



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

**ASAAI-50-2017**  
**22-06-2017**

## RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría Interna realizó con fundamento en el Plan Anual Operativo del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura para el año 2017, análisis de los procesos sustantivos de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos de las Direcciones Regionales de Servicios de Salud y Sucursales.

Se determinó oportunidades de mejora en los procesos de reclutamiento y selección ejecutados en la Direcciones Regionales, al evidenciarse sustituciones interinas que no se realizaron conforme la normativa institucional, se recurre a efectuar nombramientos en forma directa, o mediante mecanismos alternativos que se apartan del bloque de legalidad, asimismo, se observó diferencias de criterios en la conformación de los expedientes de los procesos de selección, provocado en parte ante la ausencia de normativa clara en esta materia.

Se observa que en los trámites de primer ingreso se presentan deficiencias, y no en todos los expedientes revisados consta la documentación requerida para el ingreso de un nuevo trabajador a la institución. Asimismo, se evidencia debilidades en el trámite de incentivos salariales como la carrera profesional y la dedicación exclusiva.

Por otra parte, se requiere que en los expedientes personales de los funcionarios conste toda la documentación académica según el perfil de puesto para el cual fueron contratados. En la mayoría de los casos revisados no se corroboró la autenticidad de los títulos académicos y se evidencia expedientes que no están debidamente foliados.

Sobre la calidad en el proceso de pago y revisión de la nómina salarial, se identificaron puntos importantes para ser abordados especialmente en temas como la legibilidad de los documentos, la efectividad en los cálculos y la adecuada revisión de planillas, así como su inclusión en el sistema SCEN.

Se comprobó que en cuatro Direcciones Regionales de Sucursales y una de Servicios de Salud, durante el año 2016 no se realizaron visitas de supervisión a la totalidad de unidades adscritas, con el fin de supervisar los procesos de recursos humanos llevados a cabo en Áreas de Salud, Hospitales o Sucursales y el sistema de control interno implementado.



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

Debido a lo anterior entre otros aspectos se recomienda a las Direcciones Regional de Salud y Sucursales, realizar un proceso de supervisión constante en materia de recursos humanos, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades en: la ejecución y control de los procesos de reclutamiento y selección del personal administrativo, trámite y pago de incentivos, conformación de los registros de elegibles, errores en el trámite de pagos, así como un alto factor de riesgo en las sucursales al recargar los trámites de recursos humanos en perfiles ajenos a tal labor.

Se ha puesto de conocimiento de la Gerencia Financiera el informe con la finalidad de trasladar al encargado del Proyecto de Reestructuración lo evidenciado en el documento, principalmente en el hallazgo 1 para que se contemple la estructura funcional y organizativa sobre la gestión de recursos humanos en las Direcciones Regionales de Sucursales.

Además se ha recomendado a la Dirección de Gestión y Administración de Personal, considerar a las Direcciones Regionales de Sucursales en la herramienta de supervisión que se está elaborando conforme a la recomendación 11 del informe ASAAI-180-2016. Asimismo como ente rector en materia de recursos humanos, instruir un fortalecimiento de los procesos abordados en el presente estudio a los encargados de recursos humanos de las distintas direcciones regionales.

Por último, se emiten recomendaciones puntuales dirigidas a cada Direcciones Regionales sobre los hallazgos encontrados, en cuanto a diferencias salariales en las planillas, casos de recontractación, conformación de expedientes personales, rebajo de incapacidades, entre otros, con el fin de analizar de manera individual cada caso y tomar las medidas pertinentes que logren fortalecer el sistema de control interno sin dejar de lado las eventual responsabilidad administrativa y disciplinaria según corresponda.



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

ASAAI-50-2017  
22-06-2017

## ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

### ESTUDIO ESPECIAL DE LOS PROCESOS SUSTANTIVOS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS DIRECCIONES REGIONALES DE SERVICIOS DE SALUD Y DIRECCIONES REGIONALES DE SUCURSALES U.P.2299-2399-2499-2598-2599-2699-2799-1201-1301-1401-1501-1601 GERENCIA MÉDICA - GERENCIA FINANCIERA

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios Administrativos Abastecimiento e Infraestructura para el año 2017.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de las funciones sustantivas en la gestión de Recursos Humanos de las Direcciones Regionales de Servicios de Salud y de Sucursales.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la estructura organizativa y funcional en materia de recursos humanos en las Direcciones Regionales de Salud y Sucursales.
- Constatar la exactitud de los cálculos de las remuneraciones que afecten la nómina salarial, con base en la normativa institucional vigente.
- Corroborar el cumplimiento del proceso de revisión de planillas salariales y las acciones correctivas y su incorporación en el SCEN.
- Verificar la aplicación de directrices y normas vigentes en los procesos de selección de personal (nombramientos interinos).
- Revisar los procedimientos llevados a cabo para los estudios de valoración y clasificación de puestos.
- Constatar que la ejecución de actividades de recursos humanos, se desarrolle con la debida separación de funciones (incompatibles o separación de transacciones).
- Revisar la ejecución de procesos de supervisión por los encargados de Recursos Humanos de las Direcciones Regionales con los centros de salud de su región geográfica, basándose en aspectos de periodicidad, prioridad, recursos utilizados y seguimiento.



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

## ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio comprende la revisión y análisis de las actividades ejecutadas por las Direcciones Regionales en el año 2016, en los siguientes aspectos:

- Procesos de reclutamiento y selección para los nombramientos interinos.
- Exactitud en los cálculos salariales en la planilla y su control de calidad desde el sistema SCEN.
- Aplicación de procedimientos para los estudios de clasificación y valoración de puestos.
- Planificación de las supervisiones realizadas a los centros de su adscripción geográfica.
- Aspectos generales de control interno en la gestión de recursos humanos.

El examen de los procesos se efectuó entre el 16 de febrero y el 9 de marzo del 2017.

La evaluación se realizó de conformidad con el Manual de Normas Generales para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

## METODOLOGÍA

- Revisión del sistema de control y evaluación de nómina SCEN para verificar el cumplimiento de las unidades programáticas en estudio en cuanto a la revisión de planillas salariales.
- Entrevista a los encargados de recursos humanos de las unidades visitadas, así como coordinadores de procesos sustantivos de recursos humanos.
- Revisión de una muestra de 10 expedientes personales.
- Revisión de una muestra de 10 expedientes de clasificación y valoración de puestos.
- Revisión de los expedientes de procesos de selección tramitados durante el año 2016.
- Revisión de una muestra de expedientes de dedicación exclusiva y carrera profesional tramitados durante el año 2016.
- Verificación del registro de elegibles en los servicios de las Direcciones Regionales.
- Revisión de los documentos de pago de las catorcenas de diciembre 2016 de cada Dirección Regional visitada.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Administración Pública.
- Ley General de Control Interno.
- Código de Trabajo.
- Normativa de Relaciones Laborales.
- Estatuto de Servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social.



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

- Resolución 6349-11 de la sala constitucional.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual de Organización Gerencia Financiera
- Manual de Reclutamiento y Selección de la Caja.
- Manual Descriptivo de Puestos.
- Instructivo Básico de Organización de Direcciones Regionales.
- Circular 012464 del 16 de julio 1998.
- Circular 014662 del 22 de setiembre 1998, “Directrices en materia de Equipos Interdisciplinarios de Selección (EIS)”.
- Circular 032858 de fecha 9 de noviembre 2004.
- Circular DCRH-0142-2005 del 8 de febrero 2005.
- Circular DAGP-767-2011, referente a “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS”.
- Instructivo para la Confección, Trámite y pago de Tiempo Extraordinario.
- Instructivo para el Registro, Control y Pago de las Incapacidades de los empleados de la CCSS.
- Manual de Procedimientos para el Trámite de Estudios en Materia de Clasificación y Valoración de Puestos.
- Manual Para el Trámite de Disfrute y Pago de Vacaciones de los Empleados de la CCSS.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

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

## ASPECTOS GENERALES

La Caja Costarricense de Seguro Social tiene en su estructura organizativa siete Direcciones Regionales de Servicios de Salud y cinco Direcciones Regionales de Sucursales, las cuales dependen jerárquicamente de la Gerencia Médica y Financiera respectivamente.



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

## REGULACIÓN NORMATIVA

### Sobre las Direcciones Regionales de Servicios de Salud

En cuanto a normativa para la gestión de las Direcciones Regionales de Servicios de Salud, existe el Instructivo Básico de Organización de Direcciones Regionales, aprobado en sesión de Junta Directiva N°5217, artículo 10, acuerdo segundo de fecha 07 de junio de 1978, donde se indican los Objetivos de estas Direcciones, así como Políticas Generales, Estructura Orgánica y Funciones.

### Sobre las Direcciones Regionales de Sucursales

En el Manual de Organización de la Gerencia Financiera, aprobado el 11 de octubre 2007, en la sesión de Junta Directiva N°8192, artículo 3 se indica:

*“Son las responsables de asesorar, planificar coordinar, controlar y evaluar en términos globales, los servicios desconcentrados de aseguramiento, captación de recursos financieros, gestión económica-financiera y la administración de pensiones y prestaciones sociales, entre otros aspectos, con base en los lineamientos, políticas, estrategias y directrices de las autoridades superiores.*

*Tienen adscritas las Sucursales, disponen de autoridad intraregional para la toma de decisiones, vigilan el uso racional de los recursos materiales y financieros, contribuyen en forma importante a la estabilidad y sostenibilidad económica de la Institución, mediante la dirección estratégica de las funciones desconcentradas de inspección, recaudación y cobros, entre otras.*

*Estas unidades organizacionales son básicas para lograr el desempeño efectivo de las sucursales y se encuentran distribuidas en las diferentes regiones del país, de la siguiente forma:*

- *Dirección Regional de Sucursales, Región Central.*
- *Dirección Regional de Sucursales, Región Huetar Norte.*
- *Dirección Regional de Sucursales, Región Huetar Atlántica.*
- *Dirección Regional de Sucursales, Región Chorotega.*
- *Dirección Regional de Sucursales, Región Brunca.”*

En las Direcciones Regionales de Sucursal lo concerniente a los temas de recursos humanos, compete al Área de Dirección con apoyo operativo de la Subárea de Gestión Administrativa y Logística.



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

El presupuesto para el año 2016, en las partidas fijas y variables de servicios personales de las unidades examinadas, se resume en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°1**  
**Ejecución presupuestaria**  
**Servicios Personales**  
**Direcciones Regionales 2016**

Unidad	Presupuesto programado	Presupuesto Ejecutado
Dirección Regional de Sucursales Central	₡1.781.094.794,58	₡1.654.803.883,23
Dirección Regional de Salud Central Sur	₡1.679.194.876,44	₡1.482.811.098,10
Dirección Regional de Salud Central Norte	₡1.441.498.921,70	₡1.352.533.777,54
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte	₡1.448.741.973,75	₡1.342.244.479,04
Dirección Regional de Salud Brunca	₡1.385.440.924,69	₡1.228.966.685,05
Dirección Regional de Salud Pacífico Central	₡1.326.776.096,59	₡1.226.162.562,05
Dirección Regional de Salud Huetar Atlántica	₡1.316.731.933,30	₡1.194.842.725,24
Dirección Regional de Sucursales Chorotega	₡1.244.040.726,38	₡1.172.538.547,82
Dirección Regional de Sucursales Brunca	₡1.177.496.025,43	₡1.114.390.028,21
Dirección Regional de Salud Huetar Norte	₡1.266.403.655,97	₡1.096.341.338,89
Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica	₡1.035.380.946,00	₡977.471.398,41
Dirección Regional de Salud Chorotega	₡1.087.276.131,13	₡965.347.464,72

*Fuente: Sistema de Control de Presupuesto*

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LAS DIRECCIONES REGIONALES DE SUCURSALES

En las Direcciones Regionales de Sucursales, los procesos de recursos humanos, están a cargo de las Subáreas de Gestión Administrativa Logística, que también son responsables de otros procesos como: contratación administrativa, transportes, presupuesto.

Se evidencia disparidad en los perfiles de los funcionarios que se encargan de las labores de recursos humanos en estas subáreas. De las siete direcciones regionales, solamente en dos (Huetar Norte y Brunca), se dispone de perfiles propios de las labores de recursos humanos, tal y como se detalla a continuación:



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

**Cuadro N°2**  
**Cantidad de Unidades y Personal**  
**Direcciones Regionales de Sucursales**  
**Al 26-01-2017**

Direcciones	Unidades Adscritas	Total Funcionarios por Región	Personal Dir. Reg.	Personal de RR.HH.	Perfil
DRS CENTRAL	16	363	77	3	Profesional 2 Profesional 1 Técnico Administración 5
DRS HUETAR NORTE	14	257	64	2	Coord Gestión RH 2 Asistente Gestión RH 2
DRS CHOROTEGA	20	262	62	1	Asistente Téc. Adm 2
DRS HUETAR ATLÁNTICA	15	218	50	1	Jefe Gestión Adm 2
DRS BRUNCA	9	199	59	2	Profesional 2 Téc Analista RH 2

*Fuente: Elaboración propia con datos del portal RH*

En las 74 sucursales adscritas a esas direcciones, existen funcionarios que realizan labores operativas en el trámite de salarios con perfiles ajenos a la gestión de recursos humanos. A continuación, se detallan los perfiles que realizan estas tareas:

**Cuadro N°3**  
**Perfil de puestos que ejecutan trámites de recursos humanos**  
**Sucursales**

PERFIL	CANTIDAD
Trabajador Servicios Generales	1
Administradores	7
Secretarias	11
Técnicos en Administración	11
Cajeros	15
Asistentes Técnicos en Administración	29
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>

*Fuente: Elaboración propia*



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

El punto 1.5 de las Normas de Control Interno para el sector público, indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes”.*

Asimismo, la norma 2.51 señala:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes”.*

Las diferencias en los perfiles de puestos y cantidad de funcionarios que tramitan y gestionan los procesos de recursos humanos en las direcciones regionales de sucursales, se debe a la falta de una estructura homogénea adecuada para la gestión del recurso humano.

La falta de definición de funciones y de recursos homogéneos en la gestión del recurso humano para las direcciones regionales y sucursales, no garantiza la ejecución de actividades de forma eficaz y eficiente, además, dificulta los procesos de supervisión y fiscalización posterior, al no tenerse claridad respecto de las funciones que el recurso humano debe realizar.

## **2. ASPECTOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS DIRECCIONES REGIONALES.**

### **2.1 SOBRE EL MANEJO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN PARA NOMBRAMIENTOS INTERINOS.**

Revisados 44 procesos de selección para nombramientos interinos, realizados en las seis direcciones regionales objeto de examen, se observa que no existe estandarización en estos procesos en aspectos como: la confección o no de actas de apertura, el envío o no de una terna de candidatos a la jefatura del servicio, como lo menciona la circular DAGP-0767-2011, la utilización de instrumentos de evaluación de entrevistas diferentes, una adecuada justificación de las jefaturas sobre su escogencia, es decir, no fue posible encontrar en todas las unidades evaluadas, formularios o documentos estandarizados en cada proceso de selección realizado.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, indican en el apartado de Actividades de Control, lo siguiente:

*“...4.4.2 Formularios Uniformes*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios...”*

La circular DAGP-0767-2011 del 6 de junio 2011 que regula los nombramientos interinos en la institución señala:

(...)

6. *Si aún no se ubica a un oferente que cumpla con los requisitos del puesto dentro del Centro de Trabajo, podrá hacerse extensiva la oferta a toda la Institución, a través de la publicación en los medios disponibles a nivel Institucional para tales efectos, de la siguiente manera:*
  1. *La jefatura correspondiente solicita a la Oficina de Recursos Humanos que le proporcione candidatos elegibles para el puesto.*
  2. *La Oficina de Recursos Humanos publica la oferta de trabajo a través de los medios disponibles a nivel institucional para tales efectos, otorgando un plazo no menor a tres días hábiles para presentar la solicitud de participación de los interesados.*
  3. *Terminado este plazo, la Oficina de Recursos Humanos conformará, en un plazo no mayor a tres días hábiles, una terna con los oferentes mejor calificados, si no existen suficientes oferentes, podrá presentarse hasta un solo nombre.*
  4. *La jefatura entrevistará a los oferentes indicados en la terna y realizará la elección de alguno de ellos.*
  7. *Una vez agotado el procedimiento interno sin resultados positivos, la Oficina de Recursos Humanos procederá a la búsqueda de oferentes externos a la Institución.*

Lo expuesto obedece a que la institución no dispone de un proceso estandarizado para nombramientos interinos, que comprenda aspectos de conformación del expediente, alcance, fases y responsables del proceso.

El manejo de los procesos de selección para nombramientos interinos de forma no estandarizada en las Direcciones Regionales, provoca un debilitamiento en el sistema de control interno en la forma como se gestiona la promoción y nombramiento del capital humano en la institución, pudiendo incurrirse en errores u omisiones.



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

## 2.2 SOBRE LA CONFORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES PERSONALES.

En la Dirección Regional Central de Sucursales y de Servicios de Salud Brunca no se realiza la foliatura de los expedientes personales de los trabajadores. En la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte desde hace aproximadamente 3 meses (con base a la antigüedad de los documentos sin foliar), no se realiza el foliado, y en la Dirección Regional de Sucursales Chorotega no toda la muestra de expedientes personales analizada se encontró foliada.

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

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

Los funcionarios consultados de las Direcciones Regionales manifestaron que no se realiza la numeración del expediente de los funcionarios por falta de tiempo y personal.

No disponer de los expedientes personales debidamente foliados provoca un incumplimiento de la normativa y podría facilitar el extravío de documentación personal de los funcionarios.

## 2.3 SOBRE LOS DOCUMENTOS DE LOS EXPEDIENTES PERSONALES.

En los siguientes expedientes no se registran la incorporación de la copia de los títulos académicos de los funcionarios que los acrediten para el desempeño del puesto según lo establecido en el Manual Descriptivo de Puestos de la institución:

**Cuadro N°5**  
**Personal con faltante de copias de títulos académicos en el expediente personal**

NOMBRE	PUESTO	U.P.
Briceño Cascante Enrique	Trab. Social 4	Dirección Regional Central Sucursales
Rojas Chaves Tomás Esteban	Técnico en Administración 5	Dirección Regional Central Sucursales
Montero Carvajal Andrea	Profesional 3	Dirección Regional Sucursales Huetar Norte
Núñez Picado Martha	Administrador de Suc 2	Dirección Regional Sucursales Huetar Norte
Arce Ramírez William	Supervisor de Odontología	Dirección Regional Salud Central Norte
Chaves Solís Randall	Profesional 4	Dirección Regional Salud Central Sur
Soto Gómez Jeannette	Administradora Sede Reg	Dirección Regional Salud Central Sur
Alvarado Araya Miguel	Jefe Unidad Adm 4	Dirección Regional Salud Central Sur
Calderón Navarro Alberto	Jefe Gestión 2 TIC	Dirección Regional Salud Brunca



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

Leiva Alpizar José Enrique	Profesional 3	Dirección Regional Salud Brunca
Moya Gómez Junior	Farmacéutico 5	Dirección Regional Salud Brunca

*Fuente: Elaboración propia*

Asimismo, en los siguientes expedientes de primer ingreso no se refrendaron los títulos por el encargado de la oficina de Recursos Humanos:

**Cuadro N°6**  
**Expedientes personales con títulos sin refrendar por la oficina de Recursos Humanos**

NOMBRE	PUESTO	U.P.
González Zamora Jacqueline	Asist Téc Adm 4	Dirección Regional Sucursales Chorotega
Byfield Gutiérrez Mariángel	Secretaria Ejecutiva 1	Dirección Regional Salud Central Norte
Espinoza Cambronero Cristian	Mensajero	Dirección Regional Salud Central Norte
Elizondo Obregón Frank	Oficinista 2	Dirección Regional Salud Brunca
Salazar Gamboa Nazareth	Trab Art Gráf 4	Dirección Regional Salud Brunca

*Fuente: Elaboración propia*

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

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

*A continuación se detallan los documentos que deben depositarse dentro del expediente personal:*

*- Oferta de Servicio con una fotografía. (Documento con el que se inicia el expediente personal), Certificación de estudios, Recomendaciones, Fotocopia de la cédula de identidad o cédula de residencia, Declaración jurada previo empleo, Licencias específicas, Examen físico previo empleo, Informes de adaptación, Evaluaciones del desempeño, Contrato de trabajo, Contrato de dedicación exclusiva, Título incorporación colegio profesional, Solicitud y resoluciones sobre el pago de carrera profesional, Estudios de reingreso a la Institución, Estudios de antigüedad, Acuerdos de Junta Directiva por becas, permisos, auxilios especiales reembolsables u otros que se refieran específicamente al trabajador, Autorizaciones de deducciones de cuotas de organizaciones de trabajadores o exclusión sobre esa deducción de cuotas, Resultado de estudios de reasignación, reclasificación o cambio de perfil en el puesto, Notas de felicitaciones, Documentos aplicación sanciones disciplinarias que incluyan los*



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

*documentos de las fases de investigación (incluye declaraciones) y de ejecución (resolución y sanciones), Órdenes judiciales de retenciones al salario, Embargos, Pensiones alimenticias, Permisos de trabajo de personal extranjero, Comunicación al trabajador (Fórmula 99), Acciones de personal, Movimientos de personal, Disfrute y/o pago de vacaciones, Reportes de tiempo extra, siempre que el reporte sea individual, Carta de renuncia, Comunicación de derecho de pensión, Comunicación al derecho de prestaciones, Constancia o boleta de incapacidades. (...)*

*El funcionario que recibe fotocopia de títulos debe hacer constar al dorso de la misma, la existencia del original, anotando su nombre, firma y la fecha de recibido, además del sello de la unidad de trabajo. Igual procedimiento se seguirá con cualquier otra fotocopia que deba incluirse en el expediente personal.”*

Es criterio de este órgano de control que la deficiencia en la conformación del expediente de personal de los funcionarios de las Direcciones Regionales descritas, se debe a la omisión del marco normativo que regula esta materia.

La falta de esta documentación en el expediente de personal provoca un debilitamiento del control interno en aspectos de trazabilidad, oportunidad y disposición de la información, además, afecta la supervisión y fiscalización de requisitos.

## 2.4 SOBRE LA AUTENTICACIÓN DE TÍTULOS.

En dos Direcciones Regionales de la muestra analizada, no se evidenció en expedientes de primer ingreso la consulta de autenticación del bachillerato secundaria en la base de datos del Ministerio de Educación Pública, según lo dispone la circular DRH-0088-2006 de fecha 16-01-2006, emitida por la Dirección de Recursos Humanos. A continuación, se detallan los casos:

**Cuadro N°7**  
**Expedientes personales sin autenticación del bachillerato secundaria**

NOMBRE	PUESTO	U.P.
González Zamora Jacqueline	Asist Téc Adm 4	Dirección Regional Sucursales Chorotega
Vindas Flores Sara	Oficinista 2	Dirección Regional Salud Brunca
Elizondo Obregón Frank	Oficinista 2	
Zumbado Barboza Julieth	Secretaria 1	
Villanueva Segura Armando	Guarda	
Salazar Gamboa Nazareth	Trab Art Gráf 4	

*Fuente: Elaboración propia*



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

La circular DRH-0088-2006, del 16 de enero de 2006, referente a la Obligación de comprobar autenticidad títulos y certificaciones, dispone:

*“Por la importancia del tema, a efecto de garantizar la seguridad en el cumplimiento de las respectivas competencias que exige la “Ley General de Control Interno”, me permito recordar el deber de acatamiento en cuanto a los términos del artículo 192 de la Constitución Política, que trata sobre la idoneidad comprobada para ocupar un cargo público, así como sujetos al artículo 21 de la Ley Constitutiva de la Caja, específicamente lo que refiere a la integración del personal de la institución a base de idoneidad comprobada.*

*Dichos aspectos se encuentran contenidos en el “Manual de Reclutamiento y Selección”, el cual establece que todo oferente o trabajador debe aportar los títulos y certificaciones de estudio establecidos como requisito de ingreso, así como la potestad de la Caja de verificar la autenticidad de los documentos proporcionados por el interesado.*

*Por lo anterior, se reitera que es obligación de las oficinas de recursos humanos comprobar la legitimidad de los títulos y certificaciones de estudio aportados por un (a) oferente o trabajador (a) para optar por un puesto o calificar para la concesión de un beneficio (el subrayado es nuestro), lo cual se realiza ante las instancias que a continuación se indican:*

<b>Título o certificación según nivel académico.</b>	<b>Instancia</b>
<i>Primer, Segundo y Tercer Ciclo (excepto los de educación abierta)</i>	<i>Dirección Regional del Ministerio de Educación Pública a la que pertenece la Unidad Académica que emite el documento.</i>
<i>Primer, Segundo y Tercer Ciclo de educación abierta. Bachillerato</i>	<i>División Control de Calidad del Ministerio de Educación Pública.</i>
<i>Universitarios (Unidades Académicas Privadas)</i>	<i>Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada del Ministerio de Educación Pública.</i>
<i>Universitarios (Unidades Académicas Públicas)</i>	<i>Unidad Académica que emite el documento.</i>

La omisión al marco normativo establecido, se constituye en la causal de la no verificación de títulos. Al respecto, el licenciado Luis Fernando Picado, Jefe Regional de Recursos Humanos Brunca, en entrevista del 01 de marzo 2017 efectuada por esta auditoría, indicó:



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

*“Sobre la autenticación de los títulos: no ha sido una cultura solicitarlos aunque se debe realizar”*

*“Muchas veces se solicitan y validan las cosas en la entrevista inicial aunque puede que no se adicionen completos los documentos al momento del ingreso”*

La falta de verificación de la autenticidad de los títulos y grados académicos genera el riesgo de no identificar documentos irregulares presentados por los interesados, y provocar la contratación de funcionarios no idóneos.

## **2.5 SOBRE EL ESTUDIO DE REINGRESO DEL SR. FRANK ERNESTO ELIZONDO OBREGÓN, CÉDULA 1-1129-0362, EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA.**

En la Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca se realizó trámite de reingreso del Sr. Frank Ernesto Elizondo Obregón, cédula 1-1129-0362, al respecto no se evidencia en el expediente personal el análisis de los antecedentes laborales del funcionario, ni el reconocimiento del tiempo laboral anterior. Además, no se constató los antecedentes penales con el fin de conocer si estaba inhabilitado por los tribunales de justicia para el ejercicio de cargos públicos.

La circular GA-27791-2013. Reforma a la “Política Recontratación Ex funcionarios del Sector Público y de la C.C.S.S.”, dispone:

(...)

### **5. SOBRE LA APROBACIÓN DEL INGRESO**

*“La aprobación y aval del ingreso es responsabilidad de la autoridad superior del Centro de Trabajo, con base al análisis del caso emitido por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, donde se realiza la evaluación del oferente, en el tanto supere en forma positiva el proceso de reclutamiento y selección y no existan limitaciones, tanto las contenidas en la política, como aquellas que normativamente se encuentren vigentes.”*

(...)

### **6.3. Inhabilitación para ejercer en cargos públicos**

*El oferente debe presentar la “Hoja de Delincuencia”, con el fin de determinar que no haya pronunciamiento de los Tribunales de Justicia para la inhabilitación en el ejercicio de cargos públicos.”*



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

Lo anterior, evidencia la inobservancia de la política de recontractación de funcionarios en la institución.

Esto ocasiona el debilitamiento del sistema de control interno, ya que podrían contratarse ex funcionarios con alguna restricción o limitante.

## **2.6 SOBRE ESTUDIO DE REINGRESO DE LA FUNCIONARIA MARÍA DE LOS ÁNGELES SÁENZ CERDAS, CÉDULA 6-0281-0154, EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE Y SU NOMBRAMIENTO A SOLICITUD DEL ADMINISTRADOR REGIONAL.**

En la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte se tramitó ingreso por primera vez a la funcionaria María de los Ángeles Sáenz Cerdas, cédula 6-0281-0154, como Operadora de Central Telefónica.

Mediante acción de personal 13974-2017 se indica en las observaciones que la funcionaria había laborado en la institución, sin embargo, no se evidencia la ejecución del estudio de reingreso respectivo.

Asimismo, no se observa la documentación donde conste el proceso de selección para el nombramiento, ni remisión de candidatos por recursos humanos.

Se determinó que el Administrador de Sede Regional envió oficio D.R.S.S.C.N-ADM-006-2017, el 02 de enero 2017 al Lic. Esteban Arguedas Ruíz, Jefe Regional de Recursos Humanos, indicando:

*“...con el objetivo de no dejar desprovista la Central Telefónica, esto por el ascenso del Sr. Randall González Hernández, se propone el Nombramiento interino de la Señora María de los Ángeles Sáenz Cerdas, portadora de la cédula de identidad 6-0281-0154, del 02 de Enero del 2017 al 15 de Enero del 2017”*

La circular GA-27791-2013. Reforma a la “Política Recontractación Ex funcionarios del Sector Público y de la C.C.S.S.”, dispone:

(...)

### **1. SOBRE EL ÁMBITO DE APLICACIÓN**

*Lo establecido en el acuerdo previamente referido, será aplicable a todo exfuncionario o exfuncionaria de la Caja Costarricense de Seguro Social (C.C.S.S.), haya superado el año de no laborar para la Institución y personas ex funcionarias del Sector Público que se presente a*



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

*ofertar en las Unidades de Gestión de Recursos Humanos de la C.C.S.S., y que en lo sucesivo se denominarán “oferente” o “exfuncionario” según corresponda.*

(...)

## 5. SOBRE LA APROBACIÓN DEL INGRESO

*“La aprobación y aval del ingreso es responsabilidad de la autoridad superior del Centro de Trabajo, con base al análisis del caso emitido por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, donde se realiza la evaluación del oferente, en el tanto supere en forma positiva el proceso de reclutamiento y selección y no existan limitaciones, tanto las contenidas en la política, como aquellas que normativamente se encuentren vigentes.”*

(...)

### 6.3. Inhabilitación para ejercer en cargos públicos

*El oferente debe presentar la “Hoja de Delincuencia”, con el fin de determinar que no haya pronunciamiento de los Tribunales de Justicia para la inhabilitación en el ejercicio de cargos públicos.*

La Normativa de Relaciones Laborales, en su artículo 10 Plazas vacantes, bolsa de trabajo e interinos, indica lo siguiente:

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

*Todo Centro de Trabajo deberá contar con una bolsa de trabajo de interinos a la cual podrán acceder las personas interesadas.”*

Asimismo, la circular DAGP-0767-2011 del 6 de junio 2011 que regula los nombramientos interinos en la institución señala:

(...)



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

8. Si aún no se ubica a un oferente que cumpla con los requisitos del puesto dentro del Centro de Trabajo, podrá hacerse extensiva la oferta a toda la Institución, a través de la publicación en los medios disponibles a nivel Institucional para tales efectos, de la siguiente manera:
5. La jefatura correspondiente solicita a la Oficina de Recursos Humanos que le proporcione candidatos elegibles para el puesto.
6. La Oficina de Recursos Humanos publica la oferta de trabajo a través de los medios disponibles a nivel institucional para tales efectos, otorgando un plazo no menor a tres días hábiles para presentar la solicitud de participación de los interesados.
7. Terminado este plazo, la Oficina de Recursos Humanos conformará, en un plazo no mayor a tres días hábiles, una terna con los oferentes mejor calificados, si no existen suficientes oferentes, podrá presentarse hasta un solo nombre.
8. La jefatura entrevistará a los oferentes indicados en la terna y realizará la elección de alguno de ellos.
9. Una vez agotado el procedimiento interno sin resultados positivos, la Oficina de Recursos Humanos procederá a la búsqueda de oferentes externos a la Institución.

Lo anterior, se presenta debido a la inobservancia de la normativa de nombramientos en la institución y la política de recontractación de funcionarios, a pesar de que en la acción de personal de primer ingreso de la funcionaria si se evidenció que había laborado anteriormente para la institución.

Mediante correo electrónico del 08 de marzo del presente año, el Lic. Esteban Arguedas Ruíz Jefe de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, indicó a esta auditoría:

*“El nombramiento de la señorita María de los Ángeles Sáenz Cerdas se hace por solicitud del Administrador tal y como Ud. dice ante la necesidad de cubrir unas vacaciones no programadas y la ausencia funcionarios en el registro de elegibles con disponibilidad para realizar el nombramiento. No se tenían otros funcionarios ni tiempo para realizar una publicación. Ya se le está aplicando el proceso de evaluaciones de EIS”*

Lo expuesto debilita el sistema de control interno, debido a que se podrían violentar los derechos de funcionarios interinos con antigüedad en la institución, faltar al proceso en materia de reclutamiento y selección de personal y contratar ex funcionarios con alguna restricción o limitante.

## **2.7 SOBRE LOS CURSOS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.**

Las Direcciones Regionales de Sucursales Chorotega y Central no realizaron cursos de inducción ni reinducción en el año 2016.



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

Los funcionarios consultados de las Direcciones Regionales de Sucursales indicaron a esta auditoría que no realizaron curso de inducción en el año 2016, debido al escaso personal de primer ingreso en esas Direcciones y las múltiples tareas por ejecutar.

La Normativa de Relaciones Laborales indica en el artículo 59:

*“Artículo 59. Inducción y capacitación: Toda persona trabajadora de nuevo ingreso a un puesto de trabajo en la Institución, recibirá inducción por parte del superior en grado o por quien él delegue, sobre las tareas y funciones por realizar y sobre los factores de riesgo presentes en su lugar de trabajo. De igual forma participará de los cursos de inducción para trabajadores de nuevo ingreso impartido por las Oficinas de Recursos Humanos, que obligatoriamente debe contemplar el tema de la Salud Ocupacional.”*

Consultados los funcionarios encargados del proceso en las Direcciones Regionales implicadas, indicaron a esta auditoría ante la consulta si realizan cursos de inducción:

El Lic. Allan Lobo Dossman de la Regional Chorotega de Sucursales indicó:

*“No. Se encuentra pendiente para implementar este año”*

La Licda. Olga Medina Gutiérrez, Coordinadora de Recursos Humanos de la Regional Central de Sucursales, se refirió:

*“No hay tiempo ni recurso humano para realizarlos”*

El incumplimiento de los cursos de inducción y reinducción expone a la institución a contar con funcionarios que no estén identificados con los objetivos, valores, principios, y razón social de la institución entre otros aspectos.

## **2.8 SOBRE LAS VALORACIONES DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DE SELECCIÓN.**

Durante el año 2016, se realizaron los siguientes primeros ingresos según la información suministrada por las Direcciones Regionales:



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

**Cuadro N°8**  
**Primeros ingresos 2016**  
**Direcciones Regionales de Servicios de Salud y Sucursales**

UP	PRIMEROS INGRESOS 2016
Dirección Regional Central de Sucursales	2
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte	0
Dirección Regional de Sucursales Chorotega	1
Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica	1
Dirección Regional de Sucursales Brunca	0
Dirección Regional Salud Central Norte	3
Dirección Regional Salud Central Sur	0
Dirección Regional Salud Huetar Norte	6
Dirección Regional Salud Pacífico Central	2
Dirección Regional Salud Chorotega	4
Dirección Regional Salud Huetar Atlántica	4
Dirección Regional Salud Brunca	6
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Del total indicado de primeros ingresos, en las Direcciones Regionales visitadas se tramitaron 12, de los cuales el 50% no contenían en su expediente personal la documentación que evidencie la valoración del equipo interdisciplinario de selección, antes de su contratación o dentro de los tres primeros meses de labor como lo indica la normativa supracitada.

A lo anterior, debe sumarse el riesgo de las contrataciones de primer ingreso que se realicen en las sucursales de la institución, ya que, aunque no se totalizaron por no encontrarse dentro del alcance del estudio, podrían quedarse sin las pruebas, al no contar las Direcciones Regionales de Sucursales de E.I.S.

La Normativa de Relaciones Laborales indica en el artículo 8:

(...)

*2. En los casos de personal nuevo, para el proceso de reclutamiento y selección, todo(a) candidato(a) a servir en la institución, deberá someterse a los procedimientos, tales como entrevista, pruebas de aptitud, pruebas psicométricas, clínicas y médicas, acordes con el cargo, en forma previa y en los primeros tres meses del ingreso.*



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

Asimismo la circular 014662 sobre las directrices en materia de Equipos Interdisciplinarios de Selección establece:

(...)

*Conformación del EIS:*

*Para dar sustento al anterior objetivo dentro de la política de modernización de la Caja y con la finalidad de que el proceso de reclutamiento y selección de personal se lleve cabo en forma ágil, eficiente y oportuna, por medio de una evaluación biopsicosocial de los oferentes, se estableció que en cada centro de trabajo (Hospitales Nacionales, Hospitales Especializados, Direcciones Regionales de Servicios Médicos, Direcciones Regionales Administrativas, Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Clínicas y Hospitales) debe implementarse un Equipo Interdisciplinario de Selección (EIS), conformado por profesionales de las áreas de medicina (preferiblemente con conocimientos en el área laboral), trabajo social, psicología y coordinado por un (a) funcionario (a) de la oficina de recursos humanos, debidamente acreditado (a) por el jefe.*

*Los directores o jefes de las unidades que por su misma naturaleza de trabajo no cuenten con la totalidad de los profesionales que integran el EIS, actuarán de la siguiente forma:*

*a) En caso de que él o la profesional que falte para conformar el EIS sea el médico (a), solicitará por escrito al director del centro médico asistencial más cercano los servicios del profesional a cargo de esta labor en dicha unidad.*

*b) En caso de que él o la profesional que falte sea el (la) psicólogo (a) o el Trabajador (a) Social, solicitará por escrito al Director o Directora Regional los servicios del o la profesional destacado (a) en la Dirección Regional correspondiente. De no contar la Dirección Regional con este tipo de profesional, solicitará el apoyo del o la profesional destacado (a) en la Subárea de Reclutamiento y Selección.*

Y la circular SAE-156-2011, establece:

*“No obstante, llevar a cabo las evaluaciones del EIS fuera del tiempo establecido o solicitar la condición de elegibilidad superado el plazo que la normativa dispone es improcedente; por lo tanto, expresar esta condición dentro de los requerimientos del pedimento de personal o negar nombramientos por la ausencia de ésta, se convierte en un incumplimiento a los derechos de los funcionarios de la Caja Costarricense del Seguro Social.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*Por lo anterior, en casos que los funcionarios no posean la evaluación del Equipo Interdisciplinario de Selección, se recomienda realizar un análisis del record laboral del funcionario el cual puede basarse en: los instrumentos de las evaluaciones de desempeño y de período interino realizadas, entrevistas al funcionario y recomendaciones de las jefaturas anteriores.”*

Solamente la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central dispone de Equipo Interdisciplinario de Selección completo, las demás tanto de sucursales como servicios de salud, indicaron a esta auditoría que coordinan con unidades cercanas su realización, no obteniendo los resultados esperados en la mayoría de los casos en cuanto a tiempos de respuesta se refiere.

El incumplimiento en la realización de las pruebas médicas y psicométricas en las Direcciones Regionales se debe a la falta de Equipos Interdisciplinarios de Selección completos.

No contar con todos los elementos de valoración para la contratación de nuevos funcionarios en la institución resta efectividad en la comprobación de la idoneidad del servidor público.

### **3. INCONSISTENCIAS EN EL PAGO DE PLUSES SALARIALES.**

De conformidad con la revisión efectuada a la planilla salarial, se detectaron inconsistencias en el registro de pago de diferentes pluses salariales, los cuales deben ser analizados para verificar su pertinencia.

#### **3.1 SOBRE EL RECONOCIMIENTO DE GRADOS ACADÉMICOS EN CARRERA PROFESIONAL, EN PERFILES QUE EL MANUAL DE PUESTOS NO CONTEMPLA COMO REQUISITOS OBLIGATORIOS.**

De la muestra revisada de expedientes de carrera profesional en las seis direcciones regionales visitadas, se detectó que fueron reconocidas licenciaturas y una maestría que no constituyen requisito obligatorio para el desempeño del puesto, según las disposiciones institucionales vigentes en esta materia.

A continuación se detallan los casos detectados:



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

**Cuadro N°9**  
**Reconocimiento de grados académicos no obligatorios**  
**Según el Manual de Puestos Institucional**

UNIDAD PROG	FUNCIONARIO	PUESTO	TÍTULO RECONOCIDO	MONTO MENSUAL	VIGENCIA
Dirección Regional Sucursales Huetar Norte	Andrea Chaves Víquez	Profesional 1	Licenciatura En Administración	¢11.142,00	30/12/2013
Dirección Regional Suc Huetar Norte	Flory Cascante Castro	Profesional 1	Licenciatura En Administración	¢11.142,00	17/02/2014
Dirección Regional Salud Central Norte	Mónica Cambroner Cantillano	Profesional 1	Licenciatura En Administración	¢11.142,00	01/07/2012
Dirección Regional Salud Central Sur	Mauricio Porrás Solano	Administrador Sede Regional	Maestría En Gerencia	¢29.712,00	01/07/2013

*Fuente: Expedientes carrera profesional direcciones regionales*

El Manual de Puestos vigente en la institución establece en cuanto a requisitos obligatorios para el puesto de Profesional 1 el grado académico de bachillerato universitario y para Administrador de Sede Regional: *“Licenciatura en el área de la especialidad del cargo o Bachiller en la disciplina específica del puesto con posgrado en la especialidad afín”*.

La circular DAGP-1917-2012 del 07 de agosto 2012 establece lo siguiente:

*“Con base en lo anterior y en consideración de las potestades conferidas a esta Dirección como el Órgano Rector responsable de emitir los lineamientos y regulaciones necesarias para la administración sobre el Incentivo de Carrera Profesional, conforme el “Instructivo para la aplicación del Incentivo de Carrera Profesional en la CCSS”, se comunican las siguientes disposiciones:*

- 1) El valor del punto de carrera profesional para el período 2012-2013 se mantiene en un monto de **¢1.857,00** (mil ochocientos cincuenta y siete colones).*
- 2) Para el reconocimiento de carrera profesional, únicamente se considerará el puntaje establecido en el en el (sic) artículo 8, incisos 8.1 (Grados y Posgrados académicos) y 8.1.1 (Reconocimiento del posgrado de Maestría) del Capítulo II “Sobre el Régimen de Carrera Profesional” de la citada norma. En este sentido, específicamente solo se reconocerá el grado o los grados académicos que resulten indispensables para el desempeño del puesto conforme*



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

lo establezca estrictamente el Manual Descriptivo de Puestos de la Institución.” Subrayado no es del original.

Cabe indicar que estas disposiciones fueron ratificadas recientemente mediante circular DAGP-1651-2016, del 24 de octubre del 2016.

Consultada la Licda. Trinidad Sánchez Mena, encargada de carrera profesional de la Dirección Regional de Servicio de Salud Central Sur sobre la aprobación de la maestría al funcionario Mauricio Porras Solano, manifestó a esta auditoría el 15 de febrero 2017:

*“En un principio no se le reconoce maestría por las medidas de contención del gasto desde el año 2012, se le realizó análisis al Máster Porras Solano amparados en la Normativa de Relaciones Laborales para sustituciones de 8 días o más.*

*Se le aprobó la maestría para cuando sea ascendido como Administrador de Sede Regional. Presentó la maestría el 01 de julio 2013 y se le aprueba a partir de esa fecha para los ascensos de Administrador.*

*Es importante anotar que ante las consultas del interesado se decidió emitir un criterio ya que aunque se realicen consultas al nivel central para este y otros casos de carrera profesional no se reciben respuestas formales. El criterio utilizado para el reconocimiento de ese grado académico es que el Administrador es una jefatura real y efectiva con personal a cargo”.*

La Lic. Noelia Alpízar Angulo, Coordinadora de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, se refirió sobre el asunto el día 06 de marzo del presente año:

*“Sobre los casos de Marianela Morales Ramírez y Andrea Chaves Víquez los mismos fueron aprobados mucho tiempo después de presentados, debido a la transición de carrera profesional para las unidades locales. Surgió la duda de cuales grados académicos se debían aprobar porque en el momento de la revisión ya los profesionales tenían nombramientos no sólo como Profesional 1 sino también como Inspectores de Leyes y Reglamentos, por lo que se consultó a la Licda. Karla Quintero del nivel central y se aprobaron ambos grados, lo que debe verificarse es que se cancelaran de manera correcta. 10 puntos solamente cuando estaban de profesionales 1 y 16 en los casos de Inspectores”.*

El Lic. Esteban Arguedas Ruíz, Jefe de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, manifestó a este órgano de fiscalización el 08 de marzo 2017:



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

*“El reconocimiento de los puntos de licenciatura de Mónica Cambronero se hace originalmente en un momento que no existía prohibición para esto aún en plazas de Profesional 1. Posteriormente ocupa por ascenso de Profesional 2. Cuando ella desciende para ocupar plaza de Profesional 1 porque queda vacante en un periodo corto se le siguió pagando la carrera con este grado académico en algunos periodos. Estamos haciendo el estudio para enviar a rebajar esas diferencias. Son montos bajos.”*

Los casos detallados se presentan por la falta de control e inobservancia de la normativa actualizada en materia de carrera profesional.

Lo anterior, podría afectar al patrimonio público al reconocer grados académicos de forma impropcedente.

### **3.2 SOBRE EL PAGO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA.**

#### **3.2.1 SOBRE LAS JUSTIFICACIONES CONSIGNADAS EN EL EXPEDIENTE PERSONAL PARA EL PAGO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA.**

En 27 expedientes personales revisados de funcionarios a los que se les reconoce el pago de dedicación exclusiva, de las Direcciones Regionales de Servicios de Salud Central Norte, Central Sur y Brunca, así como en las de Sucursales Huetar Norte, Central y Chorotega (Ver Anexo 1), no se observó en el expediente personal la inclusión del formulario “Justificación para mantener el reconocimiento de Dedicación Exclusiva”, en funcionarios que gozan del incentivo.

La circular GA-19691-2014 “Atención de disposición de la Contraloría General de la República sobre Dedicación Exclusiva”, del 27 de mayo 2014, establece:

(...)

*“Así las cosas y con la finalidad de cumplir con disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, se instruye a realizar las siguientes acciones:*

*a)\_ Todas las jefaturas de la Institución deberán revisar los contratos de Dedicación Exclusiva, suscritos por el personal bajo su dependencia, justificando de forma escrita la conveniencia de mantener el otorgamiento del incentivo en concordancia con el artículo 3 del Instructivo, esto con fundamento en la necesidad de contar con la prestación de servicios del funcionario en forma exclusiva.*



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

b)\_ *La justificación original y una copia deberán remitirse a la Unidad de Recursos Humanos del centro de trabajo a más tardar el 30 de julio de 2014, a efecto de que la fórmula original sea incorporada en el expediente individual de cada funcionario. El formulario correspondiente se encuentra disponible en el sitio Web: <http://rrhh.ccss.sa.cr> y en el apartado "Formulario para trámites". El subrayado no es del original.*

c)\_ *La Unidad de Gestión de Recursos Humanos del centro, verificará el cumplimiento de lo dispuesto, remitiendo antes del 31 de agosto de 2014, un informe del cumplimiento de la citada disposición dirigido a la Subárea Remuneración Salarial, adjuntando al mismo, copia de los formularios suscritos por las Jefaturas respectivas."*

Aunque en algunas direcciones regionales se mostró a esta auditoría el oficio de envío de los formularios al Archivo Nacional de expedientes en Oficinas Centrales de la institución, la normativa es clara en indicar que debe constar en el expediente personal del funcionario.

Por ende, la falta de diligencia de la administración activa produce el incumplimiento normativo arriba indicado, sobre la justificación para mantener el incentivo de dedicación exclusiva.

Lo anterior, provoca un debilitamiento del sistema de control interno al no evidenciar la razón justificante por la cual un funcionario accede a un beneficio, el cual es por mutuo acuerdo y debe ser debidamente fundamentado por la administración activa.

### **3.2.2 SOBRE EL PAGO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA.**

En los expedientes personales de los funcionarios que se detallan en el cuadro 10, solamente se confeccionó adendum al contrato de dedicación exclusiva y se procedió con el pago de nombramientos como Profesional 1, sin embargo, no se evidencia documentalmente la solicitud del interesado, el Anexo 6 del Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva llamado "Solicitud para el pago de dedicación exclusiva", ni la certificación sobre la calidad del contrato, indicada en el Anexo 3 del instructivo citado.

**Cuadro N°10**  
**Pago de Dedicación Exclusiva con faltante de documentos**  
**Dirección Regional de Sucursales Chorotega**

<b>Nombre del Funcionario</b>	<b>Puesto</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Aguilar Arce Yerling	Profesional 1	Se cancela 55%



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

Astúa Morales Antonio	Profesional 1	Se cancela 55%
Juárez Corrales Flory Vitinia	Profesional 1	Se cancela 55%
Sánchez Artola Néstor	Profesional 1	Se cancela 55%
Zapata Zepeda María Elena	Profesional 1	Se cancela 55%

*Fuente: Expedientes personales*

El Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva, establece en el Capítulo IV.- Procedimiento Para Acogerse Al Régimen De Dedicación Exclusiva:

*“Artículo 5.-*

*El servidor que desea acogerse a este Régimen, debe cumplir con el siguiente procedimiento:*

*Deberá solicitar el reconocimiento de Dedicación Exclusiva a la Jefatura inmediata o encargado aportando la documentación a que se hace referencia en el Artículo tres precedente.*

*La Jefatura inmediata recibe la solicitud del servidor y en un plazo máximo de 3 días hábiles, mediante fórmula “Solicitud para el Reconocimiento de Dedicación Exclusiva”, dará el visto y firmará dando fe sobre la necesidad de utilizar los servicios del profesional en forma exclusiva, trasladando dicha solicitud a la Oficina de Recursos Humanos.*

*Recibida y analizada la solicitud para el reconocimiento de Dedicación Exclusiva y los documentos respectivos, la Oficina de Recursos Humanos correspondiente en un plazo máximo de 8 días hábiles contados a partir de la fecha en que fue recibida ésta, confeccionará el Contrato de Dedicación Exclusiva (Anexo Nº 2) que se suscribirá entre el servidor y la Institución, adjuntando una certificación firmada por el Jefe de esa oficina (Anexo Nº 3), en donde conste que en el caso concurren todas las condiciones y cumple con todos los requisitos que se señalan en el artículo 3º de este instructivo, solicitando las firmas tanto del funcionario(a) interesado(a), como del máximo jerarca (o en quien este delegue), según lo indique el Esquema de Delegación vigente. El subrayado no es del original.*

*Una vez firmado el Contrato de Dedicación Exclusiva por ambas partes, la Oficina de Recursos Humanos velará que se hayan cumplido todos los requisitos y procedimientos que este instructivo exige, en caso contrario; ésta oficina dentro del plazo de 8 días hábiles antes indicado procederá a devolver la documentación al interesado(a), con el fin de que se cumpla*



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

*con los requerimientos exigidos, bajo el apercibimiento de que si ello no se hiciera, se archivará la gestión.”*

La situación anterior se debe a desconocimiento de los funcionarios a cargo de la normativa específica para el reconocimiento del plus salarial descrito.

Consultado por esta auditoría el 24 de febrero del presente año, el Lic. Allan Lobo Dossman, Jefe Subárea Administrativa Logística y Sra. María de los Ángeles Sequeira Castillo, Asistente Técnica en Administración 2, quien tramita los documentos de recursos humanos en la Dirección Regional de Sucursales Chorotega manifestaron:

*“Se solicita la incorporación al colegio y los títulos académicos, se realiza la acción de personal indicando si el indicador es “E” o “1”. La jefatura revisa acción de personal y se confecciona el adendum para enviar a la jefatura del área para revisión y firma. Se sacan 3 copias para el interesado y expediente local y oficinas centrales.*

*No se tiene conocimiento del Instructivo para el trámite de Dedicación Exclusiva. A la funcionaria Yerling Aguilar Arce se le pagó el nombramiento de este año pero no se ha confeccionado el adendum.*

Lo anterior, podría implicar el reconocimiento del pago de dedicación exclusiva al margen del marco normativo, debilitando así el sistema de control interno que persigue entre sus objetivos el cumplimiento del bloque de legalidad vigente.

### 3.3 INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN LA REVISIÓN DE LA PLANILLA SALARIAL.

En la revisión de cambios de la planilla salarial del cierre de la primera y segunda catorcena de diciembre 2016 se detectaron las siguientes inconsistencias que se detalla en la columna de observaciones del presente cuadro:

**Cuadro N° 11**  
**Detalle de inconsistencias observadas**  
**Diciembre 2016**

Acciones de Personal				
U.P.	Cédula	Nombre	# Documento	Observaciones
Dirección Regional Salud Brunca	1-1050-0974	Herrera Navarro Laura	469393-2016	Movimiento correspondiente a la acción 237480-2016 con cifras indicadas a lapicero. Tachón en número de plaza.
Dirección Regional Salud	1-1203-0640	Madrigal Rodríguez	229914-2016	Fecha de ubicación escala escrita a



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

Brunca		Jeffry		lapicero
--------	--	--------	--	----------

#### Movimientos de Personal

U.P.	Cédula	Nombre	Documento	Observaciones	Inconsistencia
Dirección Regional Sucursales Huetar Norte	2-0701-0541	Arce Madriz Sujey	71 y 78-2016	Rebajo de incapacidad	Montos escritos a mano
	7-0203-0976	Sánchez Palma Isabel	123-2016	Rebajo de incapacidad	
Dirección Regional Sucursales Huetar Norte	2-0614-0699	Rodríguez Chavarría Carolina	193-2016	Pago tiempo extra	Extras de setiembre, octubre y noviembre 2016 se cargan todas a diciembre 2016

#### Tiempo Extraordinario

U.P.	Cédula	Nombre	Documento	Observaciones	Inconsistencia
Dirección Regional Sucursales Chorotega	5-0349-0368	Ríos Carrillo Raúl	506164-382399- 382400-1411568	118 horas extra	Diferencia en pago de ¢6.512,14
Dirección Regional Sucursales Chorotega	6-0388-0840	Flores Velásquez Róger	1413427	69.25 horas extra	Se sumaron 70 horas. Desglose incorrecto. Diferencia ¢36.388,91
Dirección Regional Sucursales Chorotega	5-0222-0801	Morales Loaiciga Isaías	506181-327960	31.75 horas extra	Diferencia en pago de ¢4.068,78
Dirección Regional Sucursales Huetar Norte	2-0614-0699	Rodríguez Chavarría Carolina	193-2016	Mov. Para pagar extras set-oct-nov 2016	Diferencia en pago de ¢412,43
Dirección Regional Sucursales Huetar Norte	2-0618-0002	Álvarez Molina Marisela	1302141	8.25 horas extra	Diferencia en pago de ¢364,67
Dirección Regional Sucursales Huetar Norte	2-75-229-05	Huaylla Choquehuanca Leslie	1302156	12 horas extra	No se reflejó y no se corrigió en la revisión de planillas





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

					posterior. Monto a pagar ₡51.949,58
--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración Propia

La Ley General de Control Interno establece:

*“Artículo 8.- Concepto de sistema de control interno*

*Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

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

Las Normas de control interno para el sector público en el punto 1.2 sobre los objetivos de control interno establecen:

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

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

*“OBJETIVO GENERAL*

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



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

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- *Garantizar el pago correcto de los salarios mediante mecanismos eficientes de control.*
- *Verificar que los pagos, rebajos o deducciones, generados según los documentos de personal se apliquen en forma correcta en la nómina salarial.*
- *Detectar las inconsistencias presentadas en la nómina salarial con el fin de realizar en el menor tiempo los ajustes correspondientes.*
- *Contar con un respaldo de revisión de los documentos de personal confeccionados y tramitados para el pago de salarios, aplicados en la nómina salarial.”*

Las inconsistencias detectadas en la muestra seleccionada, se deben a que en la revisión efectuada a la planilla posterior al pago no se recalculan los documentos, así como la inadecuada aplicación de conceptos básicos para el trámite de movimientos de personal y reportes de tiempo extraordinario.

Esta situación se traduce en inconsistencias salariales que provocan sumas pagadas de más o de menos a los funcionarios.

### 3.4 SOBRE LA REVISIÓN DE LA NÓMINA SALARIAL

Según se muestra en el Sistema de Control y Evaluación de Nómina (SCEN), la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica no ha incluido digitalmente la revisión de ninguna planilla salarial correspondiente al año 2016.

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

#### “OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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





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

- *Contar con un respaldo de revisión de los documentos de personal confeccionados y tramitados para el pago de salarios, aplicados en la nómina salarial.”*

Además, el Protocolo de Control de calidad establece la responsabilidad de aplicación:

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

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

*Por esa razón, acatando lo establecido en la Ley General de Control Interno y normativa Institucional vigente, se ejecutarán las acciones administrativas correspondientes, con el fin de sancionar el incumplimiento de la aplicación de los controles sobre las nóminas salariales establecidos en el presente documento; toda vez que se haya cumplido con el debido proceso y se logre determinar la responsabilidad administrativa por debilitamiento e incumplimiento de las acciones que fortalezcan el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.”*

El hecho de que exista rezago en la revisión de planillas salariales evidencia la desaplicación normativa y la falta de oportunidad en el control y evaluación de la nómina salarial.

Lo anterior no le permite a la administración activa garantizar la calidad, exactitud, pertinencia y legalidad de los pagos efectuados, ni la oportunidad en la posible recuperación de sumas pagadas de más o cancelación de montos salariales a los funcionarios.

#### **4. ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS DIRECCIONES REGIONALES.**

##### **4.1 SOBRE LAS SUPERVISIONES REALIZADAS A LA UNIDADES ADSCRITAS.**

A continuación se detallan las Direcciones Regionales de Servicios de Salud y Sucursales con un porcentaje de cumplimiento menor al 100% en las supervisiones realizadas a las unidades adscritas:



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

**Cuadro N°12**  
**Supervisiones en Recursos Humanos**  
**Direcciones Regionales Año 2016**

U.P.	UNIDADES ADSCRITAS	UNIDADES SUPERVISADAS (RRHH) 2016	CUMPLIMIENTO
Dirección Regional Sucursales Brunca	9	0	0%
Dirección Regional Central Sucursales	16	1	6%
Dirección Regional Sucursales Chorotega	20	2	10%
Dirección Regional Sucursales Huetar Atlántica	15	2	13%
Dirección Regional Salud Pacífico Central	13	5	38%

*Fuente: Elaboración propia*

En las visitas realizadas en este estudio, los funcionarios de las direcciones regionales consultados indicaron a esta auditoría que se le realiza seguimiento a los hallazgos identificados en las unidades. De los informes de supervisión revisados, se observa que algunas direcciones establecen plazos de cumplimiento y otras no.

Al respecto, los funcionarios consultados en direcciones donde no se logra observar un cumplimiento del 100% en las supervisiones indicaron a esta auditoría lo siguiente:

El Lic. Allan Lobo Dossman, Jefe de Subárea Administrativa y Logística de la Regional de Sucursales Chorotega indicó en entrevista realizada el 22 de febrero 2017:

*“se da seguimiento cuando se evalúan, aunque no se abarcan todas las sucursales cada año por falta de personal”*

El Lic. Luis Alberto Agüero Cordero, Director Regional de Sucursales Brunca, mediante nota sin número del 3 de marzo, se refirió de la siguiente manera:

*“Con respecto al Plan Anual Operativo de la Subárea esta no cuenta con metas específicas dentro del plan Anual de la Dirección Regional, ya que su función se traduce en labores operativas, cuyo cumplimiento aportan directamente con el logro de las metas estratégicas establecidas para esta Dirección, tanto en el Plan Anual Operativo, como en el logro de los compromisos de resultados firmados con la Gerencia Financiera, lo anterior se sustenta en el proceso establecido en Recursos Humanos que dice: Realizar los trámites operativos de recursos humanos, de acuerdo con las políticas y lineamientos institucionales vigentes, con la finalidad de solventar los requerimientos de la organización y de los funcionarios.”*



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

El Dr. Rainier Chaves Solano, Director Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, mediante oficio DRPC-2066-17, del 27 de febrero 2017, indicó:

*“Durante el año 2016, del total de supervisiones programadas (13); solamente se pudieron realizar las siguientes: Hospital DR. Max Terán Valls de Quepos y las Área (sic) de Salud de Quepos, Parritas, Garabito y Peninsular respectivamente”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo I, apartado 1.2 “Objetivos de Control Interno”, lo siguiente:

*“(…) El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*

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

En esas Normas en el capítulo IV Normas sobre actividades de control referente a la supervisión, señala lo siguiente:

*“4.5.1 Supervisión constante 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, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.*

El Instructivo Básico de Organización de Direcciones Regionales, aprobado en sesión de Junta Directiva N°5217, artículo 10, acuerdo segundo de fecha 07 de junio de 1978, en el apartado III. Políticas Generales indica:

*“1- Administración General  
Programar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar, evaluar e informar todo lo referente a la gestión operativa y funcionamiento médico-hospitalario de la región”. El subrayado no es del original.*

Asimismo, en el Manual de Organización de la Gerencia Financiera se establece como funciones sustantiva del área de Dirección, para las Direcciones Regionales de Sucursales lo siguiente:

*“Dirigir, controlar y evaluar la gestión de las sucursales adscritas, de acuerdo con la normativa vigente, con el objetivo de lograr el máximo desempeño de la región”*



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

*“Verificar que los procesos de reclutamiento y selección realizados en la región, respondan a las políticas y las normas institucionales vigentes, con el propósito de contar de personal idóneo y motivado para el desarrollo de la gestión”.*

La falta de supervisión a las unidades adscritas de las direcciones regionales se debe a la no planificación de la actividad o incumplimiento con su calendarización.

Lo anterior provoca un debilitamiento del sistema de control interno al no ejercer el monitoreo en la gestión de recursos humanos de las unidades adscritas a la respectiva región.

#### **4.2 SOBRE LA CONCENTRACIÓN DE FUNCIONES.**

En las direcciones regionales visitadas se evidenció concentración de funciones, según el siguiente detalle:

**Cuadro N°13**  
**Concentración de funciones**  
**Trámite de pagos salariales Direcciones Regionales**

<b>U.P.</b>	<b>PROCESOS QUE REALIZA UN MISMO FUNCIONARIO</b>	<b>FUNCIONARIO</b>
Dirección Regional Sucursales Central	Digita rebajo-valida incapacidades	O.M.G.
Dirección Regional Sucursales Huetar Norte	Trámite de pagos-Digitación-Activación de incapacidades	N.A.A.
Dirección Regional Sucursales Chorotega	Trámite de pagos-Revisión de planillas	M.S.C.
Dirección Regional Salud Brunca	Trámite de pagos-Revisión de planillas-Activación de incapacidades	N.A.O.

*Fuente: Elaboración propia basado en las entrevistas realizadas entre febrero y marzo 2017*

La norma 2.5.3. Del Manual de normas de control interno para el sector público, indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.*



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

*Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.”*

Para el caso de la Dirección Regional Central de Sucursales, la Licda. Olga Medina Gutiérrez, Coordinadora de Recursos Humanos, mediante entrevista realizada el 9 de febrero a esta auditoría indicó sobre el tema:

*“La jefatura de SAGAL rota las digitaciones. Se procura que el funcionario que tramite no revise planillas pero al ser solamente 3 en Recursos Humanos es difícil dividir las funciones”*

La Licda. Noelia Alpízar Angulo, Coordinadora de Recursos Humanos, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, indicó en entrevista del 2 de marzo del presente año que ella tramita, digita y activa incapacidades.

El Lic. Allan Lobo Dossman, Jefe SAGAL, Dirección Regional de Sucursales Chorotega, se refirió en entrevista realizada por esta auditoría el 22 de febrero 2017 que la compañera Marielos Sequeira Castillo tramita los documentos de pago y revisa la planilla en el sistema SCEN.

Asimismo el Lic. Luis Fernando Picado Picado, Jefe de Recursos Humanos, Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca, indicó en entrevista el 27 de febrero 2017 que la Sra. Nuria Atencio Obando tramita, tramita pagos y revisa planilla salarial.

Para las Direcciones Regionales de Sucursales descritas en el cuadro anterior, la cantidad de funcionarios en labores de trámite de pagos y recursos humanos en general (3, 2 y 1 respectivamente) incrementa el factor de riesgo de concentración de funciones. En el caso de las Direcciones Regionales de Servicios de Salud, al contar con más personal en Recursos Humanos, la concentración de funciones se debe a la incorrecta organización en la gestión de los distintos procesos de pagos salariales.

La concentración de funciones en la gestión de recursos humanos, debilita el sistema de control interno, aumentando el riesgo de errores o el acaecimiento de hechos irregulares.

## **5. SOBRE LAS BOLETAS Y FRACCIONAMIENTOS DE VACACIONES**

De la muestra de expedientes personales analizada por esta auditoría, se observan fraccionamientos de vacaciones del período 2015-2016, según el siguiente detalle:



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

**Cuadro N°14**  
**Número de disfrute de vacaciones Direcciones Regionales**

U.P.	NOMBRE	PUESTO	CANTIDAD DE BOLETAS
Dirección Regional Central Sucursales	Abarca Guevara Luis Fernando	Téc Administración 2	22
Dirección Regional Central Sucursales	Rojas Chaves Tomás Esteban	Técnico en Administración 5	15
Dirección Regional Sucursales Huetar Norte	Araya Castro Alberto	Inspector Leyes y Reglamentos 3	10
Dirección Regional Sucursales Huetar Norte	Arrieta Jiménez Vanessa	Jefe Área	12
Dirección Regional Sucursales Chorotega	Gómez Rodríguez Ciro	Analista Sistemas 4 TIC	17
Dirección Regional Salud Central Norte	Araya Víquez Giovanni	Médico Jefe 1	10
Dirección Regional Salud Central Norte	Fernández Arguello Luis Diego	Profesional 4	10

*Fuente: Elaboración propia*

El punto 9 del Manual para el Trámite del Disfrute y Pago de Vacaciones de los Empleados de la CCSS establece:

*“9. Fraccionamiento del disfrute de las vacaciones*

*9.1- El artículo 158 del Código de Trabajo, permite el fraccionamiento del disfrute de las vacaciones en dos periodos, cuando se trate de labores de índole especial que no permitan una ausencia muy prolongada y siempre que el trabajador esté de acuerdo; tales circunstancias deben originarse por necesidades Institucionales, y sólo en casos de excepción por necesidades comprobadas del trabajador y a solicitud de él mismo.*

*9.2- Al permitir la ley este fraccionamiento parte del punto de vista de que el período de vacaciones es de dos semanas al año. Como el número de días que otorga la Institución es mayor al determinado por la ley, se permitirá la división según las condiciones indicadas en el párrafo anterior, en dos periodos, cuando se tiene derecho a quince días (8 y 7); en tres cuando se otorguen veintidós días (8, 7 y 7) y en cuatro cuando se trate de treinta días (8, 8, 7 y 7).”*

Lo anterior, se debe a la falta de control en disfrute de vacaciones que realizan los funcionarios tanto de las jefaturas de servicio como de la oficina de recursos humanos en su quehacer de supervisión y asesoría.



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

La Licda. Olga Medina Gutiérrez, Coordinadora de Recursos Humanos, Dirección Regional Central de Sucursales, en consulta de este órgano de fiscalización el 13 de marzo actual, indicó:

*“El fraccionamiento se debe a situaciones especiales que se les presenta a los compañeros y que necesitan ausentarse del trabajo, y lo solucionan solicitando vacaciones, esto siempre que la jefatura este de acuerdo en otorgárselo y que tengan derecho.”*

Los demás encargados de recursos humanos entrevistados por esta auditoría, indicaron que se realizan controles de vacaciones por las jefaturas de servicios, por la unidad de recursos humanos y mediante sistema como el SOGERH, aunque como se evidencia no se controla la cantidad de fraccionamientos por período, según lo permitido en la normativa institucional.

Lo anterior produce un debilitamiento del sistema de control interno y aún cuando medie el consentimiento del funcionario, se atenta contra el fin primordial para el cual fueron establecidas las vacaciones, lo cual es lograr la recuperación física, mental y emocional del trabajador.

#### **6. SOBRE LA FALTA DE REBAJO DE LAS BOLETAS DE INCAPACIDAD N°1356825Y (DEL 12-02-2016 AL 12-02-2016) Y 0726006Z (DEL 18-07-2016 AL 18-07-2016), DEL FUNCIONARIO OA. H.M., DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR**

Se evidenció que al nueve de febrero 2017 (más de 6 meses después), las boletas de incapacidad N°1356825Y (Del 12-02-2016 al 12-02-2016) y 0726006Z (Del 18-07-2016 al 18-07-2016) otorgadas al funcionario OA. H.M., del servicio de transportes de la unidad programática 2399 no fueron rebajadas oportunamente al no entregarse a la oficina de recursos humanos respectiva.

El Lic. Marco Antonio Víquez Jiménez, Jefe Regional de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud Central Sur, indicó a esta auditoría mediante correo electrónico del 09 de marzo 2017:

*“En visita a esta Unidad de Gestión de Recursos Humanos, su estimable persona identificó en el sistema de incapacidades (RCPI) que el compañero Oscar Hernández Medina, cédula identidad 7-0201-0520, tenía registradas dos incapacidades del 12/02/2016 y otra del 18/07/2016 extendidas en el área de Salud de Desamparados-1, de las cuales no había evidencia en el expediente personal del funcionario, ni se le había dado en el RCPI el beneficio del subsidio. Con el fin de indicarle a la Jefatura inmediata lo sucedido este servidor mediante oficio DRSSCS-RH-0104-2017 le indico lo referente a la presentación tardía de las incapacidades del Sr. Hernández, para lo que corresponda.*



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

*No omito manifestarle que el Sr. Hernández en ningún momento presento (sic) dichas incapacidades en tiempo y forma.”*

El Artículo 41 del Reglamento para el Otorgamiento de Licencias e Incapacidades a los Beneficiarios del Seguro de Salud establece:

*“Artículo 41°. —De los plazos en que se debe extender el “Aviso al Patrono”.*

*Según lo dispuesto en el inciso g) del artículo 81° del Código de Trabajo, el trabajador dispone de un plazo de 48 horas para justificar formalmente su ausencia laboral, mediante el documento “Aviso al Patrono” cuando se le otorgue una incapacidad. Con el fin de que el trabajador presente a su patrono la respectiva justificación de ausencia laboral en el tiempo que legalmente se permite, el documento “Aviso al Patrono” debe ser extendido el mismo día en que al paciente se le otorga la incapacidad. En aquellos casos en que se requiera la autorización de la jefatura inmediata, dicho “Aviso al Patrono” debe ser extendido en el término de veinticuatro (24) horas después de darse el otorgamiento de la incapacidad. Se exceptúa de lo anterior, aquellas incapacidades que se otorgan al egreso hospitalario y las que requieran autorización de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades, en cuyo caso la Dirección del Centro debe de otorgar una certificación en la que conste el internamiento o el trámite que requiere la incapacidad por la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades.”*

Lo anterior, se presenta por el incumplimiento del trabajador de presentar la boleta de incapacidad en el plazo establecido, aunado a la falta de un mecanismo de control en la trazabilidad del formulario de incapacidad en las oficinas de recursos humanos.

Lo expuesto debilita el sistema de control interno y representa un riesgo de afectación al patrimonio público ya que, aunque al no rebajarse la incapacidad tampoco se cancela el subsidio respectivo, si un funcionario o servicio no presenta las boletas de incapacidades a recursos humanos para su respectivo rebajo, tampoco serán tomadas en cuenta para el cálculo del salario escolar, vacaciones y aguinaldo del trabajador.



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

## CONCLUSIONES

1. La Caja Costarricense de Seguro Social como institución garante de la salud de los costarricenses y en su función aseguradora y de pensiones, con el objetivo de realizar la prestación de servicios ha mantenido un modelo de gestión regional, disponiendo la institución actualmente de siete direcciones regionales para velar por el correcto funcionamiento médico-hospitalario de cada región y cinco direcciones regionales para la asesoría, planificación, coordinación, control y evaluación de los servicios de aseguramiento, captación de recursos financieros, administración de pensiones y prestaciones sociales.
2. En el tema de recursos humanos, las direcciones regionales operativamente se encargan de la gestión de recursos humanos para sus funcionarios. Además, realizan para las unidades adscritas procedimientos que conllevan la erogación importante de dinero como la aprobación de incentivos salariales (dedicación exclusiva, carrera profesional, entre otros), estudios de valoración de puestos, procesos de selección interinos, trámite, pago y supervisión del tiempo extraordinario, entre otros, realizándose de manera no estandarizada, haciendo necesaria una revisión constante de los riesgos asociados en cada proceso que se desarrolla hacia un mejoramiento continuo y debido cuidado al patrimonio público.
3. Para las Direcciones Regionales de Servicios de Salud, aunque disponen oficialmente de unidades de recursos humanos, existen diferencias en la cantidad de personal con que cuentan, sus perfiles de puestos y los procesos que ejecutan, lo que sugiere la importancia de un análisis gerencial de situación de estas direcciones en el entorno institucional actual, tema ya abordado en informes anteriores de esta auditoría y el cual podría retomarse una vez concretada la propuesta de Fortalecimiento de la Prestación de Servicios de Salud.
4. Por otra parte, resulta importante que también desde los niveles gerenciales de la institución se aborde la estructura organizativa y funcional de recursos humanos para las Direcciones Regionales de Sucursales, pues en la actualidad la gestión de recursos humanos se realiza en las Subáreas de Gestión Administrativa y Logística, las cuales tienen otros procesos a cargo, existiendo diferencias importantes de puestos y perfiles en las cinco direcciones para manejar de manera integral el tema objeto del presente estudio.
5. Al identificarse en el presente estudio oportunidades de mejora en los diferentes trámites y gestiones operativas que se desarrollan en las direcciones regionales para la gestión de los recursos humanos, es necesario un proceso de fortalecimiento que permita garantizar que las tareas se ejecutan conforme a la normativa dispuesta, el cual podrá incidir además en las unidades adscritas quienes tendrían un acompañamiento mayor en sus procesos para garantizarle a la institución la consecución de logros y objetivos bajo criterios de calidad, eficiencia y eficacia.



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

## RECOMENDACIONES

### **AL LICENCIADO GUSTAVO PICADO CHACÓN, GERENTE FINANCIERO, O EN SU LUGAR A QUIEN OCUPE EL CARGO.**

1. Trasladar a conocimiento del encargado(a) del proceso de Reestructuración del Nivel Central, el presente informe, con el propósito de que se considere en el desarrollo de ese proyecto lo expuesto en el hallazgo 1, y se adopten las acciones que sean pertinentes respecto a la estructura y funciones que se desempeñan en las Direcciones Regionales de Sucursales, en materia de gestión de Recursos Humanos.

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 1 mes, posterior al recibo del presente informe, copia de la comunicación mediante la cual trasladó el informe y sus hallazgos al encargado(a) del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central.

### **AL LICENCIADO WALTER CAMPOS PANIAGUA, SUBDIRECTOR ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL, O EN SU LUGAR A QUIEN OCUPE EL CARGO:**

2. En concordancia con la recomendación 11 del informe ASAAI-180-2016, respecto al diseño de herramientas de supervisión para las Direcciones Regionales de Servicios de Salud, considerar la elaboración de un instrumento para efectos de estandarizar la revisión de la gestión de recursos humanos para las Direcciones Regionales de Sucursales.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado deberá remitirse a la Auditoría Interna en el plazo máximo de 3 meses a partir del recibido del presente informe, un oficio en el que se acredite que se aprobó e implementó dicho instrumento.

3. De conformidad con los hallazgos 2, 3, 4, 5 y sus respectivos sub hallazgos del presente informe, como representante del ente rector en materia de gestión de las personas, instruir a los encargados de recursos humanos de las Direcciones Regionales de Servicios de Salud y Sucursales, para que se fortalezcan las medidas de control interno en los procesos de recursos humanos, según los siguientes puntos:

- Realizar primeros ingresos y procesos de selección para nombramientos interinos según la normativa dispuesta.
- Orden, foliatura y presencia de los documentos que conforman los expedientes personales de los funcionarios, obligación de verificar autenticación de títulos, supervisar el fraccionamiento de vacaciones según la normativa vigente.
- Coordinar las valoraciones del Equipo Interdisciplinario de Selección en el plazo establecido.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Cumplimiento estricto de la normativa para la aprobación y pago de incentivos salariales como dedicación exclusiva y carrera profesional.
- Planes de trabajo para realizar supervisiones regionales a todas las unidades adscritas.
- Oportuna y estricta revisión de planilla salarial.
- Análisis de los riesgos existentes en el trámite de pagos y establecer las medidas de control adecuadas que garanticen en lo posible disminuir la concentración de transacciones o funciones incompatibles en las direcciones regionales con personal limitado.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación deberá remitirse a esta Auditoría Interna en el plazo máximo de 1 mes a partir del recibido del presente informe, copia del comunicado a los encargados de recursos humanos sobre lo encomendado.

**AL LIC. ESTEBAN ARGUEDAS RUÍZ, JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE O EN SU LUGAR A QUIEN OCUPE EL CARGO**

4. De conformidad con los hallazgos 2.3, 2.6, 3.1 y 3.2.1, establecer las acciones necesarias para fortalecer la gestión en lo siguiente:

- A) Incorporación de documentos faltantes al expediente personal, según anexo 1.
- B) Analizar la pertinencia del reconocimiento de licenciatura para carrera profesional conforme al sub hallazgo 3.1. De considerarse sumas pagadas de más, previa garantía del debido proceso, proceder con la recuperación de los montos.
- C) Determinar conforme a la Política de Recontratación vigente en la institución la existencia o no de impedimentos para laborar en el sector público de la funcionaria indicada en el hallazgo 2.6.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá remitirse a la Auditoría, en el plazo de 3 meses posteriores al recibo del presente informe, la documentación donde conste el análisis y las acciones efectuadas para resolver cada punto citado en el párrafo anterior.

**AL LIC. MARCO ANTONIO VÍQUEZ JIMÉNEZ, JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR O EN SU LUGAR A QUIEN OCUPE EL CARGO**

5. De conformidad con los hallazgos 2.3, 2.5, 3.2.1 y 6, establecer las acciones necesarias para fortalecer la gestión en lo siguiente:

- A) Incorporación de documentos faltantes al expediente personal, según anexo 1.
- B) Analizar la pertinencia del reconocimiento de licenciatura para carrera profesional conforme al sub hallazgo 3.1. De considerarse sumas pagadas de más, previa garantía del debido proceso, proceder con la recuperación de los montos.



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

C) Conforme a lo evidenciado en el hallazgo 5.2 realizar el análisis de lo sucedido para determinar las razones por las cuales no se rebajó en tiempo y forma las boletas de incapacidad 1356825Y y 0726006z de manera que se adopte las acciones pertinentes para que dicha situación no se presente en el futuro.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a la Auditoría, en el plazo de 2 meses posteriores al recibo del presente informe, documento donde conste el análisis y las acciones efectuadas para resolver cada punto citado en el párrafo anterior.

**AL LIC. LUIS FERNANDO PICADO PICADO, JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA O EN SU LUGAR A QUIEN OCUPE EL CARGO**

6. De conformidad con los hallazgos 2.2, 2.3, 2.5, 3.2.1, establecer las acciones necesarias para fortalecer la gestión en lo siguiente:

- A) Incorporación de documentos faltantes al expediente personal, según anexo 1.
- B) Plan de trabajo para abordar la foliatura de los expedientes personales de los funcionarios que indique al menos plazos y responsables.
- C) Determinar conforme a la Política de Recontratación vigente en la institución la existencia o no de impedimentos para laborar en el sector público del funcionario indicado en el hallazgo 2.5 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a la Auditoría, en el plazo de 2 meses posteriores al recibo del presente informe, la documentación donde conste el análisis y las acciones efectuadas para resolver cada punto citado en el párrafo anterior.

**A LA LICDA. ERICKA OBANDO MARTÍNEZ, JEFA SUBÁREA ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

7. De conformidad con los hallazgos 2.2, 2.3, 2.7 y 3.2.1, establecer las acciones necesarias para fortalecer la gestión en lo siguiente:

- A) Incorporación de documentos faltantes al expediente personal.
- B) Plan de trabajo para abordar la foliatura de los expedientes personales de los funcionarios que indique al menos plazos y responsables.
- C) Realizar ya sea el planeamiento o las alianzas pertinentes con otras unidades para abordar los cursos de inducción y reintroducción a los trabajadores.



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

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a la Auditoría, en el plazo de 3 meses posteriores al recibo del presente informe, documento donde conste el análisis y las acciones efectuadas para resolver cada punto citado en el párrafo anterior.

**A LA LICDA. XIOMARA POYSER WATSON, DIRECTORA REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

8. De conformidad con los hallazgos 2.2, 2.3, 3.1, 3.2 y 3.3, establecer las acciones necesarias para fortalecer la gestión en lo siguiente:

- A) Incorporación de documentos faltantes al expediente personal.
- B) Elaboración un plan de trabajo para abordar la foliatura de los expedientes personales de los funcionarios que indique al menos plazos y responsables.
- C) Analizar la pertinencia del reconocimiento de licenciatura para carrera profesional conforme al sub hallazgo 3.1. De considerarse sumas pagadas de más, previa garantía del debido proceso, proceder con la recuperación de los montos.
- D) Según el hallazgo 3.3 analizar las inconsistencias presentadas en la planilla salarial y proceder con los respectivos ajustes.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a la Auditoría, en el plazo de 2 meses posteriores al recibo del presente informe, la documentación donde conste el análisis y las acciones efectuadas para resolver cada punto citado en el párrafo anterior.

**A LA LICDA. YOLANDA VALVERDE RIVAS, DIRECTORA REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR ATLÁNTICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

9. Según el hallazgo 3.4, desarrollar un plan de trabajo que permita iniciar con la revisión y control de nómina salarial desde el sistema SCEN. En el mismo se deberá establecer como mínimo metas, plazos y responsables.

Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a esta Auditoría Interna en el plazo máximo de 3 meses a partir del recibido del presente informe, copia del plan debidamente aprobado con el propósito de revisar la nómina salarial.

**AL LICENCIADO ALLAN GERARDO LOBO DOSSMAN, DIRECTOR REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA O EN SU LUGAR QUIEN OCUPE EL CARGO**

10. De conformidad con los hallazgos 2.3, 2.4, 2.7, 3.2 y 3.3, establecer las acciones necesarias para fortalecer la gestión en lo siguiente:



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

- A) Proceder con el análisis de la pertinencia del pago de dedicación exclusiva en los casos expuestos en el hallazgo 3.2 de este informe.
- B) Incorporación de documentos faltantes al expediente personal.
- C) Según lo indicado en el hallazgo 3.3 analizar las inconsistencias presentadas en la planilla salarial y proceder con los respectivos ajustes.
- D) Realizar ya sea el planeamiento o las alianzas pertinentes con otras unidades para abordar los cursos de inducción y reinducción a los trabajadores.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a la Auditoría, en el plazo de 3 meses posteriores al recibo del presente informe, documento donde consten las acciones efectuadas para resolver cada punto citado en el párrafo anterior.

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente estudio fueron comentados con Lic. Walter Campos Paniagua y Lic. Marvin Delgado Garita, funcionarios de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, Lic. Danilo Rodas Chaverri, funcionario de la Gerencia Financiera, Lic. Yolanda Valverde Rivas y Licda. Gina Galeano Ledezma, Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, Dr. Armando Villalobos Castañeda, Lic. Marco Antonio Víquez Jiménez y MBA. Jeannette Soto Gómez, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, Dr. Oscar Castro Santana y Lic. Luis Fernando Picado Picado, Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca, Licda. Sonia Alpízar Angulo y Licda. Angellie Umaña Rojas, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, Lic. Esteban Arguedas Ruíz, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte y Licda. Ericka Martínez Garro, Dirección Regional Central de Sucursales, los cuales indicaron respecto a las recomendaciones emitidas en el presente informe, lo siguiente:

### RECOMENDACIÓN 1

**Comentarios:** No hay comentarios respecto a la redacción de la recomendación.

### RECOMENDACIÓN 2

**Comentarios:** El Lic. Walter Campos Paniagua solicita valorar aumentar el plazo de la recomendación a 6 meses.

Esta auditoría no considera factible la petición de ampliar el plazo establecido para la recomendación dos, debido a que es concordante con el establecido para la recomendación 11 del informe ASAAI-180-2016, la cual vence en setiembre próximo.



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

Al respecto se toma en cuenta en cuenta que lo requerido en la recomendación dos es únicamente la elaboración de un instrumento para efectos de estandarizar la revisión de la gestión de recursos humanos para las Direcciones Regionales de Sucursales, tema en el cual debe estar trabajando la Dirección de Administración y Gestión de Personal en atención al informe ASAAI-180-2016, por lo que se considera que el plazo indicado de tres meses es suficiente para la consecución de lo recomendado.

### RECOMENDACIÓN 3

**Comentarios:** El Lic. Marvin Delgado Garita indica que donde se establece los planes de trabajo para realizar supervisiones, se valore la recomendación anterior que tiene que ver con los instrumentos de supervisión para que de alguna forma exista concordancia entre las dos solicitudes.

Este órgano de fiscalización y control considera que no es necesario modificar las recomendaciones 2 y 3, por cuanto una obedece al diseño de un procedimiento estandarizado para que las direcciones regionales efectúen la supervisión y la otra se dirige para que todas aquellas direcciones que por alguna razón no están supervisando a las unidades adscritas, desarrollen planes de trabajo para su abordaje.

### RECOMENDACIÓN 4

**Comentarios:** El Lic. Arguedas Ruíz solicita ampliación de plazo a 3 meses. Además indica que es importante que en la DAGP tomen en cuenta a las unidades para el desarrollo de herramienta de supervisión.

Considerando que se debe hacer una revisión de varios expedientes para cumplir la recomendación, esta auditoría considera pertinente ampliar el plazo en un mes adicional.

### RECOMENDACIÓN 5

**Comentarios:** El Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional de Salud Central Sur, así como los funcionarios Lic. Marco Antonio Víquez Jiménez y MBA. Jeannette Soto Gómez, manifiestan disconformidad respecto a la falta de estructura organizativa en las Direcciones Regionales, y la falta de decisión sobre ese tema, lo que no permite la gestión correcta del recurso humano en esa Dirección Regional, ya que cada vez que se intenta hacer una gestión se deniega porque la estructura data de 1978.

Los citados funcionarios no efectúan observaciones de forma o fondo respecto del informe o lo recomendado.

### RECOMENDACIÓN 6

**Comentarios:** No hay comentarios respecto a la redacción de la recomendación.

### RECOMENDACIÓN 7



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

**Comentarios:** La Licenciada Ericka Martínez Garro indica: *“solicito que se amplíe el plazo para el cumplimiento de la recomendación a 3 meses para cumplir lo encomendado”*.

Esta auditoría decide modificar el plazo inicial a tres meses, tomando en consideración que deben efectuarse coordinaciones con otras dependencias para el cumplimiento de la recomendación.

### **RECOMENDACIÓN 8**

**Comentarios:** La Licda. Sonia Alpizar indica que ya varios puntos de la recomendación están siendo abordados.

Al respecto la Licda. Alpizar no efectúa observaciones de forma o fondo respecto al informe o lo recomendado.

### **RECOMENDACIÓN 9**

**Comentarios:** La Licda. Yolanda Valverde Rivas solicita 4 meses para el cumplimiento de la recomendación ya que en la actualidad se encuentran trabajando en la implementación del SOGERH. Esta auditoría amplía el plazo a tres meses considerando lo indicado por la administración.

### **RECOMENDACIÓN 10**

**Comentarios:** El Lic. Allan Lobo Dossman solicita ampliar el plazo de la recomendación a 4 meses para realizar la revisión respectiva.

El Lic. Luis Mario Carvajal Torres indica que la recomendación debería dirigirse al Jefe de SAGAL.

Esta auditoría amplía el plazo a tres meses considerando lo indicado por la administración y direcciona la recomendación 10 al Lic. Allan Gerardo Lobo Dossman, Jefe Subárea Administrativa y Logística, considerando que es un funcionario con competencia para su atención.

## **ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA**

Lic. Jonathan Quirós Solórzano  
**ASISTENTE DE AUDITORIA**

Lic. Alexander Nájera Prado  
**JEFE DE ÁREA**

ANP/JQS/lbc



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

## ANEXO 1

### EXPEDIENTES PERSONALES REVISADOS DIRECCIONES REGIONALES U.P. 1201-1301-1401-2299-2399-2799

		Nombre del Funcionario	Puesto	Foliado	Títulos	Justificación Ded Exclusiva
1	1201	Abarca Guevara Luis Fernando	Téc Adm 2	0	1	NA
2		Badilla Hernández Iván	Inspector de Leyes y Reglamentos 3	0	1	0
3		Briceño Cascante Enrique	Trab. Social 4	0	0	0
4		Gamboa Brenes Ana Lucina	Profesional 1	0	1	0
5		Gómez Arias Yency	Profesional 1	0	1	0
6		Rodríguez Pérez Gabriela	Téc Adm 5	0	1	NA
7		Rodríguez Sancho César	Profesional 1	0	1	0
8		Rojas Chaves Tomás Esteban	Técnico en Administración 5	0	0	0
9		Salazar Alfaro Karla	Inspector de Leyes y Reglamentos 3	0	1	0
10		Sanabria Solano Jonhny	Administrador de Sucursal 2	0	1	NA
11	1301	Mirault Sánchez Pablo Andrés	Profesional 2	0	1	0
12		Montero Carvajal Andrea	Profesional 3	MITAD	0	0
13		Araya Castro Alberto	Insp Leyes y Regl 3	DESDE DICIEMBRE NO SE REALIZA	1	NA
14		Arrieta Jiménez Mariela	Jefe Gestión Área Regional	DESDE DICIEMBRE NO SE REALIZA	1	1
15		Obando Hernández Ericka	Profesional 1	DESDE DICIEMBRE NO SE REALIZA	1	1
16		Cascante Castro Flory	Téc en Adm 4	DESDE DICIEMBRE NO SE REALIZA	1	NA
17		Núñez Picado Martha	Administrador de Suc 2	DESDE DICIEMBRE NO SE REALIZA	0	NA
18		Calvo Jiménez Carmen	Insp Leyes y Regl 3	DESDE DICIEMBRE NO	1	NA





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

				SE REALIZA		
19		Vargas Mora Pablo Gerardo	Profesional 1	DESDE DICIEMBRE NO SE REALIZA	1	1
20		Fernández Vargas Omar	Técnico en TIC	DESDE DICIEMBRE NO SE REALIZA	1	NA
21	1401	Escalante Ocampo Yenory	Inspector Leyes y Reglamentos 3	MITAD	1	NA
22		Aguilar Arce Yerling	Profesional 1	0	1	0
23		Fajardo Rosales Didier	Inspector Leyes y Reglamentos 3	MITAD	1	NA
24		Alvarado Alvarado Marvin	Profesional 1	MITAD	1	0
25		Escalante Espinoza Juan Adbel	Inspector Leyes y Reglamentos 3	MITAD	1	NA
26		Agüero Sánchez Carolina	Jefe Gestión Subárea Reg	FALTA UN POCO	1	0
27		Gómez Rodríguez Ciro	Anal Sist 4 TIC	0	1	0
28		Sequeira Castillo María de los Ángeles	Asist Téc Adm 2	0	1	NA
29		Campos Rodríguez Kennia	Profesional 1	MITAD	1	0
30		Castro Álvarez Luis Gerardo	Chofer 1	FALTA UN POCO	1	NA
31	2299	Arce Ramírez William	Supervisor de Odontología	1	0	NA
32		Castro Granados José Angel	Profesional 4	1	1	0
33		Fernández Arguello Luis Diego	Profesional 4	1	1	0
34		Rodríguez Mejías Álvaro	Mensajero	1	1	NA
35		Araya Víquez Giovanni	Médico Jefe 1	1	1	NA
36		Alvarado Marín Víctor	MQC 5	1	1	NA
37		Hernández Arroyo Rocío	Enfermería 7 Lic	1	1	0
38		Bolaños Sánchez Yelania	Profesional 2	1	1	1
39		Flores Peña Gilvenita	Enfermera 5 Lic	1	1	0
40		Rojas Arce Giovanni	Chofer 1	1	1	NA
41	2399	Artavia Mora María Elena	Enfermera 3 Lic	1	1	0
42		Chaves Solís Randall	Profesional 4	1	0	0
43		Soto Gómez Jeannette	Administradora Sede Reg	1	0	NA
44		Trejos Chacón Alejandra	Enfermera 7 Lic	1	1	0





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

45		Alvarado Araya Miguel	Jefe Unidad Adm 4	1	0	1
46		Navarro Meza Gerardo	Analista en Sistema 4	1	1	0
47		Bonilla Ortiz María de los Ángeles	Secretaria Ejecutiva	1	1	NA
48		Paniagua Benavides Flor	Profesional 2	1	1	0
49		Medina Alvarado Tania	Profesional 1	1	1	0
50		Leiva Ulloa Gabriela	Jefe Gestión Trab Soc 4	1	1	0
51	2799	Soto Agüero Salomé	Profesional 4	0	1	1
52		Calderón Navarro Alberto	Jefe Gestión 2 TIC	0	0	1
53		Picado Picado Luis Fernando	Jefe RRHH 3	0	1	1
54		Rosa Gallardo de Villa	Enfermera 3 Licenciada	0	1	0
55		Arguedas Monge Graciela	Jefe Gestión Trab Social	0	1	0
56		Leiva Alpízar José Enrique	Profesional 3	0	0	1
57		Esquivel Guzmán Rainier	Profesional 2	MITAD	1	1
58		Campos González Kattia	Téc Contabilidad Finanzas 1	MITAD	1	1
59		Aguilera Flores Marvin	Profesional 2	0	1	1
60		Moya Gómez Junior	Farmacéutico 5	0	0	NA
		<b>SIMBOLOGÍA</b>		<b>20</b>	<b>49</b>	<b>12</b>
		1=CUMPLE	<b>Si Cumple</b>	<b>33%</b>	<b>82%</b>	<b>20%</b>
		0=NO CUMPLE	<b>No Cumple</b>	<b>67%</b>	<b>18%</b>	<b>80%</b>