



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

AGO-97-2018
23-08-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa que se ejecuta en la sucursal de Santa Cruz en materia de servicios financieros.

En términos generales, se evidenciaron oportunidades de mejora en las actividades de control y supervisión para la administración del efectivo, específicamente con la realización de arqueos, emisión de vales provisionales, compras por caja chica, administración del monto autorizado por Tesorería General y controles en los depósitos de garantía y participación.

Las condiciones en seguridad, infraestructura y equipamiento presentan inconsistencias, en virtud de que se evidenció ausencia de mecanismos de seguridad física, deterioro de las instalaciones y debilidades en la gestión de los activos.

En cuanto al acceso y continuidad de las operaciones en los sistemas automatizados, se constató que la unidad carece de mecanismos oportunos que permitan controlar quien tiene derecho a que, y con qué niveles de privilegio, de igual manera, no dispone de mecanismos alternos para garantizar la continuidad de los mismo en caso de fallas.

Finalmente, se determinó que la Dirección Regional de Sucursales Choroteга, no ejerce actividades de supervisión continua a los procesos y actividades sustantivas que desarrolla la sucursal de Santa Cruz.



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

AGO-97-2018
23-08-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN INTEGRAL EN LA SUCURSAL DE SANTA CRUZ, U.E. 1415

TEMAS: INGRESOS Y EGRESOS, SEGURIDAD FÍSICA, INFRAESTRUCTURA, INCAPACIDADES, PERFILES DE USUARIO Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa que se ejecuta en la sucursal de Santa Cruz en materia de servicios financieros.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la suficiencia del control interno en los ingresos y egresos de la sucursal.
- Verificar las condiciones de seguridad, infraestructura y equipo que se disponen en la Unidad.
- Analizar el control interno en el acceso y continuidad de las operaciones en los sistemas de información.
- Verificar las actividades de supervisión que ejerce la Dirección Regional de Sucursales Chorotega en la sucursal de Santa Cruz.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión realizada en la sucursal de Santa Cruz en aspectos financieros y administrativos relacionados con ingresos y egresos, ajustes de planilla, pago de incapacidades manuales a funcionarios de la institución, depósito de garantías de cumplimiento, continuidad del servicio, perfiles de usuario, estado de la infraestructura, aseo, orden y ornato, seguridad física y gestión de activos, en el período comprendido entre enero y diciembre 2017, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados en cada subproceso y/o ampliándose en aquellos casos que 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.



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

METODOLOGÍA

- Solicitud de información a los siguientes funcionarios:
 - Lic. Alexis Espinoza Baltodano y Sra. Zeanne Arrieta Matarrita, Administrador y Encargada de Egresos de la sucursal de Santa Cruz.
 - Ing. Ciro Gómez Rodríguez, jefe Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotegea.
- Entrevistas a funcionarios de la sucursal de Santa Cruz:
 - Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador.
 - Licda. Marcy Ruiz Espinoza, Encargada de Ingresos.
 - Sra. Zeanne Arrieta Matarrita, Encargada de Egresos.
- Consultas a las siguientes aplicaciones y bases de datos:
 - Sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI).
 - Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM).
 - Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).
 - Sistema Integrado de Comprobantes (SICO).
 - Sistema Plataforma Institucional de Cajas (SPIC).
- Inspección física de la infraestructura.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, Gaceta 169 del 4 de setiembre de 2002.
- Ley de, Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, Gaceta 75 del 19 de abril 2002.
- Ley de Archivo Nacional, de octubre 1990.
- Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, 4 de mayo 1970.
- Manual de procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los fondos de caja chica, febrero 2015.
- Manual de Procedimientos para el registro control y pago de incapacidades (RCPI), julio 2012.
- Normas de control interno para el Sector Público, Gaceta 26 del 6 de febrero 2009.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, junio 2017.
- Normas de Control Interno en la Caja Costarricense de Seguro Social, de 1986.
- Normativa de Relaciones Laborales, octubre 2010.



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

- Instrucción de Trabajo GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-I010, Ajuste de planillas, versión 2.03, del 30 de marzo 2015.
- Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, de mayo 2012.
- Procedimiento Administrativo Contable Trámite Garantías de Participación y Cumplimiento en la Adquisición de Bienes y Servicios, de marzo 2011.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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

“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. RELACIONADO CON ASPECTOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LOS INGRESOS Y EGRESOS

Se determinaron debilidades en la supervisión y control en la administración del efectivo en cajas, relacionado con la ejecución de arqueos, liquidación de vales provisionales, compras por caja chica, saldos de estados de caja y garantías de participación y cumplimiento. A continuación, el detalle:

- Entre enero 2017 y enero 2018 se registran únicamente 5 arqueos sorpresivos a la caja 13, con diferencias entre 4 y -4 colones. Asimismo, esta Auditoría realizó arqueos¹ a las cajas 13 y 17, mostrando un faltante de ₡28,17 y un sobrante de ₡54, respectivamente. En ese mismo orden, se probó que los arqueos sorpresivos ejecutados por la administración activa fueron aplicados en horarios que hacen creer, corresponden a la apertura o cierre de cajas, por lo que pierden el fin primordial y se configuran en “Arqueos diarios”, según lo estipula la normativa. Los arqueos del 21 y 29 de diciembre 2017 detallan hora de inicio 7:26 p.m. y 3:00 p.m. y la de fin 7:40 p.m. y 1:30 p.m. respectivamente. Al respecto, la unidad evaluada como parte de la supervisión y control que ejerce la Dirección Regional de Sucursales

¹ 6 de febrero 2018



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

Chorotega aportó un único aqueo de caja realizado el 15 de abril 2015, por el Lic. Pedro Aguilar Murillo.

- Referente a la revisión y control del vale provisional, se determinó que están utilizando el vale de caja chica como vale provisional. De 43 liquidaciones canceladas, 11 se realizaron a destiempo -entre 2 y 4 días después de emitidos-, 6 de los cuales contemplaron fines de semana por un monto de ₡100.300,00. De los documentos físicos verificados, 6 mostraron diferencias de hasta ₡8.825,00 en lo adelantado versus lo liquidado. Se constató que la sucursal de Santa Cruz realiza la compra de combustible bajo esta modalidad.
- Sobre la verificación de las solicitudes de compra por caja chica, se evidenció que de 13 analizadas ninguna registra fecha de contenido presupuestario y en tres de ellas (18, 19 y 20), las facturas se confeccionaron antes de la solicitud de la compra. El formulario con que se tramita la adquisición no corresponde al autorizado institucionalmente.
- En relación con la observancia del monto autorizado por Tesorería General en oficio ATG-1612-13, del 2 de setiembre de 2013, se determinó que la sucursal Santa Cruz durante enero 2018, de 21 estados de caja generados, en 13 excedieron el límite establecido en ₡1.896.498,60, con saldos que varían entre ₡1.942.345,86 y ₡3.133.873,13, lo que genera recurrencia y un riesgo sobre el manejo de esos fondos. Igualmente, se evidenció que de 25 copias de estados de caja verificados y en custodia de la sucursal, 7 no registran el estado de cierre, 21 carecen del cierre de sucursal y en todos, los documentos no estaban ordenados.
- Ausencia de controles para la recepción de dinero o documentos y ausencia de verificación de la vigencia de las garantías de participación y cumplimiento. La sucursal de Santa Cruz, al 27 de febrero 2018, dispone de 7 depósitos por carta bancaria -una de las cuales venció el 8 de febrero 2018 (documento 1891)-, 18 en efectivo y 1 depósito a plazo; para los tres casos, no se evidenció que la sucursal disponga de un registro relacionado con el número de concurso (si es garantía de participación o cumplimiento), vigencia del documento, número de orden de compra y contrato, que los documentos vengan endosados a la Caja, persona física o jurídica a quién garantiza indicando claramente pago irrevocable de dinero de acuerdo con los importes de las garantías exigidas, así como el objeto de la contratación de adquisición de bienes y servicios, el plazo o vigencia de la garantía y la fórmula 1215 "Recibo de Garantía".

Lo anterior repercute en el incumplimiento de los artículos 24, 25, 44 y 59 del "Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS"; artículo 4 y 5 del "Manual de Normas y Procedimientos para la Administración, Contabilización y Liquidación de Fondos de Caja Chica"; y



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

artículos 2, 7, 8 y 29 relacionado con el “Procedimiento Administrativo Contable Trámite Garantías de Participación y Cumplimiento en la Adquisición de Bienes y Servicios” (**Ver anexo 4**).

El Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador de la sucursal de Santa Cruz, manifestó que pocas veces se realizan supervisiones sobre los temas indicados, cuando se tiene duda se verifican los casos, pero no se deja constancia documental de lo ejecutado.

Lo anterior obedece a debilidades de control, supervisión e incumplimiento de la normativa en relación con la ejecución de pruebas de exactitud de las cajas, revisión de las liquidaciones de vales provisionales y compras por caja chica; cumplimiento del monto autorizado por Tesorería General en los saldos de estados de caja, de la instrucción de Trabajo GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-I010 para ajustes de planilla y del registro y control de las garantías de participación y cumplimiento.

Consecuentemente, se incrementa el riesgo de jineteo de fondos en custodia en cajas, uso ineficiente de los recursos y puede generar robo o hurto de fondos públicos por las deficiencias evidenciadas.

2. RELACIONADO CON LOS AJUSTES DE PANILLAS

En la sucursal de Santa Cruz, tanto el administrador como el encargado de tramitar los ajustes de planillas, no están aplicando la Instrucción de Trabajo GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-I010, Ajuste de planillas, a pesar de estar implementada desde el 30 de marzo de 2015.

Para realizar el procedimiento de ajuste de planillas, los patronos presentan la solicitud personalmente o por correo electrónico ante el Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador y/o los Inspectores de Leyes y Reglamentos Lic. Thomas Viales Bustos y Licda. Jeannory Dinarte Zúñiga y, posteriormente, se asignan a la Licda. Marcy Ruiz Espinoza, encargada de dicha labor.

La Instrucción de Trabajo GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-I010, Ajuste de planillas, versión 2.03, del 30 de marzo de 2015, en el punto E.1 GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F048 “Control mensual ajustes Intranet”, establece los pasos a seguir para el registro de las solicitudes, información que debe incluir, asignación y finalización del trámite.

El Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador de la sucursal de Santa Cruz, manifestó:

“...honestamente no estamos utilizando esa herramienta, no tengo conocimiento ni la Licda. Marcy Ruiz Espinoza, encargada de ajustes, me ha informado al respecto que esté utilizando la misma”.



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

La Licda. Marcy Ruiz Espinoza, Encargada de Ajuste de Planillas en la sucursal de Santa Cruz, declaró:

“...esa actividad la ejecuto por una directriz verbal del Administrador de la Sucursal. Sobre este y otros procesos nunca he recibido capacitación, lo que hago es porque he aprendido investigando y viendo a otros compañeros de esta y otras Unidades. Los ajustes de planilla en algunas ocasiones los recibe el Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador de la Sucursal u otro compañero (los cuales muchas veces se reciben incompletos, en ocasiones carecen de sello y fecha de recibido o no utilizan el formulario vigente para ese fin), y luego me los trasladan para su aplicación. Debo señalar que desconozco el procedimiento para que los ajustes de planillas que se ejecutan en la sucursal se publiquen en el Centro de Servicios de SICERE de la Intranet, por el momento no se incluyen, lo único que utilizo para aplicar los ajustes es el SICERE con el perfil de operador de facturación, del cual también tengo poco conocimiento”.

El hecho de no haber implementado el procedimiento de ajuste de planillas en tiempo y forma impide verificar el cumplimiento de lo normado, incumple con el desempeño en la ejecución de las labores propias de su trabajo e implica inobservancia de lo establecido en la normativa vigente.

3. REFERENTE A LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA SUCURSAL

Se determinó que el establecimiento carece de mecanismos y medidas alternas de seguridad, por cuanto no dispone de lo siguiente:

- Alarma contra robo.
- Dispositivo de pánico.
- Sistema de video vigilancia.
- Oficial de seguridad institucional o privada.
- Servicio de remesa para el traslado de valores.
- Coordinación con fuerza pública ante una eventualidad.
- Controles de asignación y utilización de las llaves.
- Actas de designación de llaves, cambio de llaves, activación de alarma, traslado de valores, cambio de combinación de las cajas o cualquier otro evento relacionado con la seguridad de funcionarios y usuarios.

Asimismo, otros aspectos de riesgo evidenciados son:

- La sucursal -en 13 días de enero de 2018- superó la suma de dinero en custodia autorizada por Tesorería General;
- Cubículo del cajero no tiene barrera de protección;



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

- Plan de evacuación desactualizado;
- No se realiza el cambio periódico de llavines;
- Ventanales sin rejas;
- Portón trasero permanece abierto con entrada y salida de funcionarios a cualquier hora del día;
- Flujo constante de usuarios en la oficina de la jefatura donde se ubican las dos cajas fuertes;
- No se efectúa revisión aleatoria de bolsos, mochilas u otros, de funcionarios, usuarios y visitantes.
- No se evidencian acciones del Administrador de la sucursal de Santa Cruz a efectos de corregir o prevenir la materialización de los riesgos identificados y sus eventuales consecuencias, a reducir el impacto de éstos sobre el funcionamiento de la organización, y a rendir información oportuna para la toma de decisiones, así como reorientar la gestión cuando ello sea necesario.

El Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional de Sucursales Chorotega, solicitó a los administradores de las sucursales de la región, ajustarse a las directrices emitidas en el documento DRS-3458-2013, del 18 de octubre de 2013, relacionadas con “Medidas alternativas de Seguridad en Sucursales”.

La carencia de medidas preventivas de seguridad y control en la sucursal aumenta el riesgo de consecuencias contra la vida humana y derivado de estas, de tipo legal que afecten el patrimonio institucional; también limita a la administración a obtener y aplicar métodos de protección eficientes y eficaces, que proporcionen un ambiente seguro para la sana administración, usuarios y funcionarios que laboran en la misma.

La documentación de hechos relevantes permite respaldar situaciones que pueden ser revisadas, analizadas y corregidas oportunamente. La omisión de esa actividad de control no garantiza que se esté dando un adecuado manejo de recursos institucionales e impide que la Administración se percate oportunamente de cualquier evento fuera de lo normal.

4. REFERENTE A LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA, ORDEN Y ORNATO, ASEO Y GESTIÓN DE ACTIVOS

Se determinó que la sucursal de Santa Cruz presenta debilidades en el estado de la infraestructura y equipamiento, así como en las condiciones de aseo y orden, según se detalla:

- Sobre el estado de conservación de la infraestructura, se evidenció que en el exterior del edificio existen aceras agrietadas; desprendimiento o falta de pintura en canchales de techo y paredes; cielo raso de los aleros con desprendimiento de la capa protectora y con hongo; láminas caídas en el costado oeste y con daños a la estructura; barrera protectora del perímetro con puntos de oxidación; bajante pluvial del costado este en mal estado;



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

lumbreira frente a entrada principal sin acabado; aire acondicionado sin el conducto de drenaje completo; falta de celosías en ventanales; lámparas de los aleros sin bombillo; portones frente a carretera sin protección entre rejas; uso de malla galvanizada en cochera frente a avenida.

En el interior de la sucursal se evidencian láminas de cielo raso sin pintar y con huecos, puertas sucias, caja telefónica expuesta, cableado de red sin canaleta, marco de madera de mueble desprendido, aire acondicionado en área de cocina corroído, tableros eléctricos expuestos, 2 extintores con fecha de vencimiento del 14 de noviembre de 2014.

- Referente a los equipos, se evidenciaron aires acondicionados y equipo tecnológico paqueado sin instalar, en desuso, en mal estado y con oxidación (placas 778407, 254852 y 778411 641871, 778346, 404947, 883512, 296639 y 778341). El activo placa 883416 “caja fuerte color gris” registrada en el inventario el 25 de setiembre de 2012 y con fecha de ingreso a la sucursal de Santa Cruz el 6 de febrero de 2014, no se encontraba instalada al 19 de marzo de 2018. Además, el período de garantía de dicho activo finalizó el 24 de setiembre de 2017.
- En relación con las condiciones de aseo, se observan ventanas sucias, baños percutidos (lava manos, tasa y cerámica) y malos olores; telas de araña, polvo, tierra y moho en paredes, ventanas, puertas y rincones de oficina; marco de entrada principal percutido, cajas con documentos y expedientes en baños de la jefatura; en la cochera se encuentran llantas de vehículo nuevas, equipo tecnológico, cajas de cartón, expedientes, documentos, sillas en mal estado, un vehículo institucional sin placa dado de baja y con documentos en el cajón, botellas de vidrio, bolsas plásticas, basureros, entre otros materiales.
- Referente al orden y ornato, se observan oficinas hacinadas, no existe espacio donde almacenar documentos o mantener las áreas de trabajo y atención al público libres; la bodega está colapsada de expedientes, cajas, productos de limpieza, activos para dar de baja, anaqueles, entre otras cosas; la sala de reuniones se encuentra aglomerada de cajas con expedientes, una caja de seguridad, anaqueles, equipos e instalaciones y cables de red expuestos; el baño del Administrador almacena cajas y documentos; el cuarto eléctrico acumula material de limpieza, expedientes, entre otros materiales, todo sin ningún tipo de orden y control. Las zonas verdes no se encuentran recortadas y la maleza cubre parte de la acera del edificio en algunos sectores.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8, establece como objetivos del Control Interno:

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



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

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

La Ley 8239, Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en el artículo 2 inciso “l”, menciona: “Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo”.

El Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, en el artículo 14, señala: “Los locales de trabajo deben tener las dimensiones adecuadas en cuanto a área y volumen de acuerdo con el clima, las necesidades de la industria y el número de trabajadores que laboren en aquéllos...”.

La Normativa de Relaciones Laborales, en el artículo 58, sobre el “deber de la institución en materia de Salud Ocupacional”, indica: “La Caja... se compromete a facilitar los recursos necesarios para mantener condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables”.

La Ley de Archivo Nacional, en el artículo 58, establece: “Las funciones archivísticas a realizar en la organización de los archivos que pertenecen al Sistema son: reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar los documentos producidos o recibidos.” Esa misma Ley, en el artículo 62, en inciso “a” y “b” señala: “**Archivos de Gestión:** los documentos permanecerán en las oficinas administrativas productoras durante un promedio de cinco años, de acuerdo con lo establecido en las tablas de plazos de conservación. **Archivo Central:** una vez cumplida la etapa anterior, los documentos con valor administrativo y legal pasarán a los Archivos Centrales de cada entidad, en donde permanecerán alrededor de 15 años...”.

Al respecto, el Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador de la sucursal de Santa Cruz, indicó:

“El problema que tenemos es el espacio. En octubre 2017, llegó el Arq. Luis Diego Rodríguez, de la Gerencia Financiera, afectos de elaborar un estudio para un proyecto de ampliación y remodelación de la sucursal, mismo que estamos a la espera, además, se planteó solicitud de recursos al Fondo de Restauración de Infraestructura (FRI) para el acondicionamiento interno.

El Sr. José Joaquín Oquendo Castillo, es el conserje de la sucursal, todos los días casi antes de abrir la sucursal, barre, limpia y retira la basura de los aposentos; posteriormente hace funciones de chofer con inspección, cobros, trabajo social, etc., situación que afecta la parte de la limpieza de la sucursal. El Director Regional avaló realizar las gestiones para contratar los servicios de limpieza por terceros en las sucursales de Nicoya y Santa Cruz. Sobre la plaza de conserje, este año se remitió toda la documentación a la Gerencia Financiera, para trasladar ese código a chofer, por lo que se está a la espera de la autorización respectiva.



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

...se está realizando un ordenamiento interno basado en un proyecto de la Gerencia Financiera denominado –separe y comparte-, por lo que se ha instruido al Sr. Josué Cisneros Oviedo, Cajero de la sucursal para ordenar y reacomodar las condiciones actuales. ...se coordinó con las autoridades del área de salud Santa Cruz, para trasladar a una de las bodegas de esa unidad una serie de documentos obsoletos, por cuanto dificulta el archivo y localización de expedientes y de información. Es necesario realizar un trabajo importante para limpiar, ordenar, clasificar documentos vigentes y antiguos para archivar como corresponde o enviar a destrucción aquellos que superan los años que establece la Ley de Archivo Nacional y la normativa vigente a nivel institucional para su custodia... El área de salud santa cruz es la que corta el césped, ellos tienen un funcionario de mantenimiento.

...se coordinó con las autoridades del área de salud Santa Cruz, para trasladar a una de las bodegas de esa unidad una serie de activos que cumplieron con su vida útil... El Sr. Roger Flores, de la DRSCH, realizó los trámites respectivos para dar de baja algunos activos que están en desuso por inservibles. ...son 9 sillas y 5 máquinas de escribir. Los aires acondicionados en desuso, el convenio con la empresa adjudicada con la nueva compra era que debían llevarse los que desinstalaran, sin embargo, han hecho caso omiso. Por otra parte, la DRSCH está coordinando una recolección de desecho electrónico y de activos dados de baja, en las diferentes sucursales.

Esa compra la realizó la Dirección Regional de Sucursales Chorotega. Para instalar esa caja de seguridad se deben hacer remodelaciones en la estructura para poder empotrar. Los proveedores interesados en instalar el equipo visitaron la unidad, sin embargo, por las condiciones encontradas no enviaron las cotizaciones. Se planteó al Arq. Luis Diego Rodríguez, de la Gerencia Financiera, considerar dentro del proyecto de remodelación el espacio para instalar ese equipo”.

La ausencia de planes para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y de gestiones administrativas tendentes a reparar y cuidar detalles estructurales, funcionales, estéticos y de acabado, así como gestionar oportunamente la instalación y/o descarte de los activos, han generado la condición suscitada y no garantizan a la institución el uso eficiente de los recursos institucionales asignados.

Las debilidades señaladas han generado el deterioro continuo de la infraestructura, el hacinamiento por la acumulación compulsiva y, por ende, pérdida de espacios de trabajo y atención al público, riesgo de robo o incendio, dificultad para ubicar información o expedientes debido a las condiciones de archivo en la bodega y otros espacios, aspectos que comprometen la imagen institucional, la protección y conservación del patrimonio, la confiabilidad y oportunidad de la información y la eficiencia y eficacia de las operaciones.



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

5. SOBRE EL PAGO DE INCAPACIDADES POR COMPROBANTE 14 Y 15

Se evidenció que la sucursal de Santa Cruz carece de mecanismos de control y supervisión en el pago de incapacidades por comprobante o modificando salarios, según se detallan a continuación:

- ✓ No dispone de un cronograma de supervisión periódica o mecanismo de control que permita mediante una muestra o revisión aleatoria de casos, garantizar que los pagos manuales de incapacidades efectuados están correctos y se ajustan a la normativa aplicable.
- ✓ El pago de incapacidades por comprobante es un procedimiento donde el tramitador puede realizar el pago de la incapacidad modificando salarios; en esa línea se evidenció que 5 funcionarios aparecen refrendando ese tipo liquidaciones en el período 2017, sin que exista un mecanismo de control sobre los salarios utilizados para el cálculo del subsidio diario.
- ✓ Las certificaciones de salarios no disponen de la información necesaria según sea para el pago de beneficio patronal o subsidio por incapacidad.
- ✓ Las observaciones de pago no registran el detalle del número de certificación, subsidio, salarios considerados y período de pago de la incapacidad.
- ✓ El cálculo para el pago de incapacidades mediante modificación de salarios se realiza forma manual y no se deja constancia en los expedientes.
- ✓ De los pagos de incapacidades por comprobante realizados a empleados de la CCSS durante el período 2017, en 15 usuarios no se evidenció la conformación del expediente administrativo con las certificaciones emitidas por recursos humanos que respaldan el pago respectivo.
- ✓ Los expedientes se encuentran desactualizados, tal es el caso de la funcionaria Victoria Barrantes Guido, cédula de identidad 5 0188 0694, que solo registra el reporte de salarios de SICERE.
- ✓ Se evidencian pagos por comprobante sin el respaldo de una certificación de salarios.
- ✓ Falta de capacitación del personal encargado de tramitar incapacidades.
- ✓ Observaciones de pago que no dan garantía de los reembolsos por anotaciones o diferencias en el monto de subsidio o salario ordinario utilizado.

El Manual de Procedimientos para el Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), en el artículo 23, de las unidades pagadoras y sus responsabilidades, establece:

“Complementariamente al proceso del registro y aplicación de las incapacidades y licencias por parte de las unidades médicas, corresponde a las unidades pagadoras (Sucursales y Sub-área Asesoría de Prestaciones en Dinero) efectuar los procesos para el pago de los subsidios correspondientes.

Estos procesos, por ser actos sustantivos que definen la afectación de los fondos institucionales en la cuenta de subsidios, conllevan para las Jefaturas y los funcionarios encargados del trámite y pago, la responsabilidad de disponer de efectivos mecanismos de



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

control para asegurarse, en primera instancia que los datos procesados por los servicios médicos son fidedignos; asimismo, para la aplicación de la normativa relacionada con los derechos que le asisten a los asegurados y sobre los procedimientos para el cálculo y pago de los subsidios”.

El Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador de la sucursal de Santa Cruz, señaló:

“Se revisa SICERE para verificar que los salarios que se están utilizando sean los correctos, ya que el RCPI consulta esa información del SICERE, en muchas ocasiones los salarios no son los correctos y se procede de forma manual. Este proceso debería ser automático para evitar hacer pagos modificando salarios, sin ningún tipo de injerencia del personal, de manera que todo salga acorde con la normativa.

Las capacitaciones son pocas en este tema de incapacidades, tal vez una al año.

...cuando se tiene duda revisamos el caso específico, no se deja constancia de lo realizado. No he recibido supervisiones o revisiones de parte de la Dirección Regional de Sucursales Chorotegea.

Se lleva un expediente por caso de los empleados de la Caja, el cálculo se hace manual con calculadora y no se deja ningún tipo constancia”.

La Licda. Zeanne Arrieta Matarrita, Encargada de Egresos, indicó sobre la supervisión en incapacidades que: “Normalmente las realiza el Administrador de la sucursal, no se deja constancia de informe o bitácora de la revisión. De parte de la Dirección Regional de Sucursales Chorotegea, nunca he recibido supervisión”.

La ausencia de mecanismos de revisión y supervisión sobre el pago de incapacidades por comprobante en la sucursal de Santa Cruz debilita la credibilidad del sistema de control y la transparencia de las operaciones, no se da garantía razonable de la integridad de los datos procesados, del cumplimiento de la normativa y del cálculo del beneficio patronal o subsidio, situación que puede materializar el reembolso irregular por esos conceptos.

6. REFERENTE A LA ADMINISTRACIÓN DE PERFILES DE USUARIO

Se determinó que en la sucursal de Santa Cruz no se manifiesta una clara asignación de labores por funcionario, lo que provoca deficiencias en la administración de los perfiles en las aplicaciones, según el siguiente detalle:



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

- Hay 9 usuarios que no laboran para la sucursal, con perfiles activos en RCPI, SICERE y SICO, 7 de ellos con fecha de caducidad de la clave vigente.
- En RCPI el perfil de “encargado de registrar y tramitar comprobantes” lo tienen 6 usuarios (4 con la fecha de caducidad vigente sin nombramiento) y los perfiles para crear (encargado de realizar pagos) y refrendar el pago (coordinador de pago directo o encargado de incapacidades en sucursales) de incapacidades ordinarias o a empleados de la CCSS, lo tienen activo 5 usuarios.
- En SICERE, el perfil de “gestor de cobro de sucursales” y “liquidación de sucursal 1” están asignados a usuarios con funciones de apoyo administrativo y de ingresos respectivamente. De este último, se verificó que se encarga de elaborar la resolución administrativa para la anulación de trabajador independiente, asegurado voluntario y planillas, y también ejecuta -con el perfil de gestor de cobro de sucursales en SICERE- el proceso de anulación.
- Se constató que 3 usuarios tienen habilitado el perfil de cajero en el sistema de plataforma institucional de cajas (SPIC) y a su vez el SICO_PLATA en el sistema integrado de comprobantes (SICO), que permite la generación de comprobantes de ingresos y egresos.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, establecen:

“e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones”.

El Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador de la sucursal de Santa Cruz, mencionó: *“Por la falta de tiempo, no se lleva ningún tipo de control. Para el refrendo de las incapacidades se tienen designadas tres compañeras, ya que el que tramita no puede refrendar”.*

Las debilidades encontradas sobre la administración de perfiles de usuarios en la sucursal de Santa Cruz, puede ocasionar la posible materialización de riesgos asociados al uso incorrecto de la información y de las transacciones que ejecutan los funcionarios, relacionadas con el pago de incapacidades, generación de comprobantes de ingresos y egresos, anulación y ajustes de planilla, asegurado voluntario y trabajador independiente, así como en las liquidaciones de cuotas patronales.



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

7. SOBRE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS Y OPERACIONES

Se evidenció que, en la sucursal de Santa cruz, no se dispone de mecanismos alternos para garantizar la continuidad de los servicios y operaciones ante fallas en los sistemas de información de equipos de telecomunicaciones y/o caídas del fluido eléctrico.

Del 23 de junio de 2017 al 8 de febrero de 2018, se constató que la sucursal de Santa Cruz generó 63 reportes por incidencias en TIC, que pueden estar afectando la continuidad de los servicios que se brindan a la población usuaria, según se muestra a continuación:

Tipo de incidencia	Cantidad
Computadora y accesorios	5
Impresora	5
Otros	11
Redes y comunicaciones	1
Software	40
En blanco	1
Total	63

Fuente: Reporte de la DRSCH.

Lo anterior evidencia que el software es la incidencia con mayor recurrencia en la sucursal de Santa Cruz durante el período analizado, situación que se ratificó el 26 de febrero de 2018, producto de las fallas intermitentes que presentó la plataforma del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), durante el día y que afectaron la continuidad de los servicios y operaciones y, por ende, la atención oportuna de los usuarios.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información establecen:

“1.4.7 Continuidad de los servicios de TI: La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.

Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.

4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica: La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas.



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

Para ello debe: b. Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas.

4.5 Manejo de incidentes: La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, debe darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario”.

El Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador de la sucursal de Santa Cruz, detalló: “La principal falla es el fluido eléctrico y la caída de los sistemas... No se dispone de controles con relación a las fallas que se presentan. El protocolo cuando no hay sistema, por vía telefónica se contacta al Centro de Gestión Informática Regional”.

La administración carece de una eficiente administración de las incidencias que se materializan con los recursos de TI, con la que se identifiquen, estudien y resuelvan -de manera oportuna- los errores e inconsistencias, así como darles el seguimiento necesario para minimizar el riesgo de que se presenten nuevamente.

La ausencia de mecanismos alternos para garantizar la continuidad de los servicios y operaciones no permite el pago de pasajes, trámite y refrendo de incapacidades, recibo de pago de seguro voluntario, independiente y cuotas patronales; en general, aplicaciones como el sistema para el trámite de pensiones de invalidez vejez y muerte, SICO, RCPI, SICERE y SPIC dejan de trabajar.

8. SOBRE LA SUPERVISIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA

La sucursal de Santa Cruz no registra en los últimos 14 meses (entre enero 2017 a febrero 2018) informes de supervisión de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega en materia de ingresos y egresos, ajustes de planilla, pago de incapacidades por comprobante, depósito y valores, continuidad de los servicios, perfiles de usuario, infraestructura, aseo, orden y ornato, seguridad física de las instalaciones y gestión de activos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el numeral 4.5.1 -Supervisión constante-, establecen que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI –Sistema de control interno-, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.



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

El Manual de Organización de la Gerencia Financiera, en el apartado de Direcciones Regionales de Sucursales, establece:

Gestión Estratégica: “Dirigir, controlar y evaluar la gestión de las sucursales adscritas, de acuerdo con la normativa vigente, con el objeto de lograr el máximo desempeño de la región”.

La ausencia de supervisiones de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega en los temas señalados es producto de que la Administración Activa no dispone de una programación efectiva, probable escasez de recursos y falta de seguimiento de las actividades planificadas.

En entrevista escrita, el Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador de la sucursal de Santa Cruz, expresó: “No he recibido supervisiones o revisiones de parte de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega”.

La falta de supervisión constante y efectiva sobre el desarrollo de los procesos, transacciones y operaciones de la institución, no da una seguridad razonable de que la gestión real es congruente con lo que se planeó hacer, con la normativa y demás disposiciones internas y externas vigentes.

CONCLUSIONES

Las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social son Unidades orientadas al servicio al usuario en diferentes trámites y tienen la responsabilidad de contribuir con la estabilidad y sostenibilidad económica de la institución, mediante la ejecución de actividades de captación de recursos financieros, aspecto que, por su relevancia, debe realizarse en estricto apego a los lineamientos, políticas, estrategias y directrices emitidas por las autoridades superiores.

En términos generales, se evidenciaron oportunidades de mejora en las actividades de control y supervisión para la administración del efectivo en la sucursal de Santa Cruz, específicamente con la realización de arqueos, emisión de vales provisionales, compras por caja chica, administración del monto autorizado por Tesorería y controles en los depósitos de garantía y participación.

Las condiciones en seguridad, infraestructura y equipamiento no son las óptimas, en virtud de que se evidenció ausencia de mecanismos de seguridad física, deterioro de las instalaciones y debilidades en la gestión de los activos.

En cuanto al acceso y continuidad de las operaciones en los sistemas automatizados, se constató que la Unidad carece de mecanismos oportunos que permitan controlar quién tiene derecho a qué, y con qué niveles de privilegio, de igual manera, no dispone de mecanismos alternos para garantizar la continuidad de los mismo en caso de fallas.



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

Finalmente, se determinó que la Dirección Regional de Sucursales Chorotega no ejerce actividades de supervisión continua a los procesos y actividades sustantivas que desarrolla esa sucursal.

RECOMENDACIONES

AL LIC. LUIS MARIO CARVAJAL TORRES, DIRECTOR REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De acuerdo con el hallazgo 8 de este informe, implementar un cronograma de supervisión con responsables, actividades, plazos definidos y recursos necesarios, que permita restablecer las capacidades administrativas en materia de ingresos y egresos en la sucursal de Santa Cruz y brindar el soporte y la asesoría necesaria para cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico en ajuste de planillas (cumplir con el registro de ajustes de planillas en el centro de servicios SICERE), pago de incapacidades por comprobante 14 y 15, depósito y valores, continuidad de los servicios y operaciones, perfiles de usuario, infraestructura, aseo, orden y ornato, seguridad física de las instalaciones y gestión de activos. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

AL LIC. ALEXIS ESPINOZA BALDANO, ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL DE SANTA CRUZ, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. Elabore un plan de acción tendente a subsanar cada uno de los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 1 al 7 del presente informe, que para los efectos del caso se resumen en el anexo 1. El plan deberá contener y considerar -al menos- los siguientes puntos:
 - Objetivos; detalle de la situación a subsanar; actividades o acciones concretas a realizar para corregir la situación encontrada; responsables directos, según competencias; recursos necesarios; plazos de realización con fechas de inicio y final estimadas; entre otros elementos pertinentes para cumplirlo con eficiencia, eficacia y economía.
 - Solicitar la revisión y el aval del plan de acción a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
 - El monitoreo, seguimiento y cumplimiento del plan será responsabilidad del Administrador de la sucursal.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de dos meses, el plan de acción y, en el término de 8 meses, un informe con el detalle de las acciones ejecutadas y el grado de cumplimiento, según el cronograma establecido en el citado plan.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 16 de agosto de 2018 con el Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional de Sucursales Chorotega, y el 20 de agosto de 2018 con el Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador de la sucursal de Santa Cruz, quienes manifestaron:

El Lic. Carvajal Torres indicó: Con respecto a la materia de Ingresos y Egresos se tiene un Plan Anual de Trabajo, el cual se va cumpliendo en forma permanente, debe tomarse en cuenta que no todas las sucursales se pueden supervisar in situ, ya que solo disponemos de un recurso para la atención total de todas las Sucursales de la Región.

Lamento que el jefe de la Sucursal no haya mencionado, que todos los meses, la Subárea de Ingresos y Egresos le remite un análisis de la conciliación de las cuentas bancarias y el requerimiento de conciliar las mismas en tiempo.

En cuanto a los ajustes en planillas, todos los meses el Centro de Gestión Informática remite a los Jefes de Sucursales el Archivo Final de Facturación, por medio del cual el jefe de la Sucursal podrá verificar los ajustes realizados.

En el caso de la Sucursal de Santa Cruz, a la fecha, no hemos recibido un requerimiento o ajuste al sistema SICERE, en donde se formalice la necesidad de que el sistema devuelva un detalle de las planillas mensuales ajustadas, si eso se valora como una necesidad operativa, sugiero que la Auditoría recomiende ese requerimiento para uso a nivel nacional y que el mismo sea valorado por la Comisión de Usuarios del SICERE.

En cuanto a los perfiles de usuario, debo indicar que el administrador de los perfiles de usuario es el jefe de la Sucursal, NO es la Dirección Regional, al respecto, anualmente la Dirección Regional remite un detalle de los perfiles de usuario por Sucursal, para que el administrador analice la situación que se presente en su centro de trabajo y tome las acciones que correspondan.

El jefe de la Sucursal de Santa Cruz es el responsable de la infraestructura, aseo, orden y ornato en su centro de trabajo, no tenemos un plan de trabajo para esos menesteres, ya que es un asunto muy propio de la administración de la Sucursal.

Debe haber mencionado el Lic. Espinoza Baltodano, que se han realizado gestiones formales por parte de la Sucursal, ante la Dirección de Ingeniería y Arquitectura, para crear un área



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

adicional de trabajo, dicha documentación se encuentra en poder de la Sucursal de Santa Cruz.

En cuanto a la gestión de activos, anualmente se realiza el inventario, en donde la Dirección Regional tiene una participación directa.

Por último, tómesese en cuenta que las supervisiones in situ, la Dirección Regional, al igual que la Auditoría Institucional, se hacen por muestreo y por análisis de riesgos, por un tema de insuficiencia de recursos.

Por su parte, el Lic. Espinoza Baltodano señaló: *Sobre arqueos sorpresivos, en primera instancia se había asignado a la compañera Jennory Dinarte, Inspectora de Leyes y Reglamentos, para que realizara esas funciones, sin embargo, por el volumen de trabajo no es factible realizarlos periódicamente. Por mucho exceso de trabajo, designé a otro funcionario para que cumpla con la realización de arqueos sorpresivos, al Lic. Luis Fernando Castañeda Díaz, Encargado de Pensiones de IVM.*

Sobre la solicitud de compra por caja chica, se utiliza ese formulario porque el almacén general no siguió enviando.

Se compra combustible por esa modalidad por cuanto no dispongo de un funcionario con perfil de chofer; se realizaron las gestiones de solicitud, sin embargo, a la fecha no se me ha asignado la tarjeta al funcionario que designé para ese fin.

Sobre la recurrencia de los saldos de caja, siempre que nos pasamos justificamos, tratamos de tener el mínimo en la caja. Actualmente se cuenta con servicio de remesa con un horario de 9 am a 1 pm; algunas ocasiones pasan después de esa hora, lo cual nos beneficia. Otro punto es que a partir del 1° de octubre todas las sucursales van a recibir los pagos ya sea de TI o asegurado voluntario, por medio de tarjeta de débito o de crédito. Cuando algún patrono hace un pago bastante voluminoso, le sugerimos realizarlo por medio de transferencia a las cuentas de la CCSS, para evitar la tenencia de esos montos en la sucursal.

Los estados de caja se encuentran ordenados y con toda la documentación que conlleva.

Sobre los ajustes de planilla, pueda ser que no se estén registrando, sin embargo, sí se cumple con que todos los ajustes cuenten con la información de sustento para proceder.

Con relación a la seguridad física, se cuenta con servicio de remesa a partir de junio 2018 aproximadamente. Existe un proyecto para la implementación de cámaras por la Gerencia



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

Financiera que se ha gestionado por medio de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, sin embargo, aún no se tiene nada concreto.

El patio ya se recortó, se ha ido ordenando la parte interna, la limpieza. Se debe considerar que el conserje hace la limpieza y me colabora como chofer. Se gestionó con la dirección regional para dar de baja activos. Nos afecta la falta de una plaza de chofer. Se han hecho gestiones para la ampliación de la sucursal por cuanto no damos abasto, sin embargo, no hemos logrado avances importantes.

Se han realizado dos sesiones de trabajo en conjunto con funcionarios del área de salud, relacionado con la elaboración de las certificaciones de salario para el pago de incapacidades. La funcionaria de la sucursal de Puntarenas, Kattia Méndez, capacitó a compañeros del núcleo de Santa Cruz sobre el pago de incapacidades.

Sobre la asignación de perfiles, tengo que asumir el riesgo en algunos casos por poco personal, como lo es la generación de comprobantes de ingreso y egreso y el acceso al SPIC de algunos funcionarios.

Sobre la continuidad de los servicios, se instaló un nuevo cableado, un rack y está en proceso un servidor, el cual va a ayudar con que los servicios de telecomunicaciones funcionen mejor y evitaría la caída de sistemas. Cuando las fallas son de nivel central por actualización de los sistemas o por parte del ICE, esas acciones se escapan de nuestras manos.

Se acuerda un plazo de 2 meses -a partir de la fecha de recibido el informe oficial- para presentar el plan de acción y de 8 meses para presentar el detalle de las acciones ejecutadas y el grado de cumplimiento, según los términos de la recomendación 2 del informe.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Óscar Chaves Aguirre
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.
JEFE SUBÁREA

OSC/GAP/OCHA/wnq



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

Anexo 1 Plan de Acción						
Hallazgo	Situación por subsanar	Acciones propuestas	Funcionario(s) responsable.	Recursos necesarios.	Fecha inicio.	Fecha fin.
1	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los plazos de liquidación del vale provisional, según la normativa aplicable. - Utilizar el formulario correspondiente al vale provisional (aprobado institucionalmente). - Que la compra de combustible se realice por los medios oficiales utilizados por la institución. - Realizar arquezos sorpresivos periódicos a todas las cajas, de acuerdo con la normativa vigente. - Que los fondos en custodia no sobrepasen el límite establecido, de ser necesario, disponer de una justificación válida para mantener esa suma. - Que los estados de caja en custodia en la sucursal registren toda la información y el orden que requieren. - Utilizar el formulario correspondiente institucionalmente para la solicitud de compra por caja chica y se cumpla con el llenado previo, la autorización de la jefatura, el sello y la fecha de contenido presupuestario, según la normativa aplicable. - Establecer un mecanismo para controlar la recepción, vigencia, tramitología y devolución de las garantías participación y cumplimiento, según lo establece la normativa vigente. 					
2	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal responsable de los ajustes de planillas. - Registrar los ajustes de planillas en el centro de servicios SICERE, según la Instrucción de Trabajo GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-I010 Ajuste de planillas, versión 2.03, del 30 de marzo 2015, en el punto E.1 GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F048 "Control mensual ajustes Intranet" (Ver Anexo 2). 					
3	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar el protocolo denominado "Medidas alternas de Seguridad en Sucursales". 					



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

Anexo 1 Plan de Acción						
Hallazgo	Situación por subsanar	Acciones propuestas	Funcionario(s) responsable.	Recursos necesarios.	Fecha inicio.	Fecha fin.
	- Documentar las actas de designación de llaves, cambio de llaves, activación de alarmas, traslado de valores, cambios de combinación de las cajas fuertes y/o cualquier otro evento de la seguridad de la unidad que estime pertinente.					
4	- Corregir las debilidades evidenciadas en infraestructura, aseo, orden y ornato, archivo de documentos y gestión de activos.					
5	- Implementar un cronograma de supervisión sobre el pago de incapacidades por comprobante. - Valorar que más de 2 funcionarios refrenden incapacidades, de ser más justificar con razones válidas. - Que se detalle cuando corresponde a una certificación para pago de beneficio patronal y/o para pago de subsidio, ambas deben contener la información que se requiere para proceder (Ver Anexo 3). - Registrar en las observaciones de pago por comprobante o manual: el número de certificación y fecha, nombre de quien remite, período que cancela, salarios mensuales estimados para el promedio y el salario ordinario. - Implementar un mecanismo de control para el cálculo manual del subsidio diario y beneficio patronal, mismo que debe archivar en el expediente conformado para esos efectos. - Mantener actualizados los expedientes de personal con las certificaciones de recursos humanos que respaldan las observaciones de pago. - Gestionar capacitaciones para el personal asignado al trámite y pago de incapacidades.					
6	- Establecer una clara definición de funciones del personal y de responsabilidades para la administración de los niveles de acceso					



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

Anexo 1 Plan de Acción						
Hallazgo	Situación por subsanar	Acciones propuestas	Funcionario(s) responsable.	Recursos necesarios.	Fecha inicio.	Fecha fin.
	a la información, datos sensibles y ejecución de transacciones.					
7	- Implementar un mecanismo de control o bitácora que permita registrar las fallas que se materializan en los sistemas de información (caídas), equipos de telecomunicaciones, fallas del fluido eléctrico y otras que considere y que afecten la continuidad de los servicios y operaciones.					



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

ANEXO 2

E.1 GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F048 "Control mensual ajustes Intranet"

Este formulario rige a nivel nacional.

El registro de la información de las solicitudes se realiza de la siguiente manera:

- a) Accesar el formulario GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F048
- b) Una vez accede al formulario, debe "Agregar un nuevo elemento" y se registra la siguiente información:

Punto A) Información

Datos Adjuntos: Adjuntar el formulario GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F029. La copia de la identificación u otro documento que se necesite o sea aportado por el patrono.

Fecha de Ingreso: Fecha de ingreso de la solicitud de ajuste a la dependencia.

Formulario o Solicitud: indicar como ingreso el ajuste, por el correo ayudapat, físico a la subárea, por la Subárea Servicios al Trabajador, o por otro medio.

Número Patronal: Digitar el número patronal del patrono, segregado y sector.

Nombre o Razón Social: Digitar el nombre o Razón Social del patrono.

Correo Electrónico: Digitar un correo electrónico indicado por el patrono.

Teléfono / Celular: Digitar se digita un teléfono o número de celular del patrono.

Periodo / Facturación: se elige el mes de facturación correspondiente.

Fecha de pago del patrono: incluir la fecha de pago de la planilla, la cual fue asignada por el sistema cuando se facturó.

Funcionario encargado del trámite: Digitar el nombre del supervisor encargado del trámite o el usuario de red.

Unidad programática: seleccionar la sucursal correspondiente.

Medio de presentación: seleccionar la herramienta de presentación de la planilla.



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

- Autogestión Planilla en Línea
- Grandes Clientes
- Medios Magnéticos
- No indicado

Punto B) Asignación del Trámite

Funcionario asignado: Digitar el nombre del funcionario que se le asigna el trámite o el usuario en red.

Fecha de Asignación: Fecha de asignación del trámite

Punto C) Finalización del trámite:

Fecha Realizado: Fecha de realización o finalización del trámite.

Se le informo al patrono: Indicar la forma de cómo el funcionario le informo al patrono sobre el trámite realizado.

Estado: Es el estado del trámite, Asignado, No Procede o Finalizado

- Asignado: Cuando el supervisor ingresa la información en los campos antes indicados y se lo asigna a un funcionario para su realización.
- No Procede: Cuando el funcionario asignado al trámite, encuentra alguna inconsistencia a la solicitud se declara como "No Procede".
- Finalizado: Cuando el funcionario asignado finaliza el trámite.

Observaciones: Digitar algún dato adicional o cuando el trámite no procede se solicitará la debida justificación del porque la no realización.



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

ANEXO 3



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 Nombre área o sucursal
 Teléfonos

Solicitud de Certificación de Salarios para el Cálculo del Subsidio del Empleado CCSS

Salarios a solicitar:

- 1. Mes _____ Año _____
- 2. Mes _____ Año _____
- 3. Mes _____ Año _____

La certificación debe tener los siguientes datos:

- Datos del trabajador como nombre, cedula y lugar de trabajo.
- La certificación debe venir con número de consecutivo, sellada y firmada por la jefatura de Recursos Humanos correspondiente.
- Monto del salario debe ser exclusivo de los meses solicitados, debe tomarse en cuenta los salarios ordinarios y todos los rubros extraordinarios devengados en el periodo solicitado.
- Se deben excluir salarios correspondientes a periodos anteriores.
- En los casos que el reporte de SICERE no tenga registrado el salario (salario cero), se debe indicar que el empleado está activo laborando en propiedad o con nombramiento interino y el monto del salario correspondiente a ese mes.
- En los casos donde el salario de la certificación sea diferente al reportado en SICERE, se debe justificar cuál es el motivo de la diferencia e indicar en que mes fue reportado la diferencia de los montos.
- Indicar si el empleado tuvo permisos sin goce de salario, así como el periodo del mismo.

Observaciones:

*Se adjunta reporte de salarios reportados en SICERE.

** La certificación se debe presentar dentro de los seis meses de prescripción que tienen los funcionarios para solicitar el pago o ajustes de subsidios por incapacidad.



"Garantiza la autortía 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



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Sucursal.....

Teléfono:

REQUISITOS DE CERTIFICACIONES DE BENEFICIO PATRONAL DE EMPLEADO CCSS

- Datos del trabajador como nombre, cedula y lugar de trabajo.
- Datos de la incapacidad como número de boleta y periodo.
- Si se encuentra activo con la CCSS al momento que se le otorgo la incapacidad.
- Indicar **SI** tiene o **NO** derecho al beneficio patronal.
- Salario Real Ordinario Diario del mes inmediato anterior al inicio de la incapacidad.
- Fecha exacta que alcanzo tope de 365 días (si aplica)
- La nota debe venir con número de consecutivo, sellada y firmada por el jefe de recursos humanos correspondiente.



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

ANEXO 4

En el Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, establece:

Artículo 24: Labores del Coordinador de Control Interno:

“... g) Llevar el control de los faltantes y sobrantes de los cajeros, de forma tal que se cumpla con lo normado en el Manual de Diferencias de Cajas y aplicar la investigación necesaria que permita determinar las causas en el caso que se presenten. En el caso de los faltantes significativos, los resultados de la investigación serán informados a la Auditoría Interna...”.

Artículo 25: Otras labores proceso de control interno:

“g) De existir diferencias de caja (faltante o sobrante), se determinará hasta donde sea posible la causa de la diferencia y posteriormente, se confeccionará el respectivo comprobante, de ingreso si es sobrante o de egreso si es faltante”.

Artículo 44: Depósitos Bancarios:

“44-8 La administración de la Unidad deberá velar por que el efectivo en custodia al final del día no exceda el monto asignado, ordenando los depósitos bancarios requeridos para evitar la acumulación de dinero; podrá mantener el efectivo requerido para hacerle frente a los pagos especiales por servicios públicos, como electricidad, agua y otros”.

Artículo 59: Vales provisionales:

*“59-1 Para los vales provisionales solo se podrá usar la fórmula “Vales Provisionales”. Asimismo, debe anotarse la fecha, el nombre del funcionario a quien se le da el vale, la unidad programática y el sello, nombre y firma del jefe o encargado de la dependencia que lo emitió y tendrán un lapso de **veinticuatro horas** para presentar los justificantes necesarios para la cancelación del vale provisional o en su defecto la devolución del dinero si el mismo no fue utilizado para la anulación del vale. Dicho vale debe ser grabado en el SPIC”.*

El Manual de Normas y Procedimientos para la Administración, Contabilización y Liquidación de Fondos de Caja Chica, señala:

Artículo 4: Contenido presupuestario y registro en el SCEI:

“Todas las erogaciones que se realicen por medio del Fondo de Caja Chica deben contar con el respectivo contenido presupuestario y se respaldarán con los justificantes o comprobantes



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

originales. Queda totalmente prohibido hacer desembolsos que no cuenten con el respaldo presupuestario...".

Artículo 5: De la solicitud Compra por Fondo de Caja Chica:

"Para la compra de bienes y servicios, la jefatura correspondiente planteará ante la administración la necesidad de la compra utilizando la fórmula N° 4-70-01-0600 "Solicitud de compra por caja chica". El Administrador, o quien éste designe, autorizará la compra con base en la justificación presentada. Quien autoriza la compra, no puede ser el mismo que custodia el fondo".

El Procedimiento Administrativo Contable Trámite Garantías de Participación y Cumplimiento en la Adquisición de Bienes y Servicios, establece:

Artículo 2: *"Los depósitos en efectivo tanto en colones como en dólares podrán ser recibidos en las cajas recaudadoras de Sucursales... observando por parte de los cajeros los principios básicos del control y manejo del efectivo, utilizando para ello los formularios diseñados al efecto...".*

Artículo 7: *"Cuando las garantías de participación y/o cumplimiento sean depositadas mediante títulos valores (certificados de depósito a plazo), el cajero deberá revisar los endosos de los certificados de depósitos o bonos que estén a favor de la Caja Costarricense de Seguro Social; así como el recibo de garantía (fórmula No. 1215), proceder a incluirlos en la tarjeta o nómina de control y custodiarlos paralelamente en la Caja General...".*

Artículo 8: *"Cuando la garantía de participación y cumplimiento o sólo una de ellas se reciba mediante el depósito de carta bancaria, el cajero deberá revisar que se indique No. De concurso, y si es garantía de participación o cumplimiento, vigencia del documento, número de orden de compra y contrato, que los documentos vengán endosados a la Caja, persona física o jurídica a quién garantiza indicando claramente pago irrevocable de dinero de acuerdo con los importes de las garantías exigidas, así como el objeto de la contratación de adquisición de bienes y servicios, el plazo o vigencia de la garantía y la fórmula 1215 "Recibo de Garantía" ...".*

Artículo 29: *"Las diferentes Sucursales del país son las encargadas de:*

Velar por que el personal encargado de tramitar las garantías de participación y cumplimiento y de realizar las afectaciones contables, sea el más idóneo y tenga el conocimiento teórico necesario para desempeñar esta función.



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

Procurar la constante capacitación y actualización del personal a cargo del trámite de las garantías de participación y cumplimiento en materia contable.

Recibir, custodiar, devolver y liquidar las garantías de participación y cumplimiento de aquellas unidades ejecutoras adscritas a su área de atracción.

Conciliar y controlar la cuenta 326 asignada para ese efecto, comparando la información recibida por parte de la Subárea Contabilidad Operativa y las unidades ejecutoras adscritas a la Sucursal.

Realizar los ajustes por cuentas individuales mal registradas, saldos anormales u cualquier otra corrección producto de la conciliación de la cuenta 326, en forma oportuna, con el fin de mostrar saldos reales en los Estados Financieros de la Institución...”.