



**AGO-019-2020**  
**28-02-2020**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo del Área Gestión Operativa, en el apartado de actividades especiales y en atención a las denuncias DE-54-2019 y DE-114-2019, con el propósito evaluar la gestión del sistema de control interno en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, en cuanto a la revisión de la nómina salarial, recuperación de pagos de salarios, ejecución de tiempo extraordinario, asignación de funciones y, en lo que respecta al Área Registros Médicos y Estadísticas de Salud, la utilización adecuada de un perfil ocupacional, en el Hospital San Vicente de Paúl.

Los resultados de este estudio evidenciaron que la gestión de recursos humanos requiere ser fortalecida en aspectos relacionados con el control, seguimiento, supervisión y cumplimiento de la normativa que regula las actividades desarrolladas durante la jornada extraordinaria.

En este sentido, se determinó que las estrategias efectuadas por esa oficina para la revisión y actualización de la nómina salarial deben fortalecerse, dado que no se han establecido suficientes controles para garantizar la detección oportuna de inconsistencias en el proceso de pago, dado que existen informes que reflejan esa condición durante el proceso de digitación, tramitología de pago de salarios y el atraso en la aplicación de los ajustes salariales.

Además, es importante que se analicen los criterios que han sido considerados a los efectos de continuar autorizándose tiempo extra al personal de esa oficina ante el incremento de la demanda de trámites, con el propósito de minimizar que esto se constituya en una situación permanente, considerando además que, se identificó el pago de tiempo extraordinario a este personal administrativo en el tercer turno, lo que ha implicado un mayor gasto.

En relación con la gestión de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, se evidenció la necesidad de mejorar la gestión, en lo referente a la documentación y realización oportuna de trámites que esa unidad considera de relevancia para mejorar su funcionamiento, como por ejemplo el proceso iniciado para efectuar cambio de los perfiles, en procura de ser diligentes en lo que corresponda, y garantizar que los funcionarios de ese servicio realicen las funciones de conformidad con las establecidas en su perfil según el Manual Descriptivo de Puestos.

En virtud de los resultados se emiten 6 recomendaciones dirigidas a las autoridades del Hospital San Vicente de Paúl, con la finalidad de fortalecer los procesos relacionados con el control asociado a los procesos evaluados.



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

AGO-019-2020  
28-02-2020

## ÁREA SERVICIOS DE GESTIÓN OPERATIVA

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL RELACIONADA CON PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento al Plan Anual Operativo del Área de Gestión Operativa, apartado de estudios especiales, en atención a las denuncias DE-54-2019 y DE-114-2019.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión del sistema de control interno en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos en cuanto a la revisión de la nómina salarial, recuperación de pagos de salarios, ejecución de tiempos extraordinaria, y asignación de funciones en plazas del Área en Registros Médicos y Estadísticas de Salud.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la suficiencia del sistema de control interno en la ejecución de los procesos de revisión de nómina salarial y tiempo extraordinario en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Verificar las acciones ejecutadas por la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud en la gestión para el cambio de perfil de plazas y en la ejecución de labores de funcionarios.

#### ALCANCE

Para la realización del presente estudio se revisó y analizó información referente al control interno establecido para la ejecución de tiempo extraordinario y nómina salarial en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, así como la gestión realizada por el Área de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, relacionada con el control interno para modificar los perfiles de puestos y para cumplir con las funciones del personal según perfil de plaza, para ambos casos se contemplaron las acciones realizadas durante el primer semestre del 2019, ampliándose los períodos de tiempo en los cuales se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1° de enero 2015.





## METODOLOGÍA

- Solicitud de información a la Licda. Maureen Cantillano López, jefe a. i de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Revisión y análisis de informes de revisión de nóminas salariales.
- Revisión y análisis de expedientes de personal de funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y Registros Médicos y Estadísticas en Salud.
- Entrevista escrita a los siguientes funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl:
  - Licda. Maureen Cantillano López, Jefe a.i.
  - Adrián Lobo Villalobos.
  - Jaqueline Arias Mena.
  - Seidy Vega Camacho.
  - Vanessa León Garita.
  - Warnes Ramírez Sánchez.
  - Alonso Garro González.
  - Wendolyn Mora Quirós.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario de la CCSS.
- Normativa de Relaciones Laborales de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Circular DAGP-767-2011, referente a “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS.
- Protocolo de control de calidad de la Nómina Salarial.

## ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR

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

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen*



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

*injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios (...)*

## ANTECEDENTES

Esta Auditoría recibió la denuncia anónima DE-054-2019, referentes a aspectos relacionados con la gestión de recursos humanos en el Hospital San Vicente de Paúl, la cual refiere entre otros aspectos inconformidad con la gestión de la Jefatura, pago de tiempo extraordinario y revisión de planillas; por su parte, se consideró también la denuncia DE-114-2019, referente a la ejecución de labores en que presuntamente no corresponden al perfil de puesto.

Al respecto, sobre estos temas se han emitido por parte de este Órgano de Fiscalización, los siguientes productos, a partir de la planificación realizada y la atención de otros documentos o denuncias recibidos en su oportunidad:

- Informe AGO-228-2017, "Auditoría de carácter especial relacionada con procedimientos de contratación administrativa, recursos humanos y uso de materiales y activos en el Área de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vicente de Paúl".
- Oficio AD-AGO-8193-2018, "Oficio de Advertencia referente a la asignación de funciones y ubicación del Lic. Orlando Arce Carvajal de la Oficina de gestión de Recursos Humanos en el Hospital San Vicente de Paúl.
- AC-AGORA-10347-2018, "Auditoría de carácter especial, actividad de cumplimiento sobre requisitos de los conductores de vehículos institucionales en el Hospital San Vicente de Paúl.
- Informe AGO-011-2019, "Auditoría de carácter especial referente a las labores asignadas a dos funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl".
- Resolución de caso RC-045-2019, referente a la gestión de recursos humanos del Hospital San Vicente de Paúl.

Por lo anterior, se abordan en el presente estudio los aspectos que no se consideraron en los productos citados anteriormente.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE EL ESTADO DE LA REVISIÓN DE LA NÓMINA SALARIAL

Se determinó mediante certificación 1121 del 18 de agosto del 2019, suscrita por La Licda. Maureen Cantillano López, jefe a. i. de la Unidad Gestión de Recursos Humanos del hospital San Vicente de Paúl, que a esa fecha la última planilla salarial en proceso de revisión corresponde a la segunda catorcena de agosto 2016.



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

En Supervisión Técnica realizada por la Sub Área de Evaluación y Control de Nómina, comunicada mediante oficio DRIPSSCN-1286-2019 del 23 de octubre 2019, por el Lic. Esteban Arguedas Ruiz Jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Central Norte, a la Licda. Maureen Cantillano López, jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se informó que el cumplimiento del control de calidad de la Nómina Salarial 2017, el hospital San Vicente de Paúl fue de un 0,00%. Lo anterior evidencia el retraso en el proceso de revisión de la nómina salarial por parte de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de ese Hospital, supervisión que contempló la revisión del período de setiembre 2016 a octubre de 2019.

La Ley General de Control Interno, establece en el artículo 8, los objetivos del sistema de control interno, según se detalla a continuación:

- “a. Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- (...)*
- c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.*

El Manual de Organización de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, dentro de sus competencias técnicas, establece:

*“Es responsable de desarrollar las acciones necesarias para controlar y evaluar las nóminas salariales elaboradas por las diversas Unidades de Gestión de Recursos Humanos, a efecto de verificar la aplicación de los movimientos y acciones de personal que afectan el sistema retributivo institucional”.*

La Dirección de Administración y Gestión de Personal dispuso, mediante el oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, lo siguiente:

*“En cumplimiento de la legislación vigente y con la finalidad de garantizar el pago correcto de los salarios en el nivel local, se establece a partir de la presente disposición, la obligatoriedad para las Oficinas de Recursos Humanos del uso y aplicación del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial", así como la emisión del "Informe de Revisión" de acuerdo con lo instruido por la Subárea de Control y Evaluación de Nómina”.*

El protocolo para el control de calidad de la nómina salarial ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social establece dentro de sus objetivos:

**“OBJETIVO GENERAL**

*Aplicar control de calidad a la nómina salarial en cada unidad ejecutora, con base en los documentos de personal tramitados, verificando que los componentes que conforman el salario de los trabajadores se apliquen en forma correcta en la nómina salarial”.*



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

Además, el citado protocolo establece acerca de la responsabilidad de aplicación:

*“VI. Responsabilidad en la aplicación del control de la nómina salarial.*

*Las Circulares DAGP-1560-2011 y DAGP-0316-2014, emitidas por la Dirección de Administración y Gestión de Personal y GM-MDB-43205-13 | GA 28405-13(01-10-2013), emitida por la Gerencia Médica y Gerencia Administrativa, establecen la obligatoriedad de efectuar los procesos de control de calidad de las nóminas salariales por parte de las Oficinas de Recursos Humanos”.*

La Licda. Maureen Cantillano López, jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl, al respecto, mencionó<sup>1</sup>:

*“Con relación al atraso se debe al escaso personal capacitado a nivel institucional para realizar esta tarea y a los tiempos que requiere la revisión de una nómina salarial, los cuales equivalen a 30 días hábiles (Jornada completa para un total de 264 horas efectivas) para una nómina que contemple pago de recargo nocturno, tiempo extraordinario y Guardias Médicas (comúnmente es la primera catorcena de pago de cada mes, en caso de tres pagos es la segunda catorcena) y 20 días hábiles (Jornada completa 176 horas efectivas) para una catorcena que no lleve pagos extraordinarios. Cabe señalar que estos tiempos no se encuentran actualizados por parte del nivel central y dependerá de la magnitud de la nómina salarial para extenderse o acortarse los plazos.*

*En la actualidad tenemos al Lic. Adrián Lobo Villalobos, destacado en esta Sub área de Control y Evaluación de la Nómina, que ya fue abordado por ustedes en entrevista, quién tiene la función de Encargado tanto en tiempo ordinario como extraordinario, además de otras labores asignadas por la suscrita. Aunado al Lic. Villalobos se cuenta con dos funcionarios que realizan esta revisión en tiempo extraordinario, tal y cómo se señaló en el informe solicitado por ustedes.*

*Se ha realizado el ofrecimiento tanto a nivel de local como a nivel externo para encontrar personal que quiera hacer tiempo extraordinario y que cuente con la expertise (SIC) para la revisión de planilla y de ahí fue que se captó a estos dos funcionarios que vienen del Hospital de Alajuela y Hospital México”.*

Además, el Lic. Adrián Lobo Villalobos, encargado del control y evaluación de la nómina salarial de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de ese mismo hospital manifestó<sup>2</sup> que:

*“Este atraso data de años atrás, y con el incremento de las labores y funciones se ha ido acumulando, además, la complejidad de revisión que amerita tiempo y personal con conocimiento y experiencia”.*

<sup>1</sup> Entrevista efectuada el 19 de noviembre de 2019.

<sup>2</sup> Entrevista escrita el 18-10-2019.



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

La revisión de la planilla salarial se realiza para verificar que los pagos o deducciones generados a partir de los documentos de personal, se apliquen en forma correcta en la nómina salarial y detectar las inconsistencias que se presenten, con el fin de realizar oportunamente los ajustes correspondientes, en este proceso actualmente participan 4 funcionarios y los ajustes a la planilla los deben realizar los digitadores o tramitadores con diligencia.

La falta de oportunidad en la revisión de la nómina salarial propicia el no detectar errores en los pagos ejecutados por conceptos salariales, ocasionando que no se garantice la calidad, exactitud, pertinencia y legalidad de cada uno de esos pagos.

## 1.2 Sobre la cantidad de inconsistencias detectadas en la revisión de nómina

Se evidenció mediante los informes de revisión de nómina salarial, la identificación de un total de 1.019 inconsistencias (136 Digitación y 883 Tramitología), según detalle expuesto en el siguiente cuadro, en el que se observa un aumento gradual en la incidencia de inconsistencias.

**CUADRO 1**  
**Inconsistencias obtenidas en la revisión de la nómina salarial**  
**Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Hospital San Vicente de Paúl**  
**2014-2015**

Informe de planilla	Cantidad de inconsistencias en digitación	Cantidad de inconsistencias en tramitología
28/11/2014	10	47
26/12/2014	11	31
06/03/2015	03	53
03/04/2015	21	117
17/04/2015	13	86
15/05/2015	17	56
10/07/2015	08	103
21/08/2015	06	35
04/09/2015	15	197
13/11/2015	20	77
11/12/2015	12	81
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>883</b>

Fuente: Informe de revisión de la nómina salarial.

La Ley General de Control Interno, establece acerca del sistema de control interno en el artículo 8, lo siguiente:

*“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:*

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.”*

ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 7 de 23

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



*“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

El protocolo para el control de calidad de la nómina salarial ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social establece dentro de sus objetivos lo siguiente:

*“OBJETIVOS ESPECIFICOS*

- *Garantizar el pago correcto de los salarios mediante mecanismos eficientes de control.*
- *Verificar que los pagos, rebajos o deducciones, generados según los documentos de personal se apliquen en forma correcta en la nómina salarial”.*

La Licda. Maureen Cantillano López, jefe de la Unida de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl, al respecto, mencionó<sup>3</sup>:

*“En primer lugar implementó desde marzo del presente año, la revisión el cierre de recursos humanos, donde se incluyen todas las actividades que realizan los funcionarios que genere un pago o rebajo de salarios al trabajador, se han realizado retroalimentación y capacitación de funcionarios para mejorar los procesos, estos aspectos han ocasionado una disminución en la cantidad de errores que se generan de las actividades que realizan los funcionarios, sin embargo esto requiere ser continuo y se valorará modificar la metodología para capacitar al personal”.*

La Licda. Vanessa León Garita, funcionaria de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, encargada de seguimiento al proceso de ajustes de planilla, manifestó<sup>4</sup> que:

*“Mi jefatura me entrega el informe que contiene las inconsistencias detectadas por el encargado de revisión de nómina, a los efectos de solicitar al tramitador responsable la ejecución de acciones para la recuperación de los dineros correspondientes, anterior al presente año, se elaboraba un cuadro con los datos del caso y los tramitadores firmaban el mismo como garantía de haber recibido la información, a inicios de este año la jefatura instruyó laborar un oficio de traslado de los casos para cada funcionario, con un plazo aproximado de 15 días para gestionar dicho trámite,(...)”.*

Esta Auditoría, además procedió a entrevistar 3 funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos que participan en el proceso de digitación o tramites de documentos, quienes manifestaron<sup>5</sup> que:

***“Warner Ramírez Sánchez.***

*A mi criterio existen varios factores que inciden en la presentación de inconsistencias como por ejemplo la rotación de escritorios, funciones, la complejidad de la planilla, institucional, proceso de inducción al funcionario nuevo, además, de las actualizaciones que son necesarias para mejorar y evitar la recurrencia del error.*

<sup>3</sup> Entrevista escrita del 29 de octubre del 2019.

<sup>4</sup> Entrevista escrita del 30 de octubre del 2019.

<sup>5</sup> Entrevista escrita 15 de noviembre del 2019.



**Seidy Vega Camacho.**

*Considero que las inconsistencias en estos trámites se originan principalmente por el exceso de trabajo que genera que se originen estos errores, además, es importante actualización de procedimientos en los tipos de trámites (incapacidades, tiempo extraordinario, acciones de personal, permisos).*

**Jacqueline Arias Mena.**

*Entre los factores que considero inciden están el volumen de trabajo, tiempo invertido en solucionar errores del servicio, falta de capacitación de los servicios, complejidad de la planilla y en las verdaderas necesidades de capacitación de nosotros los tramitadores, entre otros”.*

La ausencia de mecanismos de control y supervisión aplicados por la Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos para garantizar la fiabilidad de los pagos realizados a los funcionarios del centro médico, han sido insuficientes, en virtud de que se observaron debilidades en el proceso. Lo anterior, aunado a que se efectúa un proceso de verificación periódica de las funciones que realiza cada funcionario.

Las inconsistencias en el proceso de digitación o tramitación propician un reproceso en las funciones diarias, así como el retraso en la recuperación y pago de los dineros cancelados de manera incorrecta.

**2. SOBRE LOS ATRASOS EN LA RECUPERACIÓN Y PAGO DE SALARIOS**

Se evidenció la existencia de 19 informes originados de la revisión de la nómina salarial que se encontraban pendientes de los respectivos ajustes de planillas, estos informes fueron entregados por el Lic. Adrián Lobo Villalobos, encargado de control y evaluación de nómina salarial a la jefatura.

Es importante indicar que, a partir de la fecha de la nómina salarial y la entrega del informe de revisión a la jefatura han transcurrido aproximadamente de 17 a 25 meses, según se detalla a continuación:

**CUADRO 2**  
**INFORMES DE REVISIÓN NÓMINAS ENTREGADOS A LA JEFATURA DE LA UNIDAD GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**  
**12 de noviembre, 2019**

Fecha de Planilla	Nº de Informe	Fecha de recibido Jefatura	Meses transcurridos
06/02/2015	OGRH-1131-2016	12/09/2016	19
06/03/2015	OGRH-1132-2016	12/09/2016	18
20/03/2015	OGRH-0734-2016	27/06/2016	18
03/04/2015	OGRH-1364-2016	03/11/2016	19
17/04/2015	OGRH-1219-2016	03/10/2016	20
01/05/2015	OGRH-1537-2016	06/12/2016	19
15/05/2015	OGRH-1670-2016	29/12/2016	19
29/05/2015	OGRH-0123-2017	03/02/2017	21
12/06/2015	OGRH-0664-2017	07/06/2017	24



Fecha de Planilla	Nº de Informe	Fecha de recibido Jefatura	Meses transcurridos
26/06/2015	OGRH-1543-2016	13/12/2016	17
10/07/2015	OGRH-0476-2017	25/04/2017	21
07/08/2015	OGRH-0767-2017	29/06/2017	22
21/08/2015	OGRH-0768-2017	29/06/2017	22
04/09/2015	OGRH-0879-2017	31/07/2017	22
13/11/2015	OGRH-0996-2017	25/08/2017	21
11/12/2015	OGRH-1621-2017	20/12/2017	24
25/12/2015	OGRH-0014-2018	04/01/2018	25

Fuente: Informe de revisión de nómina salarial

La Ley General de Control interno en el artículo 8, incisos a y b respecto al sistema de control interno, establece:

*“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:*

*“a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*

*b) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.*

Esa misma Ley en el artículo 12 sobre deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno establece que:

*“En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

*a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*

*b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.*

El protocolo para el control de calidad de la nómina salarial ordinaria de la Caja Costarricense de Seguro Social establece dentro de sus objetivos:

**“OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- *Verificar que los pagos, rebajos o deducciones, generados según los documentos de personal se apliquen en forma correcta en la nómina salarial.*
- *Detectar las inconsistencias presentadas en la nómina salarial con el fin de realizar en el menor tiempo los ajustes correspondientes”.*

La situación en análisis se debe a la ausencia de verificación periódica de las labores que realizan los funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos humanos, respecto a la revisión de la nómina y la búsqueda de estrategias efectivas para la revisión oportuna.



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

Lo descrito propicia el debilitamiento del sistema de control interno, al no cumplirse con los lineamientos establecidos para la revisión oportuna, por cuanto han transcurrido más de 15 meses para detectar los casos pagados de manera impropia, y proceder con los respectivos ajustes.

### **3. SOBRE EL CONTROL INTERNO EN LA EJECUCIÓN DE TIEMPO EXTRAORDINARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Se determinó que el sistema de control interno en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl, en lo referente al desarrollo de labores en tiempo extraordinario, requiere ser fortalecido en cuanto a la autorización, supervisión y control, de manera que se garantice razonablemente el uso eficiente de estos recursos durante el desarrollo de este tipo de jornada por parte de los funcionarios del servicio.

Según información recibida por parte del Área Financiero Contable del centro de salud, de enero a julio de 2019, se canceló por concepto de tiempo extraordinario un total de ₡21.100.325.38 (Veintiún millones, cien mil, trescientos veinte cinco colones con 38/100) al personal que labora en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, equivalente a 3.965 horas extras laboradas.

#### **3.1 Sobre la autorización de jornada extraordinaria**

Se evidenció la autorización de tiempo extraordinaria en Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl, para dar continuidad y ampliar las labores que estos funcionarios realizan durante la jornada ordinaria.

El 27 de febrero de 2017, autoridades de la Gerencia Médica, Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, Central Norte, y del hospital San Vicente de Paúl, suscribieron acta de acuerdo sindical con representantes de UNDECA, en la que en el punto 3, se incluyó la autorización transitoria de tiempo extraordinario en el Servicio de Recursos Humanos de ese hospital, de conformidad con la oferta y demanda que se genere, debido al incremento en la planilla de funcionarios y al exceso de trabajo que este está presentando.

En este sentido, se observaron autorizaciones posteriores a este acuerdo, emitidas por parte de la Dirección General de este centro médico, mediante los oficios HSVP-DG-0445-2017 y HSVP-OGRH-0864-2019, las cuales se han constituido en aval para que durante la jornada extraordinaria funcionarios de este servicio se efectúen diferentes trámites como por ejemplo estudios de vacaciones, estudios especiales, acciones, movimientos reporte, entre otros.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el punto 1.1, sobre Sistema de control interno (SCI), establecen que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los*



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

### *objetivos Organizacionales.”*

El Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario de la CCSS, establece en el punto 1.2 sobre las condiciones generales para el pago de tiempo extraordinario lo siguiente:

*“El Jefe de cada Unidad será el responsable de la organización funcional del personal a su cargo, con el propósito de que la Caja no pague sumas de dinero por concepto de horas extra que no se justifiquen. Por regla general, la jornada extraordinaria puede autorizarse para resolver situaciones especiales y excepcionales, no como labor diaria, de allí que, por ser una actividad diferente, se impone el deber de colaboración por parte del trabajador (a). De esta forma, aquel empleado (a) que se comprometa a la realización de tiempo extraordinario, debe acatar tal disposición y cumplir con los horarios establecidos (...), se considera el trabajo extraordinario como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública.*

El Lic. Óscar Montero Sánchez, Director Administrativo Financiero del Hospital San Vicente de Paúl, indicó<sup>6</sup>:

*“(...) considerando la gestión realizada por la Jefatura de RRHH., de este centro hospitalario, al amparo de los acuerdos sindicales en donde se determinó la necesidad de reforzar la oficina de RRHH., en la negociación la autoridad superior acordó con los gremios sindicales apoyar a la Oficina de RRHH., con 4 plazas y hasta hoy solo se han dado 2, situación que genera que hasta ahora se siga autorizando el tiempo extra, aunado al crecimiento de la demanda que ha aumentado en estos tres años a raíz de los proyectos de lista de espera, estudios grupales de enfermería y servicios de apoyo para pago de diferencias económicas, el alto volumen en el trámite de los pagos del personal, los paros y las huelgas que se han presentado lo que hace que los trámites se atrasen y se tenga que acudir al tiempo extra.*

*En cuanto a los estudios de brechas, a raíz de la situación sindical y otros elementos de gestión que se venían presentando, se inició con estudio de cargas de trabajo el que de acuerdo a consulta realizado al funcionario asignado no se logró ejecutar en el 100%; el centro hospitalario ha crecido en especialidades médicas, lo que hace que tenga mucha variación los programas y proyectos para mejorar la atención a los pacientes, que repercute directamente en el trámite que realiza en este caso la OFICINA de recursos Humanos, por lo que, de acuerdo con las horas extras autorizadas a la Oficina de RRHH., el trabajo que se ha ejecutado para mejorar la atención de los pacientes, el impacto positivo en la atención, los montos cancelados para dicha atención y el monto que se ha utilizado en la Oficina de RRHH., en la jornada extraordinaria nos permite justificar los montos pagados mediante esta modalidad, si es razonable que se revise de manera integral la gestión y autorización para mejorar la gestión y cumplir con la normativa, en el entendido de que lo que se ejecuta es para lograr atender la demanda de servicios en el pago de los funcionarios de la planilla hospitalaria. Vamos a revisar con la jefatura de RRHH la gestión y los diferentes elementos que nos*

<sup>6</sup> Correo electrónico el 26 de noviembre del 2019.





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

*ayuden y permitan establecer las necesidades del recurso humano basados en los estudios de los puestos conforme lo establece la norma”.*

La Licda. Maureen Cantillano López, jefe a.i de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl, con respecto a este tema manifestó<sup>7</sup> que:

*“No se dispone de una programación para realizar durante esa jornada, el tiempo extraordinario se ha constituido en una manera de dar una continuidad de trabajo que se realiza en jornada ordinaria, debido al incremento en el exceso de trabajo”.*

La condición anterior, se ha presentado debido a que las acciones realizadas por la Administración Activa no han sido suficientes para efectuar los análisis y estudios técnicos que correspondan a los efectos de que se fortalezcan la oferta de servicios en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de conformidad con la normativa establecida, lo anterior a los efectos de que se autorice el pago de tiempo extraordinario únicamente en casos que se deban resolver situaciones especiales y excepcionales.

Si bien existe una necesidad de satisfacer las necesidades del servicio por medio de la ejecución de labores durante la jornada extraordinaria, esto ha generado que el gasto en este rubro se haya incrementado en los últimos tres años en 16 millones de colones aproximadamente del 2017 con respecto al 2019, además, de que se estaría incumpliendo con el alcance de la norma sobre el tipo de actividad laboral que se debe desarrollar durante esa jornada laboral.

### **3.2 Sobre la Supervisión en le ejecución del tiempo extraordinario**

En la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del hospital San Vicente de Paúl, no se evidenció la existencia de controles efectivos por parte de la jefatura para verificar la realización de las labores realizadas por el personal durante la jornada extraordinaria.

Del análisis efectuado, se evidenció que los funcionarios presentan tres documentos (Marca, oficio y reporte de tiempo extraordinario) para la respectiva justificación de las labores realizadas, no obstante, en esa documentación no se detalla las actividades que fueron desarrolladas durante la jornada extraordinaria ni se evidencia de forma documental la verificación por parte de esa jefatura de la ejecución de esas labores, según se puede observar en los siguientes ejemplos:

- Wendoly Mora Quirós: la formula denominada “Reporte de tiempo extraordinario” de marzo 2019, es confeccionada por la funcionaria y no aporta detalle de las funciones realizadas en tiempo extraordinario, ni se encuentra debidamente firmada.
- Erick De la O Arce: Movimiento de personal 140672-2019 Fórmula “Reporte de Feriados, Tiempo Extraordinario y sumas a rebajar por Horas”, en este reporte el funcionario anota que las labores realizadas son de digitación, estudios y certificaciones no indica cantidad,

<sup>7</sup> Entrevista escrita del 29 de octubre 2019.





servicio o funcionario.

- Alonso Garro González: En la revisión del reporte 90855-2019 de tiempo extraordinario de enero, no se observa firma del supervisor ni se indica cuáles fueron las labores realizadas.
- Warner Ramírez Sánchez: realizó horas extras en enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio 2019; en el reporte de tiempo extraordinario que contiene las marcas biométricas y en la nota de justificación de tiempo extraordinario para cada mes, indica que se realizaron labores de digitación y revisión cruzada; sin embargo, no se observa el detalle de cantidad o tipos de documentos.

La Normativa de Relaciones Laborales en el artículo 35, sobre Tiempo extraordinario, establece:

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

La Licda. Maureen Cantillano López, jefe a.i. de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, con respecto a los informes de supervisión efectuados a las labores de tiempo extraordinario durante primer semestre 2019, informó que<sup>8</sup>:

*“En este ítem es importante indicar que la suscrita no realiza un informe semestral de la supervisión del tiempo extraordinario, sin embargo, les brindo las siguientes observaciones:*

- 1. la(sic) supervisión se evidencia en la cantidad de programas que se han aplicado a nivel del centro para la atención de los usuarios (tales como las plétoras en los servicios de emergencias y medicina interna), lo que genera una gran cantidad de documentos de trámite a esta oficina y que desde el 2017 no es sostenible con el tiempo ordinario y que con el paso de los años ha venido en aumento.*
- 2. La suscrita es quién firma todos los documentos que se generan en esta oficina, por lo que puedo dar fe de este crecimiento en la tramitología de Recursos Humanos...”*

La práctica de no registrar el detalle claro de las labores ejecutadas durante la jornada extraordinaria por parte de los funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, ni de la cantidad de trabajo efectuada, es originada en las insuficientes actividades de control, propias de una supervisión que requiere ser fortalecida.

<sup>8</sup> Oficio HSVP-OGRH-1451-2019, 17 de octubre del 2019



Esa práctica debilita el sistema de control interno, en cuanto a que no existe garantía en el aprovechamiento de tiempo destinado para estas labores, constituyéndose además en una afectación al presupuesto de la Unidad, sin que se justifique adecuadamente el uso de esos recursos.

### 3.3 Sobre la ejecución de tiempo extraordinario en el tercer turno

Se evidenció que el personal de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos realizó tiempo extraordinario en el tercer turno, en el cual el costo es mayor, sin que exista evidencia de la razonabilidad de esta programación.

A continuación, se resume la cantidad de horas reportadas en el tercer turno por estos funcionarios durante el primer semestre de 2019 según los “Reportes de Feriados, trabajo extraordinario y sumas a rebajar por horas”:

**CUADRO 3**  
**FUNCIONARIOS CON TIEMPO EXTRAORDINARIO EN EL TERCER TURNO**  
**UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**  
**ENERO A JUNIO-2019**

Funcionario	Mes del reporte	Número de Reporte
Trejos Hernández Grace	Marzo-2019	191994-2019
Arias Mena Jaqueline	Enero-2019	114477-2019
	Febrero-2019	230151-2019
Alizaga Bolaños Jonathan	Mayo-2019	385174-2019
Ramírez Sánchez Warnes	Junio-2019	425319-2019
Mora Quirós Wendolyn Tatiana	Abril-2019	387984-2019
	Marzo-2019	214082-2019

**Fuente:** Reporte de Feriados, Trabajo Extraordinario y Sumas a Rebajar por Horas, suministrados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl.

La Ley 8292- Ley General de Control Interno, establece en el artículo 10, sobre la responsabilidad por el sistema de control interno que:

*“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.”*

Las Normas de control interno para el sector público, emitidas por la Contraloría General de la República, establecen en su apartado 1.2, “Objetivos del Sistema de Control Interno”, inciso c, lo siguiente:

*“Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.”*



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

La Licda. Maureen Cantillano López, jefe ai de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl, con respecto a este tema manifestó<sup>9</sup> que:

*“El motivo por el cual algunos funcionarios realizaban tiempo extraordinario durante el tercer turno se debió ante necesidades personales y a la cantidad de trabajo existente, sin embargo, esta práctica fue eliminada desde hace aproximadamente dos meses, y se ha comunicado en reuniones que no se continúe con este proceder.”*

Por su parte la Licda. Wendolyn Mora Quirós, funcionaria que laboró la mayor cantidad de horas en jornada extraordinaria durante el tercer turno en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl (19 horas con 30 minutos) indicó<sup>10</sup> que:

*“El tiempo extraordinario realizado durante esos meses se realizó según mi disponibilidad debido a tengo responsabilidades con mis hijos debido a que cuento con custodia compartida, sin embargo, posteriormente en fechas que no preciso la Licda. Maureen Cantillano jefe ai de la Oficina de Recursos Humanos, me solicitó no continuar realizando tiempo extraordinario en el tercer turno.”*

Esta condición ha sido generada debido a que la Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos no ha implementado mecanismos de control y supervisión para la asignación de este tiempo en apego a la normativa, así como también esto se originó para satisfacer intereses individuales de algunos funcionarios.

Esta situación implica, además, que las acciones realizadas hasta el momento no estén dirigidas al fortalecimiento del sistema de control interno, omitiendo establecer e implementar mecanismos de control para asegurar que el patrimonio de la Institución, en lo referente a que los recursos destinados para la cancelación de tiempo extraordinario, sea utilizado razonablemente.

#### **4. SOBRE LA OPORTUNIDAD EN LOS TRÁMITES PARA EL CAMBIO DE PERFIL OCUPACIONAL DE PLAZAS EN REDES**

Se determinó que a pesar de que el Servicio Registros Médicos y Estadísticas en Salud del Hospital San Vicente de Paúl, ha considerado necesario solicitar cambios de perfil, no ha sido diligente en la implementación de acciones para brindar seguimiento y continuar con los trámites.

Lo anterior, por cuanto se evidenció que en 2015 se inició con un trámite de solicitud de cambio de perfil de las plazas 39288 de Oficinista 1 y 5398, 44545 y 44544 de mensajero, sin que se observe seguimiento a este proceso, el cual en caso de proceder y ser técnicamente viable, podría impactar la gestión del servicio.

<sup>9</sup> Entrevista escrita del 29-10-2019.

<sup>10</sup> Entrevista escrita del 28-10-2019.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo IV, punto 4.1 sobre Actividades de Control establece que:

*“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 Licda. Georgina González Núñez, jefe del Servicio de Registros Médicos y Estadísticas en Salud del Hospital San Vicente de Paúl, manifestó<sup>11</sup> que:

*“(...) en el 2010 por el cambio hacia las nuevas instalaciones del hospital, se incrementó la cantidad de especialidades y médicos especialistas, lo que originó la necesidad de mayor cantidad de personal de REDES, por lo que efectivamente existen plazas de oficinistas, mensajeros, guardas, haciendo funciones de Asistentes de Registros Médicos”*

*“Si hay solicitudes de estudio presentadas, las cuales se han remitido a Recursos Humanos, y en la mayoría de los casos no han sido factible lograr las recalificaciones, por causa de algunos aspectos técnicos que deben cumplirse para poder lograr la recalificación. (...)”*

Es importante indicar que si bien se ha evidenciado que la Jefatura de REDES, ha realizado gestiones ante la Dirección General y la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de este hospital tal y como se evidencian en diferentes oficios<sup>12</sup>, se ha incumplido con los requerimientos que deben disponer para este tipo de solicitudes, como por ejemplo, la ampliación de la justificación por parte de la Jefatura de REDES, se presentan diferencias entre las tareas de los procesos que realizan los funcionarios, desactualización de las certificaciones de contenido presupuestario, entre otros, los cuales fueron expuestos por parte de la Dirección de Red Integrada para la Prestación de los Servicios de Salud, Central Norte, mediante el oficio DRSSCN-1-393-2019 del 12 de junio del 2019, como parte de la revisión que esa instancia regional efectúa.

Lo descrito afecta el ambiente de control, por cuanto no se ejecutan acciones de forma diligente para realizar el trámite de esta solicitud que, según criterio del servicio, debería impactar la gestión, limitando la eficacia en el proceso de valoración que deben realizar las instancias técnicas correspondientes.

## 5. SOBRE LABORES REALIZADAS POR UNA FUNCIONARIA DEL SERVICIO DE REDES

Se determinó que la funcionaria Karen Salas Alfaro, nombrada en la plaza 45537 de Asistente Técnica en Redes código 1406, realiza funciones que difieren con las establecidas para este perfil en el Manual

<sup>11</sup> Entrevista escrita 16 de octubre del 2019.

<sup>12</sup> HSVP-RM-0097-2016 del 14 de abril del 2016, HSVP-RM-0542-2015 del 07 de diciembre del 2015, HSVP-RM-0532-2015 del 24 de noviembre del 2015, HSVP-RM-0373-2015 del 17 de setiembre del 2015,





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

Descriptivo de Puestos, en este sentido las labores realizadas por esta funcionaria están relacionadas principalmente con la ejecución de trámites de recursos humanos, recibo de correspondencia, entre otras en apoyo a la jefatura de REDES.

La Dirección de Administración y Gestión de Personal, ha definido a través del Manual Descriptivo de Puestos las funciones según la categoría y perfil del puesto, evidenciándose diferencias entre las actividades definidas según el perfil de la plaza y las que realiza actualmente la funcionaria Salas Alfaro, según se observa en el siguiente cuadro:

**CUADRO 4**  
**COMPARACIÓN DE FUNCIONES, KARLA SALAS ALFARO**  
**SERVICIO DE REDES, HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**  
**NOVIEMBRE 2019**

Plaza	Actividades Manual Descriptivo de Puestos	Funciones realizadas
Asistente Técnica en Redes código 1402.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar a las personas que solicitan inscripción formal al establecimiento de salud.</li> <li>-Admitir a los pacientes del establecimiento de salud a los servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización y brindarles la orientación necesaria.</li> <li>-Realizar la apertura, completar y anexar en cada atención, los documentos pertinentes y comprobar que el paciente cuenta con los derechos requeridos.</li> <li>-Comunicar a los diferentes servicios que así lo requieran, la admisión de pacientes a hospitalización.</li> <li>-Recibir y custodiar los haberes personales de los pacientes que se hospitalizan (no incluye valores).</li> <li>-Archivar y desarchivar los expedientes y demás documentos derivados de la atención en salud.</li> <li>-Participar de la depuración, custodia y conservación de los archivos y los expedientes de salud.</li> <li>-Participar de la gestión integral del expediente de salud y otros documentos requeridos para la atención de los pacientes.</li> <li>-Preparar los expedientes de salud para la atención de los pacientes y traslado a los respectivos servicios del establecimiento.</li> <li>-Identificar con los datos del paciente las prescripciones médicas, las notificaciones obligatorias, los certificados de nacimiento y defunción, entre otros.</li> <li>-Realizar la compaginación, depuración y complementación de datos y formularios en los expedientes de salud.</li> <li>-Recolectar, transcribir y procesar datos derivados de la atención de los usuarios y de la función a su cargo.</li> <li>-Asegurar la existencia de formularios requeridos para el ejercicio oportuno de su custodia.</li> <li>-Llevar el registro y control del movimiento diario de pacientes hospitalizados.</li> <li>-Cumplir con la aplicación de las normas y disposiciones que rigen las diferentes actividades que desarrolla.</li> <li>-Otras tareas afines al cargo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trámites de Recursos Humanos.</li> <li>-Transcripción de oficios para enviar por parte de Jefatura.</li> <li>-Recibo de correspondencia,</li> <li>-Recepción de solicitudes por parte del OIJ y elaboración de certificaciones</li> <li>-Apoyo a jefatura para programación de sustituciones.</li> <li>-Confeción pedidos mensuales de suministros de oficina y papelería para Jefatura.</li> <li>-Otras labores en apoyo a la jefatura</li> </ul>

Fuente: Manual Descriptivo de Puestos y Entrevista escrita.

Como se observa en el cuadro anterior, las funciones del Asistente Técnica en Redes son orientadas a labores técnicas de cierta complejidad y difieren de las que esta funcionaria realiza actualmente.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I, punto 1.2. sobre los Objetivos del Sistema de Control Interno establece que:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:  
(...) a) Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo (...)  
c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales (...).”*

La Licda. Georgina González Núñez, jefe del Servicio de Registros Médicos y Estadísticas en Salud del Hospital San Vicente de Paúl, sobre las razones por las cuales la señora Karen Salas Alfaro realiza funciones diferentes a las definidas en el perfil de la plaza de Asistente Técnica en REDES, manifestó<sup>13</sup> que:

*“La razón, se debió a que al momento de asumir la jefatura de REDES la condición del puesto ya estaba establecida desde antes, por lo que en ese momento se decidió continuar con esa condición y no se procedió a realizar el análisis y los cambios”*

Por su parte, la Sra. Karen Salas Alfaro, funcionaria de REDES del hospital San Vicente de Paúl, indicó que:

*“Soy Asistente Técnica de REDES, desde 2011, sin embargo, a partir del 24 de julio del 2017, variaron la función las cuales que actualmente realizo (...)*

*Actualmente efectúo funciones relacionadas con trámites de Recursos Humanos, transcripción de oficios para enviar por parte de Jefatura, recibo de correspondencia, recepción de solicitudes por parte del OIJ y elaboración de certificaciones, apoyo a jefatura para programación de sustituciones, confección pedidos mensuales de suministros de oficina y papelería para Jefatura, y otras labores en apoyo a la jefatura”.*

Esta Auditoría tuvo conocimiento que, ante la solicitud de apoyo para realizar trámites de recursos humanos y certificaciones efectuada por la Jefatura de REDES<sup>14</sup> ante el Dr. Mario Ruiz Cubillo, en ese momento Director General del centro médico, este último le comunicó<sup>15</sup> que esa Jefatura solicitar la creación de la plaza para brindar el apoyo requerido, gestión acerca de la cual no se aportó evidencia.

La asignación de labores en el Área de Registros Médicos y Estadísticas de Salud por parte de las autoridades responsables del proceso ha ocasionado que la plaza 45537, no esté utilizándose de manera exclusiva en las funciones sustantivas para las cuales se creó, dedicando parte de este recurso al

<sup>13</sup> Entrevista escrita 16 de octubre del 2019.

<sup>14</sup> Oficio HSVP-REDES-062-18 del 25 de octubre del 2018.

<sup>15</sup> HSVP-DG-2076-18 del 09 de noviembre del 2018.



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

desarrollo de labores administrativas. En este sentido, no se evidencian gestiones concretas para solventar esta situación o necesidad existente en el servicio.

Lo descrito afecta el ambiente de control y podría propiciar inconformidad en los funcionarios y generar riesgos para el clima laboral y el funcionamiento del servicio.

## CONCLUSIÓN

La Unidad de Gestión de Recursos Humanos se encarga de tramitar y asesorar los procesos relacionados con el pago de salarios de los funcionarios del hospital, y para ello, es necesario el fortalecimiento del sistema de control interno en cuanto al control, seguimiento, y supervisión de las actividades desarrolladas durante la jornada de pago extraordinaria.

En concordancia con lo anterior, se considera que, las estrategias empleadas por esa Oficina para la revisión y actualización de la nómina salarial requieren ser fortalecidas, dado que los mismos no han garantizado su efectividad para detectar inconsistencias en el proceso de pago, situación relevante, dado que existen informes de la revisión de nómina salarial que reflejan inconsistencias en el proceso de digitación y tramitología de pago de salarios y el atraso en la aplicación de los ajustes salariales.

Al respecto, se concluye que es pertinente analizar por parte de las autoridades competentes, los criterios que han sido considerados para continuar la autorización de tiempo extraordinario al personal de esa oficina, ante el incremento de la demanda de trámites, en procura de evitar que se constituya en una situación permanente.

Lo anterior considerando también, que el pago de horas mediante la modalidad de tiempo extraordinario de funcionarios administrativos durante el tercer turno, no se ajusta a la normativa que regula esta actividad y genera gastos adicionales en los recursos asignados.

Por otra parte, se concluye que el Área de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, no ha sido consecuente en el abordaje y gestión de los trámites que esa unidad considera pertinentes de análisis, en lo referente a solicitud de cambio de perfil ocupacional y funciones.

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. PRISCILA BALMACEDA CHAVES, DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Solicitar a las Jefaturas de Registros Médicos y Estadísticas en Salud y de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, efectuar un análisis conjunto acerca de la concordancia de las labores ejecutadas por la funcionaria que ocupa la plaza código 45537 de perfil Asistente Técnica en Redes, con el fin de garantizar que sus actividades se ajusten de conformidad con la normativa institucional, para la cual esa Dirección General será responsable de coordinar, instruir y supervisar



lo correspondiente, lo anterior de conformidad con el hallazgo 5, relacionado con las funciones desarrolladas por una Asistente Técnica en Redes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar el análisis solicitado y la evidencia de las decisiones y acciones realizadas para definir según criterio técnico, las labores que debe ejecutar esa funcionaria de conformidad con el perfil del puesto y lo resuelto por esa Dirección.

**Plazo: 6 meses a partir del recibo del presente informe.**

2. Instruir a la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas de Salud, para que, con la asesoría técnica de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de ese centro médico, considerando las sugerencias realizadas mediante el oficio DRSSCN-1-393-2019 por la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, Central Norte, se revise y efectúe correctamente el trámite de solicitud de cambio de los perfiles ocupacionales de las plazas 39288, 5398, 44545 y 44544, con el fin de que el proceso requerido para la correspondiente valoración de las instancias competentes, se efectúe de manera efectiva, de conformidad con lo indicado en el hallazgo 4, referente a la oportunidad en el trámite de solicitud de cambio de perfil.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar evidencia de lo actuado para cumplir con los requisitos formales del proceso.

**Plazo 6 meses a partir del recibo de este informe.**

3. Valorar en conjunto con la Dirección Administrativa Financiera, la procedencia de dar continuidad a la autorización para que el personal de recursos humanos de este hospital efectúe tiempo extraordinario para realizar tramitología propia de sus actividades, lo anterior considerando el Acta de acuerdo temporal firmada entre las autoridades institucionales y representantes de UNDECA el 27 de febrero del 2017.

Para acreditar el cumplimiento esta recomendación se deberá aportar evidencia de la valoración efectuada y lo resuelto acerca de la autorización de pago de esta jornada laboral, según lo descrito en el hallazgo 3.1, referente a la autorización de tiempo extraordinario.

**Plazo 6 meses a partir del recibo de este informe.**

**AL MÁSTER ÓSCAR MONTERO SANCHEZ, EN CALIDAD DE DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. Establecer en coordinación con la Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos un plan de acción para revisión de la nómina salarial, con el propósito de que se establezcan los parámetros a seguir con el fin de aplicar el protocolo de control de calidad de la nómina salarial, en el centro médico, abordando los periodos anteriores, de forma tal que dicha revisión se encuentre



actualizada, lo anterior, de conformidad con lo descrito en el hallazgo 1, sobre el retraso en la revisión de la nómina salarial.

En el plan se deberá contemplar aspectos de organización, costos y planteamiento de cronogramas de abordaje de acuerdo con la capacidad instalada del departamento de recursos humanos.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación deberán aportar el plan de abordaje establecido y evidencia de su implementación.

**Plazo 6 meses a partir de recibido este informe.**

5. Garantizar que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, efectúe las siguientes acciones:
  - a) Coordinar la realización de actividades de capacitación al personal de esa unidad, acerca de la aplicación del protocolo de control de calidad de la nómina salarial y el uso del sistema de información creado para tal fin, según lo descrito en el hallazgo 1.2, sobre las inconsistencias detectadas en la revisión de nómina.
  - b) Elaborar un instrumento de revisión periódica que permita detectar y corregir oportunamente las inconsistencias detectadas en el proceso de revisión de nómina salarial, de conformidad con lo indicado en el hallazgo 1.2, sobre las inconsistencias detectadas en la revisión de nómina.
  - c) Implementar un plan de acción para priorizar la atención de los casos consignados en los informes de la revisión nómina salarial que se encuentran en posible prescripción de la recuperación de los dineros cancelados de más, según el hallazgo 2, acerca de atrasos en la recuperación y pago de salarios.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse evidencia de las coordinación y realización de capacitaciones (inciso a) y del establecimiento del instrumento indicado en el apartado b). Por su parte, en relación con la atención del inciso c) se requiere aportar el plan de acción solicitado debidamente implementado.

**Plazo 6 meses a partir de recibido este informe.**

**A LA LICDA. MAUREEN CANTILLANO LÓPEZ, EN CALIDAD DE JEFATURA A.I DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

6. Establecer los controles necesarios para el cumplimiento de las labores en la jornada extraordinaria del personal de ese servicio, las cuales deben desarrollarse en concordancia con la normativa vigente en la Institución sobre el trámite y pago de la jornada extraordinaria. En especial para el cumplimiento de los siguientes aspectos:
  - a) Garantizar que las programaciones de tiempo extraordinario efectuadas por los funcionarios



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

de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos obedezcan a una programación establecida por esa Jefatura, se efectúen en el horario que requiere la Institución, prevaleciendo las necesidades del usuario. Lo anterior por cuanto se evidenció que se efectuó trabajo extraordinario en días y período que representan un costo mayor para la Institución, según el hallazgo 3.3, relacionado con la ejecución de tiempo extraordinario en el tercer turno.

- b) Ejecutar las acciones de control correspondientes para que, en la justificación de labores en jornada extraordinaria se detalle de manera precisa las actividades realizadas por cada funcionario, como por ejemplo cantidad de estudios especiales, nombre de funcionarios a los cuales se les realizó estudio, entre otros, lo anterior, a partir de lo descrito en el hallazgo 3.2, referente a la supervisión en la ejecución del tiempo extraordinario.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse en el inciso a) evidencia de la programación de tiempo extraordinario que contemple los aspectos referidos por esta Auditoría; en cuanto al punto b) deberá presentarse evidencia las actividades de control relacionadas con la justificación precisa de las labores desarrolladas.

**Plazo 6 meses posterior al recibido de este 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 25 de febrero del 2020 con la Dra. Priscila Balmaceda Chaves, Directora General, Máster Oscar Montero Sánchez, Director Administrativo Financiero y la Licda. Maureen Cantillano López, jefe a.i. Unidad Gestión de Recursos Humanos, todos funcionarios del hospital San Vicente de Paúl, quienes manifestaron estar de acuerdo con las recomendaciones y los plazos establecidos para el respectivo cumplimiento.

#### **AREA GESTIÓN OPERATIVA**

Lic. Odir Matarrita Sánchez  
**ASISTENTE AUDITORÍA**

Licda. Maritza Álvarez Núñez  
**ASISTENTE AUDITORÍA**

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas  
**JEFE SUB ÁREA**

MASR/OMS/MAN/ams