



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

AGO-236-2016
20-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la gestión realizada en las áreas de tecnologías de información y comunicaciones, control de activos y transportes del Área de Salud Alajuela Central, U.E. 2281.

Los resultados de la evaluación evidencian que las actividades relacionadas con los citados aspectos administrativos presentan oportunidades de mejora en cuanto a la administración y seguridad de la información (inmersa en el equipo informático institucional), al observarse en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la habilitación de 22 accesos al sistema de Planilla Salarial, sin que exista la debida autorización.

Al respecto, debemos recordar que en dicho sistema, la institución tramita el 70 % de las erogaciones vinculadas con el pago de salarios a los funcionarios, por lo que el control de la información (que y quién la ingresa) debe ser riguroso, máxime que mes a mes el Área de Salud cancela una planilla salarial que asciende a ₡70.000.000,00 (setenta millones de colones).

Con respecto a los activos asignados al Área de Salud, la Administración debe efectuar una revisión constante del nivel de antigüedad, uso, pérdida y obsolescencia del equipo existente, con el fin de asegurar en la prestación de los servicios de salud, así como la continuidad de las operaciones, mediante una oportuna sustitución del equipo.

También un seguimiento puntual de los pagos efectuados a la Cruz Roja Costarricense por traslado de pacientes, a fin de evitar gastos excesivos en la asignación del presupuesto.

En virtud de lo expuesto, este órgano de control institucional ha formulado una serie de recomendaciones tendentes a corregir las debilidades detectadas; de ahí la importancia de que se adopten las medidas que correspondan para que las mismas sean atendidas en tiempo y forma.



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

AGO-236-2016
20-12-2016

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA EN LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, CONTROL DE ACTIVOS Y TRANSPORTES DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA CENTRAL, U.E. 2281

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE, U.E. 2299

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los procesos realizados en las áreas de tecnologías de información y comunicaciones, control de activos y transportes del Área de Salud Alajuela Central.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la gestión realizada en materia de tecnologías de información y comunicaciones en las labores médico-administrativas, así como la plataforma tecnológica disponible.
- Verificar el control, uso y estado de los bienes institucionales asignados.
- Evaluar el comportamiento del gasto en los pagos realizados a la Cruz Roja Costarricense.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de la gestión administrativa realizada por las autoridades del Área de Salud Alajuela Central, en el período comprendido entre el 1° de enero de 2015 y el 30 de junio de 2016.

Sobre las tecnologías de información y comunicaciones del centro de salud se revisaron el acceso y seguridad del sistema de planillas, los registros relacionados con el mantenimiento del equipo informático y el Directorio Activo (grupo de usuarios y computadoras enlazadas en red a nivel institucional), período del 1° de enero de 2015 y el 30 de junio de 2016.

En cuanto al control de activos se realizó un inventario selectivo para analizar el valor en libros y la verificación física de los bienes muebles, período del 1° de enero de 2015 y el 30 de junio de 2016.



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

Adicionalmente, en cuanto al transporte se analizó el comportamiento presupuestario y los pagos efectuados a la Cruz Roja Costarricense.

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

METODOLOGÍA

- Análisis del acceso y seguridad del sistema de planillas.
- Revisión de los registros del mantenimiento del equipo informático.
- Revisión del Directorio Activo (grupo de usuarios y computadoras enlazadas en red a nivel institucional).
- Toma física de inventario selectivo de activos.
- Solicitud y revisión de las facturas de pago por concepto de servicios brindados por la Cruz Roja Costarricense.
- Solicitud de información y entrevistas a los siguientes funcionarios:
 - ✓ M. Sc. Yahaira Chaves Vásquez, Administradora.
 - ✓ Ing. José Junger Cambronero Sánchez, Encargado del Centro de Gestión Informática.
 - ✓ Licda. Andrea Prendas Benavides, Encargada de Presupuesto.
 - ✓ Licda. Ana Luisa Víquez Oviedo, Encargada de Contratación Administrativa.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N° 8292, Gaceta 169 del 4 de setiembre 2002.
- Manual de Usuario del módulo de control, salidas de activos a mantenimiento preventivo, correctivo o mejorativo del Sistema Contable de Bienes Muebles, mayo 2015.
- Manual sobre Normas Técnicas de Control Interno Relativas a los Sistemas de Información Computadorizados, junio 2007.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009 del 6 de febrero del 2009.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República, 21 de junio, 2007.
- Guía para la Evaluación del Reemplazo sobre Activos de TIC (TIC-INV-002-2011), noviembre 2011.



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

DISPOSICIONES RELATIVAS A 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 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

HALLAZGOS

1. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO INFORMÁTICO

1.1. DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DENOMINADO “PLANUEVA”

Se determinó que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos (conformada por 2 funcionarias), tiene habilitados 2 accesos, de los cuales 2 disponen de una clave genérica denominada “HOLA” para el ingreso al sistema automatizado de planillas denominado “PLANUEVA”.

Asimismo, se evidenció con acceso total al sistema, la Sra. Teresita Morales Sáenz, funcionaria de la Dirección Administración y Gestión de Personal, U.E. 1131, quien se encuentra pensionada por vejez desde el 30 de abril 2016.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la Contraloría General de la República, establecen:

1.4 “La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales”.

1.4.4. “La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información, para ello debe de implementar los mecanismos de control que permitan asegurar la no negación, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de la transferencia o intercambio de información”.



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

La M. Sc. Laura Calvo Herrera, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, relacionado con las contraseñas y usuarios del sistema PLANUEVA, manifestó: "...la clave que siempre se ha manejado y manejan todas las Unidades de Gestión de Recursos Humanos es "HOLA", se harán los trámites necesarios para cambiar la clave a una más segura".

La debilidad detectada por esta Auditoría fue señalada en el informe AO-121-02 del 15 de julio 2002, en el que se recomendó a la Gerencia Administrativa y a la Subgerencia Tecnologías de Información en ese entonces, evaluar las debilidades del "Sistema Automatizado de Planilla de Salarios", con la finalidad de implementar y dotar los mecanismos de control necesarios en la seguridad lógica del sistema, por cuanto la vulnerabilidad señalada corresponde a que el módulo de seguridad se encuentra integrado dentro de la operatividad del aplicativo, lo que conlleva a un potencial riesgo de manipulación y uso indebido de los datos procesados.

La Unidad de Gestión de Recursos Humanos no ha establecido una adecuada supervisión de los usuarios que acceden al "Sistema Automatizado de Planilla de Salarios", mecanismos de control necesarios en la seguridad lógica del sistema.

La ausencia de controles orientados a la administración y seguridad del sistema "PLANUEVA" conlleva a un potencial riesgo de manipulación y uso indebido de los datos por parte de funcionarios no autorizados, principalmente en los casos de contraseñas genéricas que permiten el ingreso a todos los módulos del sistema, a efectos de incluir, modificar y excluir cualquier dato tramitado de forma local.

1.2. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL DIRECTORIO ACTIVO

Se constató que el 87 % (27 de 31) de las cuentas de usuario de red disponibles en el Área de Salud se encuentran sin uso con un período mayor a los 80 días naturales y 4 de éstas desde su solicitud de creación, no han sido usadas por los funcionarios que las requirieron.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el capítulo 1 Normas de Aplicación General, apartado 1.4.5 Control de Acceso, establecen:

"La organización debe proteger la información de accesos no autorizados. Para dicho propósito debe:

- a. Establecer un conjunto de políticas, reglas y procedimientos relacionados con el acceso a la información, al software de base y de aplicación, a las bases de datos y a las terminales y otros recursos de comunicación...



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

f. Implementar el uso y control de medios de autenticación (identificación de usuario, contraseñas y otros medios) que permitan identificar y responsabilizar a quienes utilizan los recursos de TI. Ello debe acompañarse de un procedimiento que contemple la requisición, aprobación, establecimiento, suspensión y desactivación de tales medios de autenticación, así como para su revisión y actualización periódica y tención de usos irregulares (...)

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática señala que en los diversos niveles organizacionales deben:

“...Establecer las acciones requeridas para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, de acuerdo con la normativa vigente, con la finalidad de protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizada, daño o pérdida u otros factores disfuncionales.

Establecer los controles requeridos considerando: el acceso a las instalaciones, la ubicación física segura de los recursos, el ingreso y salida de los equipos, los servicios de mantenimiento, la seguridad del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos, de las comunicaciones inalámbricas y de los riesgos asociados con el ambiente, de acuerdo con la normativa vigente, con la finalidad de asegurar la operación fluida de la gestión y la continuidad de los servicios.

Asignar y controlar los derechos de acceso de los usuarios a los ambiente de desarrollo, mantenimiento y producción, de conformidad con los requerimientos de la organización y las políticas vigentes, con la finalidad de lograr mayor seguridad en la operación de los sistemas y un uso eficiente y eficaz de los recursos disponibles en tecnologías de información(...)

La M. Sc. Yahaira Chaves Vásquez, Administradora, sobre la administración y control del Directorio Activo, señaló:

“Se ha procedido a la creación de cuentas de usuario a gran parte de la población laboral, ya sea para uso de sistemas, EDUS, programas de nivel institucional y otros, se les realiza creación de cuenta, se les entrega usuario y clave y las normas de uso, se les indica que deben estar revisando los correos constantemente y borrándolos a fin de que no les llene el buzón; sin embargo es un tema difícil de controlar. Ahora bien de nivel central nos envían cada cierto tiempo información con usuarios con más de 90 días de no uso, el encargado de cómputo traslada información a las jefaturas para que le indiquemos si debe proceder a eliminarlos o bien si es necesario mantener dichos usuarios. Referente a usuarios sin uso puede ser funcionarios de nuevo ingreso que se les debe crear los mismos para uso del EDUS, sin embargo no siempre están nombrados, o cuando llego la creación del usuario ya habían finalizado su nombramiento, y se encuentran en espera de un nuevo nombramiento”.



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

La situación se origina por cuanto no se realiza en forma periódica el control y administración del Directorio Activo, es decir, no se está verificando oportunamente el cumplimiento de la norma concerniente al establecimiento de procedimientos que aseguren la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información.

La inadecuada gestión de los usuarios de red registrados en el Directorio Activo, genera el riesgo de acceso no autorizado por parte de terceras personas a la red institucional, desfavoreciendo la seguridad en cuanto a los controles de acceso y las normas establecidas en la institución referentes a la seguridad de la información y de los recursos informáticos, así como un uso ineficiente de las herramientas que la CCSS facilita al centro de salud.

1.3. SOBRE EL REGISTRO DEL MANTENIMIENTO ORIENTADO AL EQUIPO INFORMÁTICO

Se determinó que no se dispone de un registro actualizado de los mantenimientos preventivos, correctivos o mejorativos efectuados a cada equipo informático, donde se consigne la descripción del activo, número de placa, valor de registro en libros, cantidad de revisiones, fecha, tipo de mantenimiento, repuestos utilizados y costo..

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) de la Contraloría General de la República, en el numeral 1.4.3 “Seguridad física y ambiental indica la necesidad de contar con un ambiente físico seguro y controlado” establecen que: “d) El debido control de los servicios de mantenimiento”.

Además, en el punto 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI se indica: “a. Adoptar políticas sobre la justificación, autorización y documentación de solicitudes de implementación o mantenimiento de TI...”.

En el punto 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica se indica como necesario:

- “...e. Controlar la ejecución de los trabajos mediante su programación, supervisión y registro (...)
- g. Brindar el soporte requerido a los equipos principales y periféricos”.

La M. Sc. Yahaira Chaves Vásquez, relacionado con el registro del mantenimiento efectuado a los equipos informáticos, indicó:

“Se lleva control de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados con la información de ubicación de los mismos, fecha, responsable y firma del servicio, pero no con todos los demás datos solicitados, se procederá a girar instrucción al encargado de cómputo para instaurar estos controles”.



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

La situación descrita obedece a que la Administración no ha establecido una adecuada supervisión de los controles orientados al mantenimiento y reparaciones efectuadas al equipo informático.

La ausencia de un registro completo y detallado de los mantenimientos realizados al equipo informático, genera pérdida de información de las reparaciones efectuadas y un desconocimiento de los trabajos realizados y del estado en que se encuentra los mismos, elementos claves para la generación de criterios para la sustitución de los equipos y la fundamentación de la declaratoria de baja de esos bienes muebles.

1.4. SOBRE LA EVALUACIÓN Y REEMPLAZO DEL EQUIPO INFORMÁTICO

Se determinó que en el Área de Salud no utiliza la “Guía para la evaluación del nivel de reemplazo en activos de TIC”, por lo que basan su criterio de sustitución a través de las recomendaciones emitidas por el soportista de SOLUCIÓN MÁXIMA EN COMPUTACIÓN SMC S.A.¹ y la formulación del presupuesto que se elabora cada año.

La Guía para la Evaluación del Reemplazo sobre Activos de TIC (TIC-INV-002-2011) señala:

“4. Proceso de evaluación.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación del nivel de reemplazo sobre activos de TIC, será aplicado un instrumento de evaluación el cual permite organizar y controlar en forma general el proceso...”.

“4.1 Instrumento de evaluación de reemplazo de equipos de TIC.

Será utilizado un instrumento de evaluación como la herramienta principal de trabajo la cual se encuentra desarrollada en la aplicación Microsoft Excel. Dicho instrumento consta de un total de 4 plantillas...”.

El Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática señala:

“...Promover la adquisición de equipo y el desarrollo de sistemas de información y aplicaciones, de acuerdo con el Plan Estratégico en Sistemas de Información y las necesidades reales de la organización, con el propósito de mejorar la oportunidad y la calidad de los servicios.

Desarrollar acciones de seguridad en la implementación y el mantenimiento de software e infraestructura tecnológica, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos establecidos, con el objeto de evitar fallas operativas, daños o pérdida de información (...)”.

¹Contrato 00001-2013 / Compra Directa 2013CD-000010-2281.



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

La M. Sc. Yahaira Chaves Vásquez, Administradora, sobre la evaluación y reemplazo del equipo informático, señaló:

“A nivel local desconocemos tanto el técnico de cómputo como esta servidora de la existencia de esta herramienta, siempre se ha procedido a la planificación de sustituciones de equipo de cómputo de acuerdo a la decisión conjunta Dirección-Administración-Cómputo, tomando como base el uso del equipo, la prioridad que existen en plataforma de servicios, años de uso y problemas con los equipos. Se procederá a averiguar sobre dicha herramienta e iniciar con su uso”.

La situación descrita obedece a que los responsables de dicho proceso no han implementado el instrumento institucional orientado a la evaluación y reemplazo de la plataforma tecnológica que sustenta los procesos de operación aplicados en el Área de Salud, donde se consignan elementos de evaluación tales como: cantidad de horas en funcionamiento y de problemas frecuentes, requerimientos institucionales, impacto en la prestación de servicios de salud, entre otros.

De ahí que el no usar dicho instrumento para la organización y administración del equipo informático, genera la pérdida de elementos básicos de control sobre las condiciones del equipo, así como las cargas de trabajo a las que están expuestos, sin que exista un parámetro formal y oportuno que permita valorar el nivel de reemplazo del mismo.

2. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES MUEBLES

2.1. DEL VALOR DE LOS ACTIVOS EN LIBROS

Se determinó que 741 de los 1.558 activos registrados en esa Área de Salud, se encuentran totalmente depreciados, lo que representa el -47 % de los bienes muebles, según se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 1
Activos depreciados, según clasificación
Área de Salud Alajuela Central, período 2016

Clasificación	Absoluto	Relativo
Equipo Administrativo	629	85 %
Equipo Médico	73	10 %
Equipo de Tecnológico	33	4 %
Equipo Industrial	6	1 %
Totales	741	100 %

Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles y elaboración propia



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

Es importante indicar que de los 73 activos depreciados en Equipo Médico, 47 bienes corresponden a 23 esfigmomanómetros, 6 doopler, 5 nebulizadores y 13 balanzas de medición, que equivalen al 64,38 % del equipo en uso en los servicios de salud. En este aspecto no se evidencia un análisis de la Administración para identificar posibles afectaciones a los asegurados, por no disponer de un plan para ir supliendo aquellos activos que son indispensables para la atención de los asegurados.

La Administración no ha establecido un programa para sustituir los bienes que se encuentran depreciados y que son vinculantes con la atención médica brindada en la Sede y Ebáis del Área de Salud. Al respecto es importante la utilización y gestión de las diferentes alternativas que ofrece la institución como el fondo para la recuperación equipo médico.

Si bien el criterio contable de depreciación total es un parámetro relevante para que la Administración adopte decisiones, las gestiones se generan en forma reactiva cuando los equipos están dañados o en mal funcionamiento, por lo que el proceso debe ajustarse a una planificación conforme a las prioridades y posibilidades financieras para sustituir los equipos de atención directa al paciente.

Los activos que prestan una atención directa a los usuarios de los servicios de salud, al carecer de una reposición oportuna, podría ocasionar que en los diagnósticos médicos se pierda la eficiencia o certeza de sus mediciones por la antigüedad del mismo.

2.2. SOBRE LOS FALTANTES DE ACTIVOS

Se determinó que 145 activos presentan la condición de “faltantes” según el Sistema Contable de Bienes y Muebles (SCBM), por un monto inicial ₡ 11.906.665,58 (once millones, novecientos seis mil, seiscientos sesenta y cinco colones con cincuenta y ocho céntimos), bajo la siguiente distribución:

Cuadro 2
Activos reportados como faltantes
Período 2016

Distribución	Absoluto	Relativo
Activos encontrados y no asignados en sistema	83	57 %
Activos con investigación preliminar pendiente	42	29 %
Activos sustraídos y reportados al OIJ	12	8 %
Faltantes del per. 2016 sin investigación	7	5 %
Activo que esta para dar de baja	1	1 %
TOTAL GENERAL	145	100 %

Fuente: Sistema Contable de Bienes y Muebles



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

En cuanto a los faltantes sin investigación (7 activos), la Administración Activa no ha identificado los responsables de su pérdida o extravío y la cuantificación monetaria a efectos de recuperar el valor o reposición del activo, siendo necesario el apoyo en el Sistema Contable de Bienes Muebles que permite un seguimiento del historial del activo.

Por otro lado, el 57 % de los activos consignados como faltantes en períodos anteriores, ya fue ubicado en el Área de Salud, por lo que se encuentran pendientes de registrar en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCMB) como “activos en uso”.

El Dr. Luis Alberto Castaing Murillo, Director Médico, en oficio ASAC-DG-0047-2015 del 27 de enero 2015, planteó a la Dra. Marcela Chavarría Barrantes, Directora Regional de Servicios de Salud Central Norte, la posibilidad de traslado del Ebáis Invu 3 a la Sede del Área de Salud, debido a los múltiples problemas de la sustracción de bienes, y que los medios de seguridad existentes no son suficientes para garantizar que los activos no sufran ese tipo de actos, incluso se dispone de monitoreo de respuesta armada, el cual es insuficiente para detener la cantidad de robos acaecidos en ese centro de salud; para ese fin propuso rescindir el contrato.

La Dra. Chavarría Barrantes, en oficio DRSSCN-0410-15 del 17 de febrero 2015, propuso tres alternativas:

- “a) Mantener el EBAIS Desconcentrado de INVU 3 en la comunidad con otra alternativa de alquiler con mejores condiciones de seguridad.
- b) Informar de forma adecuada a la comunidad; la situación del INVU 3 y los problemas de vandalismo sobre dicho inmueble y bienes de la Caja.
- c) En caso que la Dirección General del Área de Salud Alajuela Central y como última alternativa decida el traslado del EBAIS hacia la Sede del Área de Salud, debe dejar evidencia del análisis exhaustivo de la situación, y se recomienda respetuosamente abordar y condensar previamente este tema con la comunidad”.

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos Muebles, de julio 2015, establece en los siguientes artículos, la responsabilidad y obligación de la administración:

“Artículo 81

Asignación de Activos

La Institución y sus representantes facilitarán oportunamente a los trabajadores, los activos necesarios para que ejecuten el trabajo convenido, debiendo suministrarlos de buena calidad y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes.

a) Responsable de un activo

Aquel funcionario al cual se le entregue activos mobiliario, equipo, maquinaria o vehículos para la ejecución de sus labores.



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

Mediante circular Nº GDF 13.271 del 29 de marzo del 2006, Los Gerentes de División solicitan a las unidades ejecutoras que de acuerdo con lo estipulado en la Ley de Control Interno, se implementen acciones tendientes a garantizar un efectivo control de los activos, evitando pérdidas, despilfarro, uso indebido, irregularidades o acto ilegal. También consideran los Señores Gerentes que un buen manejo de inventarios lleva a la meta de un inventario permanente que mostrará la ubicación física de los bienes por unidad ejecutora, servicio responsable y funcionario a quien se le asignan bienes. En la misma circular consideran importante recordar que todo funcionario que requiera bienes para realizar las labores asignadas debe vigilar por la custodia, uso y mantenimiento preventivo de los activos que se le confieren para lo cual el jerarca superior entregará los bienes asignados mediante acta y los funcionarios quedan obligados a presentar los bienes a su superior jerárquico y a los encargados de activos de cada unidad cuando coordinan inventarios selectivos e inventario general así como a los funcionarios del Área de Contabilidad y Control de Activos y Suministros, y a los auditores internos y externos.

Artículo 82

Recibo de activos

Al recibir el activo para realizar su labor, el empleado asume plena responsabilidad sobre él y se obliga a procurar su conservación, utilizarlo en forma adecuada y solamente para labores encomendadas por la Caja.

Artículo 83

Responsabilidad del empleado

El empleado es responsable de la custodia y uso de los bienes que el superior le asigna para que utilice en el desarrollo de sus labores.

El empleado está en la obligación de presentar físicamente los activos cuando la administración, auditoría, el ACCAS y/o Coordinador de Activos así lo requieran, todo conforme lo estipula el artículo 46 del Reglamento Interior de Trabajo de la CCSS.

Todo empleado al asumir o dejar sus funciones deberá recibir de su antecesor y entregar a su sucesor en el cargo, un detalle o inventario de los activos asignados a su puesto y asumirá la responsabilidad por ellos. En caso de presentarse faltantes de activos entre lo reportado en el SCBM y lo entregado físicamente al sucesor, quien entrega deberá presentar la justificación por la ausencia de los mismos o proceder al pago de los mismos conforme al presente Manual en estos casos”.

Según información de la Licda. Ana Luisa Víquez Oviedo, Encargada de la Contratación Administrativa, las labores de contratación administrativa le limitan gestionar los procesos de registro, control y administración de los activos; incluso no ha podido implementar la ejecución de inventarios selectivos para determinar el estado del bien, en cuanto a su uso, obsolescencia y posibles reposiciones, ya que su labor se circunscribe exclusivamente a coordinar los inventarios anuales.



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

No obstante lo anterior, falta involucramiento de las jefaturas y coordinadores del centro de salud, por cuanto a pesar de ser un tema que en forma general es de carácter administrativo, la responsabilidad en el uso, custodia, administración y control de los activos es de todos los funcionarios.

La M. Sc. Yahaira Chaves Vásquez, Administradora, manifestó que: “No dispone del recurso humano para atender las actividades relativas al control y administración de los activos asignados a esa Unidad”.

Además la no aplicación oportuna de las investigaciones preliminares realizadas en el Área de Salud, y otras que están sin el registro y consecuentemente con la designación del funcionario responsable de su uso, las convierte en prácticas inadecuadas y debilitan el control interno en operación en la administración de los bienes.

Los atrasos en tiempos para realizar investigaciones preliminares, lesionan los intereses institucionales por la no recuperación o reposición oportuna de los activos reportados como faltantes, adicionalmente, la falta de una cultura de administración y cuidado de los activos de la CCSS genera que exista un desinterés en el tema por parte de los funcionarios del Área de Salud.

2.3. RESULTADO DEL INVENTARIO

Se determinó que 9 activos con un valor de ₡1.253.756,38 (un millón, doscientos cincuenta y tres mil, setecientos cincuenta y seis colones con 38 céntimos), no fueron localizados en la Sede Central del Área de Salud, lo anterior, mediante verificación física realizada por esta Auditoría, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 3
Activos sin localizar en verificación física realizada por esta Auditoría
Período: 30 y 31 de mayo 2016

Activo	Descripción	Valor de Registro
608350	Computadora de escritorio	390.000,00
769475	Unidad Ultrasónica	287.324,23
833189	Impresora Matriz	208.143,08
697709	Impresora Epson	156.766,33
833287	Esfigmomanómetro	94.893,15
924302	Silla ergonómica	42.500,00
773467	Mesa de Madera	28.000,00
771561	Balanza de pie	25.800,00
608271	Esfigmomanómetro	20.329,59
TOTAL		₡1.253.756,38

Fuente: Verificación física realizado el 30 y 31 de mayo 2016.



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

Además, 5 activos, con un valor en libros de ₡5.260.017,58 (cinco millones, doscientos sesenta mil, diecisiete colones con 58 céntimos) se encontraron en desuso, como se muestra a continuación:

Cuadro 4
Activos en desuso según
Período: 30 y 31 de mayo 2016

Activo	Descripción	Valor de Registro
773490	Doppler Fetal	₡4.741.000,00 ²
608321	Maquina selladora	₡446.417,58
112412	Banca de madera	₡54.000,00
240864	Retinoscopio	₡17.700,00
182592	Reloj marcador	₡900,00

Fuente: Inventario Verificación física realizado el 30 y 31 de mayo 2016.

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos Muebles, de julio 2015, en su artículo 84, lo siguiente:

“Artículo 84

Responsabilidad del Mantenimiento y/o reparación del activo

El superior del centro y del servicio donde se utiliza el activo, son los responsables de formular y ver que se ejecuten los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los activos, además:

84.1 Coordina el mantenimiento y/o reparaciones, con los servicios creados para este fin utilizando la documentación respectiva.

84.2 Cuando el equipo de cómputo requiera ser revisado o diagnosticado y reparado, las unidades ejecutoras podrán recurrir a los talleres particulares especializados siempre y cuando cuenten con la asignación presupuestaria.

84.3 Tipos de mantenimiento:

- Mantenimiento correctivo, que corrige los defectos o averías observados.
- Mantenimiento preventivo, estimado a garantizar la fiabilidad de los activos en funcionamiento antes de que pueda producirse un accidente o avería por deterioro.
- Mantenimiento programado, como el que se realiza por programa de revisiones, por tiempo de funcionamiento, kilometraje entre otros...”.

² Según manifestaciones de la Licda. Ana Luisa Viquez Oviedo, este activo se le va a dar de baja, pero no se ha hecho los registros correspondientes.



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

La Administración Activa no posee un cronograma de revisión del estado de los activos, lo cual perjudica la gestión de los bienes y limita la capacidad del Área de Salud para dar una prestación oportuna en el tema de administración de activos.

Llama la atención que el Área de Salud realizó el inventario anual 2016 en las fechas que se aplicó la prueba de verificación física de los activos y aun así no se pudieron localizar los citados activos, preocupando la eficiencia y calidad de la información remitida al nivel central como resultado de la ejecución de los inventarios anuales.

El no efectuar inventarios periódicos de activos produce desconocimiento en cuanto al estado de los mismos, lo que no permite realizar valoraciones oportunas para su utilización en la oferta de servicios, situación que puede potenciar el uso indebido de los bienes por parte de funcionarios y de terceros.

Adicionalmente, la falta de involucramiento y concientización en la administración, control y protección de los activos por parte de los funcionarios del centro de salud, genera que se presenten situaciones como faltantes y activos en desuso, a pesar de la representatividad de la importancia de esos bienes muebles para la prestación de los servicios.

3. COMPORTAMIENTO DEL GASTO EN SERVICIOS BRINDADOS POR LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE

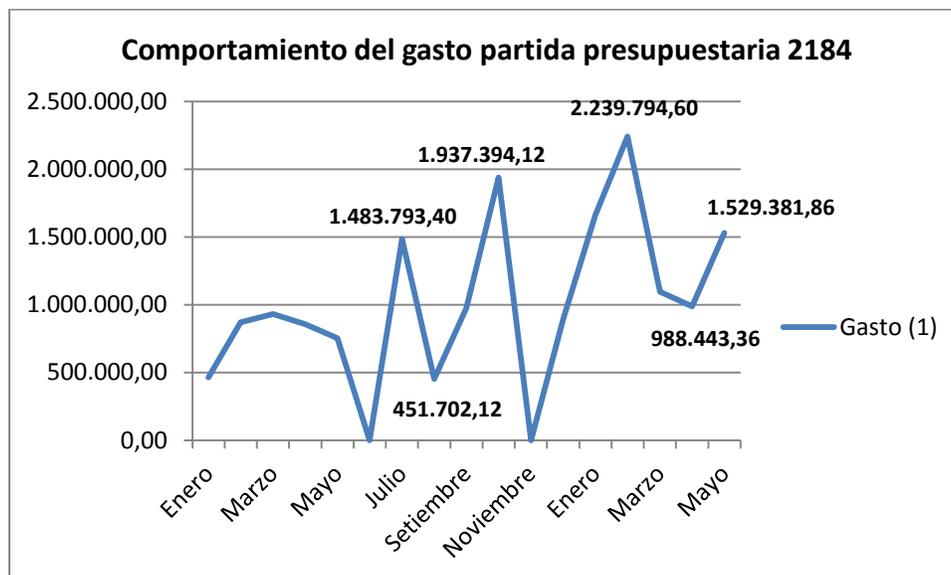
Se comprobó que el gasto en la partida presupuestaria 2184 correspondiente al traslado de pacientes en ambulancias de la Cruz Roja Costarricense muestra un comportamiento de incremento, si se compara lo gastado en el período 2015 que fue de ₡9.614.737,56 (nueve millones, seiscientos catorce mil, setecientos treinta y siete colones con 56 céntimos), en relación con lo ejecutado de enero a mayo del 2016 de ₡7.542.820,18 (siete millones, quinientos cuarenta y dos mil, ochocientos veinte colones con 18 céntimos). Ese gasto de los primeros 5 meses del 2016 representa el 78,45 % de lo gastado en todo el 2015.

En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento irregular del gasto en la partida presupuestaria 2184 (Traslados):



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

Gráfico 1
Comportamiento del gasto
En la partida presupuestaria 2184
Traslado de pacientes por la Cruz Roja Costarricense
Período: de enero 2015 a mayo 2016



En el período 2015 el gasto total de la partida presupuestaria fue de $\text{C}\$9.614.737,56$ (nueve millones, seiscientos catorce mil, setecientos treinta y siete colones con 56 céntimos), el total de viajes realizados fue de 501 y los kilómetros recorridos de 25.563.

En relación con el período de enero a mayo de 2016 (5 meses), el gasto acumulado fue de $\text{C}\$7.542.820,18$ (siete millones, quinientos cuarenta y dos mil, ochocientos veinte colones con 18 céntimos), lo que representa el 78,45 % de lo gastado en todo el 2015, que fue de $\text{C}\$9.614.701,56$ (nueve millones, seiscientos catorce mil, setecientos un colones con 56 céntimos).

En el 2016 se asignó a esa partida presupuestaria $\text{C}\$12.600.000,00$ (doce millones, seiscientos mil colones exactos), el gasto a noviembre de 2016 fue de $\text{C}\$13.275.637,28$ (trece millones, doscientos setenta y cinco mil seiscientos treinta y siete colones con 28/100), por lo que requirió el refuerzo económico de la asignación original, mediante la formulación de una modificación presupuestaria por un monto de $\text{C}\$6.000.000,00$ (seis millones de colones). A esa fecha –noviembre de 2016–, tenía un saldo disponible de $\text{C}\$5.324.362,72$.

Por otra parte, en el 2016, el total de viajes realizados en el período de enero a mayo fue de 372, que representan el 74,25 % de los realizados en todo el 2015, y la cantidad de kilómetros recorridos fue de 19.486, que significó el 76,22 % de todas las distancias recorridas en el 2015. (Ver Anexo 1)



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

En la Política Presupuestaria 2016-2017 aprobada por la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, se estableció en los “Lineamientos 1 y 4 referentes a: Utilización racional de los recursos” y “Formulación, Ejecución, Control y Evaluación del Uso de los Recursos”, lo siguiente:

“La programación y ejecución presupuestaria se realizará atendiendo disposiciones de racionalidad, eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, en concordancia con los objetivos y metas institucionales incluidas en el Plan Anual Institucional y acordes con el Plan Estratégico Institucional.

Estrategias:

i. Mantener el contenido presupuestario necesario para financiar las subpartidas de subsidios por incapacidades, traslados, hospedajes y otras relacionadas directamente con la atención a los asegurados(as). En ese sentido, no se autorizará la disminución de estas subpartidas para la atención de otros gastos de operación.

El Área de Salud Alajuela Central tiene asignados 2 choferes, quienes alternan sus actividades con los tres vehículos con que se dispone (2 pick up y 1 ambulancia), para realizar servicios administrativos, traslado de los técnicos de laboratorio clínico del Área de Salud Alajuela Norte, visita domiciliar, entre otros, y en el caso de la ambulancia se utiliza para el traslado de pacientes hacia el hospital San Rafael de Alajuela o al Área de Salud Alajuela Norte.

La Licda. Yahaira Chaves Vásquez, Administradora, en relación con la tendencia al incremento del gasto en los servicios de la Cruz Roja Costarricense, señaló:

“Este gasto es muy variable, depende de la condición de salud de los pacientes que ameritan ser trasladados al tercer nivel de atención, situación que no es posible controlar.

Porque no tenemos un chofer que se encargue exclusivamente de ese vehículo, contamos con dos pick up, una ambulancia y solamente 2 choferes.

La ambulancia sí se está utilizando en traslado de pacientes en camilla al hospital de Alajuela y a la Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo”.

Adicionalmente, la Licda. Chaves Vásquez, sobre la gestión para solicitar una ambulancia o recurso humano en transportes, indicó:

“De ambulancia no porque tenemos una y si tuviéramos un chofer más lo podríamos utilizar en traslados de pacientes a los hospitales México y CENARE. De recurso humano si se ha pedido chofer pero con el procedimiento anterior y no con el actual que es la elaboración de un estudio



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

técnico. Desde el año 2015 se empezó a realizar estudios técnicos empezando con la priorización de plazas que fue una decisión tomada en reunión administrativa, se decidió iniciar con el estudio de una plaza para activos y caja chica, el estudio se finalizó y se remitió al nivel regional. Para este 2016 se tiene proyectado iniciar con el estudio para justificar la solicitud de un chofer para la ambulancia y por esa razón se envió a capacitar a la compañera encargada de transportes”.

La Administración Activa no ha efectuado un análisis cuantitativo y cualitativo de los traslados y su origen para generar estrategias que permitan un mejor aprovechamiento de los viajes a otros centros médicos, el control presupuestario y la coordinación necesaria para mejorar la gestión de los recursos disponibles.

Fue necesario incluir una modificación presupuestaria para incrementar en €6.000.000,00 (Seis millones de colones), este rubro del presupuesto del Área de Salud Alajuela Central, para hacer frente al gasto generado en el 2016; lo que es equivalentes al 47,61 % de la asignación originalmente planificada que fue de €12.600.000,00 (Doce millones seiscientos mil colones).

CONCLUSIONES

Los resultados del presente informe evidenciaron debilidades de control interno en la administración y seguridad de la información (inmersa en el equipo informático institucional), al observarse en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la habilitación de 22 accesos al sistema de Planilla Salarial, sin que exista la debida autorización. Al respecto, debemos recordar que en dicho sistema, la institución tramita el 70 % de las erogaciones vinculadas con el pago de salarios a los funcionarios, por lo que el control de la información (que y quién la ingresa) debe ser riguroso, máxime que mes a mes, el Área de Salud cancela una planilla salarial de €70.000.000,00 (setenta millones de colones).

Con respecto a los activos asignados al Área de Salud, la Administración debe efectuar una revisión constante del nivel de antigüedad, uso, pérdida y obsolescencia del equipo existente, con el fin de asegurar la prestación de los servicios de salud, así como la continuidad de las operaciones, mediante una oportuna sustitución del equipo.

Los recursos financieros presupuestados para la gestión de traslados de usuarios a los distintos centros médicos, deben mantener un equilibrio en costos, según la demanda y el comportamiento histórico de la actividad, que permita llevar un control razonable en cuanto a la asignación de recursos y el aprovechamiento óptimo de los mismos.



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

RECOMENDACIONES

A LA M.SC. YAHAIRA CHAVES VÁSQUEZ, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADORA DEL ÁREA DE ALAJUELA CENTRAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Implementar las medidas de control y seguridad relacionadas con el acceso al sistema automatizado de planillas de salarios denominado "PLANUEVA", con el propósito de eliminar aquellos usuarios no autorizados en la operación y control del citado sistema, así como la modificación de la clave genérica denominada "HOLA", la cual permite el ingreso a todos los módulos del sistema, según lo expuesto en el hallazgo 1.1. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
2. Establecer un procedimiento de revisión periódica sobre las cuentas del Directorio Activo que no son utilizadas, en el cual se proceda a eliminar o desactivar las cuentas de red con más de 80 días sin uso, así como aquellas que fueron creadas y que nunca se utilizaron por el funcionario solicitante, según hallazgo 1.2. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
3. Establecer un registro actualizado de los mantenimientos o revisiones efectuadas a cada equipo informático, con el propósito de disponer de información de calidad, oportuna y contundente para la toma de decisiones en cuanto a la reposición de los activos o para declarar de baja esos bienes muebles, lo anterior según lo expuesto en el hallazgo 1.3. **Plazo de cumplimiento: 6 meses**
4. Realice una valoración de los equipos identificados como "obsoletos o en deterioro", con el fin de priorizar -de acuerdo a las posibilidades financieras de la institución- la necesidad de reponer o sustituir los mismos en beneficio de la población adscrita a dicha Unidad, para ello dicha gestión se deberá coordinar con las instancias técnicas pertinentes, a fin de optimizar la condiciones del equipo, según el hallazgo 2.1. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
5. Establecer un programa de supervisión y seguimiento con respecto a los activos reportados como "faltantes", con el propósito de que se concluyan o inicien las investigaciones pertinentes. Adicionalmente, ese programa de supervisión debe incluir las acciones resarcitorias en los casos que procedan e implementar las respectivas estrategias para evitar la "sustracción de bienes" en el Ebáis del Invu 3, según el hallazgo 2.2. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
6. De acuerdo con lo señalado en el hallazgo 3, establecer un procedimiento para la realización de análisis periódicos del comportamiento del gasto en la partida presupuestaria 2184 por traslados de pacientes en ambulancias de la Cruz Roja Costarricense, con el fin de poder proyectar eficientemente la propuesta de recursos económicos en dicha partida. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**



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

- De acuerdo a lo señalado en el hallazgo 3, realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de las solicitudes de traslado que se generan diariamente, con el propósito de generar estrategias para la optimización de los recursos disponibles. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 16 de diciembre de 2016, con el Dr. Luis Alberto Castaing Murillo y la M. Sc. Yahaira Chaves Vásquez, Director Médico y Administradora del Área de Salud Alajuela Central, los cuales emitieron los siguientes comentarios:

“De acuerdo con los hallazgos y recomendaciones presentadas no existe objeción alguna.

No obstante, en relación con los pagos efectuados a la Cruz Roja Costarricense, el Dr. Luis Alberto Castaing Murillo, Director Médico, indicó que el cargo de dicho gasto debería de cargarse al centro médico que genera la boleta.

La M. Sc. Yahaira Chaves Vásquez, señaló con respecto al control de activos, la necesidad de contar con un funcionario(a) que se encargue de la administración de los mismos”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Muhammad Herrera Bermúdez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Jorge Andrés Rojas Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE SUBÁREA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE ÁREA

OSC/RRS/GAP/RJM/MHB/JRS/OMB/Iba