



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

AGO-109-2017
04-10-2017

RESUMEN EJECUTIVO

A través del tiempo las empresas han considerado la necesidad de disminuir el riesgo en sus operaciones, evitar pérdidas, irregularidades y actos ilegales en las mismas. Así mismo, se ha comprobado lo conveniente de fortalecer la confiabilidad y oportunidad de la información generada, de manera que se utilice para retroalimentar la gestión con el fin de mejorarla.

Lo anterior se conoce como sistema de control interno y es muy particular puesto que cada unidad o servicio posee actividades y operaciones muy propias. La institución a través de la Gerencia Administrativa desarrollo una herramienta de autoevaluación de la gestión que permite a cada titular subordinado valorar diferentes aspectos de control interno de su servicio y con los resultados obtenidos establecer planes de mejora con el fin de superar las debilidades.

Esta herramienta evalúa 13 ámbitos de gestión, dividido cada uno de ellos en 42 ítems, los cuales se establecen en estado "inicial", "en desarrollo" o "implementado" de acuerdo a su criterio y cumplimiento de lo solicitado. La herramienta permite identificar los puntos débiles de la gestión de Control Interno y se establecen planes de mejora para reforzarlos.

En el periodo 2015 y 2016, veintidós titulares subordinados del Hospital de Ciudad Neily aplicaron la herramienta de autogestión del control interno, no obstante, 3 de ellos evidencian los mismos datos para ambos periodos, es decir, los 42 ítems son iguales, tanto en el 2015 como en el 2016, no mostrando un avance en la gestión.

En relación con lo anterior, en el 2016 el Área de Gestión de Bienes y Servicios del hospital de Ciudad Neily estableció todos los ítems de la herramienta de autoevaluación implementados, aun cuando el titular subordinado de ese servicio afirmó no tener claridad de que es lo que se solicita en algunos de ellos y haber priorizado una acción de mejora para atender en el 2017.

El encargado de Control Interno del Hospital de Ciudad Neily no interviene directamente en el establecimiento de los planes de mejora, pues es responsabilidad absoluta de cada titular subordinado su cumplimiento. No obstante, sí fiscaliza que estas herramientas se completen y se trasladen a esa oficina pues debe consolidar los resultados del avance de cada uno y como medida de control, verificar las actividades realizadas por cada servicio para el cumplimiento de cada acción establecida. Sin embargo, existe incertidumbre sobre lo anterior, pues ante solicitud de esta Auditoría, el encargado de control interno no ubicó los archivos digitales correspondientes al período 2016, ni el informe consolidado del avance del primer semestre de este período.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Por otra parte, el respaldo físico de las verificaciones realizadas por la oficina de Control Interno al primer seguimiento de los planes de mejora del primer semestre 2016 genera duda, puesto que las cédulas de seguimiento resguardadas para tal fin evidencian información escasa o nula.



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

AGO-109-2017
04-10-2017

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO SOBRE EL CONTROL INTERNO EN EL HOSPITAL DE CIUDAD NEILY U.P. 2704

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo 2017, del Área de Gestión Operativa.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema de control interno existente en el Hospital de Ciudad Neily, de conformidad con los resultados de la autoevaluación del periodo 2015- 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los resultados de la autoevaluación de la gestión de control interno efectuada en el 2015 y 2016.
- Verificar los documentos de respaldo de los planes de mejora correspondientes a la autoevaluación 2015 correspondientes al periodo 2016.

ALCANCE

El presente estudio comprende el análisis de los resultados de la herramienta de autoevaluación de la gestión de control interno diseñada por la Dirección de Servicios Administrativos de la Gerencia Administrativa, en los periodos por 2015 y 2016, así como los seguimientos a los planes de mejora establecidos para el 2016.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, publicada en la Gaceta 169, del 4 de setiembre de 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009, publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- Circular PE-13874-2017, del 27 de julio de 2017, emitida por la Presidente Ejecutiva de la Institución.

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- Análisis de resultados, herramienta de autoevaluación de la gestión 2015-2016.

Entrevistas a los siguientes funcionarios:

- Lic. Inyirman Custodio Mena Morales, Encargado a.i de la Oficina de Control Interno
- Lic. Juan José Bonilla Martínez, Jefe, Área de Gestión de Bienes y Servicios.
- Dra. Ana Luisa Pacheco Rojas, Jefatura de Consulta Externa a.c.
- Dr. Mario Solano Ross, Sustituto de Jefatura de Consulta Externa.

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley Nº 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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



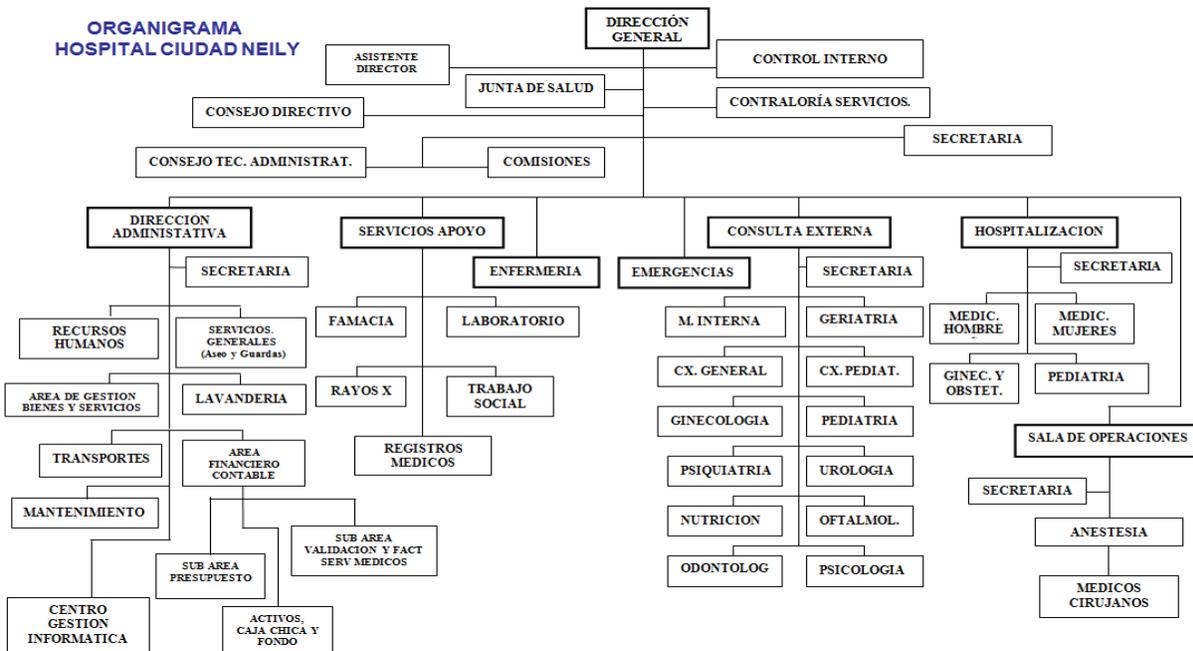
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
 Apdo.: 10105

ANTECEDENTES

El Hospital de Ciudad Neily fue fundado el 28 de febrero de 1983 y está catalogado como Hospital Periférico 2, perteneciente a la Dirección Regional de Servicios de Salud de la Región Brunca. La dotación normal de camas es de 84 y actualmente laboran 472 funcionarios.

Se ha establecido una estructura jerárquica que inicia con la Dirección General como máxima autoridad y posteriormente seis dependencias a su cargo: La Dirección Administrativa, los Servicios de Apoyo, Enfermería, Emergencias, Consulta Externa, Hospitalización y Sala de Operaciones. (Imagen 1).

Imagen 1
Organigrama - Hospital de Ciudad Neily



Fuente: Oficina, Asistente de la Dirección Administrativa.

La Dirección Administrativa y Financiera tiene a cargo los servicios de Recursos Humanos, Servicios Generales (Aseo y Guardas), Área de Gestión de Bienes y Servicios, Lavandería, Transportes, Mantenimiento, Centro de Gestión de Informática y Área Financiero Contable (Subárea de Presupuesto, Subárea de Validación y Facturación de Servicios Médicos y Activos, Caja Chica y Fondo Rotatorio).

Los Servicios de Apoyo comprenden Farmacia, Laboratorio, Rayos X, Trabajo Social y Registros Médicos, en tanto, la Consulta Externa comprende Medicina Interna, Geriátrica, Cirugía General, Cirugía Pediátrica, Ginecología, Pediatría, Psiquiatría, Urología, Nutrición, Oftalmología, Odontología y Psicología. El servicio de Hospitalización contiene los servicios de Medicina de Hombres y Mujeres,



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

Ginecología y Obstetricia y Pediatría y finalmente Sala de Operaciones comprende Anestesia y Médicos Cirujanos.

Este centro médico dispone de una oficina de control interno que, de acuerdo al organigrama facilitado, se encuentra adscrita a la Dirección General, no obstante, según indagó esta Auditoría, operativamente su jefatura inmediata es la Dirección Administrativa y Financiera, a quien le rinde cuentas por su gestión.

Durante el periodo de evaluación por parte de esta Auditoría, esta oficina estuvo a cargo interinamente del Lic. Inyirman Custodio Mena Morales, puesto que la titular del cargo, la Licda. María Guiselle Villalobos Valdés, se encontraba disfrutando de la licencia por maternidad.

Cada servicio del hospital de Ciudad Neily posee operaciones y actividades muy propias, por lo tanto, cada uno debe establecer su sistema de control interno de manera particular. No obstante, la Caja Costarricense del Seguro Social, específicamente la Dirección de Servicios Administrativos perteneciente a la Gerencia Administrativa, desarrollo una herramienta de autoevaluación de la gestión que permite valorar el control interno en cada servicio y posteriormente consolidar los resultados para apreciarlo íntegramente.

Esta herramienta se basa normativamente en lo establecido en la Ley de Control Interno y en las Normas de Control Interno para el Sector Público y la aplicación de esta herramienta está a cargo de cada Jefatura de servicio. Evalúa 13 ámbitos de gestión, subdivididos cada uno de ellos en ítems para analizarlos más detalladamente. Estos 13 ámbitos de gestión son: 1) Compromiso del titular subordinado con la gestión, 2) Aplicación de la ética en la gestión, 3) Cumplimiento del marco jurídico y técnico en la gestión, 4) Gestión de la planificación, 5) Gestión del presupuesto, 6) Gestión del Recurso humano, 7) Gestión de la estructura organizativa, 8) Gestión de Riesgos, 9) Controles para la gestión, 10) Gestión de los activos suministros y medicamentos, 11) Sistemas e información, 12) Gestión documental (física y electrónica) y 13) Calidad de la comunicación. Así mismo, cada ámbito de gestión se divide en ítems, en total, este instrumento contiene 42 ítems que debe atender cada titular subordinado.

Cada Jefatura llena esta herramienta de acuerdo a su criterio y establece cada ítem en estado "inicial", "en desarrollo" o "implementado" según el cumplimiento de lo solicitado. Una vez lleno este instrumento se traslada a la oficina de Control Interno, que consolida todas las herramientas de los servicios y obtiene datos generales de todo el centro hospitalario. En los 6 meses posteriores al registro de la herramienta, cada servicio establece un porcentaje de avance del aspecto de mejora priorizado y a los 12 meses se vuelve a repetir esta actividad para verificar el cumplimiento total.

Por lo anterior, se analizarán los resultados obtenidos en el Hospital de Ciudad Neily con la aplicación de esta herramienta, de manera que se visualice de forma generalizada el control interno existente en ese centro hospitalario.



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

HALLAZGOS

1. DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL 2015 Y 2016.

Del total de 22 servicios médicos y administrativos del Hospital de Ciudad Neily que aplicaron la herramienta de autoevaluación de la gestión de control interno, se evidenció que tres de ellos no presentan un avance en la gestión del 2016 con respecto al 2015 y otros tres evidencian una disminución en la misma. (Ver resultados de consolidado en Anexo 1).

- De los Servicios Médicos y Administrativos sin avance en la Gestión de Control Interno.

Los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Subárea de Validación y Facturación de Servicios Médicos, no evidencian un avance en la gestión del 2016 con respecto a los resultados obtenidos en el 2015. (Cuadro 1).

Cuadro N.º 1
Hospital de Ciudad Neily
Servicios sin avance en gestión de Control Interno, "Resultados por ítem".
2015 - 2016

Servicio	2015			2016		
	Inicial	En desarrollo	Implementado	Inicial	En desarrollo	Implementado
Consulta Externa	42	0	0	42	0	0
Hospitalización	0	33	9	0	33	9
Subárea de Validación y Facturación Servicios Médicos	31	11	0	31	11	0

Fuente: Consolidado de resultados, autoevaluación 2015 y 2016.

En el 2015, el servicio de Consulta Externa estableció 42 ítems en estado inicial, 0 en desarrollo y 0 implementados, datos que se repiten en el 2016.

De igual manera sucedió en el servicio de Hospitalización, en el 2015 estableció 33 ítems en desarrollo, 9 implementados y 0 en estado inicial y los datos registrados por la Subárea de Validación y Facturación de Servicios Médicos en el 2016 son los mismos a los establecidos en la autoevaluación del 2015, es decir, 31 ítems en estado inicial, 11 en desarrollo y 0 implementado.

Un ejemplo de lo anterior se muestra en el cuadro 2, específicamente el estado de los 42 ítems en el servicio de Hospitalización en las autoevaluaciones del 2015 y 2016.



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

CUADRO N°2
Hospital de Ciudad Neily
Servicio de Hospitalización
Detalle del estado de los 42 ítems 2015 - 2016

AMBITO DE GESTIÓN	2015			2016		
	ESTADO DE ITEM			ESTADO DE ITEM		
	INICIAL	EN DESARROLLO	IMPLEMENTADO	INICIAL	EN DESARROLLO	IMPLEMENTADO
1		B	A		B	A
2		B	A		B	A
3		A-B			A-B	
4		A-B			A-B	
5		A-B-C			A-B-C	
6		A-B			A-B	
7		A-C-D	B		A-C-D	B
8		A-B-C			A-B-C	
9		A-B			A-B	
10		A-B-C-E-F-G	D		A-B-C-E-F-G	D
11		C-D	A-B		C-D	A-B
12		A-B-C-D	E		A-B-C-D	E
13		B-D	A-C		B-D	A-C

Fuente: Autoevaluación de la gestión 2015-2016, Oficina de Control Interno, tal y como se observa en el cuadro 2, los resultados de la autoevaluación de la gestión del 2016 son idéntica a la del 2015, no mostrando avance alguno.

- **Servicios Médicos y Administrativos con disminución en la gestión de control interno .**

De acuerdo a los resultados de los 42 ítems evaluados en la herramienta de gestión de control interno, los servicios de Enfermería, Nutrición y Trabajo Social evidencian una disminución en la gestión de control interno en el 2016 con respecto a la del 2015. (Cuadro 3).



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

CUADRO N° 3
Hospital de Ciudad Neily
Servicios con disminución en la gestión de Control Interno "Resultados por ítem"
2015 - 2016

Servicio	2015			2016		
	Inicial	En desarrollo	Implementado	Inicial	En desarrollo	Implementado
Enfermería	0	4	38	0	6	36
Nutrición	1	2	39	0	3	38
Trabajo Social	5	7	30	1	15	26

Fuente: Consolidado de resultados, autoevaluación 2015, 2016.

De acuerdo con los resultados del cuadro 3, el servicio de Enfermería evidencia una disminución en la implementación de ítems, puesto que en el 2015 estableció 38 en este estado, en tanto, en el 2016 lo disminuyó a 36. Así mismo, el servicio de Nutrición pasó de 39 ítems implementados en el 2015 a 38 en el 2016 y el servicio de Trabajo Social pasó de 30 ítems implementados en el 2015 a 26 en el 2016. (Ver detalles en Anexo 2 y 3).

La ley de Control Interno N°8292, en el artículo 8 establece:

"...se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- 1. Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- 2. Exigir confiabilidad y oportunidad en la información.*
- 3. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- 4. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico."*

El Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo de la Institución, mediante circular PE-13874-2017, del 27 de julio de 2017 dirigida a Gerentes, Directores de Sede, Directores de Servicios de Salud Regionales y de Sucursales, Directores (as) Generales de Hospitales y Áreas de Salud, Directores Administrativos Financieros de Hospitales, Administradores de Áreas de Salud, Jefes de Áreas de Trabajo y jefes de Sucursales, recordó la importancia de velar por un adecuado Ambiente de Control para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno institucional:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

“...el Sistema de Control Interno Institucional de la CCSS, siguiendo las características de estos sistemas a nivel mundial, así como lo indicado en las Normas de Control Interno para el Sector Público (NCI) N-2-2009-CO-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República (CGR) en el año 2009, establece los siguientes componentes:

- 1. Ambiente de Control.*
- 2. Valoración de Riesgos.*
- 3. Sistemas de Información.*
- 4. Actividades de control.*
- 5. Seguimiento.*

Particularmente el componente de Ambiente de Control se plasma en el Capítulo 2 de las NCI para su desarrollo a nivel de las instituciones públicas, con elementos de orientación para los titulares subordinados y funcionarios de la administración pública en relación con la importancia de contar con un sistema de control interno fortalecido. Este componente, es la base fundamental para el éxito del control interno en cualquier nivel de la Institución.

Al respecto, el Ambiente de Control se encuentra estrechamente relacionado con la actitud que asumen tanto los titulares subordinados como los funcionarios en todos los niveles organizacionales respecto de la importancia del control interno y su relación con las actividades, procesos y sus resultados.

De tal manera, el compromiso que demuestran los titulares subordinados hacia el mejoramiento continuo de la gestión, mediante prácticas de trabajo apegadas a la ética y al marco técnico y legal, con comunicación transparente que promueva la lealtad de los funcionarios hacia la Institución y el logro de sus objetivos, son parte de las acciones que se vinculan con este componente del Sistema de Control Interno.

Además, mediante el claro establecimiento de roles y responsabilidades, en función de los objetivos de los procesos y planes institucionales, procurando la delimitación clara de controles asociados a actividades de prestación de servicios, administrativas y de gestión contable son también parte de las actividades que fortalecen el Ambiente de Control del Sistema de Control Interno Institucional.

Por lo anterior, con el objetivo de promover un propicio ambiente de control para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional, se hace un recordatorio a todos los titulares subordinados institucionales su responsabilidad de velar porque sus actuaciones y la de los funcionarios y funcionarias a su cargo se realicen con compromiso y apego al ordenamiento técnico y jurídico, además de promover una adecuada cultura de control



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

mediante el establecimiento de actividades de control técnico, administrativo, contable y financiero que garantice el registro de información confiable, oportuna y de utilidad para la toma de decisiones.

Cabe mencionar que el equipo de trabajo de la Dirección de Sistemas Administrativos implementa de manera permanente acciones de revisión, evaluación y mejora continua a las estrategias de trabajo que facilitan el desarrollo del Sistema de Control Interno Institucional, así como la atención de los requerimientos establecidos en la Ley y Normas de Control Interno, así como en las Directrices de Ética formuladas por la Contraloría General de la República”.

Si bien es cierto que cada titular subordinado valora su gestión, es criterio de esta Auditoría que esta herramienta no está siendo aplicada de manera objetiva, prudente y responsable por parte de algunos titulares.

Lo anterior genera resultados incorrectos y de poco provecho para contribuir con el mejoramiento y fortalecimiento de la gestión en beneficio de los pacientes.

2. SOBRE LOS ARCHIVOS DIGITALES DE LOS PLANES DE MEJORA CORRESPONDIENTES AL PERIODO 2016.

No se evidenció en la oficina de Control Interno del Hospital de Ciudad Neily los documentos de respaldo digitales del primer y segundo seguimiento a los planes de mejora correspondientes a los periodos junio 2016 y diciembre de 2016, así como los documentos de respaldo del informe consolidado del avance del primer semestre del 2016. Únicamente se recibió el archivo digital del avance consolidado del segundo semestre 2016, el cual evidencia debilidades en la información registrada.

Los titulares subordinados del Hospital de Ciudad Neily aplican la herramienta de Autoevaluación de la Gestión en octubre de cada año, según lo establecido en las directrices emitidas para tal fin. Producto de esta autoevaluación, cada servicio genera acciones de mejora que deben abordarse en el primer y segundo semestre del año siguiente, con el fin de subsanar lo evidenciado y así mejorar la gestión realizada. Como medida de control, cada titular subordinado debe justificar lo realizado y enviar un archivo digital a la Oficina de Control Interno que consolida esta información y presenta un informe por semestre a la Dirección con los resultados obtenidos.

2.1 Del archivo digital del avance consolidado del segundo semestre 2016.

El Lic. Inyirman Custodio Mena Morales, encargado a.i de la oficina de control interno del Hospital de Ciudad Neily facilitó el archivo digital en Excel titulado “Consolidado Avance Plan de mejora II semestre



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

2016” no obstante, al abrir el archivo se registra la fecha “II SEMESTRE 2015” y en el porcentaje de avance se indica al “31-12-2015”. (ANEXO 4).

Por lo anterior, no existe claridad ni certeza, si el archivo facilitado a esta Auditoría corresponde al segundo seguimiento del 2016 o bien, es el seguimiento del segundo semestre de la autoevaluación del 2015, correspondiente a la autoevaluación de la gestión 2014.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo 4 “Normas sobre actividades de control”, inciso 4.4 sobre exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”

De acuerdo con entrevista realizada al Lic. Inyirman Custodio Mena Morales, encargado de oficina de Control interno a.i, la responsabilidad de esta oficina sobre los planes de mejora de la gestión es de verificar el grado de avance de cada servicio, consolidar los resultados y trasladarlos al enlace de la Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca¹, no obstante ante consulta realizada por esta Auditoría sobre los documentos de respaldo de los planes de mejora del primer y segundo semestre 2016 indicó:

“Se cuenta con un consolidada digital de avance al plan de mejora del segundo semestre del 2016, los seguimientos digitales individuales tanto del primer como del segundo semestre no se registraron. Se cuenta con evidencia física de los seguimientos realizados por la oficina de control interno al primer seguimiento del 2016, pero no en todos se realizó la verificación de cumplimiento”

En sesión de trabajo con el Lic. Inyirman Custodio Mena Morales, encargado de la oficina de Control Interno del hospital de Ciudad Neily, no se logró ubicar los archivos digitales solicitados y en la documentación física se evidenciaron deficiencias de orden y de registro.

Si bien, la funcionaria titular encargada de la Oficina de Control Interno se encontraba fuera del puesto por incapacidad, la información solicitada es sensible, de importancia y debe estar disponible en todo

¹ De acuerdo a lo indagado por esta Auditoría, el consolidado de los seguimientos no se envían al enlace regional, solo el consolidado de la aplicación de la herramienta aplicada en octubre de cada año. No obstante, como medida de control, se debe recopilar e informar a la Dirección General de los resultados obtenidos.



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

momento en caso de ser requerida por las instancias internas y externas respectivas, tal y como lo indica la normativa citada.

Lo anterior no permite verificar y analizar los resultados de los planes de mejora establecidos para el 2016 y no se tiene certeza si estos documentos son reales (“Consolidado Avance Plan de mejora II semestre 2016”) o bien, sirvieron de retroalimentación a las autoridades del Hospital Neily, razón para la cual fue creada esta herramienta.

3. SOBRE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN LOS DOCUMENTOS FÍSICOS DEL PRIMER SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA DE LA GESTIÓN –PRIMER SEMESTRE 2016-.

La información en poder de la oficina de Control Interno, que respalda las actividades realizadas por los titulares subordinados para el cumplimiento de las acciones de mejora establecidas, evidencia información incompleta.

En revisión efectuada a 22 cédulas de seguimiento a los planes de mejora, se determinó que 10 de ellas, correspondiente al 45% no registran información y 2 cédulas de seguimiento correspondientes al 10% presentan información parcial (Gráfico 1).

Gráfico 1
Registro de información en 22 cédulas de seguimiento a planes de mejora
Primer seguimiento, junio 2016, Autoevaluación de la gestión 2015



Fuente: Oficina de Control Interno

3.1 De las cédulas de seguimiento sin información de respaldo.

En las cédulas de seguimiento de los servicios de Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Área Financiero Contable, Consulta Externa, Hospitalización, Laboratorio, Radiología, Registros Médicos, Sala de Operaciones, Sub Área de Presupuesto y Trabajo Social, no se evidencia información alguna sobre las



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

actividades efectuadas para cumplir con las acciones de mejora establecidas, tampoco el porcentaje de avance de la acción a realizar. En el anexo 5 se evidencian lo descrito para los servicios de Recursos Humanos y el Área Financiero Contable.

3.2 De las cédulas de seguimiento con información parcial.

En las cédulas de seguimiento de la Dirección Administrativa y Financiera y de la Dirección General del Hospital de Ciudad Neily, se evidencia información parcial a nula en las actividades realizadas por estos servicios para cumplir con la acción de mejora establecida, así mismo, tampoco se indica el porcentaje de cumplimiento a la misma.

Para la cédula de seguimiento de la Dirección Administrativa y Financiera se establecieron 3 acciones de mejora, sin embargo, solo se registra un “chek” en las actividades realizadas y en blanco el espacio del porcentaje de avance, no se indica o especifica cómo se atendieron estas actividades.

En la cédula de seguimiento de la Dirección General, igualmente un “check” en las 3 acciones de mejora establecidas y sobre la acción de mejora del Ítem C, del ámbito de gestión 5, que trata sobre la realización de circulares a las jefaturas y encargados de servicios sobre los lineamientos para el manejo de recursos presupuestarios se indica “Mensualmente a través de oficios” como respaldo de las actividades realizadas. (Anexo 6).

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo 6, artículo 6.1 establecen sobre el seguimiento al Sistema de control Interno:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud”.

El artículo 6.2 sobre las Orientaciones para el seguimiento del Sistema de Control Interno establece:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir las estrategias y los mecanismos necesarios para el efectivo funcionamiento del componente de seguimiento del SCI. Dichas orientaciones deben ser congruentes y estar integradas a las gestiones relacionadas con la operación, mantenimiento y perfeccionamiento del SCI, ser de conocimiento de todos los funcionarios, estar disponibles para su consulta y ser revisadas y actualizadas periódicamente.



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

Como parte de tales orientaciones, entre otros, se deben establecer formalmente, mecanismos y canales de comunicación que permitan la detección oportuna de deficiencias y desviaciones del SCI, y que quienes las detecten informen con prontitud a la autoridad competente para emprender las acciones preventivas o correctivas que procedan, de acuerdo con la importancia y riesgos asociados.

El artículo 6.3 relacionado con las actividades de seguimiento del Sistema de Control Interno indica que estas deben incluir:

- a) *“La comprobación durante el curso normal de las operaciones, de que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y ordenadas por la jerarquía correspondiente.*
- b) *Autoevaluaciones periódicas en las que se verifiquen el cumplimiento, validez y suficiencia del SCI”.*

Entre otras actividades, la Oficina de Control Interno del Hospital de Ciudad Neily realiza verificaciones al cumplimiento de los planes de mejora, así como las evidencias de aportadas, no obstante, los documentos de respaldo existentes no registran información certera y completa que respalde de manera ordenada las labores de verificación y seguimiento realizada por esa instancia de control.

Lo anterior no permite mantener un control de las actividades realizadas por cada titular subordinado, lo cual no genera una garantía razonable de la validez y la suficiencia del Sistema de Control Interno existente y del cumplimiento o no de los planes de mejora establecidos para cumplir en el 2016.

4- SOBRE LOS RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL 2016 EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

El Área de Gestión de Bienes y Servicios del Hospital de Ciudad Neily estableció los 42 ítems de los 13 ámbitos de gestión de la herramienta de autoevaluación de la gestión de Control Interno del 2016 implementados, aun cuando priorizó una acción de mejora para el Ítem C del ámbito de gestión 7 *“Gestión de la Estructura Organizativa”*. **(ANEXO 7)**.

Así mismo, el Lic. Juan José Bonilla Martínez, jefe del Área de Gestión de Bienes y Servicios, mediante entrevista realizada indicó no tener claridad de lo que se solicita en algunos de los ítems de la herramienta, no obstante, estableció implementado todos los ítems de la herramienta de autoevaluación.



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

El 18 de julio de 2017, se consultó al Lic. Juan José Bonilla Martínez, Jefe del Área de Gestión de Bienes y Servicios, porqué en el 2016 se priorizó el ítem C del ámbito de gestión 7, si este se estableció implementado en la autoevaluación de ese periodo; al respecto indicó *“Fue un error establecerlo implementado todo, pero es lo único que tengo pendiente”*.

Asimismo, para comprobar el cumplimiento de lo indicado en el ítem B del ámbito de gestión 2, se le consultó al Lic. Bonilla Martínez sobre la existencia de una programación establecida en el Área de Gestión de Bienes y Servicios, para tratar el tema de la ética mediante ejemplos, trabajos en equipos y discusión de la normativa, al respecto indicó:

“No tengo una programación establecida, lo hacemos frecuentemente o bien, se aprovechan reuniones que realizamos”, agregó “...por petición propia hace años se dan capacitaciones en temas difíciles y conflictivos. Agrega que cuando se presentan situaciones como las anteriores, entre todos los compañeros la resuelven...”

Se le consultó, además, si efectivamente cree que todos estos ítems se encuentran implementados en este servicio e indicó:

“Hay muchos conceptos de la herramienta que son amplios y no se distinguen con claridad que se solicita. No podría decirle que un 100% está implementado, pero tratamos de con los pocos medios que tenemos de cumplir con lo que se requiere en las mayorías de los ítems”.

Por lo anterior, se le preguntó si entiende lo que se requiere o solicita en cada ítem de la herramienta:

“La verdad, en la totalidad no. Cuando se refiere a “Inicial”, “En desarrollo” o “Implementado” no se comprende con claridad cuando corresponde cada uno de ellos. En ocasiones no sé cuál es la idea de algunos ítems, por lo que consulto a otros compañeros y me indican que no entienden, no saben con claridad que es lo que se solicita”.

El Código de Ética de la Caja Costarricense del Seguro Social, en su Artículo 11 establece sobre la responsabilidad del funcionario público:

“El servidor de la Caja es responsable de las acciones u omisiones relativas al ejercicio de su función, debiendo actuar con un claro concepto del deber, para el cumplimiento del fin encomendado en la Unidad a la que sirve. Es deber de toda persona que maneja bienes o dinero, o que ha recibido la encomienda de realizar cualquier tarea por parte de otros, de responder sobre la forma en que cumple sus obligaciones, incluida la información suficiente sobre la administración de los fondos y bienes”.



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

Cada titular subordinado es responsable de autoevaluar su gestión, no obstante, el caso del Área de Gestión de Bienes y Servicios llama la atención, considerando que estableció como implementado todos los ámbitos de la herramienta aun cuando mediante entrevista realizada, indicó que no tiene claridad de lo solicitado en algunos de ellos.

Por las razones expuestas, los resultados registrados en la herramienta de autoevaluación de la gestión del 2016, por parte del Área de Gestión de Bienes y Servicios, generan incertidumbre sobre la realidad de lo indicado, situación que podría incidir en el fortalecimiento de este Servicio.

CONCLUSIONES

La normativa de Control Interno establece que el jerarca y los titulares subordinados son responsables por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del Sistema de Control Interno y la herramienta de autoevaluación de la gestión diseñada por la Gerencia Administrativa busca asistir, ayudar y facilitar a las autoridades del hospital de Ciudad Neily a cumplir con la normativa citada y las responsabilidades asignadas a cada uno de ellos.

No obstante, en la presente evaluación se determinó la necesidad que cada titular subordinado tome conciencia sobre la importancia de llenar la herramienta de autoevaluación respecto a su gestión, de manera objetiva y responsable, en razón de obtener resultados favorables que mejoren la gestión de cada uno de ellos y por ende el sistema de control interno del Hospital de Ciudad Neily.

De igual forma con los planes de mejora, más que un compromiso, es un apoyo para fortalecer la gestión de cada titular subordinado, mediante el mejoramiento paulatino de los puntos débiles evidenciados en la autoevaluación efectuada.

En tanto se logre lo anterior, es necesario que ese centro médico implemente medidas de control que garanticen razonablemente el cumplimiento de los planes de mejora, fortaleciendo el registro de las verificaciones realizadas a las acciones establecidas por cada jefatura, así como el porcentaje de avance respecto a lo alcanzado.

RECOMENDACIONES

AL DR. WILLIAN MARTÍNEZ ABARCA, DIRECTOR GENERAL DE HOSPITAL DE CIUDAD NEILY O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. De conformidad con el hallazgo 1 y 4 del presente informe, instruir a los titulares subordinados de ese centro médico sobre el deber de llenar de manera objetiva, prudente y responsable, la herramienta de autoevaluación emitida por la Gerencia Administrativa de la Dirección de Sistemas Administrativos, de



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

manera que su aplicación contribuya al mejoramiento de la gestión de control interno desarrollada por cada uno de ellos. **Plazo 2 meses a partir del recibo del informe.**

A LA MBA. MAYELA UREÑA ALVAREZ, DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL HOSPITAL DE CIUDAD NEILY O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

2. De conformidad con el hallazgo 2 del presente informe, instruir a la facilitadora de Control Interno, el deber de resguardar de manera ordenada los archivos digitales de los seguimientos a los planes de mejora establecidos por cada servicio, así como el consolidado del avance de cada semestre, de manera que se encuentre disponible en caso de ser requerida por las instancias internas y externas respectivas, tal y como lo indica la normativa vigente. **Plazo 1 mes a partir del recibo del informe.**

3. De conformidad con el hallazgo 3 del presente informe, instruir a la facilitadora de Oficina de Control Interno el deber de verificar y registrar de manera ordenada, la información relacionada con las acciones efectuadas por los titulares subordinados para el cumplimiento de los planes de mejora establecidos en cada autoevaluación. **Plazo 1 mes a partir del recibo del informe.**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 3 de octubre de 2017, con el Dr. William Martínez Abarca, Director General, y la Licda. Mayela Álvarez Ureña, Directora Administrativa y Financiera quienes no manifestaron observaciones.

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Róger Fernández León
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

OSC/RRS/RJM/RFL/lbc



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

ANEXO 1

Resultados por ítem en Autoevaluaciones 2015, 2016, Hospital de Ciudad Neily. El resultado del consolidado de la autoevaluación del 2015 se muestra en el cuadro 4:

Cuadro N°4
Consolidado de resultados, autoevaluación 2015
Resultados por ítem

AUTOEVALUACIÓN 2015					
Unidad Ejecutora	Dependencia	Nombre Titular Subordinado	INICIAL	EN DESARROLLO	IMPLEMENTADO
HOSPITAL DE CIUDAD NEILLY	Área Financiero Contable	Gerardo Nassar Hernández	42	0	0
	Área Gestión Bienes y Servicios	Juan José Bonilla Martínez	2	5	35
	Consulta Externa	Dr. Eduardo Carranza Platero	42	0	0
	Dirección Administrativa y Financiera	MBA. Mayela Ueña Álvarez	1	15	26
	Dirección General	William Martínez Abarca	2	27	13
	Emergencias	Dr. Hafeth Núñez Chinchilla	8	24	10
	Enfermería	Katherinne Rodríguez Maroto	0	4	38
	Farmacia	Dra. Paula Rojas Mora	9	28	5
	Hospitalización	Dr. Walter Carrillo Rojas	0	33	9
	Laboratorio Clínico	Dra. Yorleni Alvarado León.	1	13	28
	Lavandería y Ropería	Licda. Isabel Sequeira Gallo	0	16	26
	Mantenimiento	Manuel Guerrero Arburola	38	4	0
	Nutrición	Julio Alpizar Castro	1	2	39
	Radiología	Ana Luisa Pacheco Rojas	9	33	0
	Registros Médicos	Lic. Alfredo Mora Canales	3	24	15
	Sala de operaciones	Dr Allen Monge Salas	29	13	0
	Servicios Generales	Licda. Ana Isabel Picado Barrantes	3	35	4
	Sub-área de Presupuesto	Lic. Luis Fernando Campos Vargas	30	12	0
	Sub-área Validación y Facturación de Servicios Médicos.	Licda. Ivannia Rosa Segura Pérez	31	11	0
	Trabajo Social	Marvel Torres Cordoba	5	7	30
Transportes	Gilbert Madriz Retana	0	42	0	
Unidad Gestión Recursos Humanos	Daisy Montiel Araya	7	30	5	

Fuente: Oficina de Control Interno, Hospital de Ciudad Neily.

Para el 2016 se evidencian los siguientes resultados:



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

Cuadro N°5
Consolidado de resultados, autoevaluación 2016
Resultados por ítem

AUTOEVALUACIÓN 2016					
Unidad Ejecutora	Dependencia	Nombre Titular Subordinado	ITEMS		
			INICIAL	EN DESARROLLO	IMPLEMENTADO
HOSPITAL DE CIUDAD NEILLY	Area Financiero Contable	Gerardo Nassar Hernández	0	42	0
	Área Gestión Bienes y Servicios	Lic. Juan José Bonilla Martínez	0	0	42
	Consulta Externa	Dr. Mario Solano Ross	42	0	0
	Dirección Administrativa y Financiera	MBA. Mayela Ureña Álvarez	0	5	38
	Dirección General	Dr. William Martínez Abarca	0	27	15
	Emergencias	Dr. Hafeth Núñez Chinchilla	0	13	29
	Enfermería	Dra. Katherine Rodríguez Maroto	0	6	36
	Farmacia	Dra. Paula Rojas Mora	5	30	7
	Hospitalización	Dr. Walter Carrillo Rojas	0	33	9
	Imágenes Médicas	Dra. Ana Luisa Pacheco Rojas	7	22	13
	Laboratorio Clínico	Dra. Yorleni Alvarado León	0	6	36
	Lavandería y Ropería	Licda. Isabel Sequeira Gallo	0	7	35
	Mantenimiento	Ing. Manuel Guerrero Arburola	7	31	4
	Nutrición	Dr. Julio Alpizar Castro	0	3	38
	Sala de Operaciones	Dr. Allen Monge Salas	8	24	10
	Servicio Registros y Estadísticas de la Salud	Lic. Alfredo Mora Canales	0	24	18
	Servicios Generales	Licda. Ana Isabel Picado Barrantes	0	35	7
	Sub-Área de Presupuesto	Lic. Luis Fernando Campos Vargas	11	31	0
	Subárea de Validación y Facturación de Servicios Médicos	Licda. Ivannia Rosa Segura Pérez	31	11	0
	Trabajo Social	Marvel Torres Córdoba	1	15	26
Transportes	Licda. Lorena Lizano Araya	11	15	16	
Unidad Gestion de Recursos Humanos	Licda. Maitlyn Tello Marchena Jefe a.i	5	32	5	

Fuente: Oficina de Control Interno, Hospital de Ciudad Neily.

ANEXO 2

Detalle de disminución de ítems implementados, Servicio de Enfermería, Hospital de Ciudad Neily.

En detalle, en el 2015 el servicio de Enfermería estableció el ítem F (Información detallada de los equipos) del ámbito de gestión 10 "Gestión de los activos, suministros y medicamentos", como implementado, situación que varió para el 2016 pues lo estableció "En desarrollo". Misma situación ocurrió con el ítem C ("Cuenta con una programación de revisiones periódicas de los sistemas de información...") del ámbito de gestión 11 "Sistemas de información" y el ítem E (Cuenta con condiciones físicas para la organización, disponibilidad, acceso, confidencialidad y preservación de los documentos generados en la gestión) del ámbito de gestión 12 "Gestión Documental".

Por otra parte, el ítem D del ámbito de gestión 13 "Calidad de la Comunicación, varió su estado de "En Desarrollo" a "Implementado", resultando así la diferencia de dos ítems implementados en el servicio de Enfermería.



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

Detalle de disminución de ítems implementados, Servicio de Nutrición, Hospital de Ciudad Neily.

Concretamente, el ítem F (“*Dispone de información detallada de los equipos...*”) del ámbito de gestión 10 “**Gestión de activos, suministros y medicamentos**” se estableció en el 2015 como implementado, sin embargo, en la autoevaluación de control interno del 2016 se registró “En Desarrollo”.

ANEXO 3

Detalle de disminución de ítems implementados, Servicio de Trabajo Social, Hospital de Ciudad Neily

El servicio de Trabajo Social pasó de 30 ítems implementados en el 2015 a 26 en el 2016, por el contrario, 3 pasaron de “En Desarrollo” a “Implementado”, lo que genera la diferencia mencionada. El cuadro 6 detalla los 7 ítems que cambiaron de “Implementados” a “En Desarrollo”.

Cuadro Nº 6

Hospital de Ciudad Neily Servicio de Trabajo Social.

Ítems que cambiaron de estar “Implementados” en el 2015 a “en desarrollo” en el 2016

Ambito de Gestión		ITEM	2015	2016
1	Compromiso del Titular Subordinado con la gestión	B	IMPLEMENTADO	EN DESARROLLO
2	Ética en la Gestión	B	IMPLEMENTADO	EN DESARROLLO
6	Gestión del Recurso Humano	A	IMPLEMENTADO	EN DESARROLLO
7	Gestión de la Estructura Organizativa	A	IMPLEMENTADO	EN DESARROLLO
		C	IMPLEMENTADO	EN DESARROLLO
11	Sietmas de Información	C	IMPLEMENTADO	EN DESARROLLO
13	Calidad de la Comunicación	A	IMPLEMENTADO	EN DESARROLLO

Fuente: Oficina de Control Interno. Consolidado de resultados, “Resultados por ítem”.

Por el contrario, tres ítems pasaron de estar “En Desarrollo” a “Implementados”, específicamente (ítem C del ámbito de gestión de Presupuesto, ítem B del Ámbito de Gestión de la estructura organizativa y ítem C del ámbito de gestión de la calidad de la información), obteniendo así lo 4 ítems implementados registrados.



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

ANEXO 4

IMAGEN 2

Nombre del archivo facilitado a esta Auditoría



Fuente: Oficina de Control Interno.

No obstante, al abrir el archivo se registra la fecha "II SEMESTRE 2015" y en el porcentaje de avance se indica al "31-12-2015". (Imagen 2).

IMAGEN 3

Archivo de Excel abierto, plan de mejora

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL					
Unidad	HOSPITAL CIUDAD NEILY	N° Unidad: 2704		Fecha: II SEMESTRE 2015	
Nombre del Servicio	Nombre del Jefe de Servicio	Avance porcentual Anual			Observaciones
		Actividades Programadas Anuales	Porcentaje de avance Ejecutado al 31-12-2015	Tipo de evidencia	
Área Gestión Bienes y Servicio	Lic. Juan José Bonilla Martínez	2	100%	Documental	
Consulta Externa	Dra. Ana Luis Pacheco Rojas	5	50%	Documental	Obtiene el 50% por cuanto realizó parte de las acciones planteadas.
Dirección Administrativa y Financiera	MBA. Mayeta Ureña Álvarez	4	88%	Documental	Obtiene el 88% por cuanto realizó parte de las acciones planteadas.

Fuente: Oficina de Control Interno.

ANEXO 5

IMAGEN 4

Cédula de seguimiento a acciones de mejora
 Unidad de Gestión de Recursos Humanos

HOSP. CIUDAD NEILY - OFICINA CONTROL INTERNO CÉDULA DE SEGUIMIENTO - HERRAMIENTA AUTOEVALUACIÓN 2015 UNIDAD GESTIÓN RECURSOS HUMANOS						
Ámbitos de gestión	Acción de Mejoras recomendadas	Acciones a realizar	Responsable Acción	Plazo de Ejecución	Seguimiento 1 Semestre (Jun-2016)	% Avance
1	Comprobar el titular subordinado con la gestión	Realizar los objetivos del control interno para el desarrollo de la gestión (seguridad, calidad, eficiencia, equidad, integridad y una efectiva rendición de cuentas).	Dra. Ana Luis Pacheco Rojas	1 semestre 2016		
1	Comprobar el titular subordinado con la gestión	Realiza programación para la atención oportuna de las observaciones, recomendaciones y disposiciones emitidas por las áreas, focalizadas para la mejora de la gestión.	Dra. Ana Luis Pacheco Rojas	1 semestre 2016		
2	Aplicación de la ética en la gestión	Realiza periódicamente la divulgación de temas relacionados a la ética a todos los funcionarios.	Dra. Ana Luis Pacheco Rojas	1 semestre 2016		
6	Gestión del recurso humano	Realiza actividades de capacitación, periódicamente relacionadas sobre la gestión de recursos humanos que desarrollan el mejoramiento continuo de la calidad en el Hospital Ciudad Nelly.	Dra. Ana Luis Pacheco Rojas	1 semestre 2016		
6	Gestión del recurso humano	Analiza las necesidades de personal para el logro de los objetivos mediante el análisis de las funciones, puestos, niveles jerárquicos y los recursos organizacionales, éticos.	Dra. Ana Luis Pacheco Rojas	1 semestre 2016		

Fuente: Oficina de Control Interno.

IMAGEN 5

Cédula de seguimiento a acciones de mejora
 Área Financiero Contable

HOSP. CIUDAD NEILY - OFICINA CONTROL INTERNO CÉDULA DE SEGUIMIENTO - HERRAMIENTA AUTOEVALUACIÓN 2015 ÁREA FINANCIERO CONTABLE						
Ámbitos de gestión	Acción de Mejoras recomendadas	Acciones a realizar	Responsable Acción	Plazo de Ejecución	Seguimiento 1 Semestre (Jun-2016)	% Avance
1	Comprobar el titular subordinado con la gestión	Realizar el procedimiento de homologación de los valores de los bienes de control interno aplicados en la gestión.	Gerardo Nassar Hernández	Enero a Diciembre 2016		
2	Aplicación de la ética en la gestión	Realiza periódicamente la divulgación de temas relacionados a la ética a todos los funcionarios.	Gerardo Nassar Hernández	Enero a Diciembre 2016		
4	Gestión de la planificación	Coordina la formulación, modificación, seguimiento y cumplimiento de los planes establecidos.	Gerardo Nassar Hernández	Enero a Diciembre 2016		
8	Gestión de riesgos	Realiza la actualización de los planes de contingencia y gestión de crisis.	Gerardo Nassar Hernández	Enero a Diciembre 2016		
9	Control de la gestión	Realiza el seguimiento de los compromisos internos de control interno y ética del servidor de la CCS.	Gerardo Nassar Hernández	Enero a Diciembre 2016		



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

Las imágenes 4 y 5 evidencian documentos en blanco, los cuales son el respaldo que resguarda la oficina de Control Interno de los seguimientos realizados a las acciones de mejora establecidos por los titulares subordinados de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y Área Financiero Contable.

ANEXO 6

IMAGEN 6
 Cédula de seguimiento
 Dirección Administrativa y Financiera

HOSPITAL CIUDAD NEILY - OFICINA CONTROL INTERNO CÉDULA DE SEGUIMIENTO - HERRAMIENTA AUTOEVALUACIÓN 2015 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						
Ámbitos de gestión	Acción de Mejoras recomendadas	Acciones a realizar	Responsable Acción	Plazo de Ejecución	Seguimiento 1 Semestre (Jun-2016)	% Avance
3	Realiza divulgaciones de forma permanente, a los funcionarios en los documentos legales emitidos y en los procesos de gestión, sobre los derechos y deberes de los funcionarios, así como el cumplimiento de la ley y los procedimientos establecidos en el manual de procedimientos y reglamento interno.	Concursar a los colaboradores en función de la regularidad de los documentos legales emitidos, así como el cumplimiento de la ley y los procedimientos establecidos en el manual de procedimientos y reglamento interno.	MSA, Magda Lora Acuña	2016	✓	
8	Realiza periódicamente la actualización de la información de los recursos humanos, así como el mantenimiento de los datos personales y laborales de los funcionarios, en el sistema de información de recursos humanos.	Actualizar periódicamente la información de los recursos humanos, así como el mantenimiento de los datos personales y laborales de los funcionarios, en el sistema de información de recursos humanos.	MSA, Mylena Lora Acuña	2016	✓	
10	Determina los niveles tecnológicos, administrativos y medicamentosos para la prestación continua y oportuna de los servicios en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y Área Financiero Contable.	Se hacen controles a los sistemas administrativos del área administrativa, para determinar la importancia de los recursos humanos, así como el mantenimiento de los datos personales y laborales de los funcionarios, en el sistema de información de recursos humanos.	MSA, Mylena Lora Acuña	2016	✓	

IMAGEN 7
 Cédula de seguimiento
 Dirección General

HOSPITAL CIUDAD NEILY - OFICINA CONTROL INTERNO CÉDULA DE SEGUIMIENTO - HERRAMIENTA AUTOEVALUACIÓN 2015 DIRECCIÓN GENERAL						
Ámbitos de gestión	Acción de Mejoras recomendadas	Acciones a realizar	Responsable Acción	Plazo de Ejecución	Seguimiento 1 Semestre (Jun-2016)	% Avance
2	Aplicación de la ética en la gestión	Realiza periódicamente la divulgación de temas relacionados con la ética a todos los funcionarios.	William Martínez Abarcó	1 sem 2016	✓	
5	Gestión del presupuesto	Realiza periódicamente la evaluación de los recursos presupuestarios a fin de garantizar el cumplimiento de los planes y programas.	William Martínez Abarcó	1 sem 2016	✓	
12	Gestión documental (física y electrónica)	Realiza periódicamente la revisión de la información que se encuentra en el sistema de información de recursos humanos, así como el mantenimiento de los datos personales y laborales de los funcionarios, en el sistema de información de recursos humanos.	William Martínez Abarcó	1 sem 2016	✓	

Fuente: Oficina de Control Interno, Hospital de Ciudad Neily.

ANEXO 7

IMAGEN 8

Área de Gestión de Bienes y Servicios
Resultados de la Autoevaluación de la Gestión 2016



Fuente: Oficina de Control interno, Hospital de Ciudad Neily



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

IMAGEN 9 Plan de mejora a cumplir en el 2017 Área de Gestión de Bienes y Servicio

Año de autoevaluación	2016	
Unidad ejecutora	HOSPITAL DE CIUDAD NEILLY	
Dependencia	Área Gestión Bienes y Servicios	
Nombre de titular subordinado	Lic. Juan José Bonilla Martínez	

Ámbitos de gestión	Maximizar Vista	Acción de Mejoras recomendadas	Acciones a realizar	Responsable Acción	Plazo de Ejecución	Seguimiento I Semestre (Jun-2017)	% Avance	Acciones Correctivas
7 Gestión de la estructura organizativa		Implementa la separación de funciones sensibles considerando: la disponibilidad de recursos, la valoración de riesgos, disposiciones jurídicas y técnicas, la eficiencia y eficacia en la gestión. En caso que no sea posible la segregación de funciones, establece y divulga controles alternativos para minimizar el riesgo, fundamenta la causa del impedimento e informa a la autoridad superior que corresponda.	Se esta en el proceso de estudio de aumento de plazas para mejorar la Gestión en el Área.	Lic. Juan José Bonilla Martínez	2017			

Fuente: Oficina de Control Interno.