



**AGO-087-2020**

15 de septiembre de 2020

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2020 del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la gestión en recursos humanos de la Dirección de Sucursales Región Brunca, U.E. 1601.

El objetivo del estudio fue la verificación del sistema de control interno y la procedencia de las remuneraciones salariales aplicadas por parte de los encargados de Recursos Humanos, así como si el proceso de reclutamiento y selección del personal ajustado a la normativa institucional; además de los controles aplicados para el disfrute de vacaciones, licencias y permisos.

En virtud que el 62.84% del presupuesto asignado a las unidades de la Dirección Regional Brunca corresponde a "Partidas Fijas de Servicios Personales" por un monto de mil ciento treinta y ocho millones doscientos veintinueve mil novecientos cuarenta y ocho mil colones con sesenta y cinco céntimos (¢1.138.229.948,65) y treinta y siete millones siete mil sesenta colones (¢37.007.060,00) a otras partidas variables por servicios personales, es necesario que se garantice el uso adecuado de las plazas asignadas, orientado a brindar un servicio a los usuarios, maximizando los recursos institucionales.

En otro orden de ideas, se evidenció en el presente estudio que tanto la Dirección Regional como las sucursales adscritas a ésta disponen de registros de elegibles que no cumplen a cabalidad con lo que establece la normativa, toda vez que no se deduce la prioridad de los funcionarios, ni tampoco se dispone de un control de los días de nombramientos por tipo de puesto, que contenga la fecha de ingreso a la unidad de trabajo, fecha de incorporación al colegio respectivo en caso de ser requisito.

Además, existen oportunidades de mejora en cuanto a la conformación de expedientes de primer ingreso, como lo es la evidencia documental sobre la participación de los funcionarios en el curso de inducción, evaluaciones de desempeño, realización de la evaluación del Equipo Interdisciplinario de Selección, evidencia de la hoja de delincuencia y las calidades de los funcionarios encargados de refrendar los títulos.

En cuanto al proceso de revisión de planillas, es relevante resaltar que este mecanismo permite detectar errores y corregirlos, toda vez que, en el proceso de trámite, cálculo y pago de salarios, existe la posibilidad de cometer errores inherentes a la actividad, por ello, reviste importancia la revisión de esta en estricto apego a lo establecido por la institución.

Aunado a lo anterior, es importante el acompañamiento por parte de la Dirección Regional y los encargados de recursos humanos con el propósito de fortalecer las actividades de la gestión y administración del capital humano en la Región, fortaleciendo en control interno en la actividad, ofreciendo una garantía razonable sobre el uso eficiente de los recursos públicos.

En virtud de lo expuesto, se recomienda iniciar un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas que ejecuta la Dirección y las sucursales adscritas, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades en procesos de registros de elegibles, conformación de expedientes de primer ingreso y revisión de la planilla salarial.

Asimismo, se recomienda realizar labores de supervisión sobre las funciones que desarrolla la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección por medio de procesos de retroalimentación permanentes, adecuados a estándares y competencias, que permitan la implementación de acciones de mejora individual y colectiva.



**AGO-087-2020**

15 de septiembre de 2020

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES REGIÓN BRUNCA

**U.P. 1601**

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área Gestión Operativa para el 2020.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de la normativa técnica en la ejecución de los procesos sustantivos que desarrolla la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca en materia de Recursos Humanos.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la aplicación de directrices y normativa en los procesos de reclutamiento y selección de personal.
- Analizar la calidad de la planilla salarial (exactitud, aplicación de normativa) en los procesos de remuneración salarial.
- Determinar los mecanismos de supervisión ejercidos por los encargados de Recursos Humanos, sobre los procesos sustantivos de recursos humanos de las unidades adscritas.
- Constatar que la ejecución de actividades en las oficinas de recursos humanos se desarrolla con la debida separación de funciones (Incompatibles o separación de transacciones).

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de las actividades ejecutadas por la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca en materia de Recursos Humanos entre enero 2019 a diciembre 2019, en los siguientes aspectos:

- Procesos de selección para los nombramientos interinos.
- Calidad de la revisión de la planilla salarial.
- Mecanismos de supervisión ejercidos por los encargados de recursos Humanos a nivel regional, sobre los procesos sustantivos de recursos humanos.
- Ejecución de actividades en las oficinas de recursos humanos, con la debida separación de funciones.
- Cumplimiento de requisitos legales para el ejercicio de la profesión.

El periodo evaluado comprende el año 2019, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

La evaluación se realizó de conformidad con lo establecido en 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 1° de enero 2015.



## METODOLOGÍA

- Análisis de los registros del Sistema de Estadísticas de Recursos Humanos, referentes a los pagos realizados en el periodo de enero a diciembre 2019 en las cuentas de servicios personales de la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca y las sucursales.
- Revisión del sistema de planilla ampliada de la Dirección de Presupuesto, en las afectaciones contables en servicios personales entre enero y diciembre 2019.
- Revisión de expedientes de funcionarios contratados por primera vez en la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca durante el periodo enero y diciembre 2019 para verificar la existencia de los documentos de primer ingreso en el expediente personal.
- Verificación del registro de elegibles en todas las sucursales de la Dirección Regional.
- Revisión de una muestra la planilla salarial.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Administración Pública.
- Ley General de Control Interno.
- Código de Trabajo.
- Normativa de Relaciones Laborales.
- El Estatuto de Servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Resolución 6349-11 de la sala constitucional.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual de Reclutamiento y Selección de la Caja.
- Manual Descriptivo de Puestos.
- Circular 012464 del 16 de julio 1998.
- Circular 014662 del 22 de setiembre 1998, "Directrices en materia de Equipos Interdisciplinarios de Selección (EIS)". Circular 032858 de fecha 9 de noviembre 2004.
- Circular DCRH-0142-2005 del 8 de febrero 2005.
- Circular DAGP-767-2011, referente a "Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS".
- Instructivo para la Confección, Trámite y pago de Tiempo Extraordinario.
- Instructivo para el Registro, Control y Pago de las Incapacidades de los empleados de la CCSS.
- Manual de Procedimientos para el Trámite de Estudios en Materia de Clasificación y Valoración de Puestos.

## ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

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

*"Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa*



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

## ANTECEDENTES

La Región Brunca, se encuentra ubicada entre las provincias de San José y Puntarenas, comprende los cantones de Parrita, Aguirre, Pérez Zeledón, Buenos Aires, Osa, Coto Brus, Golfito y Corredores. Dispone de un área de 10.522 kilómetros cuadrados, equivalente al 20.69% del territorio nacional.

Además, históricamente la zona se encuentra conformada por una población de diversos orígenes y ocupaciones, entre ellas la indígena, campesina y obrera agrícola nacional y extranjera, circunstancia que la dota de un rico patrimonio cultural.

*“(...) es la que muestra de forma sostenida una mayor desigualdad y pobreza. En efecto, en materia de desarrollo humano para el periodo 1992-2007 los cantones de esta región presentan un Índice de Desarrollo Humano (en adelante, “IDH”) entre 0.612 y 0.679, esto es 30% por debajo de los observados en los cantones de la Región Central (0.850). Asimismo, en contraste con éstos últimos cantones, la PEA de la Región Brunca sólo representa el 4.6% de la población económicamente activa (en adelante, “PEA”) del país, vs. el 68.2% de los cantones de la Región Central. Este es el porcentaje más bajo de la PEA del país.*

*Los indicadores económicos muestran que la tasa de desempleo en la Región Brunca es superior a la media nacional (8,2 vs. 7,8), al igual que la tasa de sub-utilización (19,5% vs. 15,6%). Asimismo, se aprecia una concentración de las actividades económicas en pocas empresas agrícolas y una escasez de fuentes de empleo de buena calidad. Los indicadores sociales, por su parte, evidencian que cinco de sus seis cantones presentan IDH bajos y mayor rezago social, porcentajes de hogares en pobreza – incluyendo los hogares en extrema pobreza- por encima de la media 15 nacional (30,9% vs. 18,5% de hogares en pobreza, con 8,5% de hogares en extrema pobreza) y un menor índice de escolaridad promedio (7,0 vs. 8,4 años de escolaridad) (...)*”<sup>1</sup>.

Por su parte, la Dirección Regional de Sucursales Brunca, se ubica en San Isidro de Pérez Zeledón, donde se mantiene un total de 56 plazas; con 55 funcionarios, doce de ellos en propiedad, 43 interinos y una plaza en condición de vacante para la fecha de realización de este estudio.

A su vez, la Dirección Regional tiene a su cargo diez sucursales, a saber: La Cuesta (1633) con 9 funcionarios; Golfito (1632) con 14 funcionarios; Puerto Jiménez (1631) con 5 funcionarios; Quepos (1612) con 14 funcionarios; Parrita (1611) 6 funcionarios; San Vito de Coto Brus (1607) 16 funcionarios; Ciudad Neily (1606) con 13 funcionarios; Palmar Norte (1605) con 14 funcionarios; Buenos Aires (1603) con 10 funcionarios; Sucursal de Pérez Zeledón (1602) 32 funcionarios.

La Dirección Regional de Sucursales Región Brunca, según el “Mayor Auxiliar de presupuesto”, para el año 2019 tuvo una asignación presupuestaria de mil ochocientos once millones doscientos seis mil cuatrocientos noventa y seis mil colones con noventa y un céntimos (¢1.811.206.496,91), siendo que el 62.84% de ese presupuesto está asignado a “Partidas Fijas de Servicios Personales” correspondiente a mil ciento treinta y ocho millones doscientos veintinueve mil novecientos cuarenta y ocho mil colones con sesenta y cinco céntimos (¢1.138.229.948,65) y treinta y siete millones siete mil sesenta colones (¢37.007.060,00) a otras partidas variables por servicios personales.

<sup>1</sup> Documento Sistematización de un Modelo de Competitividad para la Región Brunca, Fondo para el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.



## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA CONFORMACIÓN DE LOS REGISTROS DE ELEGIBLES

Según la información recabada por esta Auditoría, las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Región Brunca<sup>2</sup> no disponen de un listado actualizado de funcionarios elegibles activo y pasivo; donde se indique el orden de prioridad de los funcionarios, ni tampoco se cuantifica el registro de los días de nombramientos por tipo de puesto, además de información sobre la fecha de ingreso a la unidad de trabajo.

Para un mejor entendimiento de lo anterior, se especifica a continuación por Sucursal la situación evidenciada.

- La Sucursal de Buenos Aires, aportaron un listado que contiene puesto, número de cédula y nombre de la persona, sin embargo, no se contabilizan los días de nombramiento.
- La Licda. Cheryl Fabiana Lezama Mata, Administradora de la Sucursal de Golfito, mediante correo electrónico del 22 de julio 2020, indica que disponen únicamente de control manual en el cual se incluyen todos los puestos; además que llevan dos registros, uno que debe ser llenado por los funcionarios y otro en formato de plantilla que es llevado por ella. Aporta a esta Auditoría, una plantilla con el título “Bolsa de Oferentes” con sello de la sucursal, fechada “20/12/2009.
- De igual forma, la Sucursal La Cuesta dispone de un registro de elegibles generalizado, no por tipo de puesto.
- Por su parte, el Lic. Jorge Minor Mata Arias, Administrador de la Sucursal de Pérez Zeledón, indicó a esta Auditoría mediante correo electrónico del diez de agosto 2020, que:

*“(...) el “Registro de Elegibles” de la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social, se constituye de un “AMPO” con una cantidad de documentos considerables (...)*

- I. En primer término, le comento que el día veinticuatro de noviembre de dos mil dieciséis se emitió el oficio número S-1602-3497-2016 mediante el cual esta administración se dirige a los funcionarios de esta sucursal y les informa sobre la CONSTITUCIÓN DE LA BOLSA DE OFERENTES, en dicho documento se señaló que tal trámite se hace efectivo en concordancia con lo establecido en el oficio DAGP-0767-2011 y se enumeran todos los puestos que componen la plantilla de la sucursal de Pérez Zeledón.*
- II. Posteriormente, cada uno de los funcionarios se postuló para los puestos que consideraban prudentes, así por ejemplo, la funcionaria Monserrat Abarca Solano, señaló en su planteamiento que pretende participar por los puestos de: Secretaria, asistente técnico en administración cuatro, técnico en administración 1, técnico en administración 2, técnico en administración 4, técnico en administración 5 y cajero 3 y así sucesivamente cada funcionario el expediente tiene abundante documentación.*
- III. Adicionalmente, existe un registro en Excel con la cantidad de días trabajado por cada funcionario en cada uno de los puestos, lo anterior, para efectos de contabilizar su antigüedad en los puestos objetos de sustitución (...)*

La circular DAGP-0767-2011 del 01 de julio 2011, emitida por la Dirección Administración y Gestión de Personal 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*

<sup>2</sup> Sucursales de Ciudad Neily, Golfito, Pérez Zeledón, Buenos Aires, Quepos, Parrita, Palmar Norte, San Vito, La Cuesta y Puerto Jiménez.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

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 (...)

No obstante, según las manifestaciones dadas por los administradores de cada sucursal al momento de solicitar el registro de elegibles; en apariencia estos no sólo no se encontraban publicados en un lugar visible, con el propósito de garantizar el respeto al listado en caso de presentarse un proceso de selección, sino que además el mismo no era de fácil acceso.

La situación descrita constituye un incumplimiento de las disposiciones normativas y por ende un debilitamiento del sistema de control interno, además, se determinó que no existe una estandarización a nivel regional sobre la conformación del registro activo y pasivo, lo cual denota debilidades en los procesos de retroalimentación y capacitación en materia de recursos humanos.

El no disponer de un registro de elegibles actualizado y en un lugar visible, expone a la Administración Activa a ejecutar contrataciones sin garantizar el cumplimiento de los requisitos académicos y legales, así como la idoneidad de los funcionarios a contratar, lo cual se contrapone a los principios de transparencia y libre accedió al empleo público.

2. SOBRE LA CONFORMACION DE LOS EXPEDIENTES DE PRIMER INGRESO

De la revisión efectuada a una muestra de 10 expedientes personales de funcionarios de primer ingreso, se observaron las siguientes debilidades de control interno:

Cuadro N°1
Expedientes de Primer Ingreso
Dirección Regional de Sucursales Brunca
Table with columns: Expediente, Curso de inducción, Evaluación del Periodo Interino, Refrendo Títulos, Autenticación título bachiller, Evaluación EIS, Hoja delincuencia. Rows include expedientes 114180785\*, 117140655, 604400593, 116960930, 603760314, 604590159, 117360483\*, 604400317, 603550440, 603870032\*.

Fuente: Dirección Regional Sucursales Brunca

\*Funcionario tiene dos declaraciones juradas contradictorias sobre el EIS



- En el 90% de los casos revisados se carece en el expediente de la evidencia sobre la participación del funcionario en el curso de inducción a funcionarios de primer ingreso.
- En el 80% de los expedientes analizados no se encontraron las evaluaciones del periodo interino.
- En el 60 % de los expedientes personales no existe evidencia sobre la evaluación de parte del Equipo Interdisciplinario de Selección (EIS). Siendo además que se evidenciaron tres expedientes con declaraciones juradas contradictorias, ya que tenían dos de éstas, una indicando que no se le había realizado evaluaciones del EIS y la otra indicando que sí la había realizado. Ambas con misma fecha.
- En el 80 % se omitió la hoja de delincuencia.
- En el 100% de los casos de refrendo de los títulos, es importante mencionar que si bien, todos tienen sello y firma, lo cierto del caso es que todos carecen de las calidades del funcionario que realizó el proceso de refrendo.

La Normativa de Relaciones Laborales, establece:

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

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

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

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

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

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

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



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

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

La normativa institucional señala qué información debe incluirse en los expedientes de personal y de los procedimientos que se deben desarrollar para procurar que el personal que se contrate reúna las condiciones de idoneidad, entre ellos el refrendo de los títulos.

Es criterio de este Órgano de Fiscalización y Control que esta situación se presenta debido al incumplimiento de lo señalado en la normativa, así como la ausencia de una adecuada planificación y supervisión de los requerimientos de personal.

El incumplimiento de los requisitos que se debe exigir a los funcionarios de nuevo ingreso, así como la ausencia de hoja de delincuencia, evaluaciones del Equipo Interdisciplinario de Selección, y ausencia de evaluaciones del desempeño, puede ocasionar que se contrate personal que podría no ser idóneo, lo que afectaría negativamente el cumplimiento de los objetivos tanto de la Dirección Regional como de las Sucursales, en detrimento de la atención a los usuarios.

Por otra parte, no realizar los cursos de inducción al personal, podría eventualmente afectar directamente la calidad con que se ofrecen los servicios a los usuarios, sobre todo por desconocimiento de los deberes y derechos atinentes a su labor, así como que aumenten las enfermedades en materia de salud ocupacional.

Adicionalmente, es necesario que exista una adecuada trazabilidad de la información de recursos humanos, donde la información reúna condiciones de calidad, veracidad, confiabilidad, y ser oportuna, en procura de la adecuada toma de decisiones.

### 3. SOBRE LA REVISIÓN DE PLANILLAS SALARIALES

Se determinó que la Dirección Regional de Sucursales Brunca, tiene oportunidades de mejora en la confección manual de documentos, con el propósito de optimizar los procesos de revisión de planilla salarial, y así garantizar el pago correcto y oportuno a los funcionarios de toda la Dirección Regional.

Sobre el tema, el Lic. Olman Mora Valverde, quien ostentaba el puesto de Director Regional de Sucursales Brunca, indicó a esta Auditoría el 4 de agosto 2020, que la revisión de planillas salariales se realizaba tanto de forma manual como en el sistema Red RRHH, emitiendo el reporte a través del sistema SCEN, siendo en éste donde se determinan las inconsistencias y dependiendo del error, se aplica la solución.

Además indicó que las principales inconsistencias o errores que se presentan en las unidades adscritas producto de la revisión de planillas son:

*“(...) Los principales errores identificados son: número de cédula, tipo de nombramiento, código de plaza, motivo de sustitución, fecha ubicación escala (...)*

*¿Disponen de un sistema de control en el trámite de pago que permita la detección de errores, antes, durante y posterior al pago?*

*R/ No se cuenta con un sistema informático, el proceso o control es manual, el cual consiste en recibir las acciones y movimientos, ordenar y proceder con la revisión de los datos personales, tipo de nombramiento, firmas, fechas, sellos, contenidos presupuestario entre otros, posteriormente se gestiona ante el sistema de PLANUEVA donde luego se realiza una nueva revisión de lo digitado previo a remitir al nivel central. Una vez efectuado el pago y recibida la nómina, se procede con la revisión de esta para determinar que los pagos están ajustados al trámite efectuado (...)*





# CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Por su parte, el Lic. José Luis Acuña Elizondo, Jefe de la Subárea Gestión Administrativa y Logística de Dirección Regional de Sucursales Brunca, sobre la revisión de planillas indicó mediante correo electrónico a esta auditoría el 21 de agosto 2020:

*“(…) la revisión manual, es un proceso en el cual se toma los movimientos digitados y las acciones y se van conciliando con la planilla digital. Se va complementado con el reporte del SCEM impreso (documento adjunto), igualmente se deja evidencia de la revisión en el movimiento de personal aplicado (…)”*

Informe Revisión "Nómina Salarial" 21-08-20

Oficina: DIRECCIÓN REGIONAL BRUNCA DE SUCURSALES  
Fecha de planilla: 14-08-2020

Registro de documentos de personal tramitados

EXTRAS															
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	Total General
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

  

COLECTIVAS						
Feriados			Recargos		Salario Especie	Incentivo por flotación
I turno	II turno	III turno	I turno	II turno		
0	0	0	0	0	0	0

  

OTROS SUELDOS						
01	02	03	04	05	06	Total General
55	23	0	0	0	0	78

  

DETALLE NOMBRAMIENTOS				
Tipo de nombramiento	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 5	Total General
ASCENSO INTERINO	0	0	1	1
NOMBRAMIENTO INTERINO	0	4	17	21

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(…)”.*

Mediante oficio SCEN-0052-2020 del 01 de abril del 2020, suscrito por la Licda. Karol Rivera Picado de la Subárea Control y Evaluación de Nómina y dirigido al Lic. José Luis Acuña Elizondo, Jefe de la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional de Sucursales Brunca, indicó:

*“(…) esa unidad presenta un 92.31% en el nivel de cumplimiento en la revisión del informe de nómina (…)*

*De acuerdo a la revisión de la nómina salarial efectuada por parte de Recursos Humanos, se observa que, en el año 2019, se cuenta con un total de 85 inconsistencias, de las cuales el 98.82% corresponden a errores de trámites (confección de documento) y el 1.18% restantes son errores en el nivel local (error de digitación local)*

*Cabe resaltar que lo anteriormente descrito, corresponde a una totalidad de 4,176.00 registros digitalizados en la planilla salarial, por parte de la Unidad de Gestión de Recursos, producto de las acciones de personal y archivos de pagos procesados durante el año 2019 (…)*

*Es importante reiterar, la obligatoriedad que posee esa instancia, de efectuar los procesos de control de calidad de las nóminas salariales mediante el Módulo N° 1 “Informe de Nómina” del Sistema Control y*



*Evaluación de Nómina, lo anterior, con el fin de garantizar el correcto pago de los salarios, mediante el empleo del sistema automatizado, mecanismos eficientes de control sobre las nóminas salariales y la aplicación efectiva de las disposiciones y normativa técnica vigente Institucional, de conformidad con el cronograma de revisión que cada Oficina de Recursos Humanos establezca para los efectos.*

*Adicionalmente, conviene señalar que, la omisión, debilitamiento e incumplimiento de la aplicación de la revisión de la nómina salarial, conlleva la correspondiente responsabilidad administrativa con relación a la ejecución de las acciones necesarias para fortalecer el sistema de control interno. (...)*

Las inconsistencias encontradas por Subárea Control y Evaluación de Nómina, en apariencia obedecen a errores humanos al momento de la confección del documento.

Situación que puede debilitar el sistema de control interno, por cuanto podría propiciar pagos indebidos o irregulares a funcionarios, ya sea por errores no intencionales, o por colusión, debido al incumplimiento del marco normativo que regula esa actividad.

#### **4. SOBRE LAS LABORES DE SUPERVISIÓN EJECUTADAS POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA**

Esta Auditoría no obtuvo evidencia sobre los procesos de supervisión que realiza la Dirección Regional en materia de recursos humanos.

Según indicó el Lic. Olman Arturo Mora Valverde, quien era el Director Regional de Sucursales Región Brunca, el 4 de agosto 2020, el responsable de supervisar los procesos de selección llevados en la dirección es jefe de la Subárea Administrativa y Logística es:

*"(...) en lo que corresponde a publicación del cartel y análisis de oferentes, el proceso siguiente le corresponde a cada jefatura (...)*

*Si se realizan estudios para roles de vacaciones, liquidaciones de vacaciones, estudios reconocimiento antigüedad, cambio fecha vacaciones, cálculo días de vacaciones por incapacidades, para liquidación por jubilación (...)*

*No se dispone de un plan (de capacitación en materia de recursos humanos) se capacita según se determina la necesidad de reforzar o analizar un tema nuevo(...)"*

El Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS, para la plaza de Director Regional de Servicios Financieros y Administrativos, establece *-dentro de la naturaleza de sus funciones-* lo siguiente:

*"(...) Establecer programas de asesoría, capacitación y divulgación de su región para el buen desarrollo de las diferentes áreas funcionales (ingresos, egresos, pensiones, inspección, cobro administrativo, cobro judicial, apoyo administrativo, gestión informática y procesos de cobros (...))."*

Además, sobre la supervisión ejercida, dispone:

*"(...) Le corresponde organizar, dirigir y supervisar el trabajo del personal bajo su responsabilidad, por lo que es responsable del eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades asignadas a su región (...)."*

La Política de Gestión de las Personas indica:

*"(...) Lineamiento 7: La evaluación de la persona trabajadora y de los equipos de trabajo será un proceso continuo, orientado a la mejora del desempeño y de los resultados, alineando los objetivos institucionales con los individuales, mediante procesos de retroalimentación permanentes, adecuados a estándares y competencias y que permitan la implementación de acciones de mejora individual y colectiva (...)."*



Es criterio de este Órgano de Control y Fiscalización, que la debilidad en la supervisión podría obedecer a las cargas de trabajo propias de la dirección, así como a la carencia de documentación que respalde los procesos ejecutados en esta materia.

La ausencia de una supervisión periódica, formal y documentada sobre los procesos sustantivos en materia de recursos humanos puede ocasionar la posible materialización de riesgos asociados con la administración y gestión de esos recursos, propiciando la afectación de las finanzas institucionales, ante eventuales pagos improcedentes.

## CONCLUSIONES

Una adecuada gestión de recursos humanos contribuye al logro de los objetivos de la institución, involucrando tareas como la retribución, la gestión del talento, la formación de colaboradores, la gestión del clima organizacional.

En ese contexto, se observó que en las unidades adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Brunca, las actividades sustantivas de recursos humanos (como lo es la conformación de registros de elegibles, conformación de expedientes y revisión de la planilla salarial), se presentan incumplimientos de los lineamientos y disposiciones que regulan y controlan esas materias, propiciando un debilitamiento en el sistema de control interno.

Como primer hallazgo se observan oportunidades de mejora en la conformación del registro de elegibles ya que ni la Dirección Regional de Sucursales Brunca, ni las sucursales adscritas se apegan a la normativa institucional en la materia, lo que eventualmente puede acarrear omisiones en los procesos de sustitución y nombramientos del personal, siendo este uno de las actividades críticas en materia de recursos humanos a nivel institucional, relacionada con la atracción del talento humano.

Por otro lado, se observa un debilitamiento del sistema de control interno de la conformación de los expedientes de primer ingreso, ya que varios de los documentos revisados eran omisos en cuanto al curso de inducción de los funcionarios, hoja de delincuencia, evaluaciones del EIS, evaluación del desempeño, entre otros.

En particular, el tema de la aplicación de pruebas del Equipo Interdisciplinario de Selección es importante mencionar que la Dirección Regional no dispone de este equipo de profesionales por lo que debe recurrir a solicitar colaboración a otras unidades.

Sobre la revisión de la planilla salarial, la misma presenta oportunidades de mejora relacionadas con errores detectados, y la retroalimentación que reciben en las diferentes sucursales sobre los deficiencias más comunes.

Por último no se documenta la supervisión realizada por la Dirección Regional en la gestión de recursos humanos, con el propósito de fortalecer la administración del capital humano y garantizando que se esté efectuando un eficiente uso de los recursos públicos.

## RECOMENDACIONES

### **AL LIC. LUIS MARIO CARVAJAL TORRES, DIRECTOR REGIONAL SUCURSALES CHOROTEGA AC/ DIRECTOR REGIONAL SUCURSALES BRUNCA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. En conjunto con la jefatura de la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional de Sucursales Brunca, diseñen e implementen una herramienta que permita estandarizar en la región, la conformación del registro de elegibles apegados a los lineamientos institucionales; así como los mecanismos de supervisión necesarios para verificar el cumplimiento de lo anterior.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste la herramienta de estandarización para la conformación del registro de elegibles



solicitada y los mecanismos de supervisión a utilizar con el propósito de fortalecer las debilidades evidenciadas en el hallazgo 1 de este informe.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

2. En conjunto con la jefatura de la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional de Sucursales Brunca, diseñen e implementen una herramienta que permita fortalecer los controles para la conformación de los expedientes, en la cual se indiquen los requisitos mínimos que deben contener los mismos según la normativa establecida por la Caja Costarricense de Seguro Social; así como los mecanismos de supervisión necesarios para verificar el cumplimiento de lo anterior.

Deberá dejar constancia en el expediente sobre la solicitud de las pruebas del Equipo Interdisciplinario (EIS) y las acciones atinentes para su cumplimiento, así como la justificación necesaria en caso de no contar con dicha prueba.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste la herramienta para la conformación de los expedientes y los mecanismos de supervisión a utilizar con el propósito de fortalecer las debilidades evidenciadas en el hallazgo 2 de este informe.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

3. En conjunto con la jefatura de la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional de Sucursales Brunca diseñen e implementen una herramienta que permita fortalecer los controles en el proceso de revisión manual de la planilla salarial, de conformidad con el "Protocolo de calidad de la nómina salarial", y registrarse en el Sistema de Control y Evaluación de la Nómina (SCEN), según lo establecido en la normativa, así como la retroalimentación a las sucursales adscritas con el propósito de fortalecer el proceso. Además debe crear los mecanismos de supervisión de dicha herramienta.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste la herramienta para fortalecer los procesos de revisión manual de planilla y los mecanismos para supervisar el cumplimiento de los mismos. con el propósito de fortalecer las debilidades evidenciadas en el hallazgo 3 de este informe.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

4. Efectuar un análisis de los procesos sustantivos de RH de la región, y posteriormente diseñar e implementar un programa de supervisión en conjunto con la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional de Sucursales Brunca, con la finalidad de promover actividades de retroalimentación permanente, adecuados a estándares y competencias, que permitan la implementación de acciones de mejora individual y colectiva de las Sucursales de la Región.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, la Administración deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste el programa de supervisión, así como los planes de mejora adoptados tendientes a fortalecer las debilidades evidenciadas en el hallazgo 4 de este informe.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

**COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron el ocho de setiembre del 2020, con el Lic.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

---

Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional de Sucursales Chorotega ac/ Dirección Regional de Sucursales Brunca; Lic. José Luis Acuña Elizondo, Jefe de la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional de Sucursales Brunca y la Licda. Roxana Vargas Delgado, funcionaria de la Dirección Regional de Sucursales Brunca.

Respecto a la atención de las recomendaciones 1, 2 y 3 la administración activa se encuentra de acuerdo con la redacción de las mismas y el plazo otorgado para su cumplimiento.

En cuanto a la recomendación 4, se solicita por parte del Lic. José Luis Acuña Elizondo, la ampliación del plazo de cumplimiento de 3 a 6 meses.

**Criterio de Auditoría:** Se varía el plazo de atención de la recomendación 4 a 6 meses.

**AREA GESTIÓN OPERATIVA**

Licda. Laura Rodríguez Araya  
**Asistente de Auditoría**

Lic. Melvin Zúñiga Sedó  
**Jefe Subárea**

OSC/MZS/LRA/jfrc