



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

**AGO-105-2017**  
**27-09-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la gestión administrativa en el área de salud Tibás-Uruca-Merced, en los temas de presupuesto, uso y custodia de activos y suministros, abastecimiento de bienes y servicios, recursos humanos, validación y facturación de servicios médicos, y tecnologías de información y comunicaciones.

En términos generales, la gestión se considera razonable en esos procesos específicos, sin embargo, es menester mejorar el aprovechamiento de los recursos financieros en partidas presupuestarias de mantenimiento; reforzar el control de uso de activos fuera del área de salud y corregir señalamientos específicos en la gestión de abastecimiento de bienes y servicios en las fases de planificación, selección del contratista, uso y aprovechamiento.

En lo que respecta a los procesos de TIC, se requieren mejoras en la forma en que se planifica y toman decisiones sobre el equipo a adquirir, aplicaciones institucionales relacionadas con la atención de la salud, uso efectivo y eficiente de las Tecnologías de Información y acciones para reducir el gasto por el uso de líneas telefónicas, y reforzar el mantenimiento preventivo y correctivo.

En materia de gestión de recursos humanos, aunque se evidenció un razonable sistema de control interno, se debe mejorar la revisión de la planilla salarial e insistir con las jefaturas de Servicio, sobre la acumulación de vacaciones y el uso de un listado activo y pasivo de funcionarios elegibles, aspectos de fácil subsanación. En el caso concreto del pago de tiempo extraordinario a una jefatura con autorización de la Dirección Médica, la Administración debe efectuar el reproceso de verificar los pagos señalados.

Se determinó razonable gestión de validación y facturación de servicios médicos.

En la gestión de transportes varios aspectos requieren atención inmediata por parte de las autoridades del área de salud, en lo relacionado con disponibilidad de vehículos, controles en traslados y cumplimiento normativo en contratación de servicios de ambulancia privada.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización formuló 2 recomendaciones a la Dirección Médica de esa área de salud, para que emita instrucciones específicas a las jefaturas de Servicio, en relación con el disfrute de vacaciones y uso de listas activas y pasivas de elegibles.

Por otra parte, se dirigió una recomendación a la Administradora, con el fin de fortalecer el control interno en los procesos donde se evidenciaron debilidades u oportunidades de mejora, en relación con la



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

gestión administrativa. Para lo anterior, se propuso la formulación de un plan de acción, para que la Administración, en conjunto con los responsables de cada proceso, proceda a subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos 1 al 7 del informe; considerando que el artículo 10 de la Ley General de Control Interno responsabiliza al jerarca y a los titulares subordinados, a establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional y señala que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.



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

AGO-105-2017  
27-09-2017

**ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**  
**EVALUACIÓN INTEGRAL EN EL ÁREA DE SALUD TIBÁS-URUCA-MERCED, U.E. 2213**  
**TEMA: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión administrativa desarrollada en el área de salud Tibás-Uruca-Merced en aspectos financieros y administrativos: formulación del plan-presupuesto, evaluación y control del gasto, abastecimiento de bienes y servicios, recursos humanos, servicios generales, tecnologías de información y comunicaciones y validación de derechos.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la formulación y ejecución de los recursos presupuestarios asignados.
- Analizar la razonabilidad de la gestión y control en los procedimientos para el abastecimiento, uso y aprovechamiento de bienes y servicios.
- Comprobar el control en la gestión de recursos humanos y el cumplimiento normativo aplicable.
- Verificar el cumplimiento de las normas técnicas en tecnologías de información y comunicaciones y su apoyo a las actividades sustantivas.
- Determinar la eficiencia en los servicios de validación de derechos.
- Comprobar la oportunidad y eficiencia de los servicios de transporte.

**ALCANCE**

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión administrativa-financiera realizada por los responsables de los procesos evaluados del área de salud Tibás-Uruca-Merced, en el período comprendido entre el 2014 y el 2017, 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



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

República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y 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, mantenimiento y proveeduría.
- Inventario de existencia en la bodega de Proveeduría, presupuesto de efectivo.
- Inventario de sistemas de información.
- Verificación central telefónica y costo de telefonía IP y analógicas.
- Verificación del sistema de seguridad y vigilancia.
- Revisión de compras por caja chica.
- Solicitud y revisión de planilla ampliada, y expedientes de personal de Recursos Humanos.
- Solicitud y análisis informe de control de combustible y vales de transporte.
- Revisión de los procedimientos vigentes de contratación de servicios de transporte.
- Solicitud y revisión de expedientes de contratación administrativa.
- Solicitud de información y entrevistas a los siguientes funcionarios:

### Del área de salud Tibás-Uruca-Merced:

- Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora.
- Licda. Milena Salas Esquivel, Jefe Subárea Financiero Contable.
- Sr. German Oviedo Campos, Encargado de Bienes muebles.
- Sr. Francisco Mora Mendoza, Encargado de Almacenamiento y Distribución.
- M. Sc. Fameliza Vargas Hernández, Jefe del Centro de Gestión informática.
- Licda. Sonia Cantillano Villalobos, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Lic. Gustavo Chaves Parajeles, Coordinador de Servicios Generales.
- Dr. Víctor Calvo Murillo, jefe del Segundo Nivel de Atención.

### De la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte:

- Ing. Ana Elizondo Borbón, Jefe del Centro Gestión Informática.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N° 8292, La Gaceta 169 del 4 de setiembre de 2002.
- Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131, La Gaceta 198 del 16 de octubre del 2001.



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

- Ley de Contratación Administrativa N° 7494, La Gaceta 110 del 8 de junio de 1995.
- Código Fiscal, Ley N° 8, La Gaceta 217 del 22 de octubre de 1885.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, setiembre del 2006.
- Manual de normas generales de auditoría para el sector público, La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006.
- Manual de procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los fondos de caja chica, febrero 2015.
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, 2013.
- Manual de Proveedurías Hospitalares y Clínicas, 1988.
- Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de Fondos de Caja Chica, 2013.
- Normativa para la utilización de los servicios de transporte de la Caja Costarricense de Seguro Social, 1998.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática.
- Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S., 2009.
- 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.
- Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva en la Caja Costarricense de Seguro Social, febrero 2008.
- Lineamiento General de Inventarios TIC.
- Lineamientos en Comunicaciones y Redes Informáticas de la CCSS DTI-N-CO-0002, 2015.
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática.
- Construcción de Cableados de Red Centrales Telefónicas.
- Circulares GDA-31991-07 del 6 de agosto 2007, DAGP-0767-2011 del 01 de julio 2011, DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, DAGP-0936-2014 del 19 de agosto de 2014 y DAGP-0041-2016 del 18 de enero de 2016, todas de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.
- Protocolo control de calidad de la nómina salarial ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social a nivel local, julio 2009.

## 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 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:



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

*“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. DE LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA

La asignación presupuestaria del área de salud Tibás-Uruca-Merced creció durante los tres últimos períodos (2014, 2015 y 2016), sin embargo, en esos años presentó recursos económicos sin ejecutar en varias subpartidas:

**Cuadro 1**  
**Presupuesto asignado y ejecutado**  
**Períodos 2014-2016**  
**(Montos en colones)**

Período	Asignación	Ejecutado	Relativo	Monto sin Ejecutar
2014	8 299 153 140,28	8 064 660 810,33	97,17	234 492 329,95
2015	9 398 035 742,19	8 764 989 702,09	93,26	633 046 040,10
2016	9 861 332 277,38	9 263 614 344,81	93,94	597 717 932,57
<b>Total</b>				<b>1 465 256 302,62</b>

**Fuente:** Informe Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias, 2014, 2015 y 2016.

Aunque los porcentajes de ejecución han sido superiores al 93 % en los tres períodos revisados, en términos absolutos se dejaron de utilizar recursos cuya suma para el trienio considerado fue de ₡1 465 256 302,62 (mil cuatrocientos sesenta y cinco millones, doscientos cincuenta y seis mil, trescientos dos colones con 65/100).

En el 2015, la subpartida presupuestaria que presentó un mayor monto sin ejecutar fue la 2156, destinada a la reparación y mantenimiento de edificios (₡275 000 000,00), y en el 2016 se subejecutaron recursos formulados para equipo e instrumental médico y mantenimiento de vehículos (₡52 000 000,00).

La Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, establece lo siguiente, como norma orientadora el “Principio de gestión financiera”, en el artículo 5, inciso b):

*“La administración de los recursos financieros del sector público se orientará a los intereses generales de la sociedad, atendiendo los principios de economía, eficacia y eficiencia, con sometimiento pleno a la ley”.*



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

La Licda. Milena Salas Esquivel, Jefe Subárea Financiero Contable, comentó que en el 2015 no fue posible ejecutar dineros de mantenimiento de edificios debido a coordinaciones con el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento (ARIM) para la confección de fichas técnicas, lo cual derivó en atrasos en los procesos de adquisición de bienes y servicios.

El Lic. Gustavo Chaves Parajeles, coordinador de Servicios Generales y el Dr. Víctor Calvo Murillo, jefe del Segundo Nivel de Atención, indicaron que, a nivel regional se tramitaron compras cuyo incumplimiento, por parte de los proveedores, generó que no se materializaran con la consecuente subejecución presupuestaria de los recursos destinados localmente a esos equipos en el 2016.

Además, según las pruebas realizadas por esta Auditoría, la deficiencia presupuestaria en la cuenta 2156 destinada a la reparación y mantenimiento de edificios, está relacionada con la ausencia de programas y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo en el área de salud, siendo que los riesgos asociados a esa deficiencia de gestión se materializaron y se reflejan en las condiciones de deterioro de la infraestructura, disminuyendo la calidad en el confort de la prestación de los servicios de salud, afectando la imagen de la institución<sup>1</sup>.

## 2. DEL CONTROL Y USO DE ACTIVOS

Se determinaron oportunidades de mejora en cuanto al control y uso de equipos en el área de salud Tibás-Uruca-Merced.

Aunque el inventario físico realizado fue satisfactorio, al ubicarse los 35 equipos médicos seleccionados, tres activos fueron hallados posterior a la prueba<sup>2</sup>, uno sin placa (Ultrasonido de terapia física, activo placa 722233) y dos almacenados por no ser utilizados (estimuladores eléctricos, placas 551708 y 551709).

Además, se determinó que funcionarios utilizan activos sin cumplir con un permiso temporal de salida, al realizar visitas domiciliarias.

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

*Artículo 54. "Son responsables de la administración, destino y mantenimiento de los bienes: ... Jefe de Área de Sede Directores Médicos y Administrativos de Hospitales y Áreas de Salud...*

*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*

- 1 La gestión de mantenimiento y condiciones de la infraestructura se desarrolla con más detalle en informe de auditoría adicional.
- 2 Prueba de inventario selectivo realizado el 2 de junio de 2017.



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

*tareas encomendadas y están en obligación de presentarlos cuando la administración, auditoría, el ACCAS y/o Encargado de activos así lo requiera...”.*

*Artículo 55. “Todo bien mueble que la Institución adquiera debe ser identificado en forma inmediata mediante placa de metal, la que debe ser anotada doblemente mediante el uso de marcadores, pintura, grabado o cinta adhesiva; con el fin de que, si la placa de metal se desprende, pueda identificarse por cualquiera de los medios anotados...”.*

Según la indagatoria realizada, los estimuladores eléctricos, placas 551708 y 551709, no están en uso debido a que utilizan un voltaje 220, y el edificio arrendado para el servicio de Terapia Física no dispone del mismo.

Según el Sr. German Oviedo Campos, encargado de Bienes Inmuebles, los estimuladores no están en uso debido porque utilizan un voltaje 220, el cual no dispone ese edificio. En el caso de los oxímetros comentó que se dificultó su ubicación en el momento del inventario selectivo por cuanto son utilizados por médicos del servicio de Urgencias, quienes tienen cambios de turno y rotación.

Aunque en el caso específico de la prueba efectuada no se materializó el riesgo de pérdida de activos, sí se determinó subutilización de equipos con vida útil productiva, lo cual contraviene la sana utilización de los recursos públicos en forma eficiente y económica. Además, mantener activos sin la placa y no confeccionar las autorizaciones de salida de artículos en todos los casos, debilita el control interno para efectos de prevención de hurto, daño o mal uso.

### **3. DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS POR MEDIO DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **3.1 De la planificación**

Se determinaron oportunidades de mejora en cuanto al control del cumplimiento de las actividades de planificación. No hay fechas límites para que las Unidades usuarias realicen los pedidos de los bienes y servicios que requieren, los cronogramas de las tareas de las compras carecen de revisión y no en todos los casos las adquisiciones se agruparon por líneas de artículos similares.

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa se fundamenta en tres pilares que se estiman básicos para desarrollar adecuadamente la actividad de contratación administrativa: planificación, procedimientos de selección del contratista y ejecución contractual.

El artículo 10 del citado reglamento, señala que una vez adoptada la decisión inicial y cumplidos los requisitos previos, se trasladará a la Proveeduría Institucional, quien conducirá el procedimiento de contratación administrativa, conforme a las siguientes actividades:



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

*“...c) Establecer los controles necesarios para cumplir con el cronograma estándar de las tareas y plazos máximos previamente definidos por ésta; para los diferentes procedimientos concursales y de excepción a los procedimientos ordinarios de contratación.*

*d) Comunicar a cada uno de los funcionarios responsables, los plazos y las tareas que deberán desempeñar, según el cronograma”.*

Por su parte, el artículo 13 establece que la Administración deberá planificar anualmente sus compras y fijar fechas límites para que las Unidades usuarias realicen los pedidos de los bienes y servicios que requieren con la debida antelación, a fin de poder agrupar los objetos de las compras. Advierte que fuera de esas fechas no se podrán atender pedidos que no sean calificados de necesidades urgentes o imprevistas y que las adquisiciones deberán agruparse por líneas de artículos dependientes entre sí.

En algunos casos no se logró iniciar los procedimientos de compra en el plazo establecido en el programa de compras, por cuanto los Servicios se atrasan en la entrega de los requisitos previos, aunado a que la Administración no ha establecido fechas máximas para la entrega de solicitudes de compra a la Unidad de Contratación Administrativa. Aunque se confeccionan los cronogramas de tareas, no se evidencia su verificación por parte de un funcionario que supervise su cumplimiento, en ninguna de las compras tramitadas.

Por otra parte, no obstante que se agrupan compras por objeto contractual con el fin de lograr mejores precios o descuentos por cantidad y economía procedimental, se identificaron 7 adquisiciones que pudieron ser tramitadas en un solo procedimiento (2016CD-000008-CA2213, 2016CD-000020-CA2213, 2016CD-000033-CA2213, 2016CD-000035-CA2213, 2016CD-000057-CA2213, 2016CD-000058-CA2213 y 2016CD-000066-CA2213), sin razón aparente.

Las actividades de planificación de las compras en el área de salud Tibás-Uruca-Merced son razonables, con participación de los Servicios en la determinación de las necesidades, utilización de reuniones de coordinación y priorización acordes con el presupuesto asignado, sin embargo, es importante la corrección de los aspectos señalados.

### **3.2 Procedimiento de selección del contratista**

Aunque el área de salud Tibás-Uruca-Merced ha establecido actividades de control para el trámite de selección del contratista, se determinaron incumplimientos de actividades que requieren ser atendidas:

- **Utilización de los procedimientos de compra:** Se determinó un caso en que no se utilizaron los procedimientos de compra autorizados por la normativa para la adquisición de servicios (traslados mediante ambulancias).



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

- **Decisión inicial y requisitos previos:** Se tramitaron dos compras de equipo informático sin atender a un plan táctico o diagnóstico previo (2016CD-000009-2213 y 2017CD-000004-2213).
- **Cartel y/o pliego de condiciones:** Las especificaciones técnicas de un equipo médico fueron confeccionadas por el jefe del Servicio respectivo, sin participación de Ingeniería y Mantenimiento (2016CD-000007-2213); en ese caso, los requerimientos solicitados en el cartel coinciden plenamente con las establecidas en una de las ofertas y no hubo consulta de la ficha técnica a nivel institucional. Al realizarse el análisis técnico, produjo que únicamente esa empresa cumpliera lo solicitado, aspecto que pudo incidir en que ofertas de menor precio quedaran fuera<sup>3</sup>. Al respecto, se debe considerar que es una compra directa por escasa cuantía, por lo que no cabe objeción al cartel y, consecuentemente, al plantearse recurso de revocatoria por aspectos técnicos, el proveedor no tiene legitimación y se rechaza de plano el recurso.
- **Recepción y apertura de ofertas:** Aunque únicamente se reciben ofertas en sobre cerrado, no se consigna el uso de buzón con llave para el depósito de las ofertas, previo a la apertura. Un mismo funcionario recibe ofertas y hace la apertura.
- **Estudio de las ofertas:** Se evidencia la sana práctica de la firma conjunta de la Administración en el análisis administrativo, sin embargo, no es constante en todas las compras.
- **Acto de adjudicación:** La orden de compra es firmada por funcionarios de los Servicios y de la Unidad de Contratación Administrativa, distintos a la Administración o Dirección Médica (Compras Directas del 2016, número 5, 7, 8, 12, 30 y 39) y en un caso en las órdenes de compra no constan firmas, expediente 2016CD-19-2213. En tres legajos revisados, el contrato está firmado por el Director Médico, en esos casos no hay órdenes de compra y los pedidos del contrato -modalidad entrega según demanda- llevan la firma del Jefe de Servicio, lo cual es correcto (Compras Directas del 2016, número 34, 49 y 59). Lo anterior pese a que el plan remedial sobre la supervisión administrativa realizada por la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, del 3 junio 2016, señaló: *“Se observa que las órdenes de compra que se derivan de los expedientes de contratación están firmadas por el Jefe del Servicio y el Encargado de Contratación. El Modelo de Distribución de Competencias en Contratación Administrativa y Facultades de Adjudicación de la CCSS (MODICO) indica que las órdenes de compra deben estar firmadas por el que firma el acto de adjudicación”*.
- **Notificaciones:** Se identifican en los expedientes de compra 34 y 49 -ambos del 2016- fechas erróneas reportadas en el comprobante de envío por fax de comunicaciones de actos administrativos, como “solicitud de firma de contratos F254, 256”, “comunicación de inicio de contrato F285 y 287”. Se evidencian, además, tachaduras con bolígrafo y apunte de otra fecha, sin que conste firma de quien hizo la corrección. Según consulta realizada al encargado de contratación

<sup>3</sup> Según verificación realizada el aspecto técnico solicitado y no tuvo relevancia en su uso.



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

administrativa, el fax utilizado para notificar presenta fallas desde el 2016, lo cual fue reportado, sin embargo, a la fecha del trabajo de campo no se habían resuelto.

- **Cumplimiento de plazos:** Los plazos obligatorios para la tramitación de compras se cumplen, se evidencian solicitudes y aprobaciones de prórrogas para la adjudicación cuando han correspondido, sin embargo, como ya se señaló, aunque se confeccionan los cronogramas de tareas, éstos no se verifican por parte de la Administración.
- **Timbres fiscales sin inutilizar:** En 7 compras directas del 2016, a saber: la 8, 7, 19, 30, 34, 49 y 59, constan documentos cuyos timbres fiscales están sin sellar y que suman un monto de ₡27.290,00. Al respecto, el Código Fiscal, artículo 285, señala que todo sello de timbre que se adhiera en pago de impuesto, debe ser cancelado a fin de inutilizarlo para otro uso fiscal. Los timbres se cancelan firmando sobre ellos o sellándolos, según el caso.

En términos generales, el Reglamento a la Ley de contratación administrativa, artículo 134, referente al trámite de la contratación excluida del procedimiento ordinario, indica:

*“La actividad contractual excluida legalmente de los procedimientos ordinarios de contratación, deberá adaptarse, en lo pertinente, a los principios generales, a los requisitos previos que correspondan y a las normas generales sobre el cartel y la oferta.*

*... El mecanismo de selección del contratista, así como su aplicación han de ser expeditos, prácticos y ajenos a plazos cuya extensión desvirtúen su naturaleza”.*

Los aspectos mencionados en este hallazgo obedecen a prácticas fundamentadas en la confianza y probidad de los funcionarios y la carencia de los recursos necesarios para una separación de funciones idónea<sup>4</sup>. En otros casos, como la falla del equipo de fax, la no liquidación de timbres fiscales y la omisión de un buzón para recepción de ofertas, es atribuible a la falta de cuidado o toma de decisiones oportunas por parte de los responsables del procedimiento.

Lo anterior debe subsanarse con el fin de fortalecer el sistema de control interno implementado en esa área de salud, de tal forma que se administre el riesgo inherente a esta actividad de forma adecuada y suficiente.

### 3.3 De la ejecución contractual

Se determinaron prácticas no idóneas relacionadas con el control y vigilancia de la ejecución contractual en tres aspectos importantes: falta de certeza en cuanto a la fecha correcta de notificación del retiro de

<sup>4</sup> Según se determinó que el Área de Salud Tibás-Uruca-Merced no cumple con el Modelo de Funcionamiento y Organización del Área de Bienes y Servicios, por lo que varias funciones están asignadas a un mismo colaborador.



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

la orden de compra, la responsabilidad sobre la constatación de aspectos cuantitativos y cualitativos en la recepción de los bienes y servicios recibidos y en lo que respecta a la tramitación de las facturas para pago a proveedores.

Las notificaciones de retiro de orden de compra al proveedor adjudicado contienen fechas de fax erróneas. En las compras directas 12, 19 y 59, del 2016, la recepción definitiva no contiene firma del Servicio solicitante ni de la Proveeduría. En las compras 34 y 49, la recepción definitiva no está firmada por el Servicio, recibe el encargado de la unidad de contratación administrativa, Lic. Josué Castro Camacho; en una segunda entrega sí consta recepción definitiva, pero sin firmar, se consigna como receptor por parte del Área de Gestión de Bienes y Servicios al Sr. Eduardo Chaves Ureña y en el apartado correspondiente al Servicio (criterio técnico), al Dr. Víctor Calvo Murillo. En las compras 12 y 59, la recepción definitiva no está firmada, recibe cuantitativamente y cualitativamente el encargado del Servicio solicitante.

En el caso de la licitación abreviada 2016LA-00002-CA2213, por mantenimiento de zonas verdes, se evidenció una diferencia de 328,27 m<sup>2</sup> de más entre la cantidad de metros cuadrados establecidos en el contrato y lo que debió cancelarse al proveedor, según la medición actual de la zona verde del área de salud, sin que se detectara en la revisión de facturas de pago correspondientes<sup>5</sup>.

Según se indagó, en ocasiones las facturas de las compras (comercial y de la CCSS) son gestionadas y revisadas, en sus aspectos de forma (sumas, cantidades, etc.), por el Servicio solicitante, no obstante que es una actividad que corresponde a la Proveeduría.

Los artículos 202 y 203 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, señalan lo procedente en cuanto a la recepción provisional y definitiva de los bienes: El artículo 202, indica que la recepción provisional del objeto se entenderá como el recibo material de los bienes y servicios, en el lugar estipulado, o en su defecto en el fijado en el cartel y que el funcionario encargado del trámite, acompañado de la respectiva asesoría técnica, deberá levantar un acta en la cual consignará las cantidades recibidas, la hora, fecha y la firma de los presentes; por su parte, el artículo 203 dispone que la recepción definitiva del objeto será extendida dentro del mes siguiente a la recepción provisional.

Considerando que en el área de salud Tibás-Uruca-Merced la recepción (provisional y definitiva) se realiza en un solo acto, al que acuden el proveedor, el representante del servicio (recepción técnica o cualitativa) y el encargado de proveeduría (recepción cuantitativa), es importante que los responsables de ese acto de recibido, firmen el formulario correspondiente, dejando constancia -de ello- dentro del expediente de contratación respectivo.

---

<sup>5</sup> Este aspecto se desarrolló en forma específica en informe individual sobre infraestructura, el cual será comunicado oportunamente a la Dirección y Administración del Área de Salud Tibás-Uruca-Merced.



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

### 3.4 Del control y distribución de suministros

Se evidenciaron debilidades de control en la gestión de almacenamiento y distribución de suministros necesarios para las actividades de los servicios del área de salud; al respecto, se determinó que no todas las Unidades llevan un registro de las cantidades existentes con entradas y salidas de los artículos, y el responsable de Proveeduría no realiza inventarios de control en las Unidades usuarias.

Según se constató, el encargado de almacenamiento y distribución entregó artículos de la bodega de proveeduría sin utilizar el formulario institucional establecido para esos efectos.

El Manual de Proveedurías Hospitalares y Clínicas, indica que el jefe de la Proveeduría debe revisar mensualmente los saldos de existencia y cuando se determine una diferencia debe levantar una investigación exhaustiva y preparar un documento de justificación para la Administración.

El Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S., artículo 19, señala:

*“Responsables por los faltantes y sobrantes de inventario. Todo Jefe de Unidad de trabajo responderá ante la Caja por el faltante detectado en su inventario que no cuente con el justificante válido por la ausencia física del o los productos, salvo aquellos casos en que se logre individualizar o personalizar la responsabilidad en otro funcionario por hechos dolosos o negligentes, lo cual se deberá demostrar en la respectiva investigación preliminar para esclarecer la verdad real de los acontecimientos que originaron el faltante”.*

En relación con la entrega de los suministros, el Manual de Proveedurías Hospitalares y Clínicas, indica lo siguiente en el apartado 8, sobre normas de cumplimiento obligatorio para las proveedurías en todo el país:

*“Todo artículo que ingrese a la unidad programática, debe hacerlo por la Proveeduría, para su respectivo registro y entrada, la cual debe ser respaldado con la fórmula 610 (f-27), cuando se trate de una compra utilizando el nivel central y la de la fórmula 232 “vale de entrada por compra directa”, cuando la compra se gestione directamente a proveedores desde la unidad programática, ambos documentos son los encargados de respaldar la entrada a existencia”.*

De conformidad con las Normas Generales de Proveeduría, se consideran existencias de suministros de la respectiva unidad programática, tanto la mercadería que se mantiene bajo la custodia directa de la proveeduría, en el ambiente físico propio asignado, como la que se ubique en cualquier otro tipo de bodegas, ya sean unidades de control matriz o bodegas intermedias, y su manejo y control dependerá de la Proveeduría.



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

Por lo anterior, debe llevarse un control de inventarios de existencias físicas estricto, para todos y cada uno de los artículos que se manejen en la Unidad Programática; en ese sentido, es importante mantener evidencia de documentos para evaluaciones futuras de la Auditoría u otros entes responsables de supervisar y/o fiscalizar esa actividad.

Las Normas Generales de Proveeduría señalan, además, que el encargado de la proveeduría y el administrador de la unidad respectiva deben realizar visitas periódicas a los servicios, con el objeto de supervisar el adecuado funcionamiento y manejo de inventarios, evitando se acumulen mercaderías, sin ningún fundamento y refiere que es conveniente que el Director, para algunos casos específicos, acompañe al grupo en la supervisión.

Al respecto, el Sr. Chaves Ureña, Jefe de Proveeduría, señaló que es costumbre de la Ing. Faneliza Vargas Hernández, Jefe Centro de Gestión Informática, retirar lo relacionado con tóner, cartuchos y tintas de la bodega y no confeccionar la solicitud correspondiente, debido a que son urgentes y de consumo inmediato; posteriormente, la jefatura del Centro de Gestión Informática confecciona la solicitud, mediante el formulario respectivo.

Permitir la salida de suministros sin contar con la respectiva solicitud de mercadería para consumo por parte del Jefe Centro de Gestión Informática -con la justificación de que son urgentes y de consumo inmediato-, origina inexactitudes en los registros, tal como efectivamente se comprobó mediante inventario selectivo realizado por esta Auditoría<sup>6</sup> a 52 de 147 artículos que componen la bodega del presupuesto de efectivo (artículos Z), mediante la cual se detectaron faltantes en 7 mercancías, resultantes de la comprobación de la existencia según los registros del Sistema de Gestión de Suministros (SIGES) y el conteo físico en el sitio, originados por el manejo inadecuado por parte del Jefe de la Subárea de Almacenamiento y Distribución.

En cuanto a los artículos ya entregados a los Servicios, las pruebas efectuadas fueron razonablemente satisfactorias, lo que conduce a indicar que el riesgo de pérdida, despilfarro o mala utilización no se ha materializado en las Unidades revisadas, sin embargo, la falta de registros de existencias, aunado a la ausencia de supervisiones periódicas por parte de Proveeduría, no permite indicar que el control en este aspecto sea razonable.

Por otra parte, se determinó la existencia de suministros ya retirados por el Servicio de Laboratorio Clínico, estibados fuera de la bodega de Proveeduría (figuras 1 y 2):

---

6 Prueba realizada el 8 de junio 2017 en presencia del Sr. Eduardo Chaves Ureña y Sr. Francisco Mora Mendoza, Jefe Subárea Almacenamiento y Distribución y Bodeguero, respectivamente.



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



*Ilustración 1*



*Ilustración 2*

Según se indagó, esos suministros se dejaron en ese sitio por falta de espacio físico dentro del Servicio solicitante, lo que denota que no se considera el espacio de almacenamiento en todos los casos.

#### **4. GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

##### **4.1 Planificación de adquisiciones de equipo para TIC**

Se evidenciaron debilidades en cuanto a la forma en que se planifica y toman decisiones sobre el equipo a adquirir para tecnologías de información, relacionadas con los estudios previos necesarios, justificaciones y duplicidad de compras.

La justificación para la compra de equipo de cómputo la realiza cada coordinador o jefe de servicio, sin el respaldo de una guía de reemplazo de equipo, plan táctico o diagnóstico del estado de la plataforma tecnológica por parte del Centro de Gestión Informática, lo anterior consta en la justificación de las compras 2016CD-000009-CA2213, 2017CD-000004-CA2213 y 2017CD-000012-CA2213.

Por otra parte, se constató que las justificaciones de dos compras de equipo informático no precisan la cantidad a adquirir, para qué y por qué; mientras que para los ítems donde se realizó una ampliación de la compra, no se incorporó en el expediente, la justificación con las razones o necesidades que motivaron la adquisición de más dispositivos (2016CD-000009-CA2213 y 2017CD-000012-CA2213).

Se determinó que el área de salud dispone de 3 procedimientos de compra por concepto de suministros de impresoras, dos de las cuales están en la segunda y tercera prórroga y, a la vez, la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte ejecutó el procedimiento 2016LN-000003-2299 (tóner, tintas cartuchos y otros), a nivel regional, modalidad de entrega según demanda, para iniciar formalmente desde el 2 de enero 2017.



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

El Lineamiento General de Inventarios TIC, punto 6.1, sobre la adquisición de recursos en TIC, señala que 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.

Se determinó que se han realizado las adquisiciones con las deficiencias señaladas por cuanto el área de salud carece de un plan táctico en materia de tecnologías de información y comunicaciones que dirija la planificación de los recursos de TIC, de manera que se pueda satisfacer las necesidades de los servicios en operación o en proceso de implementación.

Los contratos de suministros de impresión continuaron, por cuanto la fecha de finalización de las prórrogas de las compras vigentes no coincidió con la respectiva fecha de inicio del contrato que ejecutó la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte.

La falta de apego a un plan táctico, según lo establecido en la norma, podría generar compras que no son prioridad para el fortalecimiento de los servicios prestados a los usuarios, por cuanto no se aplica una metodología fundamentada en criterios técnicos que permita justificar la necesidad, el reemplazo y/o la cantidad de equipos a adquirir por cada una de las áreas que integran el centro salud.

En el caso de los suministros mencionados, de autorizarse una nueva prórroga de los contratos, podría materializarse un gasto excesivo e innecesario o una subutilización de inventario (sobreexistencias).

#### **4.2 Sobre los sistemas de información utilizados en el área de salud Tibás-Uruca-Merced**

Se determinaron oportunidades de mejora en torno a la eficacia y eficiencia de los sistemas de información utilizados en los procesos sustantivos del área de salud, en los servicios de mantenimiento, enfermería, presupuesto, urgencias, consulta externa y financiero contable, por cuanto carecen de aplicaciones institucionales como el SOCO, ARCA módulo Quirúrgico, Cubos (Presupuesto y EDUS), Sistema Integrado de Pensiones, EDUS módulo urgencias, que permiten la gestión, el control y la atención de las actividades sustantivas, así como para la toma de decisiones.

El Laboratorio Clínico utiliza el sistema "Labcore", proporcionado por el proveedor Capris, el cual genera estadísticas e información de los exámenes realizados por Servicio, sin embargo, no dispone de un módulo o no se identifica otro sistema informático que colabore con la gestión de la bodega, razón por la cual las entradas y salidas se registran en una bitácora, en Microsoft Excel.

En Recursos Humanos se utiliza el SOGERH para registrar Acciones de Personal, tiempo extraordinario, vacaciones, incapacidades y Movimientos de Personal; y en cada uno de los servicios existe un funcionario encargado de incluir los movimientos para que, posteriormente, sean revisados, tramitados y



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

aprobados por funcionarios de Recursos Humanos, no obstante, el cálculo del pago de tiempo extraordinario, recargo nocturno y remuneración por vacaciones "RXV" se realiza manualmente, utilizando una tabla de Excel diseñada, administrada y alimentada por cada tramitador de RRHH.

El servicio de Ingeniería y Mantenimiento no dispone del Sistema de Operación, Control y Mantenimiento (SOCO), el cual permite acceso, vía internet y en forma independiente, a la red institucional, agilidad para brindar el servicio -control y seguimiento de todo el proceso de mantenimiento (desde que se solicita el servicio hasta que se dé por recibido, generando notificaciones de seguimiento tanto al solicitante como a la jefatura de esa área), determina los costos totales de cada orden de servicio (por hora hombre y costo de materiales), acceso y solicitud de repuestos- herramientas y otros materiales para el mantenimiento, control de la bodega de materiales y repuestos, acceso actualizado al sistema de activos institucional, acceso actualizado a la base de datos de planilla de recursos humanos, generación de órdenes de trabajo automáticas para el mantenimiento programado, generación de la fórmula 64 para datos estadísticos hospitalarios, entre otras funcionalidades.

En Proveeduría, el Sistema Institucional de Gestión de Suministros (SIGES), no despliega el precio unitario real de los productos 'Z', que permita determinar el costo total del inventario, esto según el reporte "valor del inventario en existencias".

En el servicio de Urgencias no se tiene el Expediente Digital Único en Salud, módulo de SIES-Urgencia, haciéndose uso del Medisys. En ese orden, se observó que el centro médico dispone del expediente electrónico en proceso de implementación y madurez, pero al mismo tiempo hace uso del sistema Medisys, el cual es un expediente electrónico no oficial de la institución. En Registros Médicos se utiliza también para la elaboración de agendas multidisciplinarias.

En Validación y Facturación de Servicios Médicos no se tiene acceso al Sistema Integrado de Pensiones (SIP) y a otros regímenes del Estado a modo consulta, a efectos de obtener información sobre el estatus de aseguramiento de los usuarios y otros procesos relacionados. Además, se requiere de la implementación y acceso a la herramienta de facturación de no asegurados con capacidad de pago, misma que está en desarrollo.

Otros Servicios que no disponen de las herramientas diseñados a nivel institucional son: Consulta Externa y Registros Médicos (el ARCA módulo quirúrgico), Presupuesto y Enfermería (Cubos de Información), para el análisis y toma de decisiones.

Además, se evidenció que el Centro de Gestión Informática no dispone de un registro completo del total de aplicaciones instaladas por Servicio, adicionalmente, los jefes de Servicio carecen de un registro de perfiles de usuario por cada sistema instalado.



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

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, establecen en el apartado 3.2, sobre la implementación de software, que la organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 5.6, sobre la calidad de la información, señalan que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo”.*

Asimismo, dichas normas en el apartado 5.8, sobre el control de sistemas de información, indican:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter”.*

Lo anterior obedece a la falta de estrategias que colaboren con el uso efectivo y eficiente de las Tecnologías de Información (TI), las cuales son pilares fundamentales en el apoyo de la gestión de la institución; así como debilidades en las medidas de control que pueden afectar que las TI logren los objetivos por las cuales fueron concebidas.

Las oportunidades de mejora identificadas en los sistemas de información que apoyan las labores sustantivas, podrían afectar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información procesada y, consecuentemente, una afectación en la efectividad y continuidad de los servicios prestados en el área de salud.

#### **4.3 Deficiencias referentes a la red de datos y plataforma tecnológica**

Se constató que la red de datos no se encuentra certificada, el cableado UTP varía en diferentes categorías (Cat5, Cat5e, Cat6) y en algunos sectores sin canaleta. El cuarto de telecomunicaciones, ubicado dentro de la oficina de Registros Médicos, también resguarda el centro de datos, la central telefónica, el sistema de respaldo del fluido eléctrico y parte de la acometida eléctrica (tableros expuestos en algunos casos); no dispone de señalización de acuerdo con la seguridad del edificio, la puerta abre hacia adentro, con cerradura convencional y ventanal de vidrio, una de las paredes es de madera y con lumbreras de cristal.



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

El cableado de la red de datos y telefonía que conecta los conmutadores y los paneles de empate en el gabinete con los puestos de trabajo, no se encuentra ordenado según lo establece la normativa internacional “ANSI/TIA-568A, ANSI/TIA-568C, ANSI/TIA-569B, ANSI/TIA-606A y ANSI/TIA-607A y sus anexos”, que define las conexiones, rutas y espacios del cableado, para su funcionamiento y desarrollo del futuro en un centro de datos.

Los gabinetes de piso ubicados en el cuarto de telecomunicaciones son abiertos por los cuatro costados, el espacio para crecer es limitado, muestra de eso son tres servidores ubicados sobre una mesa, sin ningún tipo de anclaje o protección.

Los gabinetes de pared o repisas se encuentran desprotegidos en diferentes Servicios del centro médico, no tienen el orden y señalización requerida para este tipo de estructuras. Además, se evidenciaron equipos de comunicación y servidores de base de datos, conectados a regletas eléctricas. El servidor donde se ubica la base de datos del Sistema Integrado de Farmacia (SIFA), se encuentra ubicado en el taller de reparación de equipo de cómputo, en condiciones no óptimas de climatización y sin acceso restringido de funcionarios.

Sobre la plataforma tecnológica, mediante consulta al Sistema Control Bienes Muebles, se constató que los equipos 359523 “C.P.U. Servidor Ast Bravo”, 434998 “CPU Servidor Acer C/Monitor” y 628513 “Servidor base de datos marca Compaq Mod Proliant”, aparecen en uso, sin embargo, no se encuentran físicamente en la Unidad y fueron reportados en el inventario 2017 del centro médico.

Los Lineamientos en Comunicaciones y Redes Informáticas de la CCSS DTI-N-CO-0002 (2015), señalan:

*“1.1 Responsabilidad en la red de comunicaciones institucional. Toda unidad de trabajo de la Institución debe comprometerse en el desarrollo y mantenimiento de la red institucional de comunicación de datos, con el propósito mantener sus sistemas de información integrados, al quehacer institucional”.*

Las Políticas Institucionales de Seguridad Informática, artículo 10.11, sobre la administración del espacio físico en los centros de cómputo, establecen:

*“...los equipos en los cuales se almacenan y procesan datos críticos que colaboran con el cumplimiento de los servicios informáticos, deben estar ubicados en un espacio especial que cumpla con condiciones básicas de seguridad para la protección de los datos que contienen y del equipo en sí. Dichas condiciones entre otras son: protección contra humedad y/o polvo, espacio solo accesible por los administradores, uso de cables de corriente alterna debidamente aterrizados, uso de aire acondicionado”.*



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

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en el apartado 1.4.3 Seguridad Física y Ambiental, disponen que la organización debe proteger los recursos de TI estableciendo un ambiente físico seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentadas en políticas vigentes y análisis de riesgos. Como parte de esa protección debe considerar:

*“Los controles de acceso a las instalaciones: seguridad perimetral, mecanismos de control de acceso a recintos o áreas de trabajo, protección de oficinas, separación adecuada de áreas.*

*La ubicación física segura de los recursos de TI...*

*El debido control de los servicios de mantenimiento...*

*La continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos y de las comunicaciones inalámbricas.*

*El acceso de terceros.*

*Los riesgos asociados con el ambiente”.*

La Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el documento Construcción de Cableados de Red Centrales Telefónicas, dispone, para los cuartos de telecomunicaciones, que se deben mantener a una temperatura continua (24 horas al día, 365 días al año) entre los 17 y 20 grados centígrados, con una humedad relativa de entre 40 % y 55 %. Agrega que se deben limpiar los cuartos de distribución, removiendo completamente el polvo y la electricidad estática que produce, proporcionar iluminación adecuada para este tipo de instalaciones, instalar luces de emergencia y para todo lo instalado se debe contar con sistema de protección UPS.

Otros aspectos que contempla el documento Construcción de Cableados de Red Centrales Telefónicas, son:

*“Los cuartos de comunicación se deben construir o remodelar según lo establecido en las Normas EIA/TIA 569-A y B, la cual contiene especificaciones sobre la construcción y/o remodelación de cuartos de comunicación tanto MDF como de los IDF.*

*Debe de proveerse y mantenerse extintores portátiles de fuego para equipo electrónico dentro de estos cuartos.*

*El gabinete debe ser cerrado por los cuatro lados y cada puerta debe contar con su respectiva cerradura y llave. El acceso es restringido.*

*Las dimensiones del Rack deben ser de 19 pulgadas de ancho, 19 pulgadas de fondo y con la cantidad necesaria de unidades de rack, el cual luego de instalar todos los componentes se garantice al menos un 30% de espacio libre, para la posterior instalación de equipos de comunicación y protección de los mismos.*



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

*Los cuartos de telecomunicaciones deben ser las áreas del edificio utilizadas exclusivamente para albergar el equipo asociado con el sistema de cableado de telecomunicaciones.*

*El espacio del cuarto de comunicaciones no debe ser compartido con instalaciones eléctricas, mecánicas, ni de otros tipos que no sean de telecomunicaciones...*

*Instalar con el diámetro adecuado ductos para canalizar las conexiones desde el cuarto de telecomunicaciones hasta cada área de trabajo, garantizando un 40% de espacio libre para el crecimiento futuro...".*

Lo expuesto se origina en la falta de supervisión del contrato de mantenimiento y debido a que las especificaciones técnicas de la compra 2013LA-000001-CA2213, cuya última prórroga finalizaba el 12 de junio 2017, no se ajustan a los lineamientos institucionales actuales para el mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos.

Al respecto, la M. Sc. Fameliza Vargas Hernández, Jefe del Centro de Gestión informática, indicó:

*"...se realizará una evaluación del centro de datos para determinar el cumplimiento del mismo con respecto a la Guía de Mejores Prácticas en los Centros de Producción de Datos de Enero 2017.*

*...se gestionó un nuevo expediente de contratación de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Monitoreo de la Infraestructura de Red y Comunicaciones. Las especificaciones técnicas de este expediente se basan en las diferentes guías del Área de Comunicaciones y Redes Informáticas. Estas Guías son: Guía Técnica para la Medición de Rendimiento y Monitoreo de redes LAN. Versión 1.0.0 agosto 2015. Guía Técnica para gestión de procesos de mantenimiento preventivo y correctivo en routers y switches, versión 1.0.0 octubre 2014. Guía Técnica para servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de cableado estructurado y sus componentes, versión 1.1 Mayo 2016.*

*En esta nueva contratación, se incluyeron aspectos que no estaban contemplados en la contratación anterior, como por ejemplo cableado estructurado y etiquetado.*

*La clínica se encuentra en la valoración de cumplir con los requerimientos eléctricos que solicitó el ICE, para implementar los servicios administrados, en caso de que esto se ejecute, la parte de red de los consultorios, preconsultas y plataformas, será realizada por el ICE. De acuerdo a esto, se realizaría una restructuración de la red en relación a lo que quede funcionando en la Áreas no contempladas en el Proyecto EDUS".*

La creciente demanda de servicios de Tecnologías de Información a nivel institucional y la falta de mecanismos de control planteados en la estructura física del cuarto de telecomunicaciones, gestión de la



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

plataforma tecnológica, así como en los mecanismos de seguridad, podrían incidir -en forma negativa- en el cumplimiento de las funciones sustantivas del Modelo Institucional de Organización de los CGI, comprometiendo la ejecución de procedimientos fundamentales para la continuidad de las operaciones en el área de salud.

#### 4.4 Del control de gastos por telecomunicaciones

Se determinaron debilidades en cuanto al establecimiento de acciones específicas para reducir el gasto por el uso de líneas convencionales, consumo indebido por llamadas telefónicas y el control de los reportes que se generan producto de las transacciones.

El Televiwer, sistema de administración de la central telefónica IP, no dispone de variables para calcular el gasto por llamadas realizadas a líneas convencionales o números celulares. De igual manera, presenta deficiencias en la emisión de los reportes, las jefaturas no tienen acceso a la aplicación informática a efectos de realizar consultas tales como extensiones, llamadas con mayor duración, mayor costo o consumo.

Por otra parte, se determinó que el sistema de facsímile con la línea 2223 47 16, ubicado en el Área de Gestión de Bienes y Servicios y utilizado para las notificaciones en materia de contratación administrativa, no imprime la fecha y hora correcta en los reportes de envío y recepción de documentos.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen que se debe proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.

El marco normativo anterior, establece para las aplicaciones informáticas y para la calidad de la información, lo siguiente:

*“5.2 Flexibilidad de los sistemas de información: Los sistemas de información deben ser lo suficientemente flexibles, de modo que sean susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución.*

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

Las omisiones de control señaladas han propiciado desperdicio de recursos. No obstante que el área de salud dispone de una Central telefónica IP, mantiene adicionalmente 21 líneas convencionales instaladas,



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

de las cuales 11 no están en uso (según indicación del Centro de Gestión Informática). Esas líneas, que podrían retirarse, generan un gasto promedio de 234 mil colones mensuales, lo que equivale a 703 mil colones únicamente durante el período de revisión -febrero a abril-.

Además, el análisis a la base de datos del sistema Televiewer, en el período del 1º de julio al 31 de diciembre 2016, evidenció extensiones con mayor duración y de mayor uso de llamadas telefónicas a un mismo número celular, sin acciones tendentes al control de esos consumos, lo cual es un factor de riesgo de uso irregular de los recursos institucionales e incremento en la partida por servicios telefónicos:

**Cuadro 2**  
**Área de Salud Tibás-Uruca-Merced**  
**Llamadas telefónicas de mayor duración**  
**Del 1º de julio al 31 de diciembre 2016**

Extensión	Fecha	Número	Hora inicio	Hora final	Duración	Responsable extensión
556	12/12/2016	88441477	12:26:35	13:43:37	01:17:02	Fameliza Vargas
649	04/07/2016	62297913	12:50:36	14:06:08	01:15:32	José Sibaja Arguedas
576	28/12/2016	22614347	07:59:04	09:05:35	01:06:31	Wendy Salazar
649	08/09/2016	72330944	14:12:16	15:10:10	00:57:54	José Sibaja Arguedas
556	12/12/2016	88441477	16:34:11	17:30:39	00:56:28	Fameliza Vargas
565	02/12/2016	83954655	11:59:27	12:55:53	00:56:26	Dra. Tania Hanson
556	13/12/2016	88441477	15:09:13	15:59:59	00:50:46	Fameliza Vargas
553	21/11/2016	88451305	15:08:48	15:51:50	00:43:02	Licda. Lorena Segura
556	12/12/2016	88441477	14:46:44	15:29:40	00:42:56	Fameliza Vargas
576	16/12/2016	22614347	12:55:32	13:38:13	00:42:41	Wendy Salazar

Fuente: Sistema Administración Central Telefónica.

Por otra parte, la inexactitud en la fecha y hora en el reporte de recepción o envío de documentos del facsímil, no permite determinar -con certeza- si las ofertas de los proveedores ingresan dentro del período establecido para la aceptación, es decir, si son elegibles o, si por el contrario, deben ser consideradas como extemporáneas; de igual forma que con otros actos administrativos con lapsos perentorios.

#### 4.5 Sobre los sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV) y cámaras IP

Se determinó que el área de salud carece de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de circuito cerrado por televisión y cámaras IP, además de la gestión inoportuna del licenciamiento de cámaras IP, ausencia de un plan y ejecución de respaldos, así como de no contemplar las previsiones correspondientes para la reubicación del equipo placa 939067, actualmente en desuso.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 5.5, señalan que el jerarca y los titulares subordinados, deben implementar procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por



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

requerimiento técnico o jurídico, lo cual incluye lo relativo respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico.

El Manual de normas y procedimientos contables y control de activos, en el artículo 54 ya mencionado, señala responsabilidades específicas en cuanto a la custodia y uso de los mismos.

Lo anterior es concordante con Ley General de Control Interno, artículo 8, inciso a, que señala el deber de la Administración Activa de proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

La falta de mantenimiento provoca deterioro acelerado de los equipos y que eventualmente los hechos delictivos u otros importantes no queden registrados por ausencia de respaldos ante una falla del dispositivo principal y no estén disponibles como prueba técnica y/o jurídica.

Se determinó que 2 cámaras analógicas (una en la sección D Urgencias y otra en el parqueo de ambulancias), no tienen conexión, mientras que 2 IP colocadas por el reloj marcador y el pasillo comedor, proyectan, pero no graban por falta de licenciamiento. Asimismo, se evidenció que el equipo placa 1095624, grabador de video para circuito cerrado de televisión (CCTV), solo almacena video de los últimos 22 días para cámaras IP y 30 para analógicas, por lo que no se genera otro tipo de respaldo al respecto.

Por otra parte, el equipo placa 939067, grabador de video para sistema de monitoreo por cámaras (CCTV), que ingresó a la Unidad en octubre 2012 y sustituido por el activo placa 1095624, se encuentra sin utilizar en la oficina del Sr. Gustavo Alonso Chaves Parajeles, Coordinador de Servicios Generales, con un valor registrado de €652.401,17.

#### **4.6 Debilidades de control interno en materia de TIC**

Se evidenciaron debilidades de control interno relacionadas con varios procedimientos en materia de gestión de tecnologías de información y comunicaciones:

- Referente a la planificación de las TIC, por cuanto no existe un diagnóstico de necesidades o plan táctico de TIC y no se utiliza la Guía de Reemplazo para justificar la adquisición de nuevos equipos.
- En Ingeniería de Sistemas, las aplicaciones desarrolladas a nivel local por el CGI, no se apegan a las políticas o normas informáticas relativas al desarrollo de sistemas de información en la CCSS.
- En soporte técnico, se carece de un control de las partes físicas que se le cambian a las estaciones de trabajo para su respectiva revalorización y comunicación al funcionario encargado de activos; no se identifican los equipos mediante una ficha técnica para ejercer control sobre ellos y no se tiene un inventario de las estaciones de trabajo, el cual incluya -al menos- nombre del funcionario,



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

características técnicas del equipo (Disco Duro, Memoria RAM, Tipo de Procesador, Sistema Operativo) y ubicación del activo .

- En redes y comunicaciones no se garantiza que el enlace redundante levante por caída del principal y, finalmente, en seguridad informática, no existe una revisión periódica de las estaciones de trabajo para verificar que no existan programas no autorizados en la institución y, a pesar de que se ejecutan respaldos, no se tiene elaborado un plan de respaldos y recuperación de la información basada en las características de la aplicación y los datos asociados.

Sobre estos aspectos, el Lineamiento General de Inventarios TIC, establece:

*“Acorde al Plan Táctico, las necesidades establecidas y los lineamientos institucionales para la formulación y ejecución del plan anual operativo (POI) y presupuestario, todas las unidades de trabajo deben planificar sus necesidades en materia de TIC, con el fin de satisfacer las necesidades de los servicios en operación o en proceso de implementación”.*

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática disponen:

*“Todas las nuevas aplicaciones que se desarrollen, deben cumplir con las metodologías vigentes en materia de desarrollo de aplicaciones y administración de proyectos de tecnologías de información de la CCSS...”*

*Llevar un control de las partes que le cambien a la estación de trabajo asignada, para su respectiva comunicación al funcionario encargado de activos en su unidad de trabajo.*

*Cada Centro de Gestión Informática, en coordinación con el respectivo encargado de activos, deberá contar con un inventario actualizado de las estaciones de trabajo... debe incluir el nombre del funcionario responsable del equipo, así como el listado de las características técnicas del hardware... La capacidad del disco duro, la cantidad de memoria RAM, el tipo de procesador y su velocidad, el tipo de tarjeta madre y sus características, de ser posible contar también los números de serie... Software autorizado por la Institución o bien licencias adquiridas... Actualización de los antivirus y parches necesarios...*

*No se deberá bajar ni instalar de ningún sitio WEB software no licenciado en la Institución...*

*Elaboración de un plan de recuperación y respaldo de información, basados en las características de la aplicación y los datos asociados a él... Velar por el correcto y seguro almacenamiento de los dispositivos que contienen los datos generados en los respaldos. Llevar un buen control de la existencia de dichos dispositivos... Realizar pruebas periódicas, para verificar que los respaldos se están ejecutando correctamente”.*



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

Referente al enlace secundario en caso de caída del principal, las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en apartado 1.4.7. “Continuidad de los servicios de TI”, señala que la organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.

En el plan operativo 2016-2018 del Centro de Gestión Informática, se definen 8 objetivos a cumplir, uno de los cuales señala “Dar seguimiento a la implementación de las Normas Técnicas para la gestión y control de las tecnologías de la información”, rango en el que se ubican los aspectos evidenciados por esta Auditoría, no obstante, la Administración ni la Dirección Médica solicitan cuentas sobre el cumplimiento de los requisitos normativos y a nivel regional no se presentan evaluaciones de cumplimiento.

La Ing. Ana Elizondo Borbón, Jefe del Centro Gestión Informática de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, manifestó:

*“Las supervisiones que yo realizo son muy puntuales y principalmente donde hay CGI contratados por terceros. Sin embargo, dado que únicamente somos 2 funcionarios en este CGI y que las labores son interminables, más que todo ahora con la implementación del EDUS, he tenido que suspender muchas supervisiones. El compañero se encarga de las labores técnicas únicamente y yo de todo lo restante.*

*El caso de la Clorito es especial, ellos para unas cosas piden colaboración a este CGI y para otras lo tramitan directamente con nivel central... con todo gusto les brindamos el apoyo que ellos necesiten y soliciten en cualquier tema TIC. En compras agrupadas no se hace excepción, se les invita a todas las Áreas, ya queda a criterio local si quieren participar de la compra o no”.*

El incumplimiento o inobservancia de las actividades sustantivas propias de la gestión del CGI, podría eventualmente repercutir en la continuidad y eficiencia de los servicios de tecnologías de información necesarias para la prestación de los servicios de salud, por inconsistencias en las compras de equipos, desarrollo de sistemas sin los estándares y seguridad requeridos, detrimento de la plataforma tecnológica o pérdida de información.

## 5. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### 5.1. Autorización de pago de tiempo extraordinario en cargos de jefatura

Se determinó que el Director Médico del área de salud Tibás-Uruca-Merced aprobó tiempo extraordinario en funciones de jefatura (Farmacéutico 4), a la Dra. Tania Hanson Austin, jefe del servicio de Farmacia, durante el período 2016, a pesar de no ser una de las disciplinas médicas especializadas autorizadas por la normativa aplicable.



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

Además, de los documentos revisados para confirmar la calidad de los mismos, en 17 casos de “Reportes de feriados trabajo extraordinario y sumas a rebajar por horas” y en 12 “Movimientos de Personal”, se omitieron las firmas del tramitador, autoridad superior y funcionario responsable. También se identificaron casos en que el salario reportado en el movimiento y el reporte respectivo, no coincidieron.

Sobre la autorización de tiempo extraordinario a jefaturas, la Junta Directiva de la CCSS, en el artículo 14 de la sesión 8887, celebrada el 9 de febrero del 2017, señaló:

*“... a) Se autoriza a realizar tiempo extraordinario a los Jefes de Servicios, Subdirectores y Directores Médicos de los centros asistenciales y servicios médicos institucionales, que ostenten las especialidades médicas declaradas con escasez por parte del Ministerio de Salud, por saber: Anestesiología y Recuperación, Ginecología y Obstetricia, Medicina Interna, Cirugía General, Radiología e Imágenes, Ortopedia y Pediatría”.*

*Por su parte, la Circular GDA-31991-07 del 6 de agosto 2007, indica que el tiempo extraordinario se aprobará en situaciones ocasionales y especiales a funcionarios acogidos al Régimen de Dedicación Exclusiva, por lo cual no se autorizará laborar tiempo extraordinario a profesionales o jefaturas en forma continua, sistemática y permanente.*

*Añade en el punto 6, la jefatura superior del funcionario(a) y la respectiva oficina de recursos humanos serán los responsables de velar por el control y seguimiento de la realización efectiva del tiempo extraordinario, de aquellos profesionales a los que les fuera aprobado, con carácter temporal; para lo cual se deberá de adjuntar la debida justificación de las autoridades superiores del centro de trabajo, aportando la certificación del respectivo contenido presupuestario”.*

El Instructivo para el trámite y pago de Jornada Extraordinaria establece lo siguiente:

*“Punto 1.2. “...Si como producto de la investigación realizada por la Oficina de Recursos Humanos del centro de trabajo respectivo, se determina la realización de tiempo extraordinario que, de acuerdo con los términos del presente instructivo tiene carácter de improcedente, por no haberse cumplido con los lineamientos de autorización, se procederá al pago de las horas efectivas trabajadas por el empleado (a) y al rebajo de dicho importe del salario de la jefatura inmediata que haya autorizado el trabajo...”.*

Sobre el control de los documentos autorizantes y verificación de firmas, la directriz DAGP-0041-2016 del 18 de enero de 2016 “Normas complementarias al Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario” y directrices atinentes (DAGP-0041-2016), señala que las oficinas de gestión de recursos humanos:



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

*“... 8.5. Serán responsables del control previo de la documentación que fundamente la autorización del jerarca del centro para la realización, trámite y pago del tiempo extraordinario, así como la constatación del registro en los documentos de personal de las firmas autorizadas para el pago. Mantendrán la documentación señalada en custodia con el propósito de fundamentar las acciones realizadas ante eventuales acciones contraloras y auditoras.*

*8.6. La Oficina de Recursos Humanos hará devolución al Servicio o Unidad que corresponda de los reportes que presenten anomalías en relación con el incumplimiento de las condiciones anteriormente indicadas”.*

El Dr. Carlos Alberto Solano Salas, Director Médico del área de salud, mediante resolución administrativa CCP-DM-431-16 del 12 de julio 2016, que autoriza el pago, resolvió:

*“...una vez analizado la producción de la farmacia de los sábados, domingos y feriados en el año 2015; como también las actividades a realizar por el personal de farmacia en tiempo extraordinario que no se limita solo al despacho de recetas del servicio de urgencias...se analiza también que el personal de farmacia cuenta solo con 5 profesionales de los cuales uno de ellos tiene las funciones de jefatura del servicio...autorizar el pago de tiempo extraordinario según establece la normativa institucional a la Dra. Tannia Hanson Austin, por el período de 12 meses a partir de esta resolución administrativa”.*

Al respecto, la Licda. Sonia Cantillano Villalobos, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó que mediante oficio C.C.P.-U.G.R.H-365-2017 del 13 de junio 2017, manifestó que la Unidad de Recursos Humanos no cuenta con criterio de inopia en ninguno de los puestos y que fue con autorización de la Dirección Médica que se le canceló tiempo extraordinario en febrero, marzo y julio 2016 a la Dra. Tannia Hanson Austin como Farmacéutica 4.

Por otra parte, la Dra. Tannia Hanson Austin, Jefe del servicio de Farmacia, al consultarle si al momento de realizar tiempo extraordinario, ejecuta funciones de jefatura, indicó:

*“No. El tiempo extraordinario me lo cancelan como Farmacéutica 2 y a lo que me dedico es al despacho de recetas, y a las actividades que están programadas para realizar tiempo extraordinario que realizan todos los Farmacéuticos”.*

La autorización indicada implicó que se cancelaran siete millones de colones a una funcionaria con cargo de jefatura durante el período 2016, siendo esta una remuneración continua, sistemática y permanente para cubrir la jornada extraordinaria del servicio de Farmacia del área de salud Tibás-Uruca-Merced, de los cuales ₡714.871,46 (setecientos catorce mil, ochocientos setenta y un colones con 46/100) corresponden a pagos remunerados con el salario correspondiente a una farmacéutica 4 con funciones de jefatura, desglosado de la siguiente forma:



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

- ✓ Reporte de tiempo extraordinario N° 24477-2016, ¢196.228,86, por cuanto realizó trabajo de supervisión en el traslado de equipo de Farmacia (Autorizado por el Director Médico con nota CCP-DM-141-16 del 17 de marzo 2016).
- ✓ Reporte 27433-2016, ¢243.766,55 por cuanto realizó trabajo de supervisión en el traslado de equipo de Farmacia (autorizado por el Director Médico con oficios CCP-DM-224-16 y CCP-FARM-049-16).
- ✓ Reporte de tiempo extraordinario N° 97270-2016, ¢274.876,05, por motivo de inventario anual de Farmacia (Autorizado mediante nota CCP-FARM-0000133-16 del 13 de julio 2016), todas firmadas por el Director Médico del área de salud.

Adicionalmente, se identificó que en reporte N° 97246, el desglose de las horas fue mal distribuido (lo correcto sería I turno 7 horas y en el II turno 14 horas), lo que generó un pago de más, por ¢25.260,33 (veinticinco mil, doscientos sesenta colones con 35/100), a la misma funcionaria.

La planilla salarial representa uno de los rubros más considerables de la institución, por consiguiente, los cálculos, la inclusión de los datos generadores de los pagos de los distintos rubros, así como la revisión de planillas, deben realizarse en forma periódica, considerando que los errores de pago podrían ocasionar perjuicio a los funcionarios y a la institución, constituyéndose en aspectos que en las Unidades de Gestión de Recursos Humanos, deben seguirse de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.

El presente caso obliga a la Administración a efectuar el reproceso de verificar los pagos señalados en este hallazgo y recuperar las sumas pagadas de más al funcionario, tal y como lo señala el Instructivo para el trámite y pago de Jornada Extraordinaria, citado.

## 5.2. Insuficiencia en la revisión efectuada a la planilla salarial

Se determinaron debilidades en el cumplimiento del sistema de control interno implementado; ya que a pesar de la revisión efectuada a la planilla salarial, ni el funcionario encargado ni la Administradora del área de salud, detectaron posibles errores de digitación con cargo a las cuentas presupuestarias, pagos registrados de carrera profesional y dedicación exclusiva a funcionarios en perfiles no profesionales, así como remuneración de tiempo extraordinario a profesionales en ciencias médicas en partidas no correspondientes.

En cuanto a la obligatoriedad de revisar la planilla salarial, la Dirección de Administración y Gestión de Personal de la Gerencia Administrativa 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*



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

*las Oficinas de Recursos Humanos del uso y aplicación del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial", así como la emisión del "Informe de Revisión" de acuerdo a lo instruido por la Subárea de Control y Evaluación de Nómina".*

El Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva en la Caja Costarricense de Seguro Social, señala en el artículo 3, los requisitos exigidos para acogerse a ese beneficio, entre los cuales indica:

*"...a. Ser profesional con el grado de bachiller universitario como mínimo..."*

*"b. Estar nombrado en un puesto en forma interina o en propiedad en un cargo para el cual se requiera como mínimo la condición académica señalada en el inciso anterior..."*

*"c. El grado académico que ostenta el servidor y con base en el cual se solicita esta compensación, debe estar contemplado como requisito del puesto y la clase, según se estable en el Manual Descriptivo de Puestos de la Institución..."*

En relación con el cargo a la cuenta contable específica, el Manual Descriptivo de Cuentas Contables indica:

*"900-10-0 Tiempo Administrativo: En esta cuenta se registra el gasto que comprende el pago que se hace a los funcionarios por labores realizadas fuera del horario o jornada ordinaria de trabajo".*

La tramitación de Movimientos de Personal y el reconocimiento de pluses salariales, requiere de revisiones cuidadosas y periódicas, con el propósito de evitar pagos improcedentes a los funcionarios y, de detectarse inconsistencias, gestionar las recuperaciones correspondientes, aspectos que en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del área de salud Tibás-Uruca-Merced no se está realizando en forma adecuada, al determinarse pagos por concepto de tiempo extraordinario a médicos en la cuenta 900-10-0, así como dedicación exclusiva y carrera profesional a funcionarios no profesionales.

La Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora del área de salud, al respecto indicó:

*"Sí realizo supervisiones, con respecto a la nómina salarial, desde hace como dos años aproximadamente realizaba supervisiones, y luego seguí con recordatorios mediante oficios que están en poder de Recursos Humanos".*

Efectivamente, según la prueba realizada, en el área de salud Tibás-Uruca-Merced se pagaron ₡5.620.907,78 (cinco millones, seiscientos veinte mil, novecientos siete colones con 78/100) a cinco médicos con cargo a la cuenta 900-10-0 (tiempo extraordinario-Administrativo), en el período 2016 y se registraron pagos a 24 funcionarios nombrados en perfiles no profesionales por ₡12.839.148,03 (doce millones, ochocientos treinta



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

y nueve mil, ciento cuarenta y ocho colones con 003/100) en las partidas de dedicación exclusiva y carrera profesional, sin que se tenga certeza de su procedencia, lo que obliga a verificar cada caso particular.

### 5.3. Acumulación de períodos de vacaciones

A pesar de que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos emite recordatorios sobre la acumulación de vacaciones, las jefaturas de Servicio no han efectuado las acciones pertinentes para solucionar esa situación.

Esta Auditoría evidenció 12 casos de funcionarios del área de salud con más de 2 períodos de vacaciones sin disfrutar, contrario a las disposiciones normativas que regulan la materia.

En oficio DAGP-0936-2014 del 19 de agosto de 2014, suscrito por el Lic. Guillermo Abarca Agüero, Director de Administración y Gestión de Personal, con respecto a “Controles a ejecutar en materia de disfrute de vacaciones de los empleados de la CCSS”, la Dirección de Gestión de Personal de la Gerencia Administrativa solicitó a los centros asistenciales a través de las unidades de gestión de recursos humanos, emitir recordatorio para mejorar esta práctica, con el fin de que las Jefaturas cumplan con lo dispuesto en el Reglamento Interior de Trabajo, capítulo VI “De las Vacaciones”, artículo 28°, que indica que los trabajadores de la institución tienen derecho a vacaciones.

Al respecto, la Licda. Sonia Elena Cantillano Villalobos, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, manifestó:

*“Esta Unidad de Gestión de Recursos Humanos realiza recordatorios a principio de año sobre la normativa vigente de la acumulación y fraccionamiento de vacaciones, y en casos específicos se hace un recordatorio individual”.*

La acumulación de vacaciones podría afectar las condiciones laborales y de salud del trabajador, por cuanto no le permite el descanso físico y mental requerido para el mejor desempeño en la ejecución de las labores propias de su trabajo, también implica incumplimiento de lo establecido en el marco legal vigente en esa materia.

### 5.4. Sobre el registro de elegibles

Se determinó que no todos los Servicios del área de salud disponen de un listado activo y pasivo de funcionarios elegibles.

La Circular DAGP-0767-2011 del 1° de julio 2011, dispone que habrá un registro de elegibles activo conformado por los funcionarios con nombramiento vigente o tramitado durante los últimos seis meses en el mismo servicio y que el registro de elegibles pasivo estará integrado por los funcionarios que no



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

dispongan de nombramiento en el servicio pero que han manifestado su voluntad de pertenecer al mismo.

No obstante que se ha recordado a las jefaturas el requerimiento de contar con listas de elegibles, no todas han cumplido con esa disposición, aspecto de conocimiento de la Dirección y Administración del área de salud.

La Licda. Ana Lorena Segura Segura, Administradora, manifestó:

*“...de los servicios médicos y de apoyo, cada jefatura debe entregarlos a la Unidad de Gestión Recursos Humanos. En reuniones de consejo técnico, la Licda. Sonia Cantillano Villalobos, hace recordatorios a los servicios de la importancia de tener actualizados y entregar los registros de elegibles”.*

La omisión de las disposiciones normativas debilita el sistema de control interno establecido y podría implicar la realización de nombramientos sin el debido sustento legal, así como su cuestionamiento por parte de funcionarios afectados.

## 6. VALIDACIÓN Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

La oficina de Validación y Facturación de Servicios Médicos labora en forma continua en los mismos horarios de consulta externa y servicio de Emergencias, lo cual permite la cobertura en la atención de los pacientes. Se determinó que existen actividades de control para la debida facturación de los servicios de salud, tanto en cuanto al detalle de los pacientes, como en los montos facturados. El cobro y control sobre el dinero recaudado se considera razonable.

## 7. SERVICIO DE TRANSPORTES

El análisis de la gestión de transportes muestra un desequilibrio entre la cantidad de vehículos disponibles y el personal asignado como choferes, aspecto que está siendo gestionado para su solución por parte de las autoridades administrativas del área de salud.

En lo que respecta al control, se determinaron inconsistencias en trámites que deben ser corregidas a la brevedad posible, relacionadas con omisiones de firmas y sellos respectivos de autorización para proceder con los traslados.

Por otra parte, se constató que se contrataron servicios de ambulancia privada sin que exista un procedimiento de contratación administrativa que los sustente. En el período de enero a abril de 2017 se adquirieron, en esos términos, 37 servicios de ambulancia a la casa comercial Life Support de Costa Rica S.A., con un costo de ₡925.000,00 (novecientos veinticinco mil colones 00/100).



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

Sobre esos pagos de servicios no existe expediente de compra ni contrato en el cual se establecieran los criterios para brindar el servicio, los costos y demás aspectos relacionados con el traslado de usuarios a otros centros médicos o casas de habitación.

La Normativa para la utilización de los servicios de transporte de la Caja Costarricense de Seguro Social, indica en el apartado sobre los “Medios de Transporte Alternos” que, para la contratación de vehículos con terceros, debe cumplirse con los procedimientos que establece el Reglamento de la Contratación Administrativa y que es responsabilidad de la jefatura respectiva, controlar el cumplimiento de la normativa que rige la contratación externa del servicio de transporte.

La citada normativa agrega:

*“3.4.5 La Jefatura administrativa contratante debe verificar que los servicios de transporte otorgados por terceros, cuenten con las pólizas de seguros requeridos y las licencias respectivas según la Ley de Tránsito. En el caso de los funcionarios que arriendan sus vehículos particulares a la Institución, deben contar (ante el Instituto Nacional de Seguros), con las pólizas respectivas a efecto de cubrir eventuales accidentes, a los pasajeros, los materiales y la carga que transporta”.*

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa refiere:

*“Artículo 218.-Deber de verificación. Es responsabilidad del contratista verificar la corrección del procedimiento de contratación administrativa, y la ejecución contractual. En virtud de esta obligación, para fundamentar gestiones resarcitorias, no podrá alegar desconocimiento del ordenamiento aplicable ni de las consecuencias de la conducta administrativa.*

*El contrato se tendrá como irregular, cuando en su trámite se incurra en vicios graves y evidentes, de fácil constatación, tales como, omisión del procedimiento correspondiente o se haya recurrido de manera ilegítima a alguna excepción. En esos casos, no podrá serle reconocido pago alguno al interesado, salvo en casos calificados, en que proceda con arreglo a principios generales de Derecho, respecto a suministros, obras, servicios y otros objetos, ejecutados con evidente provecho para la Administración. En ese supuesto, no se reconocerá el lucro previsto y de ser éste desconocido se aplicará por ese concepto la rebaja de un 10% del monto total. Igual solución se dará a aquellos contratos que se ejecuten sin contar con el refrendo o aprobación interna, cuando ello sea exigido.*

*La no formalización del contrato no será impedimento para aplicar esta disposición en lo que resulte pertinente”.*



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

El Lic. Chaves Parajeles, Coordinador de Servicios Generales, indicó al respecto:

*“... después de que el concurso se declaró infructuoso me dediqué a realizar un estudio de mercado a tres proveedores cercanos; Transmedic, Life Suport y Pro Viva, me reuní con ellos para acordar temas de los traslados, costos, pólizas, ubicación, coordinaciones y formas de pago, a la fecha no se ha realizado otro estudio similar, se acordó que únicamente con boleta generada por los médicos y firmadas por los jefes de servicio se tramitaba el pago. No se han generado problemas con esa forma de trabajar. La primera opción es Life Suport que cobran por persona y tienen el precio más bajo, la segunda es Transmedic que cobra por viaje (máximo dos pacientes a un mismo precio), enero y febrero están tramitadas las facturas, la de marzo también se tramitó, pero no tengo el respaldo, la de abril no ha tramitado la empresa debido a que me informaron que tienen extraviada una boleta por el servicio de traslado de un paciente, en este momento les voy a enviar un correo”.*

La solicitud de servicios para el traslado de usuarios en ambulancias privadas, sin que exista un procedimiento de contratación administrativa, implica que el cobro de esos servicios no cuenta con un sustento legal y el funcionario que así proceda podría incurrir en responsabilidades administrativas, disciplinarias o de otra índole, por tal conducta. Por otra parte, el proveedor que sin sustento en un contrato otorgue los servicios, podría cometer contratación irregular, con las consecuencias jurídicas que ello implica.

## CONCLUSIONES

La evaluación de la gestión administrativa desarrollada en el área de salud Tibás-Uruca-Merced incluyó aspectos básicos de control en los procesos financieros, formulación del plan-presupuesto, evaluación y control del gasto, abastecimiento de bienes y servicios, recursos humanos, servicios generales, tecnologías de información, así como validación y facturación de servicios médicos.

En términos generales, la gestión se considera razonable en esas actividades específicas, con las siguientes salvedades:

- Es menester mejorar el aprovechamiento de los recursos financieros en materia de reparación y mantenimiento de edificios y equipos (tema presupuestario), así como el control y uso de activos, con el fin de dar cumplimiento a las normas sobre debido uso y cuidado del patrimonio institucional.
- En la gestión de abastecimiento de bienes y servicios se cumple con la debida tramitación, con acatamiento razonable de aspectos de legalidad, plazos y aplicación de los principios de eficiencia y eficacia; no se evidenciaron aspectos de mero formalismo que impidan o retarden las compras, sin embargo, hay aspectos de control que se enuncian en el informe que deben ser subsanados,



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

incluidos aquellos relativos a la entrega y control de los suministros a los Servicios y seguimiento a la ejecución contractual, sobre todo en los casos de contratos prorrogables.

- En lo que respecta a los procesos de TIC, la gestión se considera efectiva en la forma como se planifica y toman decisiones sobre el equipo a adquirir, necesidad de aplicaciones institucionales que permiten la gestión de las actividades sustantivas, sobre todo aquellas relacionadas con la atención de la salud. Se requiere de estrategias que colaboren con el uso efectivo y eficiente de las Tecnologías de Información y acciones específicas para reducir el gasto por el uso de líneas telefónicas convencionales, mejoras en el mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas para la seguridad, entre otros aspectos de control interno que requieren atención.
- En materia de gestión de recursos humanos, se evidenció un razonable sistema de control interno, aunque con debilidades en su cumplimiento, particularmente en lo que respecta a la revisión de la planilla salarial, insistir con las jefaturas de Servicio sobre la acumulación de vacaciones y el uso de un listado activo y pasivo de funcionarios elegibles, aspectos que son de fácil subsanación. Mención aparte merece el caso concreto del pago de tiempo extraordinario a una jefatura con autorización de la Dirección General, lo cual obliga a la Administración a efectuar el reproceso de verificar los pagos señalados en el hallazgo respectivo y recuperar las sumas pagadas de más al funcionario.
- La gestión de validación de servicios médicos y cumplimiento de actividades de control para la debida facturación en los casos en que procede es razonable.
- La gestión de transportes no es la idónea, determinándose aspectos que requieren e la atención inmediata de las autoridades del Área de Salud, en lo relacionado con la cantidad de vehículos disponibles, control en los procedimientos de traslados y cumplimiento normativo en contratación de servicios de ambulancia privada.

## RECOMENDACIONES

### **A LA LICDA. ANA LORENA SEGURA SEGURA, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADORA DEL ÁREA DE SALUD TIBÁS-URUCA-MERCED, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. En virtud de que el artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, se recomienda la formulación de un plan de acción que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 1 al 7, que para los efectos del caso se resumen en el anexo 1 de este informe, relacionados especialmente con lo siguiente:
  - a. Mejorar el aprovechamiento de los recursos financieros en partidas presupuestarias de mantenimiento.



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

- b. Reforzar el control de uso de activos fuera del área de salud.
- c. Corregir señalamientos específicos en la gestión de abastecimiento de bienes y servicios en las fases de planificación, selección del contratista, uso y aprovechamiento.
- d. Mejorar la forma en que se planifica y toma de decisiones sobre el equipo para TIC.
- e. Implementación de aplicaciones institucionales relacionadas con la atención de la salud, uso efectivo y eficiente de las Tecnologías de Información y acciones para reducir el gasto por el uso de líneas telefónicas, y reforzar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos.
- f. En materia de recursos humanos, mejorar la revisión de la planilla salarial, control de acumulación de vacaciones y el uso de un listado activo y pasivo de funcionarios elegibles.
- g. Atender el caso concreto del pago de tiempo extraordinario a una jefatura con autorización de la Dirección Médica y efectuar el reproceso de verificar los pagos señalados en el hallazgo 5.
- h. En los servicios de transporte, mejorar la disponibilidad de vehículos, controles en traslados y cumplimiento normativo en contratación de servicios de ambulancia privada.

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, según competencias; el plazo de realización; las fechas de inicio y final estimadas, así como otros elementos que consideren pertinente para cumplir con eficiencia, eficacia y economía el plan. 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. Ana Lorena Segura, en su calidad de Administradora del área de salud Tibás-Uruca-Merced 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.

**AL DR. CARLOS SOLANO SALAS, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD TIBÁS-URUCA-MERCED, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

2. **En el plazo de un mes**, instruya a las jefaturas médicas y administrativas, cumplir con lo indicado en la Circular GA-11385-2013 del 18 de abril de 2013, "Disfrute de vacaciones ordinarias de los empleados de la C.C.S.S", respecto a la acumulación de períodos de vacaciones de funcionarios institucionales, para atender lo evidenciado en el hallazgo 5.3 del presente informe.
3. **En el plazo de un mes**, instruya a las jefaturas médicas y administrativas que no hayan conformado la lista de elegibles activa y pasiva, que lo realicen, con la finalidad de que los nombramientos se efectúen considerando ese instrumento, de conformidad con la normativa aplicable, para atender lo evidenciado en el hallazgo 5.4 del presente informe.



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 20 de setiembre del 2017, con el Dr. Carlos Solano Salas y la Licda. Ana Lorena Segura Segura, Director Médico y Administradora del área de salud Tibás-Uruca Merced, quienes emitieron los siguientes comentarios:

Sobre las recomendaciones 2 y 3 no expresaron observaciones. En relación con la recomendación 1, la Licda. Ana Lorena Segura Segura, manifestó: *“Estamos de acuerdo con el plazo de 6 meses establecido en la recomendación para la entrega del plan de acción. En lo que respecta a los vehículos y los choferes asignados se ha hecho el requerimiento correspondiente, los vehículos nos han sido asignados por la institución por lo que le hemos dado el uso necesario a los mismos. En el caso de la contratación de servicios de ambulancia, a pesar de que se ha insistido en la contratación de los servicios, las empresas no han participado, se procederá a iniciar de nuevo los procedimientos concursales para formalizar un contrato y de ser necesario solicitar el permiso respectivo a la Contraloría General de la República”.*

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Harold Quesada Monge  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

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

Licda. Yamith Salcedo Galeano  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Luis Alberto Arce Pérez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Bach. Gerardo Torres Villegas  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Óscar Madrigal Benavides  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Rafael Ramírez Solano  
**JEFE ÁREA**

OSC/RRS/GAP/HQM/OCHA/YSG/LAAP/GTV/OMB/



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

**ANEXO 1**  
**PLAN DE ACCIÓN PARA ATENDER LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LOS HECHOS SEÑALADOS POR ESTA AUDITORÍA**  
**EN LOS HALLAZGOS 1 AL 7**

Hallazgo	Situación encontrada	Acción propuesta	Funcionario responsable	Plazo	Fecha inicio	Fecha finalización
<b>2</b>	Procurar que los funcionarios que utilizan activos al realizar visitas domiciliarias cuenten con un permiso temporal de salida de artículos.		Sr. German Oviedo Campos, encargado de Bienes Muebles, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
<b>3.1</b>	Fijar fechas límites para que las unidades usuarias realicen los pedidos de los bienes y servicios que requieren con la debida antelación, a fin de poder agrupar los objetos de las compras.		Lic. Josué Castro Camacho, encargado Contratación Administrativa, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
<b>3.1</b>	En las compras que se realicen por medio de procedimientos de contratación administrativa se deben establecer los controles necesarios para cumplir con el cronograma estándar de las tareas y plazos máximos previamente definidos por ésta.		Lic. Josué Castro Camacho, encargado Contratación Administrativa, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
<b>3.2</b>	Las especificaciones técnicas para la adquisición de equipos médicos se realicen en coordinación con Ingeniería y Mantenimiento y con consulta de las fichas técnicas emitidas por la Dirección de Equipamiento Institucional. Se consigne el uso de buzón con llave para el depósito de las ofertas previo a la apertura y procurar que un mismo funcionario no reciba ofertas y haga la apertura.		Lic. Josué Castro Camacho, encargado Contratación Administrativa, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
<b>3.2</b>	Que en caso de establecer la firma conjunta de la Administración en el análisis administrativo esa actividad sea constante en todas las compras.		Lic. Josué Castro Camacho, encargado Contratación Administrativa, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
<b>3.2</b>	El acto de adjudicación y orden de compra se firmado por funcionarios competente. De conformidad con el Modelo de Distribución de Competencias en Contratación Administrativa y Facultades de Adjudicación de la CCSS (MODICO) las órdenes de compra deben estar firmadas quien e4l competente para el		Lic. Josué Castro Camacho, encargado Contratación Administrativa, o quien en su lugar ocupe el cargo.			



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

**ANEXO 1**  
**PLAN DE ACCIÓN PARA ATENDER LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LOS HECHOS SEÑALADOS POR ESTA AUDITORÍA**  
**EN LOS HALLAZGOS 1 AL 7**

Hallazgo	Situación encontrada	Acción propuesta	Funcionario responsable	Plazo	Fecha inicio	Fecha finalización
	acto de adjudicación.					
3.2	Se debe corregir las fechas erróneas reportadas en los comprobantes de envío por fax en comunicaciones de actos administrativos como "solicitud de firma de contratos", "comunicación de inicio de contrato", y evitar tachaduras con bolígrafo y apunte de otra fecha, sin que conste firma de quien hizo la corrección.		Lic. Josué Castro Camacho, encargado Contratación Administrativa, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
3.2	En los cronogramas de tareas de las compras tramitadas se debe evidencia su verificación por parte de la Administración o supervisión ejercida.		Lic. Josué Castro Camacho, encargado Contratación Administrativa, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
3.2	Procurar que en todos los casos las adquisiciones se agrupen por líneas de artículos dependientes entre sí.		Lic. Josué Castro Camacho, encargado Contratación Administrativa, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
3.3.	Establecer controles efectivos para tener certeza en cuanto a la fecha de notificación del retiro de la orden de compra (fecha de fax), la constatación de los aspectos cuantitativos y cualitativos de la recepción de los bienes y servicios recibidos y en lo que respecta a la revisión de montos y cantidades en la tramitación de las facturas para pago a proveedores por parte de la Proveeduría.		Lic. Josué Castro Camacho, encargado Contratación Administrativa, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
3.3.	Se requiere que todo sello de timbre que se adhiera en pago de impuesto, sea cancelado a fin de inutilizarlo para otro uso fiscal. Los timbres se cancelan firmando sobre ellos o sellándolos, según el caso.		Lic. Josué Castro Camacho, encargado Contratación Administrativa, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
3.4.	Se debe procurar que el Jefe de Subárea Almacenamiento y Distribución en ningún caso entregue artículos sin el formulario tipo "28" denominado "Solicitud mercadería para consumo".		Sr. Eduardo Chaves Ureña, en su calidad de Encargado de Almacenamiento Y Distribución o a			





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

**ANEXO 1**  
**PLAN DE ACCIÓN PARA ATENDER LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LOS HECHOS SEÑALADOS POR ESTA AUDITORÍA**  
**EN LOS HALLAZGOS 1 AL 7**

Hallazgo	Situación encontrada	Acción propuesta	Funcionario responsable	Plazo	Fecha inicio	Fecha finalización
	Además, debe solicitar a quien corresponda el ajuste de precios de los artículos en el sistema, realizar inventario general en la bodega del Presupuesto de Efectivo y ordenar los artículos según el código asignado.		quien en su lugar ocupe el cargo.			
4.1.	La adquisición de recursos en TIC se debe ejecutar acorde a un Plan Táctico en TIC, a las necesidades establecidas y los lineamientos institucionales para la formulación y ejecución del plan anual operativo (POI) y presupuestario.		MSC. Fameliza Vargas Hernández, Jefe del Centro de Gestión informática, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
4.1.	En virtud de que a nivel regional se dispone del procedimiento 2016LN-000003-2299 por suministros de impresora vigente desde enero 2017, se deben finalizar los contratos ejecutados a nivel local mediante la numeración 2014-LA000003-CA2213 y 2015CD-000042-CA2213, por ese mismo concepto.		MSC. Fameliza Vargas Hernández, Jefe del Centro de Gestión informática, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
4.2.	Corresponde implementen los sistemas de información institucional y otros que sean necesarios para la gestión, control y toma de decisiones en los diferentes servicios y niveles.		MSC. Fameliza Vargas Hernández, Jefe del Centro de Gestión informática, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
4.2.	El centro de gestión informática requiere disponer de un inventario actualizado de cada uno de los sistemas instalados por servicio (local e institucional) y se identifique un líder usuario o administrador por cada herramienta y el nivel de criticidad.		MSC. Fameliza Vargas Hernández, Jefe del Centro de Gestión informática, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
4.2.	Que cada jefe o coordinador de servicio disponga de un control oportuno de los sistemas de información instalados, lista de usuarios y perfiles asignados por cada usuario.		MSC. Fameliza Vargas Hernández, Jefe del Centro de Gestión informática, o quien en su lugar ocupe el cargo.			



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

**ANEXO 1**  
**PLAN DE ACCIÓN PARA ATENDER LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LOS HECHOS SEÑALADOS POR ESTA AUDITORÍA**  
**EN LOS HALLAZGOS 1 AL 7**

Hallazgo	Situación encontrada	Acción propuesta	Funcionario responsable	Plazo	Fecha inicio	Fecha finalización
4.3.	Procesada a corregir normativamente las inconsistencias detectadas en el hallazgo 4.3, sobre los equipos 359523 "C.P.U. Servidor Ast Bravo", 434998 "CPU Servidor Acer C/Monitor" y 628513. Ajustar las especificaciones técnicas del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos por terceros, de conformidad con los lineamientos institucionales, de manera que se logren las condiciones mínimas para este tipo de instalaciones.		MSC. Fameliza Vargas Hernández, Jefe del Centro de Gestión informática, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
4.4.	Se debe supervise el cumplimiento por parte del CGI del plan operativo 2016-2018 del Centro de Gestión Informática, específicamente el objetivo que señala "Dar seguimiento a la implementación de las Normas Técnicas para la gestión y control de las tecnologías de la información.		MSC. Fameliza Vargas Hernández, Jefe del Centro de Gestión informática, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
4.5.	Proceder a retirar las líneas convencionales que no son necesarias para el centro médico, realizar las acciones para que se instale y utilice la telefonía IP y para que el sistema de información Televiewer disponga de las variables que le permitan obtener los reportes requeridos sobre el costo por minuto de las llamadas efectuadas por los diferentes operadores, resolver los problemas de generación de reportes de la herramienta e instalar a los jefes de servicios para el control de sus funcionarios. Resolver el error que genera el facsímil en la fecha y hora del reporte de recepción y envío de documentos.		Lic. Gustavo Chaves Parajeles, Coordinador de Servicios Generales, o quien en su lugar ocupe el cargo.			
4.6.	Ejecutar un plan de mantenimiento y corregir las inconsistencias de conexión y grabación que presentan las 2 cámaras analógicas e 2 IP, diseñar un plan de respaldo de los hechos delictivos u otros que considere necesario captados por los sistemas de		MSC. Fameliza Vargas Hernández, Jefe del Centro de Gestión informática, o quien en su lugar ocupe el cargo.			



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

**ANEXO 1**  
**PLAN DE ACCIÓN PARA ATENDER LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LOS HECHOS SEÑALADOS POR ESTA AUDITORÍA**  
**EN LOS HALLAZGOS 1 AL 7**

Hallazgo	Situación encontrada	Acción propuesta	Funcionario responsable	Plazo	Fecha inicio	Fecha finalización
	circuito cerrado de televisión y poner en funcionamiento el equipo placa 939067.					
5.1.	Se revise la procedencia del pago por ₡714.871,46 (setecientos catorce mil, ochocientos setenta y un colones con cuarenta y seis céntimos) corresponde a pagos remunerados con el salario correspondiente a una farmacéutica 4 con funciones de jefatura, de conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 5 del presente informe y proceder a la recuperación de las sumas que correspondan.		Licda. Sonia Elena Cantillano Villalobos, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos			
5.2.	Dadas las inconsistencias evidenciadas en el pago de tiempo extraordinario a un funcionario como Farmacéutico 4, se proceda a revisar la procedencia de los demás pagos por este concepto durante el periodo enero – julio 2017.		Licda. Sonia Elena Cantillano Villalobos, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos			
5.2.	Se deben revisar los registros de pago evidenciados en el hallazgo 5 del informe, relacionados con el pago de tiempo extraordinario a médicos, dedicación exclusiva y carrera Profesional a funcionarios con perfiles no profesionales. En el caso de determinar pagos inadecuados establecer las acciones correspondientes para proceder a la recuperación de las sumas.		Licda. Sonia Elena Cantillano Villalobos, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos			
7	Proceda de inmediato a gestionar el procedimiento de contratación administrativa que corresponda, para los casos en que se justifique el traslado de usuarios en ambulancias privadas.		Lic. Gustavo Chaves Parajeles, Coordinador de Servicios Generales, o quien en su lugar ocupe el cargo.			