



AUDITORIA INTERNA

Evaluación de Control Interno en algunos de los procesos de la Unidad de Talento Humano

16 de julio de 2018



Contenido

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. RESULTADOS DEL ESTUDIO	6
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29



I. RESUMEN EJECUTIVO

Hemos realizado el presente estudio sobre la evaluación de Control Interno en algunos de los procesos de la Unidad de Talento Humano.

Este estudio forma parte de los trabajos a ser desarrollados durante el año 2018 según el programa de trabajo de la Auditoría Interna atendiendo lo dispuesto en el Artículo 22 de la Ley General de Control Interno N°8292 en cuanto a que compete a la Auditoría Interna realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional. El estudio se realizó en los meses de febrero a junio del 2018.

El Jerarca y el Titular Subordinado son responsables de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno Institucional; y la Administración Activa es responsable de realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, de acuerdo con lo que establece la referida Ley. Nuestra responsabilidad consiste en contribuir con el logro de los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades.

El presente estudio fue realizado de acuerdo con las Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República¹ (CGR). Nuestra consideración sobre el Control Interno se basa en el examen de pruebas selectivas y no necesariamente revela todos los asuntos que podrían constituir deficiencias significativas, lo anterior debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de Control Interno cuyo objetivo es suministrar una **seguridad razonable**, pero no absoluta, de que la actuación del Jerarca y la Administración se ejecuta conforme al marco legal, técnico y a las sanas prácticas.

¹ R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.



II. INTRODUCCIÓN

Antecedentes

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica fue fundado en el año 1865, y a partir de la promulgación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros - Ley No. 8653² pasa a ser un órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Nacional de Seguros -INS-. En la actualidad está conformado por la Dirección General que tiene a su cargo la Dirección de Operaciones y la Dirección Administrativa, este último tiene bajo su responsabilidad la Unidad Financiero-Contable, Unidad de Proveeduría, Unidad de Servicios Generales, Unidad de Mantenimiento Vehicular y la Unidad de Talento Humano.

Objetivo General del estudio

Evaluar la razonabilidad de la gestión, debida diligencia y Control Interno, en torno a las funciones que desempeñan la Unidad de Talento Humano en temas tales como el proceso de la planilla, pagos a la C.C.S.S, vacaciones, expedientes, entre otros.

Todo con el fin de proteger y conservar el patrimonio público, contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. Lo anterior a la luz de los principios de economicidad, control (los recursos se hayan utilizado según los fines solicitados), precisión, exactitud y equilibrio y de conformidad con el marco normativo correspondiente.

Determinar los riesgos del proceso la Unidad de Talento Humano y el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público³.

Alcance y Limitaciones

Alcance:

1. Revisar que en la Unidad de Talento Humano se haya cumplido con las Leyes, Reglamentos, la Convención Colectiva de Trabajo⁴ y normativa establecida por la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.
2. Para la evaluación de la Planilla de los empleados del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la muestra seleccionada comprendió un total de 20

² Publicada en el Alcance N° 30 A La Gaceta 152 del 7 de Agosto del 2008. Artículo 53 Modificación de la Ley No. 8228 Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

³ Decreto Ejecutivo N° 34029-H, publicado en La Gaceta 196 del 11 de octubre de 2007, en donde decreta la Adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), en el ámbito Costarricense.

⁴ Firmada en las Oficinas Centrales del Instituto Nacional de Seguros, a las 16 horas del 18 de diciembre de 2007.



funcionarios, dicha muestra se tomó con base en el archivo en Excel "PLA DETALLE MENSUAL JULIO 2017", suministrado por la encargada de la Unidad de Talento Humano, en esta se despliegan un total de "970" funcionarios, se estratificó la muestra por "Descripción del Puesto", se extrajeron cinco archivos diferentes, a saber, "Funcionarios Administrativos", "Jefatura Administrativos", "Funcionarios Operativos", "Jefatura Operativos" y "Funcionarios Suplentes o Temporales" y con base en estos se utilizó el programa "número al azar" en la dirección <http://www.numeroalazar.com.ar/>, determinando los 20 funcionarios utilizados de la muestra.

3. El estudio se basó únicamente en verificar algunos rubros del proceso de planillas, (cargas obrero-patronales (IVM), Pensión Bombero Obrero, etc), pagos a la C.C.S.S, saldo de vacaciones, y expedientes personales.

Limitaciones:

1. En el mes de febrero 2018, se solicitó a la encargada de la Unidad de Talento Humano, todos los procedimientos actualizados de la Unidad, estos fueron suministrados por medio de correo electrónico en el mes de abril, aunado a lo anterior, se procedió a verificar los procedimientos incluidos en la página Web de bomberos, y se observó que no todos los procedimientos consignados en la Web fueron remitidos a esta Auditoría, el 16-04-2018.
2. En relación con la verificación de los expedientes personales en el Sistema SIGAE, de los seleccionados en la muestra únicamente se revisaron dos funcionarios Administrativos, ya que para los funcionarios operativos, se efectúa dicha revisión en las visitas de Control Interno a las estaciones en cumplimiento con el oficio CBCR-009044-2014-DOB-00287 del 20-03-2014.
3. Se imposibilitó la verificación de la totalidad de los procedimientos de la Unidad de Talento Humano, siendo que en el sitio web "Bomberos Inside" se refleja un total de diecisiete procedimientos relacionados con "Toxicología", mientras que en el inventario suministrado por la Unidad de Panificación, cuenta con cuarenta y tres procedimientos, pero no incluye los de Toxicología. Ver **Punto 2.1.8.**

Normas de auditoría y otras

Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público⁵.

Normas de Control Interno para el Sector Público⁶.

Código de Trabajo Art.159.⁷

⁵ R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.

⁶ N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.

⁷ Ley 2 de 21 de agosto de 1943 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta 192 del domingo 29 de agosto de 1943.



Marco jurídico para la comunicación y trámite del informe

El presente informe se rige por lo dispuesto en los artículos 36, 37 y 38 de la Ley General de Control Interno.

Las recomendaciones del presente informe deben tramitarse de conformidad con las disposiciones de los artículos 36, 37 y 38 de la Ley General de Control Interno, las cuales se transcriben literalmente para garantizar su adecuada comprensión y acatamiento.	
<p>Artículo 36.-Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:</p> <p>A. El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternativas para los hallazgos detectados.</p> <p>b. Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternativas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternativas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.</p> <p>c. El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.</p>	<p>Artículo 37.-Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternativas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.</p> <p>Artículo 38.-Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.</p>

III. RESULTADOS DEL ESTUDIO

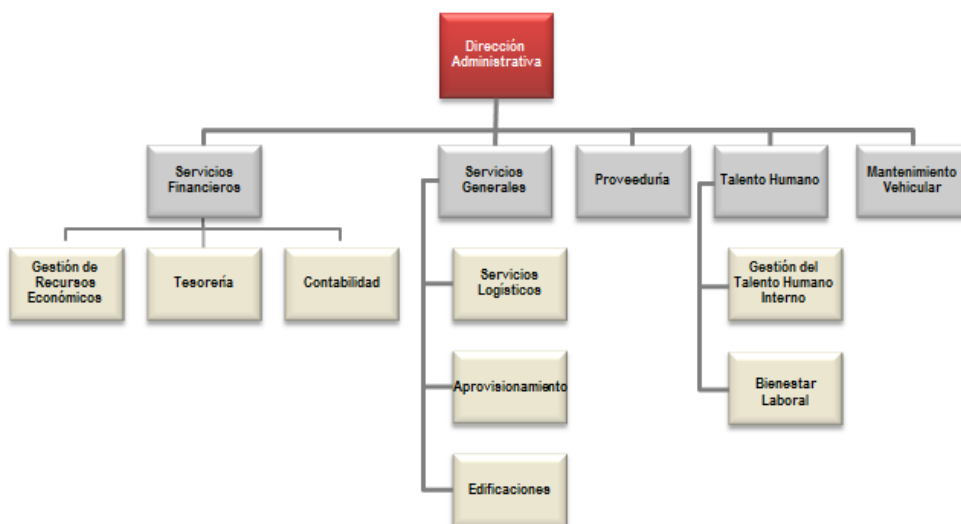
El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, dentro de su estructura ha mantenido a un Director Administrativo, quién tiene bajo su responsabilidad la supervisión de la Unidad de Talento Humano. Esta Unidad se encuentra conformada por dos áreas y un programa. Las áreas adscritas a esta Unidad son: Área Gestión Talento Humano Interno y Área de Bienestar Laboral; y el Programa de Desarrollo Humano, actualmente se encuentra conformada por veinte colaboradores entre planilla y outsourcing, (Contratados por ASECUBO)⁸ Cada una de estas áreas así como el programa que es parte de esta Unidad, tiene un coordinador asignado, los cuales le reporta directamente la Jefatura de la Unidad, cada uno de estos coordinadores tiene personal a cargo, según el siguiente detalle:

- Área Gestión Talento Humano Interno: 1 Coordinador de Área / 6 Colaboradores a cargo del coordinador
- Área Bienestar Laboral: 1 Coordinador de Área / 5 Colaboradores a cargo del coordinador
- Programa de Desarrollo Humano: a cargo de la Jefatura de la Unidad/ 6 Colaboradores a cargo de la jefatura

⁸ Asociación Solidarista del Benemérito Cuerpo de Bomberos.



La Unidad tiene bajo su responsabilidad funciones tales como planillas, reclutamiento y selección de personal, nombramiento de personal, vacaciones, incapacidades, traslado de fondos a la Asociación Solidarista Empleados de Cuerpo de Bomberos -ASECUBO-, entre otros.



Fuente: Correo electrónico del 26-02-2018, enviado por la Unidad de Talento Humano

Seguidamente se presenta los hallazgos obtenidos de la revisión efectuada:

ASPECTOS GENERALES:

1. Análisis de Riesgos, Análisis del Sistema de Control Interno.

Mediante oficio CBCR-019140-2014-DGB-00410 del 24-06-2014, la Dirección General comunicó oficialmente el “*Establecimiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos en el Cuerpo de Bomberos*”

Mediante oficio CBCR-023061-2014-DGB-00540 del 01-08-2014 comunica oficialmente que la “*Dirección General aprobó el 18 de julio de 2014, mediante oficio CBCR-021755-2014-DGB-00493 el Establecimiento del Sistema de Control Interno en el Cuerpo de Bomberos*”

Relacionado con el tema del SEVRI, cabe señalar que dentro del estudio desarrollado por la Auditoría Interna se logra identificar en forma general los posibles riesgos que podrían afectar la Unidad:

- 1: **Riesgo de proceso:** Probabilidad de errores principalmente en el procesamiento y control de la planilla, el control de las vacaciones, los pagos a la CCSS, entre otros.



- 2: **Riesgo financiero:** Probabilidad de errores en los rebajos a los funcionarios del Cuerpo de Bomberos aplicados por medio de la planilla, los pagos aplicados a la CCSS, y el traslado de la Cesantía a la Asociación Solidarista del Benemérito Cuerpo de Bomberos, entre otros.
- 3: **Riesgo de talento humano:** Probabilidad de errores en datos ingresados a la planilla, cálculos a la CCSS, traslado de la Cesantía a la Asociación Solidarista, entre otros.
- 4: **Riesgo de Tecnología de Información (TI):** Probabilidad de errores con el uso de los sistemas de información como en el caso ERP al cargar la planilla.
- 5: **Riesgo estratégico:** Probabilidad de que la Unidad no coadyuve al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 6: **Riesgo Legal:** Probabilidad de no cumplir con la normativa vigente establecida, en el Sector Público, como en la Contraloría General de la República, y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

ASPECTOS ESPECIFICOS:

2. Aprobación y publicación de procedimientos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público⁹, establecen:

“2.5.2 Autorización y aprobación: La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales de contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.”

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

“4.2 Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante la incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación

⁹ N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.



debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

“5.6 Calidad de la Información... en 5.6.3 Utilidad, La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.

2.1. Se revisó los procedimientos emitidos por la Unidad de Talento Humano vrs el “*Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR*”¹⁰, las observaciones generales se presenta a continuación, específicamente en cuanto a:

“4. *Procedimientos: ...se utilizará... lo siguiente: Propósito, Alcance, Competencia de aprobación, Responsabilidades, Definiciones, Contenido y Anexos.*”

A continuación se detalla las diferencias encontradas de acuerdo con el formato según el Instructivo para la elaboración de documentos:

2.1.1. En el apartado “*Competencia de Aprobación*”:

La Unidad de Talento Humano, remitió a esta Auditoría cuarenta y tres procedimientos, de acuerdo con el instructivo en el apartado “*Competencia de Aprobación*” indica “...*Responsable de aprobar, reformar, modificar o actualizar el contenido de este procedimiento...*”; sin embargo, en siete procedimientos, en su descripción del apartado no describe de conformidad a lo normado en el instructivo, por lo que estos se deben ajustar, por ejemplo en los procedimientos, “3-02-04-003” y “3-02-04-004”.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a.**

2.1.2. En el apartado de “*Responsabilidades*”:

Se observó que cuarenta y dos procedimientos, no cumplen con lo normado de acuerdo con el Instructivo. El siguiente Cuadro muestra algunos ejemplos de las situaciones observadas en el apartado “*Responsabilidades*”:

¹⁰ Según “Instructivo para la Elaboración de Documentos” aprobado mediante oficio CBCR-016128-2017-DGB-00556 del 15-05-2017 y comunicado por la Dirección General con el oficio CBCR-021626-2017-DGB-00762 del 27-06-2017



Cuadro No. 1
Procedimientos de la Unidad de Talento Humano
Algunas situaciones observadas en el apartado de
“Responsabilidades”

Procedimiento	Apartado Responsabilidades	Prosa	
		Responsable	Pasos
3-02-04-001 Cambio de roles por traslados, vacaciones prolongadas y licencias del personal	Funcionarios de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Ver 2.1.2.2)	(Ver 2.1.2.2)	
	Jefe de la Unidad de Talento Humano (2.1.2.2)	(2.1.2.2)	
	(Ver 2.1.2.1)	Colaborador del Área de Gestión Cliente Interno (Ver 2.1.2.4)	2
	(Ver 2.1.2.1)	Encargado del Área de Gestión Cliente Interno (Ver 2.1.2.4)	4 y 5
3-02-04-002 Procedimiento inclusión de nombramientos en el sistema ERP para bomberos temporales	Jefes de Estaciones de Bomberos (Ver 2.1.2.1 y 2.1.2.3)	Jefatura de Estación de Bomberos (Ver 2.1.2.1 y 2.1.2.3)	1 y 6
	Técnico Administrativo de la Unidad de Talento Humano (Ver 2.1.2.2)	(Ver 2.1.2.2)	
	(Ver 2.1.2.1)	Colaborador del Área de Gestión Talento Humano Interno (Ver 2.1.2.1)	2,3,4,5 y 7
3-02-04-009 Procedimiento para la Elaboración de Estudios de Índice Ocupacional	Jefatura de la Unidad (Ver 2.1.2.2)	(Ver 2.1.2.2)	
	Unidad Usuaría (Ver 2.1.2.4)	Unidad Usuaría (Ver 2.1.2.4)	
	(Ver 2.1.2.1)	Técnico del Programa de Desarrollo Humano (Ver 2.1.2.1)	1,2,4,5, y 7 al 13
	(Ver 2.1.2.1)	Director General (Ver 2.1.2.1)	17
3-02-04-011 Procedimiento liquidación prestaciones legales y otras sumas a favor	Director Administrativo (Ver 2.1.2.2)	(Ver 2.1.2.2)	
	Técnico de Área de Talento Humano (Ver 2.1.2.3)	Técnico de la Unidad de Talento Humano (Ver 2.1.2.3)	al 7, 9, 10 y 11
	Técnico del Área de Gestión de Recursos Económicos (Ver 2.1.2.2, 2.1.2.4 y 2.1.2.3)	Técnico de la Unidad de Gestión de Recursos Económicos (Ver 2.1.2.1, 2.1.2.3 y 2.1.2.4)	9
	Técnico del Área de Tesorería (Ver 2.1.2.2)	(Ver 2.1.2.2)	
	ASECUBO (Asociación Solidarista de Empleados del Cuerpo de Bomberos)(Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.4)	(Ver 2.1.2.2)	
3-02-04-038 Procedimiento para el pago de planilla	Técnico de la Unidad de Talento Humano (Ver 2.1.2.2)	(Ver 2.1.2.2)	
	Técnico de la Unidad de Servicios Financieros (Ver 2.1.2.2)	(Ver 2.1.2.2)	
	Otros entes (COOPENAE y Banco Popular y de Desarrollo Comunal) (Ver 2.1.2.2)	(Ver 2.1.2.2)	
	(Ver 2.1.2.1)	Coordinador del Área de Gestión Talento Humano Interno (Ver 2.1.2.4)	1,2,4,5,7,8,11, 12 y 14
	(Ver 2.1.2.1)	Encargado del Área Gestión Talento Humano Interno (Ver 2.1.2.4)	3,6 y 9
	(Ver 2.1.2.1)	Encargado del Área de Tesorería (Ver 2.1.2.1)	10 y 15
	(Ver 2.1.2.1)	Representantes Banco Popular (Ver 2.1.2.1)	13
(Ver 2.1.2.1)	Coordinador del Área de Tesorería (Ver 2.1.2.1)	16	

Fuente: Elaboración propia, procedimientos remitidos por la UTH, mediante correo del 16/04/2018.

En el **Cuadro No.1** se observa lo siguiente:

2.1.2.1. En la “Prosa” en “Responsable” se asignan “Puestos” que no se incluyen en el Apartado de “Responsabilidades”, por ejemplo en los procedimientos “3-02-04-001”, “3-02-04-002”, “3-02-04-009” y “3-02-04-011”, esta misma situación se presenta en treinta y siete procedimientos.



2.1.2.2. En el apartado de “Responsabilidades”, se asignan “Puestos” que no se incluyen en la “Prosa” en “Responsable”, por ejemplo en los procedimientos “3-02-04-001”, “3-02-04-002”, “3-02-04-009” y “3-02-04-011” esta misma situación se presenta en treinta y siete, exceptuando el procedimiento “3-02-04-016”.

2.1.2.3. En el apartado de “Responsabilidades”, se asignan “Puestos” que son muy similares, pero que no son exactamente el mismo en la “Prosa” en “Responsable”, por ejemplo en el procedimiento “3-02-04-002” y “3-02-04-011”, esta misma situación se presentó en veintidós procedimientos.

2.1.2.4. Tanto en la “Prosa” en “Responsable” como en el apartado de “Responsabilidades”, se asignan pasos y responsabilidades a funcionarios y/o dependencias que no pertenecen a la Unidad de Talento Humano, e inclusive a órganos externos sobre los cuales la Unidad no tiene injerencia, por ejemplo en el procedimiento “3-02-04-011”.

2.1.2.5 En el consecutivo de los “Pasos” en el procedimiento “3-02-04-001 Cambio de roles por traslados, vacaciones prolongadas y licencias del personal” no se incluyó el “Paso 3”, no queda claro si en realidad se omitió dicho “Paso” o el consecutivo de “Pasos” se numeró erróneamente, se presentó situaciones similares en los siguientes procedimientos, “3-02-04-010”, “3-02-04-011”, “3-02-04-018”, “3-02-04-024”, “3-02-04-026”, “3-02-04-036” y “3-02-04-038”.

Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso a).**

2.1.3. Según el apartado de “Definiciones”:

Según el “Instructivo para la Elaboración de Documentación...”
“...Se deben conceptualizar todas aquellas expresiones o palabras que pudieran resultar ambiguas.”.

Se observa que en el procedimiento “3-02-04-038 Procedimiento para el pago de planilla” se conceptualizan palabras como “Trámites” y “Empresa”, estas palabras o expresiones deben incluirse en el apartado de “Definiciones”.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a).**



2.1.4. Según el apartado de “Contenido”:

De acuerdo con el “*Instructivo para la elaboración de documentos*” debe quedar claro en la redacción de los procedimientos aspectos importantes tales como el “*qué*”, “*cómo*”, “*quién*”, “*cuándo*”, “*dónde*” y “*en qué casos se pueden hacer las cosas*”; no obstante, en algunos procedimientos se anotan instrucciones que tienden a confundir o se omiten controles o explicaciones que podrían desmejorar la comprensión del proceso. Ejemplos de lo anterior se indican a continuación:

Procedimiento “3-02-04-038 *Procedimiento para el pago de planilla*”

- Paso 4: se indica: “*Generar el reporte de la planilla para la solicitud de fondos.*”, no se detalla donde se genera el reporte.
- Paso 4 y paso 5: no se visualiza la forma de comunicar al área de Tesorería para que realicen “*las gestiones pertinentes*”.
- Paso 12: se señala: “*Remitir correo a los representantes del...*”, no queda claro el medio de remisión.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a)**.

2.1.5. En el apartado de “Formato de los documentos”:

De acuerdo con el instructivo en el apartado “*Formato de los documentos*” indica “...*El documento debe contener en la primera hoja el encabezado principal (lo subrayado no es del original); sin embargo, repite en cuarenta y dos procedimientos en todas las páginas, excepto en el procedimiento “3-02-04-011”, por lo que estos se deben de ajustar de acuerdo con el instructivo.*”

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a)**.

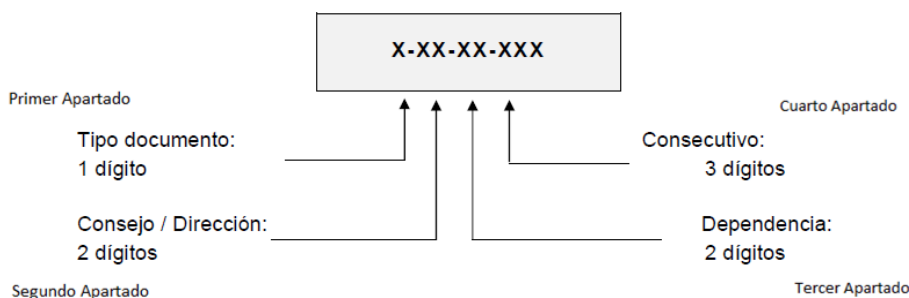
2.1.6. En el apartado de “Contenido y formato del encabezado principal”:

Según el apartado de “*Sistema de Codificación de Documentos*”:

“*El código de la documentación es de carácter numérico y está dividido en cuatro apartados separados por guiones (-). La cantidad de dígitos por apartado se ajusta a la siguiente extensión*”:



Tal y como se muestra en el siguiente ejemplo:



En el “Primer Apartado” del código “...se establece de acuerdo con el tipo de documento, según con la siguiente tabla...”:

Número	Tipo de documento
1	Reglamentos internos
2	Disposiciones / Directrices / Lineamientos/ Procedimientos
3	Instrucciones
4	Instructivos / Manuales / Diagramas de flujo / Formularios

De acuerdo con lo indicado anteriormente, se observó que en los cuarenta y tres procedimientos en el apartado “Código”, en el “Primer Apartado” no se cumple con lo normado en el Instructivo, siendo que se indica el número “3” que corresponde a “Instrucciones” y lo correcto es “2” procedimientos, por ejemplo en el procedimiento “3-02-04-003 Procedimiento Inducción Administrativa para personal de Nuevo Ingreso”:

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a).**

2.1.7. En el apartado “Contenido y formato del “Detalle Histórico””:

Al final de los procedimientos se incluye un apartado denominado “Detalle Histórico”, que muestra las diferentes “Versiones” de los documentos y su oficialización; no obstante, en los cuarenta y tres procedimientos, no se incluye la información de todas las “Versiones” anteriores.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 incisos a) y b).**

2.1.8. En relación con los procedimientos oficializados de la Unidad de Talento Humano enviados mediante correo electrónico el pasado 16-04-2018, en el inventario suministrado, se despliegan procedimientos enumerados del “3-02-04-001”, al 3-02-04-043”, sin embargo, el consecutivo, no incluye las siguientes tres



numeraciones a saber, “3-02-04-031”, “3-02-04-034” y “3-02-04-042”. Así mismo; se observa lo siguiente:

2.1.8.1. En el nombre asignado al archivo electrónico del procedimiento “3-02-04-020 Procedimiento Trámite de Inclusión y Conciliación Anticipo Salarial”; no obstante, al abrirlo muestra el código “3-02-04-044” pero con el mismo nombre.

2.1.8.2. Se consignó el número “3-02-04-019 Procedimiento Recetas de Medicamentos”, pero cuando se abre el archivo muestra el código “3-02-04-045 Solicitud y entrega de medicamentos entregados por la CCSS recetados por el Consultorio Médico Institucional”.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso c).**

2.1.9. El pasado 23-04-2018 se procedió a verificar la página Web www.bomberos.go.cr el sitio “Bomberos Inside” en el apartado “Dirección Administrativa”, “Unidad de Talento Humano” los procedimientos, que se encuentran publicados, se observó que no todos los procedimientos consignados en la Web fueron remitidos a la Auditoría.

Relacionado con la información publicada en el sitio Web denominado “Bomberos Inside”, el Director General con oficio CBCR-010764-2017-DGB-00408 del 30-03-2017, oficializó como “...herramienta para la publicación de documentación para el personal del Cuerpo de Bomberos...”, e indicó que “...esta herramienta se utiliza para la publicación de todo tipo de documentos tales como políticas, directrices, procedimientos...”, adicionalmente se mencionó que “...Es importante consultar las publicaciones y actualizaciones que realizan las diferentes dependencias ya que una vez publicado un documento en dicho sitio, no se puede argumentar desconocimiento de los mismos...”, aún y cuando en el oficio CBCR-012712-2018 DGB-00453 con fecha 13-04-2018, se instruye a la Unidad de Talento Humano “...colgar dentro del portal de bomberos Inside los dichos procedimientos y comunicarlos según corresponda...”, estos no han sido cargados a la página, por lo que en aras de dar cumplimiento con lo normado, se debe revisar y mantener actualizada la información publicada en la página web.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso d).**



3. Revisión de expedientes personales.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...” mencionada anteriormente.

4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional.

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.”

“5.7 Calidad de la comunicación: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.”

Para la revisión de la planilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos, se seleccionó el mes de Julio 2017, utilizando el programa estadístico “*número al azar*” <http://www.numeroalazar.com.ar/>. La Unidad de Talento Humano, suministro un archivo en Excel “*PLA DETALLE MENSUAL JULIO 2017*”, a esta Auditoría el 27-02-2017 mediante correo electrónico, se procedió a filtrar la columna “*Descripción de Puestos*”, -esta contiene un total de “970” funcionarios del Benemérito Cuerpo de Bomberos (correspondiente a 57 Puestos)-; “181” funcionarios “*Administrativos*”, “729” “*Operativos*”, y “60” “*Suplentes o Temporales*”. Posteriormente se procedió a escoger una muestra de 20 funcionarios, la determinación de la misma se explicó en el apartado **Alcance 2.** en este mismo informe, como se muestra en el siguiente cuadro:



Cuadro No. 2
Cantidad de Funcionarios del Benemérito Cuerpo Bomberos Julio 2017

"PLA DETALLE MENSUAL JULIO 2017"		
Funcionarios	Cantidad	Muestra
Administrativos	168	8
Jefatura Administrativos	13	2
Operativos	713	6
Jefatura Operativos	16	2
Suplentes o Temporales	60	2
Total	970	20

Fuente: Archivo en Excel, suministrado por la Unidad de Talento "Pla detalle mensual julio 2017" correo 27-02-2018.

Con base en la muestra de los veinte funcionarios, se solicitó a la Unidad de Talento Humano los expedientes físicos y se observó lo siguiente:

Bomberos cuenta con un sistema SIGAE, el cual entre otros módulos, tiene uno que administra el expediente personal único de los funcionarios, para operativos desde el 2014 y para administrativos desde el año 2016, por esta razón dichos expedientes se mantiene únicamente en electrónico, por lo que la revisión se efectuó directamente en el SIGAE.

- 3.1. Tal y como se indicó en el apartado **Limitación No. 2**, únicamente se verificará en el SIGAE, los expedientes de dos funcionarios Administrativos, ya que para los funcionarios operativos, se efectúa dicha revisión en las visitas de Control Interno a las estaciones en cumplimiento con el oficio CBCR-009044-2014-DOB-00287 del 20-03-2014.
- 3.2. La Dirección Administrativa, con oficio CBCR-001545-2016-DAB-00093 del 18-01-2016, referencia "*Expediente Virtual SIGAE*", comunicó que "*...se informa que el expediente virtual del SIGAE es el sistema oficial donde se administra el expediente único de todos los funcionarios...es requerido que el personal ingrese la documentación correspondiente en el Sistema...a más tardar el 01 de marzo del 2016...*". De conformidad con lo anterior, el pasado 19-06-2018 esta Auditoría se reunió con la asistente de la jefatura de la Unidad para verificar en el sistema SIGAE el expediente digital de los funcionarios Administrativos "#684" y "#2144" y se observó, que alguna información incluida en el sistema no se encuentra actualizada, por ejemplo para el funcionario #684 no se incluyó la información en las pestañas "*E.Formal*" (donde se ingresan los títulos profesionales del funcionario) y "*Curriculum*" (el cual es el documento que presenta en forma actualizada la información personal y experiencia laboral del funcionario), según comentó dicha asistente la



responsabilidad de mantener la información actualizada recae sobre cada funcionario; no obstante, en dicho oficio no queda clara esta responsabilidad. Por lo que se debe comunicar la misma, de tal forma que cada funcionario mantenga actualizada en el SIGAE la información del expediente. Así como establecer en la unidad un funcionario responsable de dar el correspondiente seguimiento, en aras de dar cumplimiento con las normas de control interno, específicamente en *“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente...”*. Al respecto ver **Recomendación No. 2. Incisos a), y b).**

4. Proceso del pago de la planilla, de acuerdo con los veinte funcionarios seleccionados como muestra se efectuó lo siguiente:

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...” mencionada anteriormente.

“4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones...” mencionada anteriormente.

“4.5.1 Supervisión constante El jerarca y los titulares subordinados...” mencionada anteriormente.

“5.7 Calidad de la comunicación...” mencionada anteriormente.

4.1. Algunos rubros incluidos en la planilla:

4.1.1. Siendo que en las diferentes columnas del auxiliar *“PLA DETALLE MENSUAL JULIO 2017”* a nivel de títulos no se observa los porcentajes aplicados en los diferentes rubros, fue necesario solicitar a la encargada de planilla los porcentajes aplicados en la *“planilla Julio 2017”*, mismos que deben incluirse en la *“planilla”* a nivel de títulos en cada una de las columnas correspondientes. Al respecto ver **Recomendación No. 3 inciso a).**

4.1.2. Dentro de los porcentajes suministrados por la encargada de la planilla, se encuentran, entre otros las *“Cargas Obreras”* y las *“Cargas Patronales”*, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:



Cuadro No. 3
Porcentajes de Deducción según el Benemérito Cuerpo de Bomberos

Descripción	Porcentaje
CCSS Enfermedad y Maternidad	5.50%
CCSS Invalidez Vejez y Muerte	2.84% (1)
Banco Popular	1%
CARGAS OBRERAS	9.34% (1)
CCSS Enfermedad y Maternidad Patronal	9.25%
CCSS Invalidez Vejez y Muerte Patronal	5.08%
Asignaciones Familiares	5%
Banco Popular Patronal	0.25%
IMAS	0.50%
INA	1.50%
Aporte patronal Banco Popular (LPT)	0.25%
Fondo de Pensiones Complementarias (LPT)	0.50%
Fondo de Capitalización laboral (LPT)	3.00%
Cuota Patronal INS (LPT)	1%
CARGAS PATRONALES	26.33%

Fuente: Correo institucional del 13-03-2018 enviado por la encargada de la planilla.

- (1) De acuerdo con la consulta realizada en febrero 2018 a la página Web de la Caja Costarricense del Seguro Social CCSS, mostraba un porcentaje "IVM" de 3,84% y el total "Cargas Obreras" un 10,34%, relacionado con este punto ver explicación en **Punto 4.2.**

Producto de la diferencia observada en el punto (1) en el porcentaje "IVM" se filtró en la "Planilla Julio 2017" la columna "CCSS IVM", se procedió a efectuar los cálculos para los veinte funcionarios tomados como muestra, de los cuales en dieciocho casos se determinó diferencias en dichos montos (ver **Punto 4.2.**) y dos casos no tenía información en la mencionada columna (ver **Punto 4.3.**).

- 4.2. En relación con los dieciocho casos mencionados, se consultó a la encargada de la planilla, la cual suministró el comunicado de la CCSS que indica que de acuerdo con lo publicado en la Gaceta N° 118, de fecha 22-06-2017 "...se incrementará el porcentaje de cotización para Invalidez, Vejez y Muerte, en 0.50% en la contribución del trabajador, con una aplicación gradual de 0.50% a partir del 01 de julio del 2017 y 0.5% a partir del 01 de enero 2018...".

Adicionalmente esta auditoría consultó la publicación en La Gaceta la cual referencia a la "reforma el art 33 y el Transitorio XI del Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte" el cual norma "Art 33: En cuanto a los ingresos por concepto de contribuciones regirán las siguientes disposiciones...a) En el caso de los asalariados se cotizarán un 12,16%



sobre el total de los salarios devengados por cada trabajador, según por los siguientes porcentajes: Patrono: 5,75% de los salarios de sus trabajadores. Trabajador: 4,50% de su salario. Estado como tal: 1.91% de los salarios en todos los trabajadores. b) En el caso de los asegurados voluntarios o trabajadores independientes, la contribución será del 12,16% sobre el total de ingresos de referencia...”. Así mismo a partir del 01-07-2017 y hasta a partir 01-01-2035, se normó el incremento tanto para “Patronos” como para “Trabajadores”, por lo que es necesario que a nivel institucional se establezcan los controles correspondientes para el cumplimiento y seguimiento de dicha normativa. Al respecto ver **Recomendación No.3 inciso b).**

Para validar el incremento correspondiente al II Semestre 2017 se verificaron las cinco planillas semanales del mes de Julio, observándose que para las primeras dos planillas semanales, se mantuvo erróneamente el 2.84% para el (IVM), y a partir de la tercera planilla se aplicó un 3.34%, que incluye el aumento 0.50%, lo que originó la mencionada diferencia.

Se consultó a la encargada de planilla sobre dicha diferencia, la cual suministró correo electrónico, con fecha 10-07-2017, remitido por la encargada del área de Gestión Talento Humano Interno a sus colaboradores, que indicaba “...el cambio que se realizó recientemente sobre los aportes obrero a la CCSS a continuación se detalla la tabla de porcentajes actualizados...”. Al respecto, en la institución se paga la planilla en forma mensual, con la modalidad de adelantos semanales, la aplicación de la planilla se realiza con una semana de anticipación, por esta razón el aumento del porcentaje del 0.5% en el IVM, se realizó a partir de la tercera semana del mes de Julio 2017 y según verificó esta Auditoría no se ajustó en la planilla de la última semana dicho porcentaje. Esto por cuanto se observó una diferencia y no deben existir estas en la planilla mensual, cualquier ajuste en el pago se debe correr en el último adelanto semanal del mes. Por lo explicado anteriormente, se debe revisar si existen implicaciones legales –en la eventualidad de que la CCSS corriera una planilla adicional para la diferencia- y efectuar los cálculos y ajustes correspondientes.

Al respecto ver **Recomendación No. 3 incisos b), c), d).**

- 4.3. En cuanto a los dos funcionarios que no tenían rebajo en la columna “CCSS- IVM” (2,84%), se procedió a consultar a la encargada de planillas. Al respecto indicó que los mismos pertenecen al Régimen especial “Pensión Bombero Obrero” y que con este mismo nombre en la planilla existe una columna que contempla un rebajo del 12,50% que se le aplica a cada funcionario adscrito. Para validar dicha información y determinar cuántos bomberos pertenecen al mencionado régimen, se filtró (la totalidad de los funcionarios de la planilla) la columna “CCSS IVM” (2,84%) y se observó treinta y tres celdas “vacías”.



Para validar que los funcionarios que tenían “celdas vacías” en la columna “IVM” coincidieran con los funcionarios que se encuentran en el régimen especial “Pensión Bomberos Obrero”, se procedió a cotejar los treinta y tres funcionarios, en la columna de “Pensión Bombero Obrero” y se determinó lo siguiente:

Cuadro No.4
Columna “IVM” – Celdas “Vacías”

Descripción	Cantidad de Funcionarios	Observación
"CCSS IVM" "Vacías"	33	
Menos:		
Pensión Bombero Obrero S/Auxiliar	11	Ver Punto 4.3.1.
Pensionado	1	
Permiso Especial / "Rebajo por Ausencia"	4 (2)	Ver Punto 4.3.2.
Diferencia	17	Ver Punto 4.3.3.

Fuente: Elaboración propia, “PLAN MENSUAL JULIO 2017”.

(2) Mismos funcionarios mencionados en el Cuadro No.5.

4.3.1. En la columna “Pensión Bombero Obrero” doce funcionarios pertenecen a dicho régimen, mientras que en el auxiliar suministrado por la encargada de la planilla (mediante correo electrónico el pasado 13-03-2018) únicamente se observan once; esto debido a que uno de los funcionarios se acogió al régimen de “Pensión” el pasado 09-10-2017.

4.3.2. En relación con Permiso Especial/ “Rebajo por Ausencia”:

Convención Colectiva: **Artículo 25:** (Según Convención Colectiva INS) , **Artículo 28:** (Según convención colectiva de trabajo 2017-2019 INS- SICOBO), “...Las licencias, con o sin goce de salario, hasta por 60 (sesenta) días podrá concederlas la Dirección de Recursos Humanos del Instituto...Las licencias que excedan de 60 (sesenta) días y hasta por un año sólo podrán ser concedidas por la Gerencia del Instituto, las que sean por períodos de más de un año por la propia Junta Directiva de la Institución...”



Para cotejar que estos cuatro funcionarios (según **Cuadro No.4**) se encuentran con “*Permiso Especial*”, se filtró la planilla julio 2017, en la columna “*Rebajo por Ausencias*”, se determinó que treinta y ocho funcionarios se encuentran en dicha condición (incluidos los cuatro mencionados), los cuales tiene “*rebajos*” que van desde ¢ 1.116.811,52 hasta ¢16.562,04. Se procedió a escoger los cinco funcionarios con “*rebajos*” más altos, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No.5
Rebajo por Ausencia, Planilla Julio 2017

Funcionario	Rebajo por Ausencia	Julio Días Ausente	Licencia solicitada en el 2017 S/ Auxiliar (3)
558 (2)	¢1.116.811,52	31	366
561 (2)	¢ 978.954,79	31	105
659 (2)	¢ 929.695,57	31	250
2009 (2)	¢ 761.652,39	31	113
461	¢ 279.894,40	8	85

Fuente: Elaboración propia, auxiliar suministrado por la Unidad de Talento correo electrónico 13-03-2018.

(2) Mismos funcionarios mencionados en el **Cuadro No.4**.

(3) Ver **Punto 2** del **Cuadro No.6**.

Al respecto, la encargada de la planilla suministró, el auxiliar de los funcionarios con los “*Permisos Especiales*” y se determinó que para el año 2017, ciento sesenta y tres funcionarios, gozaron de permisos especiales. Para validar el cumplimiento de la normativa en cuanto a la dependencia que concedió las licencias, se solicitó a la Unidad de Talento Humano, los oficios de aprobación de los cinco funcionarios mencionados en el **Cuadro No.5.**, tal y como se muestra a continuación:



Cuadro No.6
Según Auxiliar “Licencias Aplicadas 2017”

Año	Mes	Número de empleado				
		558	561	659	2009	461
2017	Enero	-	-	30	-	-
	Febrero	-	-	28	-	-
	Marzo	-	-	31	-	12
	Abril	-	-	30	-	-
	Mayo	-	-	31	13	6
	Junio	17	27	30	30	6
	Julio	31	31	31	31	7
	Agosto	31	31	31	31	5
	Setiembre	30	30	30	30	6
	Octubre	31	31	31	31	6
	Noviembre	30	4	30	-	6
	Diciembre	31	-	29	-	6
2018	Enero	31	-	-	-	6
	Febrero	28	-	-	-	5
	Marzo	31	-	-	-	6
	Abril	30	-	-	-	8
	Mayo	31	-	-	-	4
	Junio	14	-	-	-	10
Días naturales según calendario		366	154	212	153	99
Punto 1	S/ Oficio	12 meses	152	No indica	6 meses y 12 días	14 periodos
	Diferencia entre el Oficio y los días s/Calendario	-	2	-	-	1 periodo
Punto 2	Días naturales s/ Auxiliar	366	105	250	113	85
Punto 3	Diferencia días naturales entre el calendario vrs el Auxiliar	0	-49	38	-40	-14
	Según Oficio y/o Acuerdos concedieron las licencias	Director General (*)	Director General	Consejo Directivo (&)	Director General	Director General
	Según Art. 25 Convención Colectiva debe conceder licencia	Consejo Directivo	Director General	Director General	Director General	Director General
		Punto 4		Punto 5		

Fuente: Elaboración propia, auxiliar “Licencias Aplicadas 2017”

4.3.2.1. En el **Punto No.1.**, no hay un procedimiento que norme y estandarice los pasos a seguir para dar cumplimiento al Art. 25 Licencia, de la Convención Colectiva; siendo que en los cinco casos revisados, en los oficios el periodo indicado no es estándar, se menciona en días, meses, periodos; o del todo no se indica; por lo que se debería estandarizar a días, esto por cuanto su mayoría la Convención lo norma de dicha forma. Así mismo; en algunos oficios se hace referencia al documento que originó la solicitud, pero en otros oficios del todo no se menciona. Por otra parte algunos oficios van dirigidos directamente al funcionario que solicita la licencia, con copia a los funcionarios de las diferentes dependencias involucradas en el tema, pero en otras ocasiones se dirige a la Jefatura de la Unidad con copia al funcionario interesado y demás funcionarios de las dependencias.

4.3.2.2. En el **Punto No. 3.**, cuatro de los funcionarios revisados en la muestra, reflejan diferencias entre los días naturales solicitados y aprobados como licencia vrs los días reflejados en el auxiliar.

4.3.2.3. En el **Punto No. 4. (*)**, de acuerdo con el Art.25 Licencias “periodos de más de un año” serán concedidos por el



Consejo Directivo; sin embargo, en el caso del funcionario “#558” según el oficio CBCR-020141-2017-DGB-00714 del 13-06-2017 la licencia que va “a partir del 14-06-2017 al 14-06-2018”, fue concedida por el Director General; no obstante, tal y como se muestra en el **Cuadro No.6.**, en días naturales la licencia es de 366 días excediendo el periodo de un año, por lo que dicha licencia debió ser concedida por el Consejo Directivo.

4.3.2.4. En el **Punto No. 5. (&)**, con el oficio CBCR-018507-2016-DGB-00739 del 24-06-2016 el Director General eleva al Consejo Directivo la “*solicitud de autorización de goce de licencia salarial*”, del funcionario #659; no obstante, dicha solicitud de licencia es por 250 días naturales y de acuerdo con el Art 25 de la Convención Colectiva esta podía ser concedida por el Director General; sin embargo, no se nos suministró evidencia de que se hubiera denegado y los motivos que la razonaron únicamente indica el oficio “*se adjunta formulario suscrito por el funcionario*”. Por lo que ha futuro este tipo de situaciones debe de quedar documentada.

Al respecto ver **Recomendación No. 3. incisos e), f), g) y h).**

4.3.3. Para los diecisiete funcionarios restantes mencionados en el **Cuadro No. 4**, se consultó con la encargada de la planilla, al respecto mediante correo electrónico del 23-05-2018 indica lo siguiente, “*...debido a un error involuntario no se ingresó en sistema el fondo de pensiones correspondiente...es por este motivo que los colaboradores no tienen el rebajo del IVM, la situación fue subsanada hasta enero 2018...posiblemente sucede porque son funcionarios de nuevo ingreso y a la hora de la inclusión ese paso se omitió...*”. Sin embargo, ante consulta de esta Auditoría dicha funcionaria indicó que se corrigió a partir de enero 2018, pero que dichos funcionarios no se les aplicó los rebajos mencionados anteriormente. Esta situación está relacionada con lo indicado anteriormente en el **Punto 4.2.** Así mismo en aras de cumplir con las normas de Control Interno específicamente en la, “*4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones...según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...*” así como la “*4.5.1 Supervisión constante... deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional...*”, de tal forma que se dé un seguimiento continuo tanto en la inclusión de la información en el sistema ERP como en los pagos de las planillas.

Al respecto ver **Recomendación No. 3 incisos b) y d).**



5. **En relación con el saldo de las “vacaciones” de los funcionarios de Bomberos, se tiene lo siguiente:**

Código de Trabajo: Artículo 159: “...Queda prohibido acumular las vacaciones, pero podrán serlo por una sola vez cuando el trabajador desempeñare labores técnicas, de dirección, de confianza u otras análogas, que dificulten especialmente su reemplazo, o cuando la residencia de su familia quedare situada en provincia distinta del lugar donde presta sus servicios...”.

Convención colectiva:

Artículo 16: (Según Convención Colectiva INS) “...Los trabajadores amparados por la presente Convención disfrutarán anualmente, después de 50 semanas de trabajo, de un período de vacaciones pagado, conforme lo dispone el ordenamiento laboral, y el que se determinará conforme a la siguiente escala:

- a.- Primeros 5 (cinco) períodos anuales 15 (quince) días hábiles de vacaciones
- b.- Del sexto al décimo período anual 20 (veinte) días hábiles de vacaciones inclusive
- c.- A partir del undécimo período anual 30 (treinta) días hábiles de vacaciones...”

Artículo 21: (Según convención colectiva de trabajo 2017-2019 INS- SICOBO), **Artículo 19:** (Según Convención Colectiva INS) “...El goce de vacaciones es obligatorio. La Jefatura de cada dependencia estará obligada a formular los programas de vacaciones anualmente, procurando que todos los trabajadores disfruten sus períodos de vacaciones conforme a sus necesidades y preferencias, de manera que el eventual fraccionamiento responda al interés del trabajador...”.

El encargado de vacaciones de la Unidad de Talento Humano tiene un “auxiliar” en Excel denominado “Control de vacaciones 2017”, se solicitó dicho control con corte al 31-12-2017 (aún y cuando la muestra de la planilla se efectuó con corte al 31-07-2017). Se procedió a filtrar los funcionarios que pueden gozar de treinta días de vacaciones, y de acuerdo con la muestra seleccionada de veinte funcionarios, se reflejan dos funcionarios Operativos (#249) con casi tres periodos y (#327) con más de periodo y medio acumulado, de igual forma para los funcionarios, que pueden gozar de veinte días de vacaciones, se refleja dos funcionarios administrativo (#624 y #997) con más de periodo y medio acumulado de vacaciones.



Posteriormente, se decidió verificar cuales funcionarios se encontraban en la misma situación, por lo que se procedió revisar dicho “auxiliar” se obtiene lo siguiente:

Cuadro No. 7
Saldo de Vacaciones “Control de Vacaciones 2017”
para funcionarios Operativos y Administrativos

Funcionarios Operativos			
Antigüedad	Total de Vacaciones	Cantidad de Funcionarios	Vacaciones Acumuladas
0 a 5 años	15 días	266	36 personas con 1 periodo
6 a 10 años	20 días	185	3 personas con mas de 2 periodos 11 personas con mas de 1.5 periodo 17 personas con mas de 1 periodo
11 años en adelante	30 días	316	7 personas con mas de 2 periodos 37 personas con mas de 1.5 periodo 33 personas con mas de 1 periodo 1 persona con 86 días (4)

Funcionarios Administrativos			
Antigüedad	Total de Vacaciones	Cantidad de Funcionarios	Vacaciones Acumuladas
0 a 5 años	15 días	50	5 personas con mas de 1 periodo
6 a 10 años	20 días	63	9 personas tienen mas de 1 periodo 7 personas tienen mas 1.5 periodo 1 persona tiene mas de 2 periodos
11 años en adelante	30 días	70	16 personas tienen las de 1 periodo 7 personas tienen mas de 1.5 periodo 1 persona tiene mas de 2 periodos 74 días (4)

Fuente: Elaboración propia.

(4) Funcionarios con casi 3 periodos acumulados de vacaciones (#249 Operativo y #826 Administrativo).

En relación con el cuadro anterior, se consultó a la encargada de la planilla, cuales son los seguimientos de control, respecto al disfrute de las vacaciones de los funcionarios, la cual indicó telefónicamente, lo siguiente “...lo que se realiza, es un oficio formal a cada encargado de las Unidades, indicando el saldo de vacaciones de los funcionarios...” esto aplica tanto para funcionarios administrativos como operativos, dicha información se validó con oficio CBCR-008149-2017-RHB-00481 del pasado 09-03-2017, remitido por el área Gestión Talento Humano Interno a la Auditoría con referencia “Saldo de Vacaciones-Auditoría” el cual detalla el saldo de vacaciones de cada uno de los funcionarios de Auditoría; mientras que para los funcionarios operativos se validó con el oficio CBCR-031663-2017-RHB-01573 del 08-09-2017 remitido por el área Gestión Talento Humano Interno al Director Operativo, en el cual se detalla la misma información de los funcionarios administrativos, con la diferencia que en este último oficio si se hace referencia al Art 19 de la Convención Colectiva mencionado anteriormente.



Por otra parte y relacionado con este mismo tema, con el oficio CBCR-020897-2015-RHB-01046 del 14-08-2015 referente “*funcionarios con saldos acumulados de vacaciones*”, se evidencia que anteriormente se remitían oficios alertando sobre “*la acumulación de vacaciones de varios periodos*” y se incluía la normativa relacionada con el Código de Trabajo y la Convención Colectiva. Por lo que se debe estandarizar la información que se incluye en los oficios y retomar la práctica de alertar a las diferentes dependencias sobre la acumulación de varios periodos de vacaciones. Así mismo establecer un plan de vacaciones para que los funcionarios que tengan más de un periodo, puedan disfrutar antes de que se les acumule un nuevo periodo.

Adicionalmente se observa, que en la Dirección Operativa mediante el oficio CBCR-032190-2017-DOB-00740 del 12-09-2017, remite a la “*Jefatura de Operaciones*” el “*Saldo de vacaciones*” del personal a su cargo, no obstante la Dirección Operativa, no suministró evidencia de respuesta a dicho oficio, por lo que no se pudo evidenciar el seguimiento que se le brinda a la acumulación de vacaciones, y de acuerdo con lo mostrado en el **Cuadro No.6**, al 31-12-2017, un total de ciento cuarenta y cuatro funcionarios Operativos mantenía más de un periodo de vacaciones acumuladas. Esta misma situación se refleja en un total de cuarenta y seis funcionarios administrativos, es importante dar seguimiento continuo, al saldo de las vacaciones acumuladas para cada uno de los funcionarios de la institución.

Al respecto ver **Recomendación No. 4 incisos a), b), c) y d)**.

6. En relación con la revisión “3-02-04-038 Procedimiento para el pago de planilla”:

Se procedió a validar la información incluida en el procedimiento “3-02-04-038”, vrs el proceso de pago de planilla y se observa lo siguiente:

6.1. Tal y como se mencionó en el **Punto 2.1.3.** no se ha incluido algunas definiciones por ejemplo:

En el “*Paso 1*”, norma que el “*Coordinador del Área de Gestión Talento Humano... Realizar los diferentes trámites en el sistema informático, para proceder con la aplicación de la planilla...*”, y en el “*Paso 2*” menciona, “*Coordinador del Área de Gestión Talento Humano...Generar reservas de la planilla y cargas de la empresa en el sistema informático, en el módulo de planillas...*”, como no se indica que tipo de “*trámites*” son los que se realizan ni tampoco se define que significa “*empresa*” el pasado 22-06-2018, en reunión con la encargada de planillas, comentó que los “*trámites*” se refiere a “*incapacidades*”, “*vacaciones*”, “*nombramientos*”, “*embargos*”, y “*empresa*” es la institución (Bomberos), también que “*...antes de*



cargar la planilla se procede a preguntar a todos los colaboradores, para que toda la información de esa semana se ingrese al sistema ERP...”, sin embargo a nivel de procedimiento se debe:

- 6.1.1. Definir a que se refiere con “trámites” y “empresa” e incluir en el apartado “Definiciones”.
- 6.1.2. Incluir los pasos necesarios tanto de las consultas como respuestas relacionadas con la información de “trámites” que se debe incluir en la planilla correspondiente a cada semana, para que las mismas queden documentadas mediante correo formal o bien que se oficialice el “outlook” para dichos efectos como la herramienta para la asignación de tareas rutinarias.
- 6.1.3. Indicar en el procedimiento con cuantos días de antelación a la generación de la planilla semanal se debe recibir la información relacionada con los diferentes “trámites”.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a) y Recomendación No.5 incisos a) y b).**

6.2. Como se indicó en el **Punto 2.1.4** en algunas ocasiones no se indica el medio por el cual remite y/o recibe información, o bien se remite información por medio de correo formal -pero si se tiene consultas, al respecto se efectúan por correo institucional-, así mismo se gira instrucciones por correo institucional, y este no se encuentra oficializado, por ejemplo:

- 6.2.1. En el “Paso 3”, del procedimiento indica *“Encargado del Área de Gestión de Talento Humano...Autorizar las reservas generadas en el sistema informático el módulo de presupuesto”*. Sin embargo no se identifica cual es el medio de autorización de las reservas, por lo que la encargada de la planilla, indicó que *“...se realiza un correo informal a la encargada, para que esta proceda autorizar las reservas generadas...y que la misma le comunica que ya la autorización está aprobada...”*.
- 6.2.2. En el “Paso 7”, indica *“Coordinador del Área de Gestión Talento Humano Interno...Generar y confirmar archivo de pago COOPENAE en el sistema informático”*, la encargada de la planilla Unidad de Talento Humano, emite un oficio formal, dirigido al Grupo Unidad Tesorería, con referencia *“...Solicitud de pago para COOPENAE Planilla V semana julio 2017”*, donde se solicita el pago correspondiente. Adicionalmente, se observó que en el mismo correo enviado, el encargado de Tesorería, le indica a la encargada de la planilla de Talento



Humano, lo siguiente “...Tenemos una diferencia en la cantidad de líneas que se van a subir a Coopenae, indica que tiene 524 y lo correcto según Oficio son 528, el monto si corresponde...”, la misma responde “...si fue un error involuntario no reste las líneas en cero...”.

- 6.2.3. En el “Paso 8”, indica “*Coordinador del Área de Gestión Talento Humano Interno...Solicitar autorización del oficio para la atención del archivo de pago COOPENAE generado, dirigido al Área de Tesorería*”, la encargada de la planilla de la Unidad de Talento Humano, emite un correo informal, a la jefatura de la Unidad, solicitándole la autorización del oficio enviado al Área de Tesorería.
- 6.2.4. En el “Paso 10”, indica “*Encargado del Área de Tesorería...Confirmar atención de archivo de pago generado*”, de acuerdo con lo indicado por la encargada de planilla, se confirma mediante correo informal.
- 6.2.5. En el “Paso 13”, indica “*Representantes Banco Popular...Confirmar archivo de pago generado*”, la encargada de la planilla de la Unidad de Talento Humano, indicó que esta confirmación se realiza mediante correo informal.
- 6.2.6. En el “Paso 14”, indica “*Coordinador del Área de Gestión Talento Humano Interno...Confirmar archivo de pago en el sistema informático*”, de acuerdo con lo indicado por la encargada de la planilla de la Unidad de Talento, esta confirmación se realiza mediante correo informal.
- 6.2.7. En el “Paso 16”, indica “*Coordinador del Área de Tesorería...Confirmar atención de archivo de pago generado*”, de acuerdo con lo indicado por la encargada de la planilla de la Unidad de Talento, esta confirmación se realiza mediante correo informal.

Es de suma importancia que se deje la evidencia correspondiente, por lo que se debe ajustar, y normar a nivel de procedimiento los medios por los cuales se remite y/o recibe información, así como las consultas y respuestas relacionadas. Por esta razón se reitera la observación **No. 3.1.1** del Informe **AIB-045-2017**, referente a la importancia que, la asignación de responsabilidades, se deben realizar vía Correo Formal o en su lugar oficializar el Outlook como herramienta formal para la realización de dichos trámites y en las asignaciones de tareas ordinarias. Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso a)** y **Recomendación No.5 incisos b), c) y d)**.



VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Nuestra valoración del Control Interno se basa en el examen de pruebas selectivas y no necesariamente revela todos los asuntos de la estructura de Control Interno que podrían constituir deficiencias significativas conforme a las Normas de Auditoría generalmente aceptadas y emitidas por el Órgano Contralor. Lo anterior, debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de Control Interno, errores e irregularidades que pueden ocurrir y no ser detectados, y que los objetivos de la estructura de Control Interno son suministrar una razonable, pero no absoluta seguridad de que la actuación del Jeraarca y la del resto de la Administración, se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Como resultado del estudio, esta Auditoría **recomienda** para fortalecer el Control Interno:

1. En relación con la aprobación y publicación de los procedimientos de la Unidad:
 - a. Realizar una revisión de todos los procedimientos de la Unidad de Talento Humano a la luz tanto de lo normado en el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*, en temas tales como, *“Competencia de aprobación”*, *“Responsabilidades”*, *“Definiciones”*, *“Formato de los documentos”*, *“Contenido y formato del encabezado principal”*, *“Sistema de Codificación de Documentos”*, *“Contenido y formato del “Detalle Histórico”*”, así como lo aplicado en la práctica. Así mismo ajustar la prosa en los procedimientos ejecutada, y ajustarlos según corresponda.
 - b. Incluir en el *“Detalle Histórico”* de los procedimientos, todas las *“Versiones”* anteriores.
 - c. Revisar y ajustar en el inventario en los procedimientos -tanto físico como electrónico- el consecutivo. Así como estandarizar los nombres.
 - d. Cumplir con lo normado en el oficio CBCR-010764-2017-DGB-00408. Así como subir los procedimientos oficiales a la página Web *“Bomberos Inside”* en <http://inside.bomberos.go.cr/> y mantener actualizada la información.
2. En relación con los Expedientes:
 - a. Ampliar y dar cumplimiento a lo normado en el oficio CBCR-001415-2016-DAB-00093 del 18-01-2016 *“Expediente Virtual SIGAE”*, en cuanto a que la responsabilidad de mantener actualizada la información del expediente personal en el SIGAE recae sobre cada funcionario. Así como cumplir con lo normado en el Manual de Normas de Control Interno para el Sector



Público, específicamente en el punto “4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional”, en cuanto a la actualización del expediente personal en el sistema SIGAE. Esta recomendación se hace extensiva a todas las dependencias de la Institución.

- b. Establecer en la Unidad de Talento Humano un responsable de revisar que la información de los expedientes personales se encuentre actualizada en el SIGAE.

3. En relación con la Planilla:

- a. Incluir en el auxiliar “*PLA DETALLE MENSUAL JULIO 2017*” a nivel de título de cada columna, el porcentaje de deducción a cada rubro (ej: IVM, Pensión Bombero Obrero, etc), así como cumplir con lo normado en el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente en el punto “4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.” en aras de fortalecer el control interno, en cuanto a la inclusión de la información.
- b. Establecer un responsable de dar seguimiento continuo, y revisar los controles establecidos para verificar, el cumplimiento de lo Normado en “*Artículo 33 y el Transitorio XI del Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte*”, tanto de, los controles correspondientes para el cumplimiento oportuno de los incrementos que debe aportar el “*Patrono*” a partir del año 2020, como verificar las publicaciones en el diario La Gaceta que afecten el que hacer institucional. Cumplir con lo normado en el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público específicamente en el punto “4.5. *Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones...*”, como en el punto “4.5.1 *Supervisión Constante...*” para la inclusión de la información y así mismo ajustar en la “*planilla*” lo que corresponda.
- c. Revisar el archivo que genera la planilla para que cualquier incremento y/o disminución al salario que se aplique en las planillas de adelantos semanales, sea ajustado en la última semana, de tal forma que el pago del salario mensual contemple las variaciones.
- d. Revisar si existen implicaciones legales -tanto por no ajustar el incremento de las primeras dos semanas en el pago de la última semana del mes, como en el no rebajo de dicho porcentaje (IVM) para algunos funcionarios durante el año 2017- en la eventualidad de que la CCSS corriera una planilla adicional por tales diferencias. Efectuar los cálculos y realizar los ajustes correspondientes.
- e. Establecer un procedimiento que norme y estandarice los pasos a seguir para cumplimiento al Art.25 Licencias de la Convención Colectiva que



considere entre otros, estandarización de la información que se incluye en los oficios de autorización de las licencias por ejemplo: plazos solicitados, a quien se dirige etc.

- f. Mantener actualizado el auxiliar vrs los días aprobados por licencia de los funcionarios. Así como realizar una revisión al auxiliar existente y efectuar los ajustes correspondientes.
- g. Instruir para que las licencias sean concedidas por los niveles jerárquicos normados y así dar cumplimiento con el Art.25 de la Convención Colectiva.
- h. Dejar documentada las razones que medien para no conceder una solicitud de licencia.

4. En relación con las vacaciones:

- a. Incluir en los oficios de *“Saldo de Vacaciones”* la normativa que aplica tanto del *“Código de Trabajo”* como de la *“Convención Colectiva”*.
- b. Retomar la práctica de remitir oficios alertando a las diferentes dependencias sobre los funcionarios que tienen acumulación de varios periodos de vacaciones.
- c. Establecer un plan de vacaciones para que los funcionarios que tengan más de un periodo, puedan disfrutar antes de que se les acumule un nuevo periodo.
- d. Establecer y normar un control de seguimiento continuo, de acuerdo con el saldo de vacaciones de cada uno de los funcionarios de la Institución, en aras de cumplir con lo normado tanto en la convención colectiva, así como el código de trabajo específicamente en el artículo 159 *“...Queda prohibido acumular vacaciones...”*

5. En relación con el procedimiento *“3-02-04-038 Procedimiento para el pago de planilla”*:

- a. Ajustar en el procedimiento *“3-02-04-038 Procedimiento para el pago de planilla”*, en cuanto a la definición tanto de *“trámites”*, como *“empresa”*, así como el comunicado de la encargada de la planilla, respecto a la inclusión de la información en el Sistema ERP.
- b. Informar mediante correo formal por parte de las diferentes dependencias las situaciones que afectan el proceso de la planilla o bien oficializar el correo *“Outlook”* como herramienta oficial para la asignación de las responsabilidades en la Unidad de Talento Humano, relacionadas con tareas ordinarias.



- c. Ajustar en el procedimiento, el medio por el cual se realiza la comunicación de la autorización y/o comunicación de las reservas generadas en el sistema. Así como cumplir con lo normado en el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente en el punto “4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional”, en cuanto a los respaldos correspondientes, de las autorizaciones.

- d. Revisar y ajustar los “Pasos” del procedimiento, para que estos estén conforme a lo realizado en la práctica, y que los mismos se cumplan, así como eliminar los que no se realizan en la actualidad.