



**AD-AAO-100-2022**

07 de setiembre de 2022

Doctor

Roberto Cervantes Barrantes, gerente

**GERENTE GENERAL -1100**

Doctor

Randal Álvarez Juárez, gerente

**GERENTE MÉDICO -2901**

Licenciado

Wálter Campos Paniagua, director

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL -1131**

Estimados señores:

**ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a los atrasos en el pago de salarios a los funcionarios de la Caja Costarricense de Seguro Social.**

En cumplimiento de las actividades preventivas de esta Auditoría, específicamente en el apartado estudios especiales del Plan Anual Operativo 2022, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se advierte sobre los presuntos atrasos en el pago de salarios ordinarios y extraordinarios a los funcionarios adscritos a los hospitales Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Dr. Tony Facio Castro, San Francisco de Asís y del Nivel Central de la institución, a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración Activa.

Sobre este particular, la Auditoría Interna, conoció el oficio SRL-197-VIII-22 del 26 de agosto de 2022, mediante el cual la Asociación Nacional de Profesionales en Enfermería (ANPE), solicitó al Dr. Rodrigo Chaves Robles, presidente de la República y al Dr. Álvaro Ramos Chaves, presidente Ejecutivo de la institución, efectuar una revisión respecto a la situación de atrasos en la remuneración salarial de los trabajadores de la C.C.S.S. En ese sentido, en la misiva se expuso en lo que interesa:

*“(...) resulta inconcebible que la realidad en la que se desarrolla el plano remunerativo tenga como escenario el dilema de “un día sí y otro también” en cuanto a lo que son atrasos en el pago salarial. Esta situación viene a lesionar la imagen institucional en los distintos medios de comunicación, donde la desesperación de muchos funcionarios los lleva a tomar este tipo de medidas para denunciar, todo con el fin que se hagan públicas sus necesidades y alguien identifique la posible ruta de solución.*

*A lo interno de las autoridades administrativas, del personal involucrado se conoce la reiterada forma en que la Sala Constitucional ha ordenado a la Caja Costarricense de Seguro Social el pago, al menos mensual para sus trabajadores, pero que en muchos casos se les adeuda pago de salario, pago de vacaciones y hasta cancelación de tiempo extraordinario que va de los seis meses o más de atraso (...)*



*Tenemos un problema, tal pareciera que hay un evolutivo sentimiento de no arreglar este trato tan terrible y han olvidado que el derecho al salario es un derecho humano y constitucionalmente protegido, hoy cientos de personas trabajadoras corren a pedir prestado para pagar agua, luz, teléfono, alquileres (sic) y conseguir para alimentación, en los pasillos de las institución (sic) se respira dolor, impotencia y somos testigos de lágrimas de desesperación ante el atraso-retención de pagos, mientras el murmullo laboral empieza a ser mayor y solícito de la búsqueda ya de responsables con capacidad que resuelvan lo que ahoga a una población de personas muy trabajadoras.*

*(...) es deprimente que centros de trabajo insignes como el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Hospital de Guápiles, Dr. Tony Facio Castro, San Francisco de Asís, Oficinas Centrales, cada quincena ven desfilar a docenas de personas trabajadoras reclamando su salario, fruto de una labor realizada, recargos y extras pendientes, sin embargo, el atraso-retención continúa y es penoso que no se cuente con una solución definitiva (...)*

Adicionalmente, este Órgano de Control y Fiscalización, tuvo conocimiento que diferentes medios de comunicación nacional han informado respecto a la situación de atrasos en los pagos salariales de los funcionarios de la C.C.S.S. En ese sentido, entre el 1 de agosto y el 4 de setiembre del año en curso, se observaron noticias con los siguientes titulares:

- “Sindicato UNDECA exige pago de salarios atrasados en la CCSS”, El País.cr, 23 de agosto de 2022.
- “Reportan desorden en pagos a trabajadores de la CCSS”. Multimedios, 26 de agosto de 2022.
- “Trabajadores interinos de la CCSS denuncian atraso y no pago de salarios; auditoría interna advierte situación desde hace un año”, El Observador, 31 de agosto de 2022.
- “Enfermera del Calderón: En agosto solo he recibido ₡1.800 de pago”, La Teja, 31 de agosto de 2022.
- “Personal interino de la CCSS realizó manifestación por atrasos en el pago de salarios”, Noticias Monumental, 01 de setiembre de 2022.
- “Trabajadores interinos de CCSS ante atraso en salarios: Tenemos compañeros que solo se alimentan con lo que comen en el comedor”, Noticias Columbia, 01 de setiembre de 2022.
- “Ante denuncias, CCSS asegura que agilizará trámite de pagos en el Calderón Guardia”, CR hoy, 01 de setiembre de 2022.

En línea con lo expuesto, conviene destacar que la institución en cumplimiento al artículo 57 de la Constitución Política y a las diferentes sentencias de Sala Constitucional, estableció mediante circulares que el plazo razonable para cancelar nombramientos a los colaboradores es de un mes calendario. Asimismo, a través del artículo 35 de la Normativa de Relaciones Labores se definió que el tiempo extraordinario se debe cancelar dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a su prestación.



De lo anterior, es menester señalar que la situación de las dilaciones en los pagos salariales de las personas trabajadoras data de muchos años en la institución; razón por la cual la Auditoría Interna, mediante múltiples productos ha advertido a la Administración Activa sobre la necesidad de fortalecer los procesos de remuneración salarial, a fin de que se garantice el pago oportuno de los sueldos a los colaboradores.

En ese contexto, este Órgano de Fiscalización y Control, en aras de mitigar la materialización de riesgos respecto a la oportunidad en el pago de salarios, durante el último año emitió oficios con un enfoque preventivo o de advertencia, entre los que se encuentran el: AS-ASAAI-183-2021 del 27 de enero de 2021, sobre “Oficio de asesoría referente a “Pagos salariales a personal de la Torre Este, Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia”; AD--ASAAI-2023-2021 del 22 de setiembre de 2021, sobre “Oficio de advertencia referente a la oportunidad en los pagos salariales al personal contratado para la atención del COVID-19”; AD--ASAAI--030-2022 del 31 de marzo de 2022 sobre “Oficio de Advertencia referente a la dotación de personal para el funcionamiento de la Torre Este del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia”; AS-AAO-058-2022 del 26 de mayo de 2022, sobre “Oficio de Asesoría referente a las observaciones brindadas por funcionarios de la Dirección de Red de Prestación de Servicios de Salud Central Sur sobre la gestión de Recursos Humanos en el Foro de Control Interno promovido por esta Auditoría el 27 de abril 2022”, y el informe ASAAI-98-2021 del 28 de octubre de 2021 relativo a la “Auditoría de carácter especial sobre la gestión de la generación de la planilla salarial y el proceso de los pagos salariales ordinarios extraordinarios al personal de la CCSS”.

En ese orden de ideas, a continuación, se efectuarán una serie de consideraciones relacionadas con el tema:

### **1. SOBRE EL INFORME ASAAI-98-2021: HALLAZGOS Y ACUERDOS DE JUNTA DIRECTIVA**

La Junta Directiva de la CCSS, mediante el acuerdo cuarto del artículo 7° de la sesión No. 9210, celebrada el 23 de setiembre de 2021, solicitó a la Auditoría Interna, un informe integral sobre el proceso de pago a las personas trabajadoras.

En atención al requerimiento supra citado, se elaboró el informe ASAAI-98-2021 “Auditoría de carácter especial sobre la gestión de la generación de la planilla salarial y el proceso de los pagos salariales ordinarios y extraordinarios al personal de la CCSS”, a través del cual se evidenciaron debilidades en la gestión de remuneración salarial de la institución, como las que exponen a continuación:

- En una muestra de 918 casos de nombramientos examinados, se determinó que el 96% (881) se cancelaron posterior a los 30 días desde que inició el nombramiento, siendo que los atrasos obedecen a diferentes factores como: confección tardía de las acciones de personal por parte de los servicios, falta de contenido presupuestario en el centro de trabajo, trámites que se realizan en las Unidades Gestión de Recursos Humanos para la contratación de personal, plazos del cronograma de cierre de planillas, entre otros.
- De 58,122 registros de pago de Tiempo Extraordinario laborado en la institución entre enero y julio de 2021, se corroboró que 28,473 (49%) se canceló posterior a los 45 días que establece la norma. Lo anterior, debido a la falta de contenido presupuestario, reportes confeccionados con errores, devolución de documentos al servicio, inconsistencias en el cálculo y trámite de los documentos, entre otros.



- Respecto a los sistemas informáticos se constató que: se carece de un sistema estandarizado para la confección de documentos salariales, el lenguaje de programación del Sistema de Planilla (SPL) se encuentra obsoleto y no se brinda atención oportuna a los requerimientos que se van presentando, además, el recurso humano con conocimiento en COBOL<sup>1</sup> está próximo a jubilación, lo que podría generar que no se disponga de un mantenimiento adecuado y evolutivo hasta que se complete el proceso de migración al nuevo sistema de pagos.
- Se comprobó que el cronograma del proyecto “Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE)”, el cual es considerado por la Administración Activa, como la solución a la modernización del sistema de gestión de Recursos Humanos, presentaría un atraso de 13 meses para su implementación. Lo anterior, por motivo de que el Proyecto SIPE debió modificar el alcance, productos y entregables; asimismo, otras de las causas que incidieron en el atraso del cronograma fueron: las complicaciones de efectuar la migración del lenguaje COBOL a JAVA, la escasez de desarrolladores en JAVA, la implementación de la Ley 9635, Ley de Usura, entre otros.
- Además, se determinó que el cronograma de pagos de salarios en la institución que elabora la Subárea de Administración Salarial de la Dirección de Administración y Gestión de Personal no garantiza cumplir con el plazo establecido para cancelar el salario ordinario a los trabajadores, siendo que cada unidad diseña un cronograma a fin de ajustarse al cronograma institucional.

A modo de ejemplo, se analizaron cronogramas de cierre de seis unidades, y se tomó de referencia un nombramiento que sea gestionado sin irregularidades o inconvenientes durante el proceso de confección y trámite de la acción de personal, ajustando toda la gestión a las fechas establecidas en los cronogramas, de las Unidades Programáticas seleccionadas se observó que trascurrirían entre 56 y 42 días para cancelar los días laborados por el funcionario, lo cual se contrapone al plazo establecido en la normativa interna y las sentencias de Sala Constitucional.

- Se corroboró la carencia de un marco normativo que regule el trámite de pago en la institución, el cual defina, plazas, responsables, formularios, herramientas para el cálculo, aspectos de control interno y calidad en la confección y resguardo de los documentos.
- Se determinó la falta de definición de un proceso que garantice el pago oportuno de salarios al personal nombrado bajo el modelo de sustitución de plazas para la atención de la pandemia COVID-19. Además, se constató la ausencia de normativa que regule el trámite de nombramiento bajo el modelo de plazas por servicios especiales (plazas temporales).
- Se evidenció que la Dirección de Administración y Gestión de Personal realizó tres informes relacionados con el análisis situacional en materia de oportunidad en el pago de salarios, sin embargo, al 22 de octubre 2021 no se habían generado resultados efectivos de alcance institucional en relación con lo recomendado por ese ente técnico.

Para lo anterior, se emitieron recomendaciones a la Gerencia General y Dirección de Administración y Gestión de Personal. Además, la Auditoría Interna en la sesión N° 9222, celebrada el 11 de noviembre

<sup>1</sup> Lenguaje de programación en el que fue creado el SPL.



de 2021, presentó los resultados del estudio ante los miembros de Junta Directiva, para lo cual se acordó el artículo 5° lo siguiente:

**“ACUERDO PRIMERO:**

*Instruir a la Gerencia General y la Dirección de Administración y Gestión de Personal, para que en el plazo de 30 días (09 de diciembre 2021), se presente a conocimiento de Junta Directiva, un informe del avance de las acciones ejecutadas, para el abordaje de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna, mediante el informe ASAAI-98-2021.*

**ACUERDO SEGUNDO:**

*Instruir a la Dirección de Administración, Gestión de Personal y Dirección de Tecnología de Información y Comunicación, para que en un plazo de 30 días (09 de diciembre 2021) presente un informe del estado actual del Sistema Institucional para la Gestión de las Personas (SIPE), con énfasis en el pago de tiempo ordinario y extraordinario a la persona trabajadora.*

**ACUERDO TERCERO:**

*Instruir a la Dirección Administración y Gestión de Personal, que presente a conocimiento de la Junta Directiva un plan de acción urgente, en aras de garantizar la oportunidad del pago a la persona trabajadora, por su jornada de labor ordinaria y extraordinaria, en un plazo de 30 días (09 de diciembre 2021).*

En atención a los acuerdos de marras, la Gerencia General y la Dirección de Administración y Gestión de Personal, presentaron un informe de las acciones adoptadas para la atención del informe ASAAI-98-2021, y presentaron propuesta para fortalecer la gestión de pagos en la CCSS. Al respecto, mediante el artículo 3°, de la sesión N° 9228, celebrada el 09 de diciembre de 2021, se acordó:

**“(…) ACUERDO TERCERO**

*En relación con el Informe de avance del Proyecto SIPE y según las recomendaciones emitidas por la Dirección de Planificación Institucional a la Administración en el oficio PE-DPI-0494-2021 sobre las mejores prácticas en manejo de proyectos, se aprueba la estructura de desglose de trabajo “EDT” y el cronograma asociado incorporado en la versión N°2 del Plan de Proyecto SIPE, para lo cual se reitera lo dispuesto en el acuerdo tercero del artículo 2° de la sesión 9103 celebrada del 11 de junio del 2020.*

**ACUERDO CUARTO**

*Dar por recibido el “Plan de Acción” en atención al acuerdo tercero del artículo 5° de la sesión N° 9222 del 11 de noviembre del año 2021, para lo cual se instruye a la Gerencia General dar el seguimiento a efecto de cumplir con las acciones planteadas por la Dirección Administración y Gestión de Personal.*

**ACUERDO QUINTO**

*Aprobar la utilización de 05 plazas de Operadores en TIC por medio de la modalidad de sustitución por excepción, para el fortalecimiento del proceso de digitación que se lleva a cabo en la Dirección de Administración y Gestión de Personal, con la finalidad de optimizar el cronograma de cierre de planilla y con esto coadyuvar en los tiempos de recepción y registro de documentos en las Oficinas de Gestión de Recursos Humanos y de los diferentes servicios de los centros de trabajo, hasta tanto se ponga en producción el*



*componente "fase 3 ordinario" (automatización de acciones y movimientos de personal) del sistema SIPE, según el cronograma aprobado.*

## 1.2. SOBRE EL SEGUIMIENTO AL INFORME ASAAI-98-2021

Por otra parte, este Órgano de Control y Fiscalización, mediante el documento SASAAI-21-98-01-2022, brindó seguimiento a lo actuado por la Administración Activa para la atención de las recomendaciones emitidas en el informe ASAAI-98-2021. En ese sentido, se constató que se adoptaron acciones, las cuales permitieron dar por cumplidas las siguientes recomendaciones:

- Recomendación 1. Se actualizó la hoja de ruta para seguimiento del cronograma de ejecución del SIPE, además de la elaboración de las proyecciones de ejecución al año 2023 para los diferentes módulos que componen el Sistema Integrado de Gestión de las Personas y el análisis de riesgos considerados, siendo que la propuesta de finalización del proyecto se programó para el 04 de agosto de 2023.
- Recomendación 2. Mediante oficio GG-4118-2021, del 9 de diciembre 2021, el Dr. Cervantes Barrantes, Gerente General, comunicó a los directores de sede, médicos, administrativos y resto de funcionarios institucionales, lo relativo sobre la obligatoriedad de realizar de forma oportuna el trámite y pago de salarios ordinarios y extraordinarios a los trabajadores
- Recomendación 5. Para ampliar los plazos de recepción de documentos en Digitación de la Subárea de Remuneración Salarial, se solicitó ante Junta Directiva la autorización de utilizar el esquema de sustitución de plazas para nombrar 5 Operadores en TIC, situación que permitió ajustar las fechas de cierre en el cronograma de pagos salariales.
- Recomendación 6. La Dirección de Administración y Gestión de Personal, mediante oficio GG-DAGP-1631-2021, del 7 de diciembre 2021, informó al Dr. Cervantes Barrantes, presentó propuesta de cronograma para las actividades de: revisión y análisis de la normativa relativa a la utilización de plazas de servicios especiales, normativa vigente en el trámite de pago, propuesta para la estandarización del trámite de pagos en la CCSS, programa de capacitación en materia salarial a las Unidades Gestión de Recursos Humanos. Para lo anterior, se estimaron plazos entre un mes y nueve meses.
- Recomendación 7. En oficio GG-DAGP-1632-2021, del 7 de diciembre 2021, el Lic. Campos Paniagua, comunicó a los directores de sede, médicos, administrativos, jefaturas y demás funcionarios de la Institución, las disposiciones a considerar sobre la confección y traslado de documentos de personal para efectos de pago de salarios ordinarios y extraordinarios.

Además, la Gerencia General tiene en proceso de cumplimiento: la recomendación 3, referente al análisis del informe técnico GG-DAGP-0769-2021 (relacionado con la problemática de la oportunidad en el pago salarial), ya que se encuentra pendiente la atención a los procesos de "Fortalecimiento temporal de recurso humano en de las Oficinas de Recursos y "Estudio de cargas de trabajo en las Oficinas de Recursos Humanos" las cuales habían establecido que serían atendidas al mes de abril de 2022.

Respecto a la recomendación 4, la Dirección de Administración y Gestión de Personal solicitó ampliación de plazo de la recomendación, por cuanto para las mejoras al Sistema de Operativo Gestión



de Recursos Humanos (SOGERH) se requiere el criterio técnico del Centro Gestión de Informática del Hospital San Vicente de Paúl, el cual centra la logística y desarrollo del sistema. Además, para la recomendación 8, se encuentra pendiente el abordaje para las oportunidades de mejora en el proceso de pago que aportaron las Unidades Gestión de Recursos Humanos, mientras que para la recomendación 9, está pendiente la definición de mecanismos de control y monitoreo, así como indicadores de gestión salarial, para generar reportes a las unidades que presenten atrasos en la gestión salarial.

Corolario de lo anterior, se observa que, de nueve recomendaciones emitidas en el informe ASAAI-98-2021, cinco de ellas se encuentran cumplidas y cuatro están en proceso de cumplimiento, sin embargo, las medidas adoptadas no han sido suficientes, ni han impactado en forma positiva la gestión de remuneración salarial, **por cuanto persiste el atraso en los pagos de sueldos a los colaboradores.**

## 2. SOBRE EL IMPACTO DEL ATAQUE CIBERNÉTICO CONTRA LA INSTITUCIÓN EN LA GESTIÓN SALARIAL

El 31 de mayo de 2022, se registró en horas de la madrugada un ciberataque contra los servidores de la C.C.S.S., el cual obligó a la institución a desconectar todos los sistemas informáticos, por lo que, las 134 Unidades Gestión de Recursos Humanos que se encargan de administrar el trámite salarial de los 63.216<sup>2</sup> funcionarios institucionales, debieron modificar o suspender la ejecución ordinaria de sus labores, por cuanto los equipos de cómputo se encuentran desconectados, y los sistemas informáticos necesarios para desarrollar sus tareas permanecen inhabilitados, como el portal de Recursos Humanos, Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE), Sistema Operativo Gestión de Recursos Humanos (SOGERH); Sistema de Registro, Control, y Pago de Incapacidades (RCPI), Sistema Integrado Laboral de Recursos Humanos, Sistema Control y Evaluación de Nómina (SCEN), Sistema de Carrera Profesional, entre otros.

Al respecto, la Dirección de Administración y Gestión de Personal, a través de las circulares GG-DAGP-0823-2022 del 06 de junio de 2022 relativa a las “Medidas transitorias y de contingencia en trámites sobre gestión de recursos humanos dado el ataque cibernético sufrido en la institución”, y GG-DAGP-0831-2022 del 07 de junio 2022 “Sobre atención de solicitudes y trámites relacionados con el pago de los salarios (ordinarios y extraordinarios) de las personas trabajadoras de la Institución, con ocasión del ataque cibernético a la Caja Costarricense de Seguro Social”, instruyó las medidas que las Unidades Gestión de Recursos Humanos debieron adoptar para dar continuidad a la prestación de servicios en materia de talento humano.

Sobre este particular, para las Unidades Gestión de Recursos Humanos, unidades administrativas o servicios, ante la ausencia de sistemas informáticos, debieron confeccionar manualmente los nombramientos y reportes de tiempo extraordinario, al igual como debió efectuarse el cálculo, revisión y trámite de acciones de personal y extras.

Es relevante destacar que, a la fecha, observa esta Auditoría que la mayoría de los sistemas o plataformas informáticas relacionadas con la gestión de las unidades de Recursos Humanos fueron habilitadas, como lo es el SIPE, Red de Recursos Humanos, RH en Línea, entre otros. **No obstante, el proceso de confección y trámite salarial continúa ejecutándose de forma manual, por cuanto los sistemas SOGERH y SILARH, utilizados para la captura y procesamiento de los documentos salariales se mantienen inhabilitados.**

<sup>2</sup> Información recopilada del Sistema de Información Estadística de Recursos Humanos al mes de abril 2022.



La situación descrita, pudo haber suscitado un incremento de casos de funcionarios con atrasos en el pago de salarios en los últimos meses, aspecto que se ha evidenciado en las denuncias y quejas que han plasmado los trabajadores, así como las diferentes noticias publicadas por los diferentes medios de comunicación.

En ese sentido, conviene recordar que la Constitución Política en su artículo 57 estipula que *“todo trabajador tendrá derecho a un salario mínimo, de fijación periódica, por jornada normal, que le procure bienestar y existencia digna.”*

Asimismo, la Normativa de Relaciones Laborales en sus artículos 31 y 35 establecen lo siguiente:

*“Artículo 31. Periodicidad de pago del salario*

*Según lo dispuesto por el Tribunal Superior de Trabajo en resolución No. 897 de las 10:45 horas del 09 de septiembre de 1988, el salario de las personas trabajadoras de la Caja se continuará cancelado de viernes por medio o en su defecto, el día hábil inmediato anterior. Se adjuntará al comprobante de pago, cuando éste se hiciera por depósito bancario, un informe detallado de los pagos y deducciones efectuadas cuando se aplican directamente al salario.*

*Artículo 35. Tiempo extraordinario*

*El trabajo que se ejecute fuera de los límites máximos señalados como jornada ordinaria, se considerará tiempo extraordinario y deberá remunerarse con el cincuenta por ciento más del salario ordinario, o sea, a tiempo y medio. Las horas extraordinarias laboradas durante un día libre (descanso semanal), feriado o asueto se remunerará con el doble del salario ordinario.*

*Este tiempo debe estar debidamente autorizado, supervisado, con el respectivo contenido presupuestario y evaluado por la jefatura correspondiente, quien es responsable directa de su control y respectiva tramitación ante la correspondiente Oficina de Recursos Humanos. El tiempo extraordinario se remunerará exclusivamente en dinero y dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a su prestación (...)*

Adicionalmente, el Lic. Wálter Campos Paniagua, director de Administración y Gestión de Personal, a través de la circular GG-DAGP-1447-2020 del 16 de diciembre de 2020 recordó a autoridades y jefaturas institucionales sobre la *“Obligatoriedad de realizar de forma oportuna el trámite y pago de salarios ordinarios y extraordinarios a los trabajadores de la Caja Costarricense de Seguro Social”*. Al respecto, se concluye que:

*“(...) En relación con lo expuesto, la Gerencia Administrativa de la Institución mediante el oficio GA-0680-2018, de fecha 03 de mayo del 2018, emitió la circular “Sobre el trámite y pago de salarios ordinarios y extraordinarios dentro de la Caja Costarricense de Seguro Social”, en el cual efectuó recordatorio sobre la obligatoriedad de ejecutar los procesos de pago de forma efectiva dentro del plazo de un mes transcurrido entre la prestación de los servicios y su remuneración efectiva.*





*Así las cosas, esta Dirección de Administración y Gestión de Personal como instancia rectora en la gestión salarial de la Institución, efectúa atento recordatorio sobre la obligación que tiene la Administración Activa en velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de referencia, a efecto de garantizar el pago oportuno de los salarios de todas las personas trabajadoras de la Institución, en el lapso de un mes -transcurrido entre la prestación de los servicios y el pago efectivo del salario-, plazo definido como razonable, por diversas instancias judiciales en sus reiterados pronunciamientos.”*

Por otra parte, mediante la circular GG-DAGP-1632-2021 del 07 de diciembre de 2021, el Lic. Wálter Campos Paniagua, director de Administración y Gestión de Personal, informó a los gerentes, directores y jefaturas institucionales sobre los “Aspectos a considerar para la confección y traslado de documentos de personal vinculados al trámite pago de salarios ordinarios y extraordinarios de las personas trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social”, en el cual concluye que:

*“(…) esta Dirección de Administración y Gestión de Personal como instancia rectora en la gestión salarial de la Institución, efectúa atento recordatorio sobre **la responsabilidad que posee cada jefatura (Titular subordinado) de establecer como prioridad administrativa, el trámite de nombramientos de las personas trabajadoras a su cargo y de remitir -en tiempo y forma- a las Unidades de Gestión de Recursos Humanos, los documentos de personal necesarios para efectuar el trámite de pago correspondiente; lo anterior, con el fin de garantizar el pago oportuno de los salarios de todas las personas trabajadoras de la Institución, en el lapso de un mes -transcurrido entre la prestación de los servicios y el pago efectivo del salario-, plazo definido como razonable, por diversas instancias judiciales en sus reiterados pronunciamientos.***

## CONSIDERACIONES FINALES

De conformidad con todo lo expuesto, se observa que la institución dispone de normativa interna que regula los plazos que se han considerado como razonables para cancelar los sueldos a las personas trabajadoras, siendo de 45 días para el tiempo extraordinario y de un mes para cancelar los salarios ordinarios.

En ese sentido, la situación de rezago en el pago de salarios a los funcionarios se ha presentado por larga data en la C.C.S.S., motivo por el cual esta problemática ha resultado de interés para Junta Directiva y para este Órgano de Control y Fiscalización. Al respecto, a través de reiterados productos de auditoría se ha evidenciado e informado sobre la necesidad de que la Administración Activa priorice la adopción de medidas tendientes a fortalecer la gestión salarial.

De esta forma, como resultado de la revisión y análisis del proceso de remuneración salarial, a través de los productos emitidos, esta Auditoría determinó que, la falta de oportunidad en el pago de sueldos en la institución obedece a múltiples causas: ausencia de sistemas de información estandarizados, cronogramas de cierres de planilla con plazos reducidos, retraso en la confección de documentos salariales en la unidad, falta de asignación presupuestaria, carencia de un marco normativo que defina: los actores, responsables y plazos en el trámite de nombramientos, falta de herramienta para el cálculo de aspectos salariales, entre otras.

En esa misma línea, otra de las causas que han contribuido en el atraso de los pagos salariales, es el incremento en las tareas y responsabilidades operativas o de trámite que en los últimos años se han



asignado a las Unidades Gestión de Recursos Humanos, como lo es: la emisión de certificaciones para el pago de subsidios por incapacidad, la administración de los procesos de concursos en propiedad, la implementación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas No. 9635 en el 2018, el aumento en los casos de recuperación de sumas pagadas de más, entre otros. Al respecto, a pesar de que el trabajo acrecentó significativamente, a la fecha se carece de un sistema automatizado que agilice y brinde seguridad en los procesos que esas unidades ejecutan.

Adicionalmente, en el 2020 se declaró al país en estado de emergencia debido a la Pandemia causada por la enfermedad de COVID-19, para lo cual Junta Directiva autorizó el uso del Esquema de Sustitución por Excepción y plazas de servicios especiales para fortalecer la prestación de servicios de salud que se brindan por medio de la contratación de personal en esas plazas, situación que ocasionó un aumento en las cargas de trabajo en los servicios que confeccionan las acciones de personal y las Unidades Gestión de Recursos Humanos de los centros médicos, asimismo, la emisión inoportuna de las autorizaciones de prórrogas para la utilización de estas plazas, son factores que han contribuido en el atraso en el pago de salarios al personal que se nombró en estos códigos.

Aunado a la situación anterior, en mayo de 2022, se presentó un ciberataque contra la institución, lo cual generó que la Caja inhabilitara precautoriamente los sistemas informáticos y obligó a los servicios y Unidades Gestión de Recursos Humanos a efectuar la confección, cálculos y trámite de acciones de personal y tiempo extraordinario de forma manual, siendo que esa situación se mantiene hasta la fecha y podría ser uno de los factores que han incidido recientemente en el aumento de casos con falta de pago oportuno de salarios al personal de la institución.

Sobre este particular, si bien la Administración Activa, ha efectuado análisis de las causas que repercuten en la falta de oportunidad en el pago de salarios, además ha realizado esfuerzos para adoptar medidas tendientes a atender las recomendaciones emitidas en el informe ASAAI-98-2021, considera esta Auditoría que las acciones gestadas han sido insuficientes para fortalecer y hacer más eficaz y eficiente el proceso de pagos en la institución, por cuanto no han tenido un impacto positivo en la mitigación de la problemática de atrasos en el pago de sueldos, por el contrario, factores externos como la Pandemia y el ciberataque han generado la continuidad de casos de funcionarios con rezago en el pago de salarios ordinarios y extraordinarios.

En otro orden de ideas, con el propósito de homogeneizar el proceso de pagos en la institución y disponer de un expediente personal unificado de los colaboradores, la Dirección de Administración y Gestión de Personal diseñó la propuesta de proyecto "Sistema Integrado de Gestión de las Personas (SIPE)", a fin de para dotar de un sistema informático estandarizado en materia de recursos humanos en la C.C.S.S., sin embargo, de conformidad con lo evidenciado en el informe ASAAI-98-2021, el cronograma del proyecto desde su concepción sufrió ajustes y actualizaciones, aumentándose en 13 meses la fecha propuesta de finalización y entrega, lo anterior, debido a la modificación de su alcance, carencia de expertos con conocimiento en JAVA, implementación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, entre otros; por lo que preocupa a esta Auditoría que, debido al ataque cibernético que se dio contra la institución en el pasado mes de mayo, el cronograma del proyecto SIPE nuevamente sea sujeto de ajuste, aspecto que prolongaría la implementación total de este sistema de informático.

Es menester destacar que la inoportunidad en los pagos salariales a las personas trabajadoras genera repercusiones en la institución a nivel de productividad y ambiente laboral, pero también ocasiona afectación en la vida laboral y socioeconómica del personal, propiciando niveles altos de



**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)

endeudamiento, estrés, problemas familiares, entre otros, para los cuales la institución debe garantizar una adecuada atención, construyendo soluciones de corto, mediano y largo plazo.

De conformidad con lo expuesto, y en apego al artículo 8 de la Ley General de Control Interno, referente a la obligación de garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que se ejecuten, resulta fundamental que la administración active priorice la implementación de acciones que impacten en el proceso de pagos salariales ordinarios y extraordinarios en la CCSS, con el propósito de mitigar la cantidad de casos de funcionarios con atrasos salariales, que se origina por diferentes causas, tal como se ha plasmado en el presente documento.

Además, se considera necesario que de forma inmediata se establezcan las acciones administrativas que sean pertinentes, conforme a las competencias que la Ley General de Control Interno, le ha asignado en el artículo 12, sobre los Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, inciso c), que establece como deber de analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.

Finalmente, se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada en el plazo de 30 días al recibo del presente documento.

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**

**MSc. Olger Sánchez Carrillo**  
**Auditor**

OSC/ANP/MZS/PVE/tac

C. Doctor Álvaro Ramos Chaves, presidente ejecutivo- 1101  
Auditoría