



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

**AGO-169-2018**  
**15-11-2018**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa, con el fin de evaluar los procesos sustantivos relacionados con el reclutamiento y selección de personal, y administración salarial en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, así como el control ejercido en el Servicio de Transporte del Área de Salud Belén Flores.

En la evaluación se determinó la existencia de oportunidades de mejora en la conformación del expediente personal, por cuanto se observó que algunas de las jefaturas médicas no han remitido a la oficina de Recursos Humanos la Evaluación del Desempeño de periodos anteriores ni la copia del pago de Póliza de Fidelidad.

En lo referente al control de asistencia y puntualidad las jefaturas y coordinadores de servicios médicos y administrativos, no se está cumpliendo con el envío del informe producto de la revisión de marcas de reloj Biométrico. Así mismo, no está siendo remitido el Registro de elegibles debidamente actualizado a la Unidad Gestión de Recursos Humanos.

Por otra parte, se determinó que es necesario fortalecer el proceso de selección de personal, por cuanto se generaron contrataciones de primer ingreso en el 2017 y 2018, sin que se efectuara un proceso de selección, o recurriendo a la ejecución de procedimientos alternativos con esos fines.

Sobre el control en la gestión del servicio de Transporte, se verificó la presencia de aspectos sujetos de mejora, por cuanto se localizaron Vales de Transporte que no disponen de la información completa solicitada en el documento, en algunos casos con borrones y tachaduras que no garantizan la confiabilidad de la información; además de aspectos que generan un incorrecto aprovechamiento de los automotores disponibles.

Por lo anterior, se emiten 5 recomendaciones dirigidas a la Dirección Médica y Administración del Área de Salud Belén Flores, las cuales procuran la ejecución de acciones para fortalecer los controles y la gestión de Recursos Humanos y del servicio de transporte.



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

**AGO-169-2018**  
**15-11-2018**

## **ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**

### **AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE RECURSOS HUMANOS Y TRANSPORTE EN EL ÁREA DE SALUD DE BELÉN FLORES**

#### **ORIGEN DEL ESTUDIO**

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa, en el apartado de “Actividades Programadas”.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la aplicación de procedimientos de control interno asociados a los procesos de gestión de recursos humanos y transportes.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Verificar la gestión y control del cumplimiento de requisitos de primer ingreso, conformación de expedientes de personal, capacitación y ascensos interinos de los funcionarios.
- Determinar la aplicación de procedimientos de control asociados a la verificación del estado de licencias, Pólizas de fidelidad y carné de actividad profesional de los funcionarios.
- Comprobar la suficiencia y oportunidad en la revisión del pago de planilla salarial.
- Evaluar la razonabilidad del control interno en los procesos establecidos en materia de transporte.

#### **ALCANCE DEL ESTUDIO**

El estudio comprendió la revisión y análisis de las acciones ejecutadas en el proceso de reclutamiento y selección de personal en el período de julio a diciembre 2017 hasta junio 2018, verificación de la revisión de la planilla salarial del 8 de junio al 20 de julio de 2018, control de asistencia y puntualidad, así como la verificación de la vigencia de las licencias, pago de póliza de fidelidad de los funcionarios a julio 2018 del Área de Salud.

Además, se revisaron los vales de transporte confeccionados en el servicio de Transportes del Área de Salud de Belén Flores en abril de 2018 para los vehículos: Pick Up placas PL 200-1399 y 200-2889, ambulancia placa PL 200-2002 y motocicletas placas PL 200-2862, 200-2758 y 200-3676.





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

La evaluación se efectuó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014, emitidas por la Contraloría General de la República

## METODOLOGÍA

- Revisión de expedientes de personal de los funcionarios de primer ingreso y reingreso en 2017 y 2018.
- Verificación de la vigencia de las licencias y carné de personal de médico y administrativo.
- Revisión y análisis del control de reportes de marcas reloj biométrico de junio 2018, control de asistencia y puntualidad.
- Verificación del cumplimiento de disposición de un registro de elegibles.
- Revisión y análisis de la documentación relacionada con el control y aprovechamiento de los automotores.
- Entrevista a la MSc. Yesenia Alfaro Ramírez, coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Entrevista al Lic. Wilberto Bautista Argueta, coordinador del servicio de transporte.

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política, aprobada el 7 de noviembre 1949.
- Código de Trabajo, Ley N° 2, del 27 de agosto de 1943.
- Ley General de Administración Pública, del 2 de mayo de 1978.
- Ley General de Control Interno, publicada en la Gaceta 169, del 4 de setiembre 2002.
- Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense del Seguro Social, aprobado mediante Decreto N° 4 del 26 de abril de 1966.
- Manual de Reclutamiento y Selección de la CCSS, de 1988.
- Manual Descriptivo de Puestos de la Caja Costarricense del Seguro Social, reforma vigente a partir de setiembre del 2009.
- Manual para la Gestión del servicio de Transporte Institucional, setiembre 2017.
- Normativa de Relaciones Laborales, de octubre 2010.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, del 26 de febrero 2009.
- Circular DAGP-1416-2017. Inconstitucionalidad de la DAGP-767-2011, referente a “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS” del 2 de octubre 2017.
- Circular 47-1996 del 29 de febrero 1996, referente a “Conformación y Contenido del Expediente Personal”.
- Oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, sobre la obligatoriedad para las Oficinas de Recursos Humanos del uso y aplicación del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial”.





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

## ASPECTOS NORMATIVOS POR 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 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

## HALLAZGOS

### A. RECURSOS HUMANOS

#### 1. Control en la gestión previa a la contratación de funcionarios de primer ingreso

En la revisión efectuada se determinó que, en el Área de Salud de Belén Flores, se efectuaron nombramientos interinos de forma directa sin disponer de proceso de selección, o se recurre a la ejecución de procedimientos alternativos con esos fines.

Para la ejecución de este tipo de contrataciones, no se realiza un proceso por parte del órgano competente, que permita garantizar que la selección se amparó en aspectos de transparencia, libre concurrencia y acceso al empleo público e idoneidad.

En entrevista realizada a la MSC. Yesenia Alfaro Ramírez, funcionaria encargada de los procesos de recursos humanos, manifestó sobre el proceso seguido por esa Unidad para proporcionar a los diferentes servicios oferentes para realización de sustituciones, lo siguiente:

*“En primera instancia el Reclutamiento inicia por la Oficina de Recursos Humanos; no obstante, en algunas ocasiones los servicios realizan la contratación sin haber sido coordinado ni verificado la información de los oferentes por esta Oficina, posteriormente realizan la coordinación vía correo donde la oficina da inicio al Reclutamiento entregado de fórmulas pertinentes para el primer ingreso, coordinar pruebas E.I.S.”*



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

La Constitución Política dispone:

*“ARTÍCULO 11.- Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella...” El subrayado no corresponde al original.*

La Ley General de Administración Pública dispone en el artículo 11:

*“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento...” El subrayado no corresponde al original.*

La Ley General de Control Interno dispone:

*“Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, 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:*

*(...)*

- b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”*

El Estatuto de Servicio de la C.C.S.S., establece:

*“Artículo 13*

*El Departamento de Personal tramitará y recomendará todo lo que se relacione con la selección del personal, en sus diferentes aspectos de ingreso, ascenso y traslado. (...)*

*Artículo 14*

*El ingreso o el ascenso a puestos de la Institución estarán sujetos a la comprobación previa de la idoneidad de los aspirantes, idoneidad que se demostrará por los medios que este Estatuto establece”.*

De conformidad con las normas y procedimientos vigentes en la institución y las funciones de los distintos servicios de los centros de salud, el proceso de reclutamiento y selección de personal es parte de las funciones de la Unidad Gestión de Recursos Humanos, labor que debe ser desarrollada por personal con conocimiento profesional en recursos humanos y no por otros servicios de la unidad. En la documentación



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

que aporta la Administración, se evidencia que el reclutamiento y selección lo están realizando las jefaturas de servicios, contraviniendo lo normado institucionalmente.

Los resultados evidencian que las Jefaturas de Servicio realizan los procesos de reclutamiento y selección de personal, sin poseer la competencia técnica para ello y, sin la intervención de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la cual no se ha empoderado del proceso de reclutamiento, permitiendo la ejecución de nombramientos directos de personal.

La contratación de personal de forma directa por parte de las Jefaturas de Servicio expone a la administración activa a permitir ingresos de funcionarios, sin que se haya garantizado el cumplimiento de los requisitos académicos y legales, así como los aspectos de idoneidad para el puesto, violentándose también eventualmente los principios de transparencia y libre acceso al empleo público a los funcionarios que disponen de una estabilidad relativa o impropia en la institución.

## 2. Sobre el registro de elegibles

Se determinó que en la unidad existen servicios que no disponen de un registro de elegibles activo, o el mismo está desactualizado, de conformidad con la visita y revisión efectuada el 22 de octubre 2018.

El proceso se realizó en conjunto con la coordinadora de Recursos Humanos y encargados de los Servicios Administrativos y Médicos del Área de Salud de Belén Flores; por su parte, se verificó que la Jefatura del Servicio de Odontología presentó un listado de funcionarios que no reúne los requisitos mínimos de un registro de elegibles, e incluso en dos servicios no fue posible verificar debido a que la información no se encontraba disponible, según se detalla a continuación:

**Cuadro 1**  
**Área de Salud Belén Flores**  
**Disposición de registro de elegibles actualizado**

Servicio	Actualizado	Fecha de última actualización
Dirección Médica	No	13-05-2018
Dirección Administrativa	No	16-11-2017
Dirección Enfermería	Sí	22-10-2018
Servicio de Odontología	No	28-09-2018
Servicio de Laboratorio	No se logró verificar	
Servicio de Farmacia	Sí	22-08-2018
Servicio de Redes	Sí	18-10-2018
Trabajo Social	No se logró verificar	
Transportes	Sí	26-10-2018

Fuente: Elaboración propia



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

En la Normativa de Relaciones Laborales se establece lo siguiente, en relación con el proceso a seguir ante la ocurrencia de plazas vacantes:

“Artículo 10. Plazas vacantes, bolsa de trabajo e interinos

(...) La Administración Activa de acuerdo con los procedimientos establecidos someterá las plazas vacantes a los procesos de selección o concurso, lo que se hará del conocimiento de las personas trabajadoras interesadas, por medio de las Oficinas de Recursos Humanos.

En los casos de procesos de selección o de concurso, la Caja se compromete en dar carácter prioritario a las funcionarias y los funcionarios interinos con que cuente. Respetando su idoneidad, antigüedad y récord laboral y no se podrá aplicar a los trabajadores regulaciones sobre requisitos con carácter retroactivo, que no se exigieron al momento de ingresar al puesto, salvo que exista disposición legal en contrario. (...).”

La circular DAGP-767-2011, referente a “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS”, establece:

“Registro de Elegibles y Bolsa de Trabajo

Los principios básicos contenidos en la Normativa de Relaciones Laborales, en relación con los nombramientos interinos en la CCSS, se han operacionalizado a través de los denominados Registros de Elegibles por Puesto, diseñados a nivel de Servicio, los cuales, en conjunto, representan el concepto de Bolsa de Trabajo al que refiere la Normativa en mención y que constituyen la opción inicial para el otorgamiento de nombramientos interinos en plazas vacantes o plazas con titular, temporalmente disponibles.

Las características esenciales de los Registros de Elegibles por Puesto y Servicio son las siguientes:

- I. *Integración: El Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, está conformado por los funcionarios interinos o en propiedad, que satisfagan alguna de las siguientes condiciones:*
  - i) *se encuentran con nombramientos vigentes en el Servicio*
  - ii) *hayan contado con un nombramiento en el Puesto y Servicio, en los últimos seis meses*
  - iii) *hayan expresado de manera formal su voluntad de integrar éste, pese a laborar en otros Servicios del Centro de Trabajo.*



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

- II. *Condición de elegible: Un funcionario, para considerarse como parte de un Registro de Elegibles, debe cumplir indispensablemente con los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos, según sea el puesto de interés, sin perjuicio de lo regulado en el artículo siete de la Normativa de Relaciones Laborales.*
- III. *Registro de Elegibles Activo y Pasivo: Habrá un Registro de Elegibles Activo conformado por los funcionarios con nombramientos vigentes o tramitados durante los últimos seis meses en el mismo Servicio. El Registro de Elegibles Pasivo estará integrado por los funcionarios que no dispongan de nombramiento en el Servicio pero que han manifestado su voluntad de pertenecer al Registro de Elegibles.*
- IV. *Diseño y criterio de prioridad: Se tendrá un Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, y los funcionarios incluidos en éste, tendrán orden de prioridad en el nombramiento interino de las plazas disponibles para tales fines, ordenado por puestos y antigüedad, conforme los nombramientos registrados según las acciones de personal tramitadas.*
- V. *Responsabilidad de verificación y control: La Jefatura de cada Servicio, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, serán los responsables de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos y llevar el control de los nombramientos efectuados en cada uno de ellos.*

#### A. *Procedimiento general*

*Los nombramientos interinos por sustitución de un titular o en plaza vacante, se harán con base en los Registros de Elegibles constituidos para los efectos y de conformidad con el esquema de delegación vigente; deberán ser revisados por las Oficinas de Recursos Humanos correspondientes, para garantizar el cumplimiento de requisitos por parte de los oferentes.*

*Cuando surja una posibilidad de nombramiento, se efectuará de acuerdo con las siguientes condiciones:*

3. *Cuando se trate de nombramientos en sustitución interina, la selección en el Registro de Elegibles Activo, se llevará a cabo, considerando los oferentes que en ese momento, se encuentran sin nombramiento, respetando su orden en función de los criterios de antigüedad, señalados en el punto 2. Por el contrario, cuando corresponda a un nombramiento interino en plaza vacante, se tomarán en cuenta todos los integrantes del Registro de Elegibles Activo, conforme su posición en éste, y sin perjuicio de que el funcionario disponga de un nombramiento en el momento de surgir la vacante.*
4. *De no ubicar un oferente con requisitos en el Registro de Elegibles activo, se deberá acudir al Registro de Elegibles pasivo, en los mismos términos indicados en el punto 2.*





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

5. *De mantenerse la ausencia de un oferente con requisitos, deberá extenderse la oferta a todo el Centro de Trabajo. En este procedimiento podrán utilizarse los medios disponibles a nivel Institucional para ubicar al candidato por nombrar, de acuerdo con los mismos términos indicados en el punto 3.*

6. *Si aún no se ubica a un oferente que cumpla con los requisitos del puesto dentro del Centro de Trabajo, podrá hacerse extensiva la oferta a toda la Institución, a través de la publicación en los medios disponibles a nivel Institucional para tales efectos, de la siguiente manera:*

6.1 *La jefatura correspondiente solicita a la Oficina de Recursos Humanos que le proporcione candidatos elegibles para el puesto.*

6.2 *La Oficina de Recursos Humanos publica la oferta de trabajo a través de los medios disponibles a nivel institucional para tales efectos, otorgando un plazo no menor a tres días hábiles para presentar la solicitud de participación de los interesados.*

6.3 *Terminado este plazo, la Oficina de Recursos Humanos conformará, en un plazo no mayor a tres días hábiles, una terna con los oferentes mejor calificados, si no existen suficientes oferentes, podrá presentarse hasta un solo nombre.*

6.4 *La jefatura entrevistará a los oferentes indicados en la terna y realizará la elección de alguno de ellos.*

*Una vez agotado el procedimiento interno sin resultados positivos, la Oficina de Recursos Humanos procederá a la búsqueda de oferentes externos a la Institución”.*

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

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

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



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

La ausencia de un registro de funcionarios elegibles para realizar sustituciones interinas en el área de salud obedece a que las Jefaturas de esos servicios no han sido diligentes en garantizar su actualización, actividad que es su responsabilidad, lo que implica que el proceso de supervisión de las autoridades de la unidad para procurar la disposición de este insumo no ha sido efectivo.

La situación descrita podría afectar la oportunidad en la obtención de candidatos para realizar sustituciones, y por ende la continuidad en los servicios de salud; además, existe el riesgo de eventualmente afectar los derechos de algún trabajador que ocupa la posición en el registro para ser nombrado, ante la realización de nombramiento directos sin tomar en cuenta el registro de elegibles.

### **3. Sobre el archivo de la evaluación del desempeño en el expediente personal de los funcionarios**

Mediante una revisión aleatoria a 15 expedientes de personal custodiados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se verificó que no en todos los casos se archiva la evaluación del desempeño del personal, tal como se evidencia en la documentación revisada para los siguientes funcionarios:

- Gabriela María Sánchez Vargas.
- Juan Pablo Rodríguez Azofeifa.
- Aracely Espinoza Alveo.

En el caso de las personas citadas, la última evaluación localizada fue del periodo 2014-2015 y 2015-2016.

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

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

Lo descrito obedece a que los responsables de realizar la evaluación del desempeño al personal y la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, no han establecido los mecanismos correspondientes para garantizar el cumplimiento de las normas técnicas que regulan la conformación del expediente personal, con el objeto de ubicar y disponer de la documentación de respaldo de la relación laboral con la institución.

La conformación del expediente personal contribuye al fortalecimiento del control interno la integración efectiva de los documentos brinda una garantía razonable acerca de la idoneidad del funcionario para ocupar un cargo público; la ausencia de las evaluaciones del desempeño, constituye una limitante para garantizar la disposición de información precisa acerca del proceso de administración y gestión de recursos humanos, que es vital no solamente para el funcionamiento de la unidad, sino también ante eventuales requerimientos legales o de otro tipo, asociados al manejo del personal.



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

#### 4. Sobre la póliza de fidelidad

Se determinó que no se logró evidenciar la suscripción y/o actualización de la Póliza de Fidelidad de los siguientes funcionarios:

- Dra. María de los Ángeles Hidalgo Salas, Directora de Farmacia.
- Dra. María Julia Centeno Miranda, Directora de Laboratorio Clínico.

El Dr. Ronald Rodríguez Sancho, Director Médico en ese momento y el Lic. Randall Rodríguez Núñez, Administrador, mediante oficio ADM-ASBF-353-2016, del 14 de julio 2016, comunicaron a las funcionarias sobre la obligatoriedad de la suscripción de la Póliza respectiva.

La Licda. Eida Jiménez Pereira, funcionaria de la Sub área Gestión Aseguramiento de Bienes, manifestó mediante correo electrónico institucional del 23 de octubre de 2018 que a esa fecha no se había recibido en esa unidad, de forma física o digital, información de las Pólizas de Fidelidad de las funcionarias indicadas anteriormente.

La Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, artículo 13, establece:

*“Garantías Sin perjuicio de las previsiones que deba tomar la Administración, todo encargado de recaudar, custodiar o administrar fondos y valores públicos deberá rendir garantía con cargo a su propio peculio, en favor de la Hacienda Pública o la entidad respectiva, para asegurar el correcto cumplimiento de los deberes y las obligaciones de los funcionarios. Las leyes y los reglamentos determinarán las clases y los montos de las garantías, así como los procedimientos aplicables a este particular, tomando en consideración los niveles de responsabilidad, el monto administrado y el salario del funcionario”.*

El “Reglamento para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 8131, Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos” y aprobado por la Junta Directiva Sesión No. 8012 del 24 de noviembre del 2005, en artículo 4, establece:

“Para ejercer válidamente los cargos, deben de rendir garantía los miembros de la Junta Directiva, los Titulares subordinados y todos los funcionarios relacionados con el manejo de efectivo y valores, los procesos de captación de ingresos y la emisión de egresos. En caso de duda, será la Jefatura Inmediata la encargada de definir si el funcionario, en razón de su puesto, debe o no rendir la garantía. Aquellos funcionarios que ocupen dicho puesto de manera interina o transitoria, deben rendir la garantía mencionada si su nombramiento se estima o es mayor a seis meses”.



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

En la circular GF-2636-2018/GM-7858-2018/GL-0766-2018/GIT-0946-2018/GP-3963-2018/GA-0924-2018 del 20 de junio 2018, suscrita por las gerencias de la institución se establece en lo que interesa lo siguiente:

*“Para cumplir con lo estipulado en el Art. 9 del “Reglamento para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley No. 8131 Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuesto Público”, es indispensable el envío del comprobante de pago autenticado de la suscripción de la póliza, a la Subárea Gestión Aseguramiento de Bienes, pues si no es remitido este recibo, se dará por no realizado este acto, con las consecuencias respectivas según lo dispone el respectivo reglamento:*

#### *Artículo 10.- Sanciones*

*“El incumplimiento de la presentación de la garantía aquí establecida, en el plazo oportuno, por parte de quienes deben rendirla, originará una prevención institucional por parte de la Gerencia respectiva y en el caso de miembros de Junta Directiva, por parte de ésta. La Falta de presentación de la garantía será causal para el cese en el cargo sin responsabilidad patronal, según lo dispuesto en el artículo 120 de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.”*

Es criterio de este Órgano de Control que las inconsistencias en la actualización de la Póliza de Fidelidad obedecen a que no se han establecido controles por parte de las autoridades de la unidad y los servicios, para garantizar el cumplimiento de este requisito.

La labor que realizan los funcionarios contratados por la institución y que tiene relación con el manejo de fondos públicos, exige brindar una garantía que asegure la protección de las actividades institucionales, la cual debe ser cubierta con oportunidad. La ausencia de información que permita garantizar el pago de la respectiva Póliza no permite verificar que las personas que por ley tienen la obligación de hacerlo lo hagan, debilitando el sistema de control interno y generando el riesgo de que el resto de los funcionarios de la unidad consideren que no es una obligación la suscripción de esta póliza.

### **5. Control y emisión de informe de marcas biométricas**

Se verificó que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del área de salud, remite los reportes de marcas biométricas del personal a cada jefatura, una vez finalizado el mes correspondiente; sin embargo, los 14 Servicios Médicos y Administrativos, no envían el informe mensual con las incidencias detectadas en esa revisión, ni la oficina de recursos humanos brinda seguimiento al cumplimiento de este proceso.

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



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

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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en capítulo IV: Actividades de control establece:

*“4.1 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, [evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad”.*

La ausencia de informes de control de la marca biométrica por parte de los servicios del centro de salud evidencia un débil ambiente de control en esta actividad, siendo responsabilidad de las Jefaturas de Servicios Administrativos y Médicos garantizar la revisión y documentación de las gestiones realizadas, así como de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos ejercer el control e impulsar la cultura de rendición de cuentas en las inconsistencias que arroje el control biométrico de marcas.

Lo descrito en cuanto a la revisión efectiva y omisión de informes limita el sistema de control interno, en cuanto a la comprobación de cumplimiento de la jornada laboral por parte de los funcionarios, con el eventual riesgo no detectar oportunamente eventuales faltas, a fin de ejecutar las medidas administrativas que correspondan; además, implica que los recursos invertidos en el control biométrico y la emisión de informes mensuales por parte de recursos humanos, no son tomados con la seriedad y formalidad del caso, ocasionado que estos sean desaprovechados.

## **B. TRANSPORTES**

### **6. Aprovechamiento de los automotores**

Se evidenció que el Servicio de Transportes del área de salud realiza la programación de los vehículos; sin embargo, en el análisis efectuado del primer semestre del 2018, hay una subutilización de los automotores, que llega en algunos casos hasta las 506.58 horas en el periodo evaluado según se muestra en el siguiente cuadro:



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

**Cuadro 2**  
**Tiempo subutilizado de los automotores**  
**Área de Salud Belén Flores**  
**Enero a junio de 2018**

Placa	Vehículo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
200-2002	Ambulancia	176,54	132,14	103,9	24,66	0	69,34	506.58
200-2889	Pick Up	63,95	54,05	41,5	24,66	47,25	59,29	290.7
200-1399	Pick Up	60,64	92,54	79,1	55,32	57,62	63,1	408.32
200-2758	Motocicleta	12,6	6,7	0	6,7	6,7	0	32.70
200-2862	Motocicleta	0	11,8	0	63,6	88	0	153.4
200-3676	Motocicleta	30,1	27,7	21,7	28,00	51,05	69,5	228.05

**Fuente:** Programación Servicio de Transporte.

El Manual gestión del sistema de transporte Institucional en el artículo 11.6. y 12.2 Solicitud y programación de los servicios, establece que:

*“11.6. Programación de los servicios de transporte*

*Las unidades con vehículo asignado deben realizar una programación periódica de los servicios de transporte, de acuerdo a sus necesidades, en los que se considere el total de las solicitudes presentadas y la capacidad del recurso disponible, para lo cual deben contemplar la optimización de las rutas, costos y eficiencia de los recursos, entre otros.*

*(...)*

*12.2. Unidades con vehículo asignado La administración de cada unidad será la responsable de:*

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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, en relación con el objetivo del Control Interno, disponen que la eficacia y eficiencia de las operaciones, implica una conducción adecuada de las actividades organizacionales, haciendo un uso apropiado de los recursos disponibles y atendiendo las mejores prácticas que dicten la técnica y el ordenamiento jurídico, lo que debe conducir al logro de los objetivos al menor costo.

El Lic. Wilberto Bautista Argueta, coordinador del Servicio de Transporte, manifestó en entrevista escrita del 22 de octubre de 2018 lo siguiente:



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

*“La ambulancia 200-2002 la programación obedece a traslados de pacientes a cita Hospital México, Cenare, entre otros, y los traslados de pacientes al Hospital de Heredia según criterio médico. El pick Up 200-2889 tiene programado todas las semanas sangrados en las mañanas, visitas domiciliar, visitas Trabajo Social, entre otros. El pick up 200-1399 rutas de mensajería los miércoles, martes y jueves visitas geriátricas, viernes servicio mantenimiento, las motocicletas las utiliza generalmente el mensajero, mantenimiento según necesidad de traslado a EBAIS desconcentrados.*

*En el caso de las motos, rotar su uso para evitar deterioro, los otros vehículos Ambulancia y Pick Up se mantiene ocupados toda la semana. Por necesidad del Área se requiere un Pick up más, esta Área de salud trabajaría bien con dos motocicletas, actualmente se cuenta con tres motos en buen estado”.*

Lo expuesto, obedece que los procesos de planificación para el uso de los vehículos y motocicletas no es del todo efectivo.

Esta situación podría limitar la garantía de que se esté generando un uso adecuado de los recursos disponibles.

## **7. Control interno en la confección de los vales de transporte**

Mediante revisión efectuada a los vales de transporte confeccionados en el servicio de Transportes del Área de Salud de Belén Flores en abril de 2018 para los vehículos: Pick Up placas PL 200-1399 y 200-2889, ambulancia placa PL 200-2002 y motocicletas placas PL 200-2862, 200-2758 y 200-3676, se determinaron inconsistencias en la anotación del kilometraje de entrada y salida de los vehículos, observando lo siguiente:

- Registro de datos que corresponden hasta a 100 Km más del recorrido realizado.
- Vales con información incompleta.
- Diferencias entre la información que anota el chofer y la ingresada por el responsable del servicio.
- Tachaduras en la consignación de la información.
- Sobre escritura en el espacio del vale destinado para la placa del vehículo.
- No se evidenció para los vehículos Pick Up placa 200-2889 y Ambulancia PL 200-2002 el sello de los lugares visitados cuando corresponde
- La cantidad de funcionarios anotados no corresponde con las firmas del dorso del vale.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público disponen en el apartado 1.2 Objetivos del Sistema de Control Interno de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:



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

*“(...) b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales”.*

El Manual de Organización del Sistema Institucional de Transportes-2013, establece que las unidades que disponen de vehículos asignados tienen la responsabilidad de:

*“2.2 Regular los aspectos relativos al número de personas a viajar en los vehículos, de acuerdo al servicio que se preste, la capacidad del mismo y lo establecido por ley.*

*2.3 Revisar diariamente los Vales de Transporte con el fin de determinar si contienen la información requerida y a la vez valorar si se ha hecho buen uso del vehículo, así como responsabilizar a quien corresponda en casos de anomalías.*

*2.4 Elaborar, con base en el control y registro de Vales de Transportes, los informes y estadísticas mensuales del servicio de Transportes y remitirlos a la Dirección Regional o a quien corresponda, según sea el caso”.*

Lo descrito implica que el personal responsable del llenado de los vales de transporte ha omitido registrar de manera correcta la información en ese documento, diseñado para disponer de datos que permitan ejercer un control adecuado al uso y aprovechamiento de los vehículos, aspecto que debe reflejar un involucramiento y supervisión de las autoridades de la unidad, para asegurar el uso correcto de estos formularios.

Al no utilizar adecuadamente este instrumento se debilita el sistema de control interno, ocasionando que existan suficientes elementos o información suficiente para garantizar el uso efectivo de los recursos disponibles para la prestación de servicios de transporte a los usuarios internos y externos de la Institución.

## CONCLUSIÓN

La administración y gestión del recurso humano, es un proceso estratégico que fortalece y promueve la consecución de la misión y objetivos institucionales, así como el fortalecimiento de los servicios y programas que brinda la institución, en términos de calidad, oportunidad, legalidad y eficiencia.

Lo anterior implica, que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Belén Flores en conjunto con la Administración, deben constituirse en instancias asesoras de los funcionarios del centro, Jefaturas y autoridades del centro médico.





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

Por tal razón, es primordial que la administración analice los resultados de la evaluación realizada en esa Unidad, y fortalezca la gestión en materia de recursos humanos, en virtud de que se observan oportunidades de mejora.

De conformidad con los resultados obtenidos, se evidencian incumplimientos del clausulado normativo institucional en materia de contratación de personal de primer ingreso, siendo la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y las autoridades administrativas de la unidad, la que debe de brindar una garantía razonable de que los procesos se ejecuten de manera adecuada en apego al ordenamiento legal, con el propósito de garantizar un procedimiento de calidad en la contratación y nombramiento de personal; así mismo, se observó que las Jefaturas de Servicio no disponen de un registro de elegibles activo debidamente actualizado.

De conformidad con los resultados obtenidos, el estudio ha permitido concluir la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con uso del reporte de marca biométrica de puntualidad, inclusión de la Evaluación de Desempeño en los expedientes de personal, entre otros aspectos.

Finalmente, y no menos importante, se considera que las actividades de control asociadas a la prestación de servicios de transporte no están siendo ejecutadas de manera adecuada, siendo necesario fortalecer la supervisión y cuidado en el registro de los datos para garantizar la sana administración de estos recursos.

## RECOMENDACIONES

### **AL DR. EDGAR RODRÍGUEZ ROJAS, EN CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD BELÉN FLORES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. Instruir a las Jefaturas y encargados de servicio, la implementación inmediata del cumplimiento efectivo de lista de elegibles, considerando además la obligación de disponer de estos instrumentos, su estandarización y validación, con el objeto de que los nombramientos que se efectúen mediante listado de elegibles se realicen de forma expedita, amparado en el principio de legalidad, transparencia y libre acceso al empleo público.

Así también mantenerlo actualizado y a disposición de los funcionarios del servicio, de conformidad con lo normado en la circular DAGP-0767-2011 y las Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la Caja Costarricense del Seguro Social y los Profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Psicología de la Caja Costarricense del Seguro Social y Unión Médica Nacional y Sindicato de Profesionales en Ciencias Médicas de la CCSS e Instituciones afines.





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

Corresponderá a esa instancia de Dirección el seguimiento para garantizar la implementación del registro de elegibles.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 3 meses, la documentación que evidencie la actualización de los registros de elegibles de los servicios del área de salud.

2. Efectuar en conjunto con la Administración de la unidad, una verificación de todos los funcionarios que por ley deben suscribir una póliza de Fidelidad, con el propósito de comprobar el cumplimiento de esta obligación y garantizar dentro de sus potestades la corrección de las inconsistencias que se detecten y la aplicación de lo establecido en la ley de presentarse incumplimientos (Hallazgo 4).

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá aportarse en el plazo de 3 meses, certificación que haga constar que todos los funcionarios de esa unidad que tienen obligación legal de suscribir póliza de fidelidad han cumplido y se encuentran al día.

**AL LIC. RANDALL RODRÍGUEZ NÚÑEZ, EN CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD BELÉN FLORES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

3. Instruir a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos para que aplique estricta vigilancia de los reportes de marcas biométricas enviados a los Servicios Médicos y Administrativos para la revisión, de manera que se brinde seguimiento y reporte de la entrega de esos informes con sus respectivas justificaciones.

La verificación del cumplimiento de esta instrucción será responsabilidad de esa Administración.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse evidencia de la instrucción girada.

Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de recibido el presente informe

4. Establecer un mecanismo de supervisión y revisión periódica, dirigido a verificar la correcta elaboración de los vales de transporte y detectar aspectos a corregir en la información registrada por parte del chofer del vehículo y los usuarios de este, esa Administración será la responsable de la implementación del mecanismo solicitado y de la corrección y retroalimentación al personal acerca de las inconsistencias que se detecten (hallazgo 7).



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportarse evidencia de la revisión periódica y acciones ejecutadas. Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

5. Analizar en conjunto con el funcionario a cargo de coordinar los procesos del Servicio de Transportes, el uso y aprovechamiento de los automotores asignados a esa unidad, considerando un periodo de tiempo que esa Administración considere representativo, con el fin de determinar si existe suficiente demanda para utilizar de manera eficiente los recursos disponibles.

De los resultados obtenidos, establecer un plan de acción para garantizar un uso eficiente de estos bienes en el área de salud o en otra unidad institucional.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse evidencia del análisis realizado y de las acciones ejecutadas a partir del plan de acción que se establezca.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe fueron comentados con el Dr. Edgar Rodríguez Rojas, Director Médico, Lic. Randall Rodríguez Núñez, Administrador a.i., la Licda. Yessenia Alfaro Ramírez, coordinadora de la Unidad Gestión de Recursos y el Lic. Wilberto Bautista Argueta, coordinador del Servicio de Transporte, del área de salud Belén Flores, quienes manifestaron estar de acuerdo con los hallazgos y recomendaciones.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Maritza Álvarez Núñez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas  
**JEFE DE SUBÁREA**

MASR/MAN/ams