



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

ATIC-22-2017
03-04-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2017 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el tiempo extraordinario empleado por los funcionarios de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar debilidades en cuanto a la solicitud, autorización, control, supervisión y documentación de las labores llevadas a cabo con recursos de tiempo extraordinario por parte de los funcionarios: Alonso José Madrigal Calderón, Alexander Antonio Cordero Núñez, Luis Ángel Gómez Alfaro, Roger Palavicini Villalobos, Esteban Guillermo González Monge, Grettel León Badilla y Christian Gómez Suárez.

Asimismo, se observó la ejecución en forma permanente (mes a mes) de tareas técnicas con tiempo extraordinario por parte de colaboradores de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma durante el 2016, acumulando un total de 797 horas trabajadas entre los siete funcionarios antes citados (ver Cuadro N° 1).

Se identificaron debilidades en los mecanismos de control implementados para la supervisión de las labores realizadas en tiempo extraordinario, tales como la ausencia de reportes con el control de asistencia y puntualidad correspondiente (control de marcas), la ejecución de labores profesionales en jornada extraordinaria para días cuando el funcionario se encontraba de vacaciones, y la falta de un estándar aplicable a la documentación mínima necesaria para justificar las labores ejecutadas.

De igual forma, se evidenció la autorización otorgada por las Jefaturas de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma para la realización de labores técnicas a funcionarios desde su casa de habitación, sin que existiera para ese momento una norma que habilite dicha dinámica de trabajo, ni herramientas o lineamientos que orienten la supervisión de esas labores profesionales.

Asimismo, son señaladas oportunidades de mejora en los oficios a través de los cuales son remitidas las solicitudes y autorizaciones de recursos presupuestarios para la ejecución de labores con tiempo extraordinario, en los reportes confeccionados con el detalle de las horas realizadas, así como respecto a los criterios definidos para la selección de los incidentes por atender en esas jornadas de trabajo.



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

Finalmente, es señalada la existencia de jornadas de trabajo que superan las 12 horas por día, en contraposición a lo establecido en el Código de Trabajo (artículo 140) y demás normas aplicables. En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización institucional ha solicitado a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, adopten acciones concretas para la atención de las recomendaciones insertas en el presente informe, en congruencia con lo establecido en el marco normativo aplicable.





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

ATIC-22-2017
03-04-2017

ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

EVALUACIÓN REFERENTE AL TIEMPO EXTRAORDINARIO EMPLEADO POR FUNCIONARIOS DE LAS SUBÁREAS DE GESTIÓN DE BASES DE DATOS, GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA, DEPENDENCIAS DEL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2017, particularmente la atención de la denuncia DE-126-2016.

OBJETIVO GENERAL

Verificar la validez de los hechos denunciados respecto al accionar de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y sus áreas adscritas, en torno al otorgamiento de tiempo extraordinario a los funcionarios siguientes: Alonso José Madrigal Calderón, Alexander Antonio Cordero Núñez, Luis Ángel Gómez Alfaro, Roger Palavicini Villalobos, Esteban Guillermo González Monge, Grettel León Badilla y Christian Gómez Suárez; todos durante el período 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la oportunidad y razonabilidad de las solicitudes, autorizaciones y justificaciones otorgadas durante el 2016 por las Jefaturas de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma para el uso de tiempo extraordinario por parte de sus funcionarios.
- Evaluar los mecanismos de control y supervisión implementados durante el 2016 por las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma sobre las labores ejecutadas por sus colaboradores en tiempo extraordinario.

ALCANCE

El estudio comprende las acciones realizadas por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y sus áreas adscritas, en cuando a la solicitud, autorización, control y supervisión efectuados sobre el tiempo extraordinario empleado durante el 2016 para el cumplimiento de funciones técnicas y administrativas por parte de los funcionarios:



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

Alonso José Madrigal Calderón, Alexander Antonio Cordero Núñez, Luis Ángel Gómez Alfaro, Roger Palavicini Villalobos, Esteban Guillermo González Monge, Grettel León Badilla y Christian Gómez Suárez. La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

Para lograr el cumplimiento de los objetivos indicados se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Análisis de la información que suministra por la Administración Activa vía oficio y correo electrónico, sobre la documentación que sustenta la solicitudes, autorizaciones y controles aplicados para la supervisión de las labores ejecutadas con recursos de tiempo extraordinario por los funcionarios: Alonso José Madrigal Calderón, Alexander Antonio Cordero Núñez, Luis Ángel Gómez Alfaro, Roger Palavicini Villalobos, Esteban Guillermo González Monge, Grettel León Badilla y Christian Gómez Suárez. Para este estudio fueron consultadas las siguientes instancias:
 - Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
 - Subárea de Gestión de la Producción.
 - Subárea de Gestión de Bases de Datos.
 - Subárea de Administración de la Plataforma.
- Consulta a la base de datos de Sistemas Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI), así como al sistema de información planilla de recursos humanos.

MARCO NORMATIVO

- Código de Trabajo, 1943.
- Ley General de Control Interno, 8292.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Normativa de Relaciones Laborales, 2013.
- Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, 1998.



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

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. (...)”

ANTECEDENTE

Esta Auditoría recibió la denuncia No. DE-126-2016, presentada en forma anónima el 10 de octubre de 2016, respecto al aparente uso irregular del tiempo extraordinario por parte de siete funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a saber:

- Alonso José Madrigal Calderón.
- Alexander Antonio Cordero Núñez.
- Luis Ángel Gómez Alfaro.
- Roger Palavicini Villalobos.
- Esteban Guillermo González Monge.
- Grettel León Badilla.
- Christian Gómez Suárez.

Los hechos denunciados versaban sobre la: aparente realización de labores pagadas con recursos de tiempo extraordinario fuera de las oficinas (en forma remota), eventual ausencia de registros de marcas de salida y entrada, jornadas de trabajo que presuntamente superan las 13 horas diarias, entre otros aspectos.



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

HALLAZGOS

1. Ejecución de tiempo extraordinario en forma permanente

Se evidenció la solicitud, autorización y ejecución de tiempo extraordinario de forma continua por parte de funcionarios de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma durante el 2016. Particularmente, fueron verificados los casos de siete funcionarios, quienes acumulan un total de 797 horas laboradas en ese período.

El detalle sobre los tiempos extraordinarios reportados como laborados por colaboradores, puede observarse en el Cuadro N° 1. Cabe señalar que los siete funcionarios citados en el Cuadro N° 1 ocupan plazas de Analista en Sistemas 4 en Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Cuadro N° 1
Horas de Tiempo extraordinario pagadas a siete funcionarios de la
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Funcionario	Mes (Cantidad de horas laboradas)												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Alexander Antonio Cordero Núñez	9	16	11	17	6	-	44	-	16	22	-	-	144.00
Alonso José Madrigal Calderón	19.5	9.5	15	7.5	30	15.5	17.5	54	-	-	-	-	168.50
Christian Gómez Suárez	-	1.5	10	6	54.25	-	16	57.25	-	-	-	-	145.00
Esteban Guillermo González Monge	19.5	7.75	1.5	9.5	7	2	-	48	-	9	18.5	-	122.75
Grettel León Badilla	2	10.5	4	6.5	-	-	5.5	-	-	-	-	22	50.50
Luis Ángel Gómez Alfaro	16	16	-	-	3	5	6	8	6.5	3.75	2.5	-	67.75
Róger Palavicini Villalobos	14.5	8	6	18.5	12	10.5	16	13	-	-	-	-	98.50
TOTAL	80.50	69.25	47.50	65.00	112.25	33.00	105.00	180.25	22.50	34.75	21.00	22.00	797.00

Fuente: Oficio DTIC-0663-2017 y correos electrónicos del 10 y 13 de febrero de 2017, remitidos por el Lic. Núñez Salas.

En el Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario, apartado 1.2 “Condiciones para el pago de tiempo extraordinario”, se establece lo siguiente:



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

“...se considera el trabajo extraordinario como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública...”.

Asimismo, la Junta Directora en el artículo 12° de la sesión N°9132 del 15 de febrero de 2007¹, estableció lo siguiente:

“...2. Se aprobará tiempo extraordinario en situaciones ocasionales y especiales a funcionarios(as) acogidos(as) al Régimen de Dedicación Exclusiva, por realizar una labor extraordinaria y esporádica, es decir, no se autorizará laborar tiempo extraordinario a profesionales en forma continua, sistemática y permanente (se exceptúa de esta disposición a las enfermeras y profesionales de tecnologías médicas, así como, cualquier otro profesional que como parte de su relación laboral deban trabajar en turnos rotativos, que tienen implícitos el pago de tiempo extra para completar los turnos de 24 horas, o sea, los llamados recargos de segundo y tercer turno)...”

...el tiempo extraordinario se aprobará en situaciones ocasionales y especiales a funcionarios acogidos al Régimen de Dedicación Exclusiva, por lo cual no se autorizara laborar tiempo extraordinario a profesionales o jefaturas en forma continua, sistemática y permanente.” (El subrayado no corresponde con el original).

A este respecto el Lic. Olger Vargas Pérez y la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, de la Subárea de Gestión de Bases de Datos; en el oficio DTIC-0879-2017 señalaron lo siguiente:

“...El criterio que se usa para determinar si una actividad se debe llevar a cabo en tiempo extraordinario se basa en el impacto que tiene la ejecución de la misma sobre la prestación de los servicios informáticos que la CCSS brinda. Si hay afectación la actividad se lleva a cabo fuera de la jornada ordinaria. Por esta razón es frecuente encontrar actividades ejecutadas en horas de la madrugada. Asimismo, las incidencias que se presentan en horario fuera de oficina son analizadas según el criterio anterior...”.

El Lic. Geiner Gamboa Otárola, Jefatura de la Subárea de Gestión de la Producción; en el oficio DTIC-1026-2017 indicó:

¹ Comunicado a través de la circular GDA-31991-07 del 06 de agosto de 2007.



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

“...La mayoría de actividades se debe a situaciones imprevistas, dentro de estas tenemos: fallos lógicos y físicos en la plataforma de respaldos. El tiempo para la atención de incidencias es variable por lo que pueden ser pocos minutos o varias horas. En ocasiones también amerita el traslado al Datacenter.

Parte del tiempo extra tramitado fue producto de la planificación para la migración de versión de la plataforma de respaldos HP Data Protector. Esta consumió varios días. No se podía tener una previsión de hora, puesto que algunas pruebas se alargaron.

El tipo de trabajo ejecutado hace difícil una planeación, porque la otra parte de la atención se debe a incidencias propias de la plataforma...

...Por la complejidad de las tareas de la Subárea, no alcanza el personal para compartir labores en todos sus campos, razón por la cual estas tareas específicas las tiene en la mayoría de casos, una sola persona, a lo sumo dos.

Aunque hay contratos de mantenimiento, debe existir la contraparte de la CCSS en la supervisión de las labores ejecutadas, la mayoría fuera del horario de oficina: las noches/madrugadas, fines de semana, feriados, etc. Por las características de la plataforma, su criticidad, este debe presentarse a trabajar normalmente, aunque haya estado gran parte de la noche trabajando, esto para verificar que durante el día todo marche bien...Existe un gran compromiso con el trabajo, al punto que es una situación que se ha hecho rutina para estos funcionarios en la atención de la plataforma a cualquier hora.

Si las incidencias no son atendidas los sistemas no amanecen funcionando, por tanto, es nuestra responsabilidad que esto no suceda, se debe atender y gestionar el mantenimiento de la plataforma tecnológica central...”

El Lic. Alexander Ordoñez Arroyo, Jefatura de la Subárea de Administración de la Plataforma; en el oficio DTIC-1032-2017 indicó:

“...Debe considerarse que las Sub áreas adscritas a Soporte Técnico son unidades cuya función es la administración de componentes tecnológicos usados para la prestación de un servicio; tal como SICERE, EDUS, etc. Estos “componentes tecnológicos”, son propensos a la manifestación de incidencias, mejoras, etc... una gran mayoría de las intervenciones obedecen a la atención de emergencias que afectan los componentes de la plataforma, así como la atención de solicitudes del Área de Ingeniería de Sistemas para la realización de pases a producción de las aplicaciones web (EDUS, SICERE).



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

Las únicas labores que eventualmente mes a mes podrían ser planeadas con antelación y plasmadas en el documento en cuestión, son los mantenimientos preventivos o actualizaciones que se realizan sobre los distintos elementos que conforman la plataforma, tal y como se observa en los distintos oficios que mes a mes se envían para solicitar la autorización de tiempo extraordinario.

En dichos oficios siempre se indica que las horas solicitadas serían utilizadas en actividades tales como: Soporte para Administración de la plataforma (SAN, SERVIDORES, LIBRERIAS), Pases a producción y Atención de situaciones de emergencia durante horas no hábiles. Los pasos a producción (actualización de un sistema) de las aplicaciones SICERE, EDUS (Citas, expediente Digital, entre otros) se tienen que ejecutar en horas no hábiles y principalmente en la noche después de las 10pm o en la madrugada de 3am a 5am, esto con el objetivo de minimizar el impacto de los servicios, dado que se tienen centro de salud utilizando los aplicativos EDUS 24x7.

En cuanto a las situaciones de emergencia que se pueden presentar en la plataforma, aplicaciones WEB, las cuales requieren la participación de nuestro personal se puede indicar; ejecución de Órdenes de Trabajo en ambientes productivos (pasos a producción actualización de un sistema), atención de incidentes en equipos (servidores, servidores de aplicaciones, storage, respaldos), atención del cualquier incidencia que afecta la operativa del EDUS, atención de incidencias reportadas por el servicio de monitoreo, etc.

Como se puede apreciar todas esas situaciones son incidencias, las cuales no siempre se pueden predecir con un mes de antelación para detallarlas en la solicitud de autorización de tiempo extraordinario...”.

El hecho que funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones hayan llevado a cabo durante el 2016 labores con tiempo extraordinario en forma continua (no aislada) tales como mantenimientos, actualizaciones, pases a producción entre otros tipos de incidentes reportados e inherentes a la gestión de la plataforma tecnológica instalada, compromete el debido descanso del trabajador al momento que cumple con su jornada ordinaria, debilita el sistema de control interno y afecta la sana administración de los recursos financieros, considerando para ello los principios de economía y eficacia en el uso del erario público.



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

2. Solicitud de autorización para ejecutar labores con tiempo extraordinario

Se evidenció que los oficios a través de los cuales se solicitó la autorización de tiempo extraordinario para la ejecución de trabajos especiales e imprevistos, no detallan aspectos tales como: número de horas requeridas por funcionario, nombre y puesto de los trabajadores que las van a hacer, costos por hora y totales.

En el

Cuadro N° se incluyen los oficios verificados, en los cuales las Jefaturas de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma tramitaron la autorización de tiempo extraordinario para el 2016.

Cuadro N° 2
Solicitudes de recursos para ejecutar labores de tiempo extraordinario,
remitidas por la Administración, consideradas de acuerdo al alcance del estudio

Oficio	Fecha	Mes para el cual solicitan tiempo extraordinario	Remitente
AST-2015-1307-NOT	18/12/15	Enero	Alexander Ordóñez Arroyo
AST-0088-2016	28/01/16	Febrero	Alexander Ordóñez Arroyo
AST-0092-2016	28/01/16	Febrero	Vanessa Carvajal Carmona
AST-0125-2016	02/02/16	Febrero	Geiner Gamboa Otárola
AST-0224-2016	26/02/16	Marzo	Geiner Gamboa Otárola
AST-0230-2016	29/02/16	Marzo	Alexander Ordóñez Arroyo
AST-0236-2016	29/02/16	Marzo	Vanessa Carvajal Carmona
AST-0359-2016	31/03/16	Abril	Olger Vargas Pérez
AST-0363-2016	31/03/16	Abril	Alexander Ordóñez Arroyo
AST-0390-2016	05/04/16	Abril	Geiner Gamboa Otárola
AST-0457-2016	28/04/16	Mayo	Olger Vargas Pérez
AST-0491-2016	02/05/16	Mayo	Alexander Ordóñez Arroyo
AST-0495-2016	04/05/16	Mayo	Geiner Gamboa Otárola
AST-0572-2016	30/05/16	Junio	Alexander Ordóñez Arroyo
AST-0575-2016	30/05/16	Junio	Olger Vargas Pérez
AST-0715-2016	29/06/16	Julio	Olger Vargas Pérez
AST-0732-2016	30/06/16	Julio	Alexander Ordóñez Arroyo
AST-0728-2016	01/07/16	Julio	Geiner Gamboa Otárola
AST-0817-2016	26/07/16	Agosto	Olger Vargas Pérez
AST-0823-2016	26/07/16	Agosto	Geiner Gamboa Otárola
AST-0839-2016	29/07/16	Agosto	Alexander Ordóñez Arroyo
AST-0943-2016	30/08/16	Setiembre	Olger Vargas Pérez
AST-0957-2016	01/09/16	Setiembre	Alexander Ordóñez Arroyo
AST-1070-2016	28/09/16	Octubre	Olger Vargas Pérez
AST-1087-2016	30/09/16	Octubre	Alexander Ordóñez Arroyo



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

Oficio	Fecha	Mes para el cual solicitan tiempo extraordinario	Remitente
DTIC-2105-2016	28/10/16	Noviembre	Olger Vargas Pérez
DTIC-2492-2016	30/11/16	Diciembre	Olger Vargas Pérez

Fuente: Oficio DTIC-0663-2017 y correos electrónicos del 10 y 13 de febrero de 2017, remitidos por el Lic. Núñez Salas.

Asimismo, se identificaron debilidades en la información indicada en seis oficios de solicitud de autorización, a saber:

- En el oficio AST-0106-2016 del 01 de febrero de 2016, se brinda detalle sobre las labores ejecutadas en tiempo extraordinario por el Sr. Luis Ángel Gómez Alfaro para enero 2016, y se hace mención a que la solicitud de autorización de dichos recursos fue tramitada en el oficio AST-0092-2016, sin embargo, en ese último se consigna el trámite de autorización para tiempo extraordinario en el mes de febrero 2016. De igual manera, es citado el oficio AST-0093-2016 como documento donde se consigna la autorización de dichos recursos, sin embargo, esa misiva hace mención al aval otorgado para el mes de febrero 2016.
- En el oficio AST-0107-2016 del 01 de febrero de 2016, se brinda detalle sobre las labores ejecutadas en tiempo extraordinario por el Sr. Esteban Guillermo González Monge para enero 2016, y se hace mención a que la solicitud de autorización de dichos recursos fue tramitada en el oficio AST-0092-2016, sin embargo, en ese último se consigna el trámite de autorización para tiempo extraordinario en el mes de febrero 2016.
- En el oficio AST-0111-2016 del 01 de febrero de 2016, se brinda detalle sobre las labores ejecutadas en tiempo extraordinario por la Sra. Grettel León Badilla para enero 2016, y se hace mención a que la solicitud de autorización de dichos recursos fue tramitada en el oficio AST-0092-2016, sin embargo, en ese último se consigna el trámite de autorización para tiempo extraordinario en el mes de febrero 2016.
- En el oficio AST-0241-2016 del 02 de marzo de 2016, donde se brinda detalle sobre las labores ejecutadas en tiempo extraordinario por el Sr. Christian Gómez Alfaro para febrero 2016, y se hace mención que la solicitud de autorización de dichos recursos fue tramitada en el oficio AST-0236-2016, sin embargo, en ese último se consigna el trámite de autorización para tiempo extraordinario en el mes de marzo del mismo año. De igual manera, es citado el oficio AST-0237-2016 como documento donde se consigna la autorización de dichos recursos, sin embargo, esa misiva hace mención al aval otorgado para el mes de marzo 2016.
- En el oficio AST-0242-2016 del 02 de marzo de 2016, se brinda detalle sobre las labores ejecutadas en tiempo extraordinario por el Sr. Esteban Guillermo González Monge para febrero 2016, y se hace mención que la solicitud de autorización de dichos recursos fue tramitada en el oficio AST-



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

0236-2016, sin embargo, en ese último se consigna el trámite de autorización para tiempo extraordinario en el mes de marzo del mismo año.

- En el oficio AST-0244-2016 del 02 de marzo de 2016, se brinda detalle sobre las labores ejecutadas en tiempo extraordinario por la Sra. Grettel León Badilla para febrero 2016, y se hace mención que la solicitud de autorización de dichos recursos fue tramitada en el oficio AST-0236-2016, sin embargo, en ese último se consigna el trámite de autorización para tiempo extraordinario en el mes de marzo del mismo año.

En el Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario, apartado 1.4 “Disposiciones sobre autorización de tiempo extraordinario”, se establece lo siguiente:

“...1.4 Disposiciones sobre autorización de tiempo extra.

Previo a la realización de la jornada extraordinaria, la jefatura correspondiente deberá plantear por escrito la solicitud de autorización y contenido presupuestario ante la Autoridad Superior del Centro o Unidad de Trabajo según corresponda, de acuerdo con los procedimientos vigentes. Las dependencias jerárquicas están facultadas para recabar de estas jefaturas, la información que consideren necesaria para resolver sobre la solicitud planteada.

Esta disposición es valedera y obligatoria para todas las dependencias de la Institución, independientemente de las políticas externas que sobre la autorización de tiempo extraordinario, la Caja está obligada a cumplir, provenientes de otros entes como lo son, la Comisión de Recursos Humanos y la Autoridad Presupuestaria.

...La solicitud de autorización del trabajo extraordinario y su contenido económico, se deben hacer en los formularios diseñados para tal efecto, en los que es necesario indicar claramente los siguientes aspectos:

- a_ Razón por la que se hace la solicitud*
- b_ Número de horas requeridas*
- c_ Nombre y puesto de los(as) trabajadores(as) que las van a laborar*
- d_ Período en el que se ejecutará el trabajo*
- e_ Costos por hora y costos totales*

Caducará la autorización para laborar jornada extraordinaria, cuando ésta no se realice durante el período para el cual fue autorizada. Si persistiere la necesidad, se debe solicitar nuevamente la respectiva autorización. (...)”



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

A este respecto el Lic. Olger Vargas Pérez y la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, de la Subárea de Gestión de Bases de Datos; señalaron lo siguiente:

“...En lo oficios de solicitud de autorización de tiempo extraordinario no se indica de manera detallada las labores que deben ser atendidas con tiempo extraordinario pues no se puede predecir qué sucederá el próximo mes. No obstante, en el caso específico de la Sub Área Gestión de Bases de Datos las situaciones que debemos atender siempre están relacionadas con procesos de restauración de datos e incidencias presentas en las bases de datos.”

Considerando lo anterior en dichos oficios siempre se indica que las horas solicitadas serían utilizadas en esas actividades; Soporte para el proceso de restauración de bases de datos y Atención de situaciones de emergencia durante horas no hábiles. Los procesos de restauración de datos normalmente se ejecutan en fin de semana. Este es un proceso que ejecuta el operador de turno, sin embargo, en caso de presentarse una incidencia se requiere la intervención de nuestro personal para su análisis y tomar las acciones correctivas. En cuanto a las situaciones de emergencia que se pueden presentar en las bases de datos, las cuales requieren la participación de nuestro personal se puede indicar; ejecución de Órdenes de Trabajo en ambientes productivos, atención de procesos que se cancelan o no están ejecutando de manera adecuada... todas esas situaciones son incidencias, las cuales no se pueden predecir con un mes de antelación para detallarlas en la solicitud de autorización de tiempo extraordinario...”.

El Lic. Geiner Gamboa Otárola, Jefatura de la Subárea de Gestión de la Producción; en el oficio DTIC-1026-2017 indicó:

“...La mayoría de actividades se debe a situaciones imprevistas, dentro de estas tenemos: fallos lógicos y físicos en la plataforma de respaldos. El tiempo para la atención de incidencias es variable por lo que pueden ser pocos minutos o varias o horas. En ocasiones también amerita el traslado al Datacenter.”

Parte del tiempo extra tramitado fue producto de la planificación para la migración de versión de la plataforma de respaldos HP Data Protector. Esta consumió varios días. No se podía tener una previsión de hora, puesto que algunas pruebas se alargaron.

El tipo de trabajo ejecutado hace difícil una planeación, porque la otra parte de la atención se debe a incidencias propias de la plataforma...”.

El Lic. Alexander Ordoñez Arroyo, Jefatura de la Subárea de Administración de la Plataforma; en el oficio DTIC-1032-2017 indicó:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“...Debe considerarse que las Sub áreas adscritas a Soporte Técnico son unidades cuya función es la administración de componentes tecnológicos usados para la prestación de un servicio; tal como SICERE, EDUS, etc. Estos “componentes tecnológicos”, son propensos a la manifestación de incidencias, mejoras, etc... una gran mayoría de las intervenciones obedecen a la atención de emergencias que afectan los componentes de la plataforma, así como la atención de solicitudes del Área de Ingeniería de Sistemas para la realización de pases a producción de las aplicaciones web (EDUS, SICERE).

Las únicas labores que eventualmente mes a mes podrían ser planeadas con antelación y plasmadas en el documento en cuestión, son los mantenimientos preventivos o actualizaciones que se realizan sobre los distintos elementos que conforman la plataforma, tal y como se observa en los distintos oficios que mes a mes se envían para solicitar la autorización de tiempo extraordinario.

En dichos oficios siempre se indica que las horas solicitadas serían utilizadas en actividades tales como: Soporte para Administración de la plataforma (SAN, SERVIDORES, LIBRERIAS), Pases a producción y Atención de situaciones de emergencia durante horas no hábiles. Los pasos a producción (actualización de un sistema) de las aplicaciones SICERE, EDUS (Citas, expediente Digital, entre otros) se tienen que ejecutar en horas no hábiles y principalmente en la noche después de las 10pm o en la madrugada de 3am a 5am, esto con el objetivo de minimizar el impacto de los servicios, dado que se tienen centro de salud utilizando los aplicativos EDUS 24x7.

En cuanto a las situaciones de emergencia que se pueden presentar en la plataforma, aplicaciones WEB, las cuales requieren la participación de nuestro personal se puede indicar; ejecución de Órdenes de Trabajo en ambientes productivos (pasos a producción actualización de un sistema), atención de incidentes en equipos (servidores, servidores de aplicaciones, storage, respaldos), atención del cualquier incidencia que afecta la operativa del EDUS, atención de incidencias reportadas por el servicio de monitoreo, etc.

Como se puede apreciar todas esas situaciones son incidencias, las cuales no siempre se pueden predecir con un mes de antelación para detallarlas en la solicitud de autorización de tiempo extraordinario...”.

La programación de las actividades a llevar a cabo con tiempo extraordinario, de acuerdo con lo señalado en el instructivo para su confección, trámite y pago, debe ser clara y precisa, para aquellas labores posibles de programar con antelación (no emergencias).



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

Cualquier desviación a lo anterior, puede generar situaciones donde se utilicen esos recursos para el cumplimiento de labores rutinarias que eventualmente serían diferidas dentro del volumen normal de responsabilidades de cada puesto de trabajo.

3. Mecanismos de control implementados para la supervisión de las labores realizadas en tiempo extraordinario

Los registros aportados por la Administración, asociados con las labores ejecutadas por los funcionarios señalados en la denuncia DE-126-2016², no incluyen los reportes de control de asistencia y puntualidad correspondientes, sean estos a través de los registros disponibles mediante los relojes marcadores instalados en los edificios de las oficinas institucionales, o bien, de confección manual, debidamente refrendados y certificados por la Jefatura correspondiente, donde se de fe pública del tiempo laborado y de las causas que ocasionaron la ausencia del primer control.

Complementario a lo anterior, se detectaron para los funcionarios: Alonso José Madrigal Calderón, Esteban Guillermo González Monge y Christian Gómez Suárez, reportes de labores llevadas a cabo en tiempo extraordinario, las cuales iniciaron en el momento inmediato y posterior a la finalización de su jornada ordinaria contratada, sin que fuera considerado el tiempo necesario para el traslado de ese colaborador desde su lugar de trabajo y hacia el sitio donde cumplió con dichas tareas (ver Cuadro).

Cuadro N° 3
Tiempos extraordinarios identificados donde su hora de inicio corresponde a un tiempo justo después de finalizada la jornada ordinaria

Funcionario	Jornada Ordinaria	Tiempo extraordinario reportado	
		Fecha	Horas
Alonso José Madrigal Calderón	Lunes a jueves de 07:00a.m. a 04:00p.m. Viernes de 07:00a.m. a 03:00p.m.	Miércoles 24 de febrero	04:00pm a las 06:30pm
		Martes 15 de marzo	04:00pm a las 08:00pm
		Miércoles 16 de marzo	04:00pm a las 05:00pm
		Miércoles 03 de agosto	04:00pm a las 09:00pm
		Jueves 04 de agosto	04:00pm a las 12:00a.m. del día siguiente
		Martes 23 de agosto	04:00pm a las 08:00pm
Esteban Guillermo González Monge	Lunes a jueves de 08:00a.m. a 05:00p.m. Viernes de 08:00a.m. a 04:00p.m.	Jueves 30 de junio	05:00pm a las 07:00pm
		Lunes 08 de agosto	05:00pm a las 01:30am del día siguiente
		Miércoles 19 de octubre	05:00pm a las 07:00pm

² Alonso José Madrigal Calderón, Alexander Antonio Cordero Núñez, Luis Ángel Gómez Alfaro, Roger Palavicini Villalobos, Esteban Guillermo González Monge, Greteel León Badilla y Christian Gómez Suárez



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

Funcionario	Jornada Ordinaria	Tiempo extraordinario reportado	
		Fecha	Horas
Christian Gómez Suárez	Lunes a jueves de 08:00a.m. a 05:00p.m. Viernes de 08:00a.m. a 04:00p.m.	Martes 23 de agosto	05:00pm a las 08:00pm

Fuente: Oficio DTIC-0663-2017 y correos electrónico del 10 y 13 de febrero de 2017, remitidos por el Lic. Núñez Salas

Complementario a lo anterior, en el oficio DTC-1026-2017 fue indicado que la totalidad de labores realizadas por el Sr. Christian Gómez Suárez con recursos de tiempo extraordinario para los días 24 de febrero, 12 de marzo, 30 de abril, 19 de mayo, 03, 06, 08 y 23 de agosto –todos del 2016-, fueron llevadas a cabo en Oficinas Centrales o en el Data Center Institucional (CODISA, Tibás), sin que medie en los reportes provistos por la DTIC los registros de marcas correspondientes.

Similar situación fue observada en forma documental, al verificar lo señalado en el oficio DTIC-1032-2017 del cual fueron identificados los siguientes casos:

- El Sr. Alexánder Cordero Núñez, efectuó labores en tiempo extraordinario los días 21 y 28 de enero, 19 de febrero, 12 de marzo y 23 de julio –todos del 2016-, desde las Oficinas Centrales o en el Data Center Institucional (CODISA, Tibás), sin que medie en los reportes provistos por la DTIC los registros de marcas correspondientes.
- El Sr. Alonso Madrigal Calderón, efectuó labores en tiempo extraordinario los días 12, 15 y 16 de marzo, 30 de abril, 11 y 16 de junio y 03, 04, 06, 08, 09, 12, 13 y 23 de agosto –todos del 2016-, desde las Oficinas Centrales o en el Data Center Institucional (CODISA, Tibás), sin que medie en los reportes provistos por la DTIC los registros de marcas correspondientes.

De igual forma, fueron revisados los reportes de horas trabajadas en jornada extraordinaria por siete funcionarios de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma durante el 2016, y se identificaron registros de las labores realizadas en las cuales hace referencia a tareas comúnmente ejecutadas en sitio, aun cuando fueron señaladas como cumplidas de forma remota en los oficios donde son reportadas. En el

Cuadro se muestran algunos de los casos observados.

Cuadro N°4
Actividades reportadas como ejecutadas en forma remota, cuya descripción
hace referencia a labores comúnmente ejecutadas en sitio

Funcionario	Oficio	Detalle de actividad realizada (transcrito textualmente)
Alonso José Madrigal Calderón	AST-0105-2016	...Ejecución de comandos a nivel Service processor y sacado de baterías del cage 8 en guarco, esto por el problema de temperatura en el cage 8...



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

Funcionario	Oficio	Detalle de actividad realizada (transcrito textualmente)
	AST-0383-2016	...Apagado de plataforma en piso 11...Mantenimiento equipo sun y levantamiento de plataforma en piso 11...
	AST-0487-2016	...Traslado de discos de base de datos de edus del 3par baru al 3par narey...
	AST-0596-2016	...Revisión del estado físico de la librería EML...Traslado de cinta de la librería msl6000 a EML para restauración semanal...
	AST-0743-2016	...Se cambia y se calibra el robot...
Alexánder Antonio Cordero Núñez	AST-0104-2016	...En Codisa, instalación de memoria en 2 servidores HP RC6600 de Base de Datos: Coto y Burica...En Codisa, instalación de memoria en 4 servidores HP RX6600 de aplicaciones SFA: Arocora, Zaque, Cochira y Huetara...
	AST-0234-2016	...Puesta en funcionamiento de equipos de seguridad perimetral en el Data Center, no se realizó por la falta de fibra para formar cluster...
	AST-0367-2016	...Revisión en Tibás de problemas de conexión de Heredia para conectarse al MISE...
	AST-0599-2016	...Revisión de equipos de comunicaciones del Data Center y balanceador ACE con personal del GCI...
	AST-0907-2016	...Labores en CODISA actualización y parchado de IPS y Firewall...
	AST-1946-2016	...Apagado del Piso 11, desvío del tráfico por enlaces de Codisa, pruebas de conectividad hacia la página de la CCSS, colaboración con personal de video conferencia para instalación de equipo en la sala 1...
Luis Ángel Gómez Alfaro	DTIC-2563-2016	...Ampliar memoria RAM a servidores de Reporting Services del EDUS y reiniciar servicios...
Esteban Guillermo González Monge	AST-0107-201	...Reinicio del nodo pixforo para verificación, bajado para ampliación de memoria y levantada...
Christian Gómez Suárez	AST-0253-2016	...Error en librería EML, se trabaja en conjunto con los Ing. De SONDA. Esta actividad fue realizada en las oficinas centrales de la CCSS. Existía la posibilidad de trasladarse hasta el Datacenter, sin embargo, no fue necesario...
	MEM-002-2016	...Apagado de servidores SUN y Storage de Almacenamiento en el piso 11... Mantenimiento, encendido y revisión de plataforma...

Fuente: Oficio DTIC-0663-2017 y correos electrónico del 10 y 13 de febrero de 2017, remitidos por el Lic. Núñez Salas.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, en el apartado 4.1 establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales.

Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.

El ámbito de aplicación de tales actividades de controla debe estar referido a todos los niveles y funciones de la Institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben



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

contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”.

Por otra parte, el Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario en su punto 1.6 Del registro y control, cita lo siguiente:

“Para efectos de pago, sólo serán válidas las horas extraordinarias que están debidamente registradas y comprobadas en las tarjetas individuales de control de asistencia y puntualidad.

En el caso de que un trabajador(a) exento de marca, por rol le corresponda laborar tiempo extraordinario, está en la obligación de registrar el tiempo laborado, para lo cual la jefatura inmediata le informará sobre los procedimientos a seguir y le proporcionará la tarjeta de control, en la cual deben figurar las respectivas marcas de iniciación y finalización de la jornada extraordinaria...

...Salvo casos excepcionales y temporales, se permitirá el control de marca del tiempo laborado en forma manual, refrendado y certificado por la jefatura inmediata, dando fe pública del tiempo extra laborado y reportado por el trabajador(a), así como las causas que ocasionaron la ausencia del registro mediante el reloj marcador...

...Es responsabilidad de todas las jefaturas de la Institución, velar por el estricto cumplimiento del presente instructivo.”

A este respecto el Lic. Olger Vargas Pérez y la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, de la Subárea de Gestión de Bases de Datos; señalaron lo siguiente:

“Normalmente se llevan a cabo dos mecanismos de supervisión para dichas labores;

- 1. La verificación de que la situación que dio origen a la intervención del funcionario fue atendida y Corregida.*
- 2. Posteriormente se analiza si el tiempo reportado para la atención de aquella incidencia está dentro de los márgenes aceptables...”.*

El Lic. Geiner Gamboa Otárola, Jefatura de la Subárea de Gestión de la Producción; en el oficio DTIC-1026-2017 indicó los siguientes mecanismos de control implementados:



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

“...Verificación de la plataforma de respaldos operando.

...Apagado de la sala de servidores por trabajo de mantenimiento eléctrico del Área de Administración de Edificios. Yo estuve en la coordinación y presente en sitio, durante todas las horas de este trabajo.

...Se verifica que la restauración de la base de datos para el ambiente de desarrollo finaliza correctamente y queda operando.

...Grupo de Whatsapp, donde se informaba cada una de las actividades de la actualización del 3PAR

...Verificación que la base de datos MISEDESA y su integración están trabajando de forma correcta.

...Plan de Migración a DP9

...Plan de Migración a 12C

...Comunicación vía email.”.

El Lic. Alexander Ordoñez Arroyo, Jefatura de la Subárea de Administración de la Plataforma; en el oficio DTIC-1032-2017 indicó:

“...Los mecanismos de control empleados para supervisar la realización de dichas labores se llevan a cabo dos vías:

1. La verificación de que la situación que dio origen a la intervención del funcionario fue atendida y corregida y/o efectuada.

2. Análisis de la cantidad de tiempo reportado para la realización de dicha labor, para verificar si el mismo se encuentra dentro de los márgenes aceptables.

Ambos mecanismos se llevan a cabo máximo el siguiente día hábil de la intervención...”.

La ausencia de registros sobre el control de marcas, así como la implementación de mecanismos de control cuya documentación y parámetros empleados para evaluar la labor realizada no son incluidos en forma detallada como parte de las justificaciones brindadas por las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma en el reporte de tiempo extraordinario, dificultan labores como la supervisión por parte de instancias superiores y la salvaguarda del patrimonio institucional dedicado para el pago de esos conceptos.



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

4. Ejecución de labores en tiempo extraordinario durante períodos de vacaciones

Se evidenció el registro de tiempo extraordinario laborado por el Sr. Alexander Antonio Cordero Núñez el 08 de febrero de 2016 de las 08:00p.m. a las 10:00p.m. (dos horas), aun cuando ese mismo día se encontraba disfrutando de vacaciones.

El Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario, cita lo siguiente:

“...1.5 Prohibición de realización de tiempo extra ()*

Los(as) trabajadores(as) que estén disfrutando de vacaciones, incapacidades, suspendidos, con permiso con o sin goce de salario, o alguna situación similar, se encuentran inhibidos legalmente para laborar tiempo extraordinario.

Se podrá suspender en forma temporal el disfrute de vacaciones, y reincorporar cuando excepcionalmente así lo requiera la Institución, producto de un estado de verdadera necesidad y emergencia, en que se requiera de la presencia del empleado(a), en cuyo caso deberá existir de previo su consentimiento...”.

A este respecto, el Lic. Alexánder Ordoñez Arroyo, Jefatura de la Subárea de Administración de la Plataforma; en el oficio AST-0234-2016 justificó dicho período laborado en tiempo extraordinario de la siguiente forma:

“...Revisión y cambios en documentación de reforzamiento para ser presentada ante el comité de licitaciones...”.

La realización de trámites administrativos asociados con la gestión de compras, en apariencia no se ajusta a los casos excepcionales para los cuales el instrumento para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario habilita la suspensión en forma temporal del disfrute de vacaciones por parte del colaborador. Dichas situaciones podrían reflejar debilidades en el análisis de la razonabilidad para el uso de recursos como el tiempo extraordinario, en detrimento de las finanzas institucionales, así como del apropiado descanso del funcionario.

5. Autorización para la ejecución de labores en tiempos extraordinarios

Se evidenciaron registros de tiempo extraordinario cuya autorización fue emitida en fechas posteriores al momento en el cual el funcionario llevó a cabo las labores pagadas en esa modalidad. A continuación, se detallan los casos identificados:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- En el oficio AST-0038-2016 del 12 de enero de 2016 se consigna la autorización brindada por el MSc. Jorge Sibaja Alpízar, Jefe del Área de Soporte Técnico; al tiempo extraordinario solicitado por el Lic. Ordóñez Arroyo para el mes de enero 2016. Sin embargo, ese mismo mes el Sr. Alexander Antonio Cordero Núñez llevó a cabo el día 01 de enero de 2016 labores en tiempo extraordinario (de las 08:00p.m. a las 11:00p.m.). Igual escenario aplica para las labores reportadas por el Sr. Róger Palavicini Villalobos ejecutadas los días 06 (09:30p.m. a 11:00p.m.), 07 (09:00p.m. a 11:00p.m.) y 09 (08:30p.m. a 11:00p.m.) de enero de 2016 en tiempo extraordinario.
- En el oficio AST-0389-2016 del 05 de abril de 2016 se consigna la autorización brindada por el MSc. Jorge Sibaja Alpízar, Jefe del Área de Soporte Técnico; al tiempo extraordinario solicitado por el Lic. Gamboa Otárola para el mes de marzo 2016. Sin embargo, el Sr. Christian Gómez Suárez llevó a cabo el 12 de marzo de 2016 labores en tiempo extraordinario (de las 06:00a.m. a las 07:30a.m. y de las 02:00p.m. a las 10:30p.m.).
- En el oficio DTIC-2106-2016 del 16 de noviembre de 2016 se consigna la autorización brindada por el MSc. Jorge Sibaja Alpízar, Jefe del Área de Soporte Técnico; al tiempo extraordinario solicitado por el Lic. Vargas Pérez para el mes de noviembre 2016. Sin embargo, ese mismo mes el Sr. Esteban Guillermo González Monge llevó a cabo los días 03 (09:00p.m. a 04:30a.m. del día siguiente), 05 (07:00a.m. a 02:00p.m.) y 08 (02:00p.m. a 03:00a.m.) labores en tiempo extraordinario.

Asimismo, se constató a nivel documental que el MSc. Jorge Sibaja Alpízar autorizó tiempo extraordinario mediante los oficios AST-0232-2016 (29 de febrero de 2016), AST-0237-2016 (29 de febrero de 2016) y AST-0493-2016 (02 de mayo de 2016) en días en los cuales se encontraba disfrutando de vacaciones.

La Normativa de Relaciones Laborales en su artículo 35 sobre el “*Tiempo extraordinario*”, establece lo siguiente:

“...Este tiempo debe estar debidamente autorizado, supervisado, con el respectivo contenido presupuestario y evaluado por la jefatura correspondiente, quien es responsable directa de su control y respectiva tramitación ante la correspondiente Oficina de Recursos Humanos. El tiempo extraordinario se remunerará exclusivamente en dinero y dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a su prestación.” (El subrayado no corresponde con el original).

El Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario, cita lo siguiente:

“...1.1 Antecedente legal



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

...Con fundamento en lo anterior, en la Caja el trabajo efectivo que se ejecuta fuera de los límites de los horarios ordinarios pactados con sus trabajadores(as) y que se realiza dentro de los locales de la Institución, constituye jornada extraordinaria; esta labor debe estar debidamente autorizada, supervisada y evaluada por la jefatura correspondiente, quien es responsable directa de su control, salvo que las tareas hubieran sido ejecutadas en una unidad de trabajo distinta a aquella en que ordinariamente se desempeña el empleado(a). En este caso, el jefe de dicho servicio será quien asuma la responsabilidad por el buen aprovechamiento del trabajo realizado.

1.3 Forma de pago

...El tiempo que efectivamente se labore fuera de los límites de la jornada ordinaria, previa autorización de la jefatura respectiva, debe ser remunerado con el 50% adicional del salario ordinario devengado por el trabajador(a)...” (El subrayado no corresponde con el original).

A este respecto el Lic. Olger Vargas Pérez y la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, de la Subárea de Gestión de Bases de Datos; señalaron lo siguiente:

“...en caso de presentarse una incidencia se requiere la intervención de nuestro personal para su análisis y tomar las acciones correctivas. En cuanto a las situaciones de emergencia que se pueden presentar en las bases de datos, las cuales requieren la participación de nuestro personal se puede indicar; ejecución de Órdenes de Trabajo en ambientes productivos, atención de procesos que se cancelan o no están ejecutando de manera adecuada, por ejemplo, el proceso Cálculo de Recargos cuya correcta ejecución es vital para que la institución pueda realizar el proceso de cobro al día siguiente, atención del cualquier incidencia que afecta la operativa del EDUS, atención de incidencias reportadas por el servicio de monitoreo, etc.

Como se puede apreciar todas esas situaciones son incidencias, las cuales no se pueden predecir con un mes de antelación para detallarlas en la solicitud de autorización de tiempo extraordinario...”

El Lic. Geiner Gamboa Otárola, Jefatura de la Subárea de Gestión de la Producción; en el oficio DTIC-1026-2017 indicó los siguientes mecanismos de control implementados:

“...Por las características de la plataforma, su criticidad, este debe presentarse a trabajar normalmente, aunque haya estado gran parte de la noche trabajando, esto para verificar que durante el día todo marche bien.



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

Es importante recalcar el compromiso de este personal, ya que algunas labores fuera de horas laborales no las cobran: a veces son labores de menos de una hora, no se puede hacer el pago continuo de este rubro. Existe un gran compromiso con el trabajo, al punto que es una situación que se ha hecho rutina para estos funcionarios en la atención de la plataforma a cualquier hora.

Si las incidencias no son atendidas los sistemas no amanecen funcionando, por tanto, es nuestra responsabilidad que esto no suceda, se debe atender y gestionar el mantenimiento de la plataforma tecnológica central...”.

El Lic. Alexander Ordoñez Arroyo, Jefatura de la Subárea de Administración de la Plataforma; en el oficio DTIC-1032-2017 indicó:

“...La nota de aprobación de tiempo extraordinario para el mes de enero, esta posterior a la realización de las labores debido a la carga de trabajo y los diversos trámites que se realizan en la sub área Administración de Plataforma para atender y mantener los servicios disponibles las 24 horas...”.

La oficialización de actos administrativos como la autorización para ejecutar labores con tiempo extraordinario, en forma posterior a la realización de las labores programadas, compromete la calidad y eficacia del sistema de control interno implementado, en aspectos como la debida supervisión en el uso de esos recursos presupuestarios por parte de autoridades correspondientes, así como eventuales vicios de nulidad.

6. Labores con tiempo extraordinario llevadas a cabo desde la casa de habitación del funcionario(a)

Se evidenció que a los funcionarios: Alonso José Madrigal Calderón, Alexander Antonio Cordero Núñez, Luis Ángel Gómez Alfaro, Roger Palavicini Villalobos, Esteban Guillermo González Monge, Grettel León Badilla y Christian Gómez Suárez, se les permitió realizar labores pagadas como tiempo extraordinario desde su casa de habitación, sin que exista norma expresa que lo autorice.

El detalle sobre los tiempos extraordinarios reportados como laborados por colaboradores, puede observarse en el Cuadro N° 1.

En ese sentido Ley General de Administración Pública en su artículo 11, indica:

“La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes”.



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

El Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense del Seguro Social en su artículo 19, menciona:

“El trabajo se prestará en cualesquiera de las Oficinas, Hospitales, Clínicas, Dispensarios o centros de trabajo que la Institución opere en el país, y cada trabajador lo ejecutará en el lugar en donde haya sido contratado de acuerdo con el artículo 18 de este Reglamento”.

De acuerdo con lo señalado por las Jefaturas de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma, los criterios empleados para determinar si una labor debe ejecutarse o no en tiempo extraordinario dependen del impacto atribuible al incidente respecto a la prestación de los servicios informáticos de la CCSS. Además, justifican que existan actividades por atender en horas de la madrugada, cuya naturaleza permite que la solución sea dada en forma remota desde la casa de habitación del colaborador, sin requerir el traslado del funcionario a los establecimientos institucionales.

Sin embargo, la actuación de los funcionarios que aprobaron la ejecución de tiempo extraordinario para funcionarios de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma quienes cumplieron funciones desde su casa de habitación durante el período 2016, no está apegado a derecho, y transgrede el bloque de legalidad que regula las relaciones entre la CCSS y sus colaboradores.

Cabe señalar que fue hasta el presente año cuando la Institución habilitó un modelo temporal de teletrabajo y adaptabilidad horaria, el cual fue comunicado mediante los oficios PE-12268-2017 | GA-41194-2017 del 31 de enero de 2017; motivado por las labores de reparación del puente sobre el Río Virilla, ubicado en la ruta nacional 1, sección Autopista General Cañas. Dicho modelo de trabajo se encuentra vigente desde el 01 de febrero y hasta el 31 de marzo de 2017, y fue supeditado a la finalización de las labores sobre la ruta nacional antes citada.

Dichas autorizaciones podrían propiciar se presenten casos similares en la misma Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y en otras unidades ejecutoras institucionales, al margen de lo establecido en la normativa aplicable.

Además, la carencia de herramientas de control y supervisión ajustadas y avaladas para esos escenarios laborales, podría comprometer la medición objetiva del desempeño del funcionario, comprometiendo tanto la operativa del centro de trabajo, como la salvaguarda del patrimonio institucional.

7. Reporte sobre el tiempo extraordinario

Se evidenciaron debilidades en los reportes sobre tiempo extraordinario, a saber:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Las justificaciones para el pago de labores ejecutadas en horas en tiempo extraordinario por el Sr. Christian Gómez Suárez (marzo 2016) y el Sr. Luis Ángel Gómez Alfaro (junio 2016) fueron presentadas más de 45 días naturales posteriores a su realización, tal como se explica a continuación:
 - El oficio AST-0911-2016 con el detalle de horas laboradas en tiempo extraordinario del Sr. Luis Ángel Gómez Alfaro para junio 2016, fue presentando hasta el 18 de agosto de 2016, es decir, 46 días hábiles (68 naturales) posteriores a la primera fecha reportada de ese período (11 de junio de 2016).
 - El oficio MEM-002-2016 con el detalle de las horas laboradas en tiempo extraordinario del Sr. Christian Gómez Suárez para marzo 2016, fue presentando hasta el 06 de mayo de 2016, es decir, 37 días hábiles (55 días naturales) posteriores a la primera fecha reportada para ese período (12 de marzo de 2016).
- No se pudo constatar a nivel documental las justificaciones otorgadas sobre las labores realizadas con tiempos extraordinarios el 30 de junio por el Sr. Esteban Guillermo González Monge, puesto que dicha información no fue incluida por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el oficio DTIC-0663-2017 y posteriores correos electrónicos facilitados por el Lic. Endry Núñez Salas.
- Solamente fue aportada por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones un correo del 01 de junio de 2016 enviado por el Sr. Esteban Guillermo González Monge a la Sra. Carmen Chinchilla Mora con el detalle de las labores ejecutadas con recursos de tiempo extraordinario durante el mes de mayo 2016; sin mediar en esa misiva detalles sobre la solicitud y autorización de dichos tiempos, las justificaciones correspondientes, ni detalle sobre los mecanismos de control y supervisión implementados en torno a la realización de las actividades ahí señaladas.
- Existen incongruencias entre en el reporte de tiempo extraordinario incluido por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el oficio DTIC-0663-2017 y los tiempos documentados en el oficio AST-0367-2016, puesto que en ese último no se incluyen las siguientes labores llevadas a cabo por el Sr. Alexander Cordero Núñez en los siguientes lapsos:
 - Del 01 de marzo de 2016 a las 09:30p.m. al 02 de marzo de 2016 a las 12:30a.m.
 - Del 17 de marzo de 2016 a las 09:00p.m. a las 20:30p.m. de ese mismo día.
 - Del 29 de marzo de 2016 a las 09:00p.m. a las 20:30p.m. de ese mismo día.



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

La Normativa de Relaciones Laborales en su artículo 35 sobre el “*Tiempo extraordinario*”, establece lo siguiente:

“...Este tiempo debe estar debidamente autorizado, supervisado, con el respectivo contenido presupuestario y evaluado por la jefatura correspondiente, quien es responsable directa de su control y respectiva tramitación ante la correspondiente Oficina de Recursos Humanos. El tiempo extraordinario se remunerará exclusivamente en dinero y dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a su prestación.” (El subrayado no corresponde con el original).

Las situaciones descritas en el presente hallazgo, reflejan debilidades en los mecanismos implementados por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones para el control interno y supervisión de las labores ejecutadas por sus colaboradores con recursos de tiempo extraordinario.

Lo anterior, podría afectar la razonable y eficiente asignación de recursos presupuestarios para la atención de incidentes especiales y excepcionales reportados en torno al funcionamiento y rendimiento de la plataforma en tecnologías de información y comunicaciones institucional, comprometiendo sus niveles y calidad del servicio prestado, mismo que apoya los procesos en salud y pensiones a nivel nacional.

8. Trabajos de tipo administrativo llevados a cabo con tiempo extraordinario

Se identificaron detalles sobre las labores realizadas en tiempo extraordinario por funcionarios de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma - durante el 2016- en las cuales hace referencia a tareas de tipo administrativo. En el Cuadro se muestran algunos de los casos observados.

Cuadro N° 5
Actividades de tipo administrativo reportadas como ejecutadas con tiempo extraordinario

Funcionario	Oficio	Detalle de actividad realizada (transcrito textualmente)
Alonso José Madrigal Calderón	AST-0596-2016	...se colabora con los datos que pide el proveedor para la apertura y seguimiento de los respectivos casos abiertos con la casa matriz...
Alexander Antonio Cordero Núñez	AST-0234-2016	...Revisión y cambios en documentación de reforzamiento para ser presentada ante comité de licitaciones... Informe de ejecución del contrato de mantenimiento que debía ser presentado el lunes 22 a compras...
	AST-0484-2016	...respuesta apelación de Netway para compra de reforzamiento...
	AST-1108-2016	...labores en plan de innovación de la CCSS y definición de SAAS...

Fuente: Oficio DTIC-0663-2017 y correos electrónicos del 10 y 13 de febrero de 2017, remitidos por el Lic. Núñez Salas.



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

El Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario, cita lo siguiente:

“1.2 Condiciones para el pago de tiempo extraordinario

...Por regla general, la jornada extraordinaria puede autorizarse para resolver situaciones especiales y excepcionales, no como labor diaria, de allí que por ser una actividad diferente, se impone el deber de colaboración por parte del trabajador(a)...

...se considera el trabajo extraordinario como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública...

...Las labores rutinarias o tareas que puedan ser diferidas dentro del volumen normal de responsabilidades de cada puesto, no serán consideradas como justificante para la realización de tiempo extraordinario. Cuando el volumen de trabajo aumente en forma notoria y permanente, la jefatura inmediata deberá realizar las modificaciones administrativas del caso, pero sin horas extraordinarias, además podrá recurrir a la Dirección de Sistemas Administrativos, utilizando para ello el canal jerárquico correspondiente, en procura de la necesaria asesoría para la reorganización del trabajo y la simplificación de tareas...

1.3 Forma de pago

...Cuando se realicen horas extra fuera de los locales de la Institución por funcionarios(as), quienes dentro de un límite general de atribuciones ejercitan su iniciativa para disponer la forma y lugar de trabajo, el pago quedará sujeto a una estricta y detallada justificación por parte de la jefatura inmediata...”

A este respecto el Lic. Olger Vargas Pérez y la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, de la Subárea de Gestión de Bases de Datos; señalaron lo siguiente:

“...El criterio que se usa para determinar si una actividad se debe llevar a cabo en tiempo extraordinario se basa en el impacto que tiene la ejecución de la misma sobre la prestación de los servicios informáticos que la CCSS brinda. Si hay afectación la actividad se lleva a cabo fuera de la jornada ordinaria. Por esta razón es frecuente encontrar actividades ejecutadas en horas de la madrugada. Asimismo, las incidencias que se presentan en horario fuera de oficina son analizadas según el criterio anterior...”



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

El Lic. Geiner Gamboa Otárola, Jefatura de la Subárea de Gestión de la Producción; en el oficio DTIC-1026-2017 indicó los siguientes mecanismos de control implementados:

“...El criterio que se usa para determinar si una actividad se debe llevar a cabo en tiempo extraordinario se basa en el impacto que tiene su ejecución sobre la prestación de los servicios informáticos CCSS. Si hay afectación la actividad se lleva a cabo fuera de la jornada ordinaria, cosa que es muy común...”.

El Lic. Alexander Ordoñez Arroyo, Jefatura de la Subárea de Administración de la Plataforma; en el oficio DTIC-1032-2017 indicó:

“...El criterio que se usa para determinar si una actividad se debe llevar a cabo en tiempo extraordinario se basa en el impacto que tiene la ejecución de la misma sobre la prestación de los servicios informáticos que la CCSS brinda. Si hay afectación la actividad se lleva a cabo fuera de la jornada ordinaria. Por esta razón es frecuente encontrar actividades ejecutadas en horas de la madrugada. Asimismo, las incidencias que se presentan en horario fuera de oficina son analizadas según el criterio anterior...”.

La utilización de recursos presupuestarios para el pago de labores de tipo administrativo ejecutadas en tiempo extraordinario, podría afectar disponibilidad de los mismos en la atención de incidentes especiales y excepcionales reportados en torno al funcionamiento y rendimiento de la plataforma en tecnologías de información y comunicaciones institucional, comprometiendo sus niveles y calidad del servicio prestado, mismo que apoya los procesos en salud y pensiones a nivel nacional.

9. Jornadas de trabajo superior a las doce horas por día

Se identificaron reportes de tiempos laborados por funcionarios de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma -durante el 2016- que superan las doce horas, incluidas la jornada ordinaria (según corresponda) y extraordinaria; tal como se detalla en el Cuadro .

Cuadro N° 6
Jornadas laboradas identificadas, considerando la ordinaria
y extraordinaria, las cuales exceden las 12 horas

Funcionario	Día	Jornada Ordinaria	Jornada Extraordinaria	Total
Alexander Antonio Cordero Núñez	Lunes 20 de febrero	08:00a.m. – 05:00p.m.	08:00p.m. – 12:00a.m. [1]	13 horas
	Lunes 25 de abril	08:00a.m. – 05:00p.m.	08:00p.m. – 12:00a.m. [1]	13 horas
	Martes 26 de abril	08:00a.m. – 05:00p.m.	08:00p.m. – 12:00a.m. [1]	13 horas
	Sábado 15 de octubre	-	00:00a.m. – 06:00p.m. 10:00p.m. – 01:00a.m. [1]	15 horas
Alonso José Madrigal Calderón	Miércoles 01 de junio	07:00a.m. – 04:00p.m.	05:00p.m. – 10:00p.m.	14 horas
	Sábado 30 de julio	-	05:00a.m. – 08:00p.m.	15 horas
	Miércoles 03 de agosto	07:00a.m. – 04:00p.m.	04:00p.m. – 09:00p.m.	14 horas



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

Funcionario	Día	Jornada Ordinaria	Jornada Extraordinaria	Total
	Jueves 04 de agosto	07:00a.m. – 04:00p.m.	04:00p.m. – 12:00a.m. [1]	17 horas
	Sábado 06 de agosto	-	08:00a.m. – 09:30p.m.	13,5 horas
	Lunes 08 de agosto	07:00a.m. – 04:00p.m.	05:00p.m. – 01:30a.m. [1]	17,5 horas
	Viernes 12 de agosto	07:00a.m. – 03:00p.m.	09:00p.m. – 02:00a.m.	13 horas
Christian Gómez Suárez	Viernes 13 de mayo	06:00a.m. – 02:00p.m.	12:00a.m. – 04:30a.m. 08:00p.m. – 01:00a.m. [1]	17,5 horas
	Jueves 19 de mayo	06:00a.m. – 03:00p.m.	07:00p.m. – 05:30a.m. [1]	19,5 horas
	Martes 24 de mayo	06:00a.m. – 03:00p.m.	08:30p.m. – 12:00a.m. [1]	12,5 horas
	Sábado 30 de julio	-	05:00a.m. – 08:00p.m.	15 horas
	Miércoles 03 de agosto	06:00a.m. – 03:00p.m.	05:00a.m. – 09:00p.m.	13 horas
	Jueves 04 de agosto	06:00a.m. – 03:00p.m.	04:00p.m. – 12:00a.m. [1]	17 horas
	Sábado 06 de agosto	-	08:00a.m. – 09:30p.m.	13,5 horas
	Lunes 08 de agosto	06:00a.m. – 03:00p.m.	05:00p.m. – 01:30a.m. [1]	17,5 horas
Esteban Guillermo González Monge	Viernes 12 de agosto	08:00a.m. – 04:00p.m.	05:00p.m. – 06:00p.m. 09:00p.m. – 02:00a.m. [1]	14 horas
	Miércoles 13 de enero	08:00a.m. – 05:00p.m.	08:00p.m. – 11:30p.m.	12,5 horas
	Jueves 14 de enero	08:00a.m. – 05:00p.m.	07:00p.m. – 10:30p.m.	12,5 horas
	Miércoles 20 de enero	08:00a.m. – 05:00p.m.	07:00p.m. – 11:00p.m.	13 horas
	Martes 24 de mayo	08:00a.m. – 05:00p.m.	08:30p.m. – 12:00a.m. [1]	12,5 horas
	Jueves 04 de agosto	08:00a.m. – 05:00p.m.	06:00p.m. – 01:00a.m. [1]	16 horas
	Lunes 08 de agosto	08:00a.m. – 05:00p.m.	05:00p.m. – 01:30a.m. [1]	17,5 horas
	Viernes 12 de agosto	08:00a.m. – 04:00p.m.	08:30p.m. – 04:00a.m. [1]	15,5 horas
Grettel León Badilla	Jueves 03 de noviembre	08:30a.m. – 05:30p.m.	09:00p.m. – 04:30a.m. [1]	16,5 horas
	Viernes 30 de diciembre	-	06:00a.m. – 04:00p.m. 05:00p.m. – 22:30p.m.	15,5 horas
Luis Ángel Gómez Alfaro	Sábado 30 de enero	-	05:00a.m. – 09:00p.m.	16 horas
	Jueves 11 de febrero	06:00a.m. – 03:00p.m.	06:00p.m. – 10:00p.m.	13 horas
	Martes 04 de octubre	06:00a.m. – 03:00p.m.	07:00p.m. – 10:45p.m.	12,75 horas
Róger Palavicini Villalobos	Martes 09 de febrero	08:00a.m. – 05:00p.m.	08:00p.m. – 12:00a.m. [1]	13 horas
	Martes 19 de abril	08:00a.m. – 05:00p.m.	07:45p.m. – 11:15p.m.	12,5 horas
	Jueves 28 de abril	08:00a.m. – 05:00p.m.	07:00p.m. – 11:00p.m.	13 horas
	Viernes 06 de mayo	08:00a.m. – 04:00p.m.	07:00p.m. – 01:30a.m. [1]	14,5 horas

^[1] Corresponde del día natural inmediato siguiente

Fuente: Oficio DTIC-0663-2017 y correos electrónico del 10 y 13 de febrero de 2017, remitidos por el Lic. Núñez Salas.

El Código de Trabajo en su capítulo segundo “De la jornada de trabajo”, artículo 140, establece lo siguiente:

“La jornada extraordinaria, sumada a la ordinaria, no podrá exceder de doce horas, salvo que por siniestro ocurrido o riesgo inminente peligren las personas, los establecimientos, las máquinas o instalaciones, los plantíos, los productos o cosechas y que, sin evidente perjuicio, no puedan sustituirse los trabajadores o suspenderse las labores de los que están trabajando.”



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

El Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario en su punto 1.1 “*Antecedente legal*”, cita lo siguiente:

“...La jornada extraordinaria será hasta por el límite de doce horas incluida la jornada ordinaria, salvo que por las necesidades propias de los servicios que presta la Institución, se haga del todo necesario que el trabajador(a) labore una jornada mayor, según lo establece el Código de Trabajo en su artículo 140...”.

Acerca de los criterios empleados para la selección y autorización de las labores a ejecutar en tiempo extraordinario, el Lic. Olger Vargas Pérez y la Licda. Vanessa Carvajal Carmona, de la Subárea de Gestión de Bases de Datos; señalaron lo siguiente:

“...El criterio que se usa para determinar si una actividad se debe llevar a cabo en tiempo extraordinario se basa en el impacto que tiene la ejecución de la misma sobre la prestación de los servicios informáticos que la CCSS brinda. Si hay afectación la actividad se lleva a cabo fuera de la jornada ordinaria. Por esta razón es frecuente encontrar actividades ejecutadas en horas de la madrugada. Asimismo, las incidencias que se presentan en horario fuera de oficina son analizadas según el criterio anterior...”.

El Lic. Geiner Gamboa Otárola, Jefatura de la Subárea de Gestión de la Producción; en el oficio DTIC-1026-2017 indicó los siguientes mecanismos de control implementados:

“...El criterio que se usa para determinar si una actividad se debe llevar a cabo en tiempo extraordinario se basa en el impacto que tiene su ejecución sobre la prestación de los servicios informáticos CCSS. Si hay afectación la actividad se lleva a cabo fuera de la jornada ordinaria, cosa que es muy común...”.

El Lic. Alexander Ordoñez Arroyo, Jefatura de la Subárea de Administración de la Plataforma; en el oficio DTIC-1032-2017 indicó:

“...El criterio que se usa para determinar si una actividad se debe llevar a cabo en tiempo extraordinario se basa en el impacto que tiene la ejecución de la misma sobre la prestación de los servicios informáticos que la CCSS brinda. Si hay afectación la actividad se lleva a cabo fuera de la jornada ordinaria. Por esta razón es frecuente encontrar actividades ejecutadas en horas de la madrugada. Asimismo, las incidencias que se presentan en horario fuera de oficina son analizadas según el criterio anterior...”.

La acumulación de horas laboradas durante un día que en forma continua superan los límites establecidos por el Código de Trabajo y demás normas aplicables, trasgrede derechos laborales universales en materia de jornada de trabajo y afecta el descanso del funcionario, entendiéndose ese



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

último como un aspecto físico necesario para reponer las energías consumidas en un trabajo anterior, a través de actividades de esparcimiento personal, familiar y para el reposo³.

CONCLUSIÓN

Las tecnologías de información y comunicaciones representan para el mundo moderno una herramienta de cambio, la cual ha permitido mejorar la prestación de servicios a través de técnicas automatizadas que permiten la minimización del error humano. Por ello, su adecuada administración e implementación son fundamentales a fin de brindar un valor agregado a los procesos institucionales.

Por lo anterior, considerando al recurso humano como elemento fundamental para una adecuada prestación de los servicios en TIC; en el presente informe fueron señaladas debilidades en cuanto a la solicitud, autorización, control, supervisión y documentación de las labores llevadas a cabo con recursos de tiempo extraordinario por parte de los funcionarios: Alonso José Madrigal Calderón, Alexander Antonio Cordero Núñez, Luis Ángel Gómez Alfaro, Roger Palavicini Villalobos, Esteban Guillermo González Monge, Grettel León Badilla y Christian Gómez Suárez.

Asimismo, se observó la ejecución en forma permanente (mes a mes) de tareas técnicas con tiempo extraordinario por parte de colaboradores de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma durante el 2016, acumulando un total de 797 horas trabajadas entre los siete funcionarios antes citados (ver Cuadro N° 1).

Se identificaron debilidades en los mecanismos de control implementados para la supervisión de las labores realizadas en tiempo extraordinario, tales como la ausencia de reportes con el control de asistencia y puntualidad correspondiente (control de marcas), la ejecución de labores profesionales en jornada extraordinaria para días cuando el funcionario se encontraba de vacaciones, y la falta de un estándar aplicable a la documentación mínima necesaria para justificar las labores ejecutadas.

De igual forma, se evidenció la autorización otorgada por las Jefaturas de las Subáreas de Gestión de Bases de Datos, Gestión de la Producción y Administración de la Plataforma para la realización de labores técnicas a funcionarios desde su casa de habitación, sin que existiera para ese momento una norma que habilite dicha dinámica de trabajo, ni herramientas o lineamientos que orienten la supervisión de esas labores profesionales.

³ Pronunciamento de la Procuraduría General de la República, No. C-236-2004 del 10 de agosto de 2004.



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

Así mismo, son señaladas oportunidades de mejora en los oficios a través de los cuales son remitidas las solicitudes y autorizaciones de recursos presupuestarios para la ejecución de labores con tiempo extraordinario, en los reportes confeccionados con el detalle de las horas realizadas, así como respecto a los criterios definidos para la selección de los incidentes por atender en esas jornadas de trabajo.

Finalmente, es señalada la existencia de jornadas de trabajo que superan las 12 horas por día, en contraposición a lo establecido en el Código de Trabajo (artículo 140) y demás normas aplicables.

Lo señalado anteriormente, es señalado por este órgano fiscalización a fin de que pueda a la Administración Activa tomar las consideraciones pertinentes a fin de ajustar su proceder de acuerdo a lo establecido en la norma aplicable al registro, autorización, control y pago de tiempo extraordinario, así como se garantice un uso racional de los recursos institucionales. Por lo tanto, de seguido se citan las siguientes recomendaciones en aras de abordar y subsanar los aspectos evidenciados en el presente informe.

RECOMENDACIONES

AL INGENIERO ROBERT PICADO MORA EN SU CALIDAD DE SUBGERENTE A. I. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Con la asesoría técnica y legal competente, analice las situaciones observadas por esta Auditoría en el presente informe, así como cualquier otra particular que a criterio de esa Dirección se estime conveniente, sobre los profesionales en tecnologías de información y comunicaciones que realizaron durante el 2016 labores en tiempo extraordinario de forma continua, con el propósito de que valore la pertinencia de los pagos efectuados, considerando para ello: la ausencia de controles de asistencia para aquellas tareas ejecutadas en oficinas institucionales, la autorización para ejecutar labores desde sus casas de habitación (teletrabajo), la realización de labores de tipo administrativo vinculadas con la gestión de compras y proyectos, la ejecución de labores en tiempo extraordinario mientras el funcionario disfrutaba de vacaciones, entre otros elementos consignados en los hallazgos del presente informe y demás que se estimen pertinentes.

En caso de que se determine en el análisis, la improcedencia técnica y/o legal del pago de sumas por concepto de tiempo extraordinario, requerir la asesoría jurídica pertinente para identificar y ejecutar las acciones necesarias para su eventual recuperación, entre otras medidas que a derecho correspondan. **Plazo establecido para su cumplimiento:** 6 meses.

2. Establecer los mecanismos de control que permitan garantizar el adecuado control y supervisión de las labores inherentes al proceso de solicitud, autorización, ejecución y supervisión de las



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

labores realizadas durante la jornada extraordinaria, en estricto cumplimiento de la normativa aplicable. **Plazo establecido para su cumplimiento:** 1 mes.

3. Establecer e implementar las metodologías que permitan definir, actualizar, documentar y controlar los indicadores de productividad laboral aplicables para la evaluación del rendimiento alcanzado por el funcionario durante la jornada extraordinaria. **Plazo establecido para su cumplimiento:** 3 meses.
4. Instruir las acciones correspondientes para que al requerirse tiempo extraordinario se justifique de manera amplia y clara las razones por las cuales se autoriza, en congruencia a lo establecido en el Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, y demás normativa aplicable; en procura del uso eficiente y eficaz de los recursos. **Plazo establecido para su cumplimiento:** 1 mes.
5. Establezca e implemente a través de un plan de acción, las medidas necesarias para racionalizar el uso de tiempo extraordinario en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a fin de que dichos recursos sean empleados para aquellas labores especiales y excepcionales que permitan garantizar la operación de los servicios TIC brindados; evitando en la medida de sus posibilidades el que dicha práctica adquiera la condición de permanente; de conformidad con lo establecido en el marco normativo aplicable. **Plazo establecido para su cumplimiento:** 6 meses.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 29 de marzo de 2017 con representantes de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías y de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a saber: Lic. Jorge Porras Pacheco y Licda. Ana Solís García, asesores de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías; MSc. Robert Picado Mora, Subgerente a i. Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Lic. Endry Núñez Salas, Jefe Subárea de Gestión Administrativa de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Bryan Barquero Fallas
ASISTENTE DE AUDITORIA
BBF/RAHM/lbc

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
JEFE DE ÁREA