale de Transporte.</p> <p>Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar cada uno de los controles diseñados por la administración en formato digital.</p>	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
<b>REGISTRO Y CONTROL DE PAGO DE VIÁTICOS</b>					
9.	<p>Establecer las medidas de supervisión y control pertinentes sobre el registro y pago de viáticos, con el fin de que se verifique el cumplimiento de requisitos tales como: nombre y firmas de las personas que autorizan y reciben conforme el adelanto otorgado, lugar visitado y sello del mismo, documentación de respaldo, devolución oportuna de los montos girados por adelantado, entre otros, fundamentales en el proceso y control de liquidación.</p> <p>Asimismo, deberá analizarse el pago de viáticos otorgados a la funcionaria Vanessa Arrieta Jiménez, Jefe Área Gestión Técnica Regional de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, por concepto de 6 cenas y 6 hospedajes por la suma de c202 750.00 (doscientos dos mil, setecientos cincuenta colones con 00/100 céntimos), por asistir a talleres de capacitación y reuniones en San José (oficinas centrales de la CCSS), sin que exista una justificación razonada y excepcional que avale el proceder de dichos pagos.</p> <p>En caso de proceder la recuperación de los dineros girados de más a la funcionaria Arrieta Jiménez, establezca una cuenta por cobrar que permita a esa Dirección Regional, llevar el control del efectivo ingresado a las arcas de la institución.</p>	Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.			
<b>GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>					







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

<p><b>10.</b></p>	<p>Considerando el recurso humano nombrado en perfiles de TI en las sucursales adscritas, en conjunto con la Subárea Gestión Administrativa y Logística, conformar un equipo de trabajo con el fin de revisar y efectuar un diagnóstico del cumplimiento de las tareas sustantivas de acuerdo con lo señalado en el Manual Descriptivo de Puestos.</p> <p>Posteriormente, se ejecuten las acciones que correspondan para alinear la gestión de dichos funcionarios según lo estipulado en el Modelo de Organización de CGI, considerando aspectos legales, estratégicos, técnicos y administrativos, entre otros aspectos de Gobernanza de TIC y Seguridad de la Información a cargo de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p>	<p>Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, DRSHN.</p>			
<p><b>10.1.</b></p>	<p>Realizar un plan con las actividades sustantivas para cada puesto según su perfil con el fin de cumplir con lo definido en el Manual Descriptivo de Puestos y posteriormente valorar la equiparación de cargas de trabajo entre los funcionarios con perfiles similares.</p>	<p>Ing. Guillermo Rojas Zapata, Jefe Centro de Gestión Informática, DRSHN.</p>			
<p><b>10.2.</b></p>	<p>Definir los indicadores de gestión necesarios para evaluar el cumplimiento de funciones sustantivas, objetivos y metas operativas asociadas con la función informática en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte. Asimismo, implementar mecanismos de control y supervisión que permitan el análisis de dichos indicadores, con el fin de apoyar la toma de decisiones y corrección de desviaciones, entre lo ejecutado y lo planeado.</p> <p>De igual forma, valore la incorporación de metas e indicadores de producción en el Plan Presupuesto vinculados con la gestión de las TIC a controlar; así como establezca los mecanismos necesarios para su adecuado cumplimiento.</p>	<p>Ing. Guillermo Rojas Zapata, Jefe Centro de Gestión Informática, DRSHN.</p>			





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

<p><b>10.3.</b></p>	<p>Basado en los criterios de reemplazo establecidos en el documento Institucional Guía para la Evaluación del Reemplazo sobre Activos de TIC así como el plan táctico de desarrollo tecnológico elaborados a partir del cumplimiento de la recomendación nueve de este informe, y acorde a las posibilidades presupuestarias de esa Dirección Regional, planificar la adquisición de equipos informáticos que permitan sustituir los activos cuya vida útil ha finalizado o ante su obsolescencia puedan presentar fallos, comprometiendo la continuidad de los servicios, asimismo, se debe contemplar los activos que por su valor contable se proyectan a corto plazo como posibles candidatos a reemplazo, lo anterior en caso de que la renovación se deba efectuar en forma paulatina.</p> <p>Finalmente, es pertinente establecer mecanismos de control para garantizar que este proceso sea realizado cuando se requiera gestionar inversiones en tecnologías de información de conformidad a las necesidades identificadas.</p>	<p>Ing. Guillermo Rojas Zapata,        Jefe Centro de Gestión Informática,        DRSHN.</p>			
<p><b>10.4.</b> <b>10.6.</b></p>	<p>Proceder a documentar e implementar los siguientes aspectos:</p> <p>a. Plan táctico de desarrollo tecnológico.        b. Revisiones periódicas de todos los recursos de TI, mediante la Guía para el Reemplazo de Activos TIC.        c. Ajustar el inventario de TIC según lo establece la Guía para la Evaluación del Reemplazo sobre Activos de TIC en el apartado 3.1.1 "Inventario de TIC actual".        d. Incorporar en el plan de supervisión o cronograma de visitas, el detalle de los equipos de cómputo objeto de mantenimiento preventivo en cada unidad.        e. Verificar que los equipos de TIC registren en el SCBM la ubicación y el responsable del activo, tal es el caso de placa 1247160 con el detalle "SERVIDOR DE MEDIANA CAPACIDAD...", que no registra esos dos atributos.</p>	<p>Ing. Guillermo Rojas Zapata,        Jefe Centro de Gestión Informática,        DRSHN.</p>			

