

MUNICIPALIDAD DE ALAJUELA DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA



INFORME 07-2020

"ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL MINISTERIO DE SALUD, REFERENTES A LA EMERGENCIA COVID-19"

Elaborado por: Ing. Oscar Palma Quesada

Octubre, 2020



Tabla de contenido

1.	INTF	RODUCCION	3
	1.1.	Origen del Estudio	3
	1.2.	Objetivo del Estudio	3
	1.2.1	1. Objetivos Específicos	3
	1.3.	Responsabilidad de la Administración	3
	1.4.	Alcance del Estudio	4
	1.5.	Justificación del Estudio	4
	1.6.	Metodología aplicada	4
	1.7.	Normativa Sobre los Informes de Auditoría Interna	5
	1.8.	Formato de Comunicación de Estudio Sobre los Lineamientos Covid-19	6
2.	RESU	JLTADOS	6
	2.1.	Valoración de Cumplimiento en la Institución, sobre los Lineamientos Emitidos por el Ministerio de Saluc	d 6
	2.2.	Lineamientos para la Seguridad de los Funcionarios y los Usuarios de la Institución	8
	2.2.1	1. Lineamientos Covid-19, Cumplidos por la Administración	8
	2.2.2	2. Lineamientos Covid-19, No Cumplidos por la Administración	9
	2.3.	Sobre el Manejo en la Institución de Casos Sospechosos o Positivos de Covid-19	11
	2.4.	Sobre Tele Trabajo en la Institución	12
	2.4.1	1. Normativa para la Aplicación del Tele Trabajo	12
	2.4.2	2. Aplicación de Tele Trabajo en la Institución	13
	2.4.3	3. Sobre la Adenda para Tele Trabajo	15
	2.4.4	4. Sobre Controles Implantados para Tele Trabajo	16
	2.4.4	4.1. Control de llamadas	17
	2.4.4	4.2. Conexiones VPN	17
	2.4.4	4.3. Control de Acceso a los Sistemas	17
	2.4.5	5. Seguridad de la Información Física y Digital, Utilizada para Tele trabajo	17
	2.4.5	·	
	2.4.5	Ç	
	2.4.5	,	
	2.4.5	·	
	2.4.5	•	
	2.5.	Seguridad de la de Información impresa o Física	
3.	CON	ICLUSIÓN	19
4	DEC	ONATAIDA CIONITO	20



INFORME 07-2020

"ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL MINISTERIO DE SALUD, REFERENTES A LA EMERGENCIA COVID-19"

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

El presente estudio se realizó en atención a las recomendaciones giradas por la Contraloría General de la República a las Auditorías Internas, en las que se invita a establecer un acompañamiento a la Administración para enfrentar los efectos adversos que ha traído la emergencia sanitaria COVID-19, que permita, de esta manera, mitigar los riegos de salud, financieros, tecnológicos y operativos que enfrenta actualmente la Institución.

1.2. Objetivo del Estudio

Evaluar el cumplimiento, por parte de la Administración Municipal, de los lineamientos emitidos por el Gobierno Central y el Ministerio de Salud para mitigar los efectos de la emergencia sanitaria por COVID-19.

1.2.1. Objetivos Específicos

- Obtener información general sobre las medidas que ha tomado la Administración Municipal para dar cumplimiento con los lineamientos emitidos por el Gobierno Central y el Ministerio de Salud.
- Determinar las áreas de interés relacionadas con la atención de los lineamientos de la emergencia sanitaria.
- Determinar los riesgos que se derivan de la emergencia sanitaria y de las acciones que ha tomado la Administración.
- Establecer las áreas críticas que deberán llevarse a la fase de examen, relacionadas con el cumplimiento de los lineamientos de la emergencia sanitaria.

1.3. Responsabilidad de la Administración

La veracidad y exactitud de los datos contenidos en la documentación recibida por parte de las Unidades Administrativas, con relación al tema evaluado, es de total responsabilidad de la Administración, motivo por el cual para la elaboración del presente Informe, se tomaron como válidos, sin perjuicio de una validación posterior.



1.4. Alcance del Estudio

El estudio se dirige a las áreas administrativas de la Institución que han debido implementar y dar continuidad a los lineamientos dispuestos por el Gobierno Central y el Ministerio de Salud para mitigar los efectos de la emergencia sanitaria por COVID 19, sin afectar los servicios a la población Alajuelense, dicho estudio abarca desde el mes de marzo del presente año a la fecha.

Cabe mencionar, que dicho estudio no abarcó aspectos técnicos sobre el comportamiento del virus por no ser parte de la competencia de la Auditoría Interna.

1.5. Justificación del Estudio

Ante la emergencia sanitaria las instituciones públicas enfrentan la amenaza de una posible disminución en sus ingresos, entre otras, provocada por la cantidad de casos COVID-19 que se presenten en el país, lo que implica cambios en el consumo de las personas y los agentes económicos en cada uno de los sectores, así como la necesidad de definir restricciones sanitarias para su control de la salud de los ciudadanos. El análisis del nivel de esa amenaza constituye un insumo relevante para la toma de decisiones en cuanto a la cantidad y magnitud de las acciones a emprender para mitigar los niveles de riesgo institucional.

Asimismo, es importante resaltar que de acuerdo al análisis de riesgos realizado por la Contraloría General de la Republica a la Institución, presenta un nivel de vulnerabilidad ante esta amenaza de nivel medio, esto debido a que la Institución presenta un nivel de susceptibilidad y exposición a esta amenaza aceptable, y a su vez presenta una capacidad de adaptación media.

Debido a lo anterior esta Auditoría considera de gran Importancia conocer el tamaño de la amenaza en los distintos escenarios, en este caso la emergencia sanitaria, de forma que se anticipen algunos de sus efectos determinando puntos de mejora que permita a la Administración Municipal tomar las medidas necesarias que posibiliten una toma de decisiones oportuna y efectiva.

1.6. Metodología aplicada

La elaboración del presente estudio requirió la ejecución de las siguientes actividades:

- Implementación de cuestionarios, pruebas y técnicas de observación e indagación.
- Visitas de campo a las distintas instalaciones que posee la Institución, como lo son Edificio Principal, Edificio Boston, Oficina Control Fiscal y Urbano, Instalaciones Policía Municipal, Edificio La Casa de la Cultura, Mercado Municipal, Bodega



Municipal, Plantel Municipal y las instalaciones del Comité Cantonal de Deportes y Recreación, a su vez, se realizaron entrevistas al personal administrativo de todas las áreas antes mencionadas, lo anterior con el propósito de observar el cumplimiento de las medidas sanitarias contra el COVID-19.

- Consultas y requerimientos de información relacionados con el comité de Emergencia de la Municipalidad de Alajuela.
- Análisis de la información obtenida considerando los lineamientos establecidos por el Ministerio de salud.

1.7. Normativa Sobre los Informes de Auditoría Interna

La Ley General de Control Interno, publicada en el Diario Oficial La Gaceta 169 del 4 de setiembre del 2002, establece:

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:

- 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 alternas para los hallazgos detectados.
- 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 alternas 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 alternas 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.
- c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 38.- Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firma 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.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, No.7428, de 7 de setiembre de 1994."



1.8. Formato de Comunicación de Estudio Sobre los Lineamientos Covid-19

El actual informe, forma parte de un estudio integral sobre el nivel de cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, así como de los efectos negativos para la Institución al enfrentar la emergencia sanitaria COVID-19, el cual fue dividido por áreas, las cuales se detallan a continuación:

- 1. Seguridad de recurso humano de la Institución y de los usuarios
- 2. Tecnología y seguridad informática
- 3. Comité de Emergencias de la Municipalidad de Alajuela
- 4. Repercusión en las finanzas de la Institución
- 5. Policía Municipal y Control Vial

2. RESULTADOS

El mundo atraviesa un momento decisivo de nuestra era, enfrentamos los efectos del COVID-19, enfermedad que provoca una crisis sanitaria mundial que trasciende las estructuras políticas, sociales y económicas, lo que implica un cambio radical en la forma en que vivimos nuestra cotidianidad. Las decisiones que tomen nuestras autoridades, tendrán un impacto directo en la sociedad, por lo cual las medidas en cuanto a la salud, tecnología, y finanzas, que tome el gobierno local, al tenor de la emergencia nacional, marcaran el rumbo y el desarrollo del cantón en el corto, mediano y largo plazo La seguridad de la información y de las tecnologías de información, es un tema estratégico, pues constituye un elemento crítico para el éxito y la supervivencia de las organizaciones, máxime si se consideran, entre otros factores, la creciente dependencia de la información y de los sistemas de información que la proporcionan, la vulnerabilidad y las amenazas inherentes al desarrollo tecnológico. En ese sentido, el éxito de las organizaciones está directamente relacionado con la capacidad que tengan para reconocer los beneficios potenciales que la tecnología de la información proporciona, así como comprender y administrar los riesgos asociados con su implementación.

De los resultados obtenidos, en la evaluación sobre el cumplimiento de la Institución de las medidas y lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud para enfrentar la pandemia COVID-19, en las principales sedes que conforman la Municipalidad de Alajuela, se presentan los aspectos más relevantes.

2.1. Valoración de Cumplimiento en la Institución, sobre los Lineamientos Emitidos por el Ministerio de Salud

A continuación, se muestra la valoración realizada por la Auditoría Interna, mediante visitas de campo a las diferentes sedes de la Institución, en las cuales se evaluó el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, para minimizar los riesgos de



contagio Covid-19. Cabe destacar que dicha valoración pretende establecer la homogeneidad en la aplicación de medidas en las diferentes sedes de la Municipalidad de Alajuela.

Cuadro N° 1, Cumplimiento de Lineamientos por Edificio

Edificio/Lineamiento	Lavatorio a la Entrada	Jabón a la Entrada	Jabón en los Baños	Dispensadores Alcohol Gel	Medición Temperatura	Control Aforo	Distanciamiento Funcionarios	Distanciamiento Usuarios	Información COVID-19	Alcohol Gel en Reloj Marcador	Uso obligatorio de Mascarilla
Principal	✓	√	√	√	√	√	√	*	√	√	√
Boston	✓	√	√	✓	√	√	×	×	✓	√	√
Control Fiscal y Urbano	×	×	✓	✓	×	×	×	×	√	√	✓
Policía Municipal	✓	√	✓	✓	×	√	×	×	√	√	√
Casa de la Cultura	×	×	1	√	×	✓	√	×	√	√	✓
Mercado Municipal	✓	√	✓	×	×	×	√	×	✓	×	✓
Bodega Municipal	×	×	✓	×	×	×	√	×	✓	×	√
Plantel Municipal	√	✓	1	✓	×	✓	✓	×	√	✓	✓
CODEA	√	✓	✓	✓	√	√	✓	×	✓	×	√

Fuente: Inspección de campo Auditoria Interna

Cuadro N° 2, Marcas de Valoración Tabla de Cumplimiento

Cumple	✓
No Cumple	*
No Aplica	*

De acuerdo a la información del cuadro anterior, es posible observar que en su gran mayoría, las medidas tomadas por la Institución para disminuir los riesgos de contagio del Covid-19, son apropiadas de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, sin embargo, dichas medidas de control no son aplicadas de igual forma en todas las sedes que tiene la Institución.

Cabe destacar, que este Despacho evaluó también los controles de higiene y protección implantados en el Teatro Municipal para disminuir los riegos de contagio Covid-19, en razón de que dichas instalaciones se utilizan para las sesiones del Concejo Municipal y otras reuniones de la Administración Municipal, al respecto, se realizaron las consultas respectivas a la administradora de esta sede y se logró establecer que siguen los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.



2.2. Lineamientos para la Seguridad de los Funcionarios y los Usuarios de la Institución

En visita realizada a los edificios, principal, Boston, Control Fiscal y Urbano, Policía Municipal, Casa de la Cultura, Mercado Municipal, Bodega Municipal, Plantel Municipal y las instalaciones de Comité Cantonal de Deportes y Recreación, esta Auditoría Interna, observó los esfuerzos realizados por la Administración para el cumplimientos de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, sin embargo, este Despacho determinó que no existe homogeneidad en el cumplimiento de medidas en todas las sedes de la Institución.

A continuación se establecen los lineamientos cumplidos y los no cumplidos por la Administración.

2.2.1. Lineamientos Covid-19, Cumplidos por la Administración

- En los accesos a los Edificios, Principal, Plantel Municipal, Mercado Municipal, Boston, Policía Municipal y Comité Cantonal de Deportes y Recreación, se han instalado lavatorios y jabón, lo cual permite cumplir con el protocolo de lavado de manos, previo al ingreso.
- En el edificio Principal de la Institución, Edificio Boston y en las instalaciones del Comité Cantonal de Deportes y Recreación, previamente a autorizar el ingreso a dichas instalaciones, se realiza el respectivo control de temperatura.
- En el edificio principal, se instalaron mamparas de protección para los funcionarios de Sistema Integrado de Servicio al Cliente y Gestión de Cobro.
- Se entregaron tanto caretas como mascarillas a todos los funcionarios de la Institución. Cabe destacar que el uso de la mascarilla es obligatorio al ingresar a todos los edificios con que cuenta la Institución.
- En el edificio principal, Boston, Control Fiscal y Urbano, Policía Municipal, Casa de la Cultura, Mercado Municipal, Plantel Municipal y las instalaciones de Comité Cantonal de Deportes y Recreación, se han instalado dispensadores de alcohol gel, en diversas áreas.
- En el edificio principal, Boston, Control Fiscal y Urbano, Policía Municipal, Casa de la Cultura, Mercado Municipal, Plantel Municipal y las instalaciones de Comité Cantonal de Deportes y Recreación, cuentan con rotulación emitida por el Ministerio de Salud, sobre los protocolos para la prevención del COVID-19.

Imágenes, Lineamientos Cumplidos por la Institución



Edificio principal



Mercado Municipal



Edificio principal



CODEA



Edificio Principal



Edificio Principal



Fuente: Visita de campo Auditoría Interna



Control Fiscal y Urbano



Policía Municipal

2.2.2. Lineamientos Covid-19, No Cumplidos por la Administración

- No se cumple el distanciamiento social en comedores o áreas de lockers
- La oficina de Contraloría de Servicios, a pesar de estar en el primer piso del edificio principal, no se le instalaron mamparas de protección, para la atención de los usuarios. Cabe mencionar que en una segunda verificación, se constató que dicha dependencia, carecía de vidrios en sus ventanas internas, por lo cual el contacto con los usuarios es mayor.
- No se instalaron dispensadores de alcohol gel en la Bodega Municipal.
- No se han instalado lavamanos, ni dispensadores de jabón en las entradas de los edificios Control Fiscal y Urbano, Casa de la Cultura y en la Bodega Municipal.
- En las sedes de Control Fiscal y Urbano, Policía Municipal, Casa de la Cultura, Mercado Municipal, Bodega Municipal y Plantel Municipal, no se realizan tomas de temperatura al ingresar.

- En ninguno de los accesos del Mercado Municipal, se observó a funcionarios realizando controles de aforo, ni comprobando el uso de mascarillas al ingresar.
- Los inspectores de Control Fiscal y Urbano realizan sus labores diarias en parejas en una misma motocicleta.
- En el Ascensor de la Casa de la Cultura, no existe rotulación sobre las restricciones de uso.
- Las sillas de espera dispuestas para la atención de los usuarios en el primer piso de la Institución, no cumplen con la distancia social requerida.
- En el Mercado Municipal, Casa de la Cultura, Control Fiscal y Urbano, Bodega Municipal, no se observó ningún encargado de controlar el aforo.

Imágenes, Lineamientos No Cumplidos





Contraloría de Servicios



Casa de la Cultura



Comedor Policía



Bodega Municipal



Ascensor Casa de la Cultura



Control Fiscal y Urbano



Control Fiscal y Urbano



Policia Municipal



Bodega Municipal



Mercado Municipal **Fuente:** Visita de campo Auditoría Interna



Edificio Principal



Control Fiscal y Urbano



Casa de la Cultura

2.3. Sobre el Manejo en la Institución de Casos Sospechosos o Positivos de Covid-19

De acuerdo a la información obtenida del consultorio médico, mediante correo electrónico, del 25 de setiembre del año en curso, la Institución desde el inicio de la pandemia, se acogió a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, para el manejo de los casos sospechosos o positivos de Covit-19. A continuación se detallan los pasos a seguir:

- 1. Los casos sospechosos, positivos y los contactos cercanos, son referidos por las jefaturas mediante correo electrónico al consultorio médico de la Institución.
- 2. Posteriormente, se procede con la clasificación epidemiológica de cada uno de los casos.
- 3. Seguidamente, mediante entrevista al paciente, se establecen los contactos de riesgo dentro de la Institución. (Cabe destacar, que todas clasificaciones, son basadas en los lineamientos del Ministerio de Salud)
- 4. Una vez establecidos los nexos epidemiológicos, el funcionario es incapacitado, y se le indica el aislamiento domiciliar.
- 5. De igual forma, se procede a aislar a los casos sospechosos y sus contactos (Cabe destacar, que esta medida es tomada a lo interno, para disminuir el riesgo de contagio en la Institución, ya que la misma no figura dentro del protocolo del Ministerio de Salud).



- 6. Posterior a esto, se notifica mediante correo electrónica a los coordinadores de cada área, a la Vice Alcaldía y a la jefatura de Recursos Humanos sobre las recomendaciones establecidas y los funcionarios que deben mantenerse en aislamiento. La administración coordina la desinfección de las áreas de trabajo que pudieran estar contaminadas.
- 7. Por último, se brinda notificación al Ministerio de Salud sobre los casos y la investigación de los Nexos Epidemiológicos.

Se considera importante aclarar que todas estas actividades son desarrolladas bajo la mayor confidencialidad y secreto médico posible.

Por otra parte, a pesar de todos los esfuerzos realizados por la Institución, en materia de seguridad del personal y los usuarios, para minimizar los riesgos de contagio, continúan apareciendo en el personal municipal tanto casos sospechosos como positivos, lo cual podría deberse a riegos externos a que se ven expuestos los funcionarios municipales, situación que escapa del control de la Institución. Razón por la cual podría valorarse recomendar a los funcionarios municipales, mantener las normas de higiene y protección en las actividades que realicen fuera del horario de trabajo.

No obstante, podemos establecer, que la Institución cuenta con los protocolos adecuados para el manejo de los casos sospechosos y positivos de Covid-19, lo cual permite disminuir los riesgos de contagio de los funcionario y usuarios dentro de la Institución.

2.4. Sobre Tele Trabajo en la Institución

2.4.1. Normativa para la Aplicación del Tele Trabajo

De acuerdo a la información obtenida del Proceso de Recursos Humanos, Los lineamientos establecidos por la Institución para la regulación de las labores de tele trabajo, esta apoyados en la siguiente normativa:

- 1. Ley N° 9738 "Ley para Regular el Teletrabajo"
- 2. Decreto Ejecutivo N° 42083-MP-MTSSMIDEPLAN-MICITT
- 3. Directriz 073-S-MTSS
- Lineamientos para Aplicación de Teletrabajo para el Personal de la Municipalidad de Alajuela



2.4.2. Aplicación de Tele Trabajo en la Institución

La Institución en cumplimiento a la directriz 073-S-MTSS del Ministerio de Salud, estableció mediante la Circular 14-2020 de la Alcaldía Municipal, del 18 de marzo del mismo año, los lineamientos de Institución para la regulación de las funciones de tele trabajo, así como la respectiva adenda al contrato, en la cual los funcionarios se comprometen a cumplir dichos lineamientos.

Por otra parte, de acuerdo a las consultas realizadas por esta Auditoría Interna, al Proceso de Recursos Humanos, al 24 de setiembre del presente año, se encuentran un total de ciento quince (115) funcionarios, de treinta y tres (33) departamentos distintos, realizando labores de tele trabajo.

De igual forma, se considera importante mencionar que de acuerdo a la directriz 077-S-MTSS-MIDEPLAN, en la cual se insta a las instituciones públicas a requerir de forma presencial, la asistencia máxima del veinte por ciento (20%) de la planilla, sobre los puestos los cuales sea posible la realización de esta modalidad. A continuación se presentan los porcentajes sobre los funcionarios que realizan sus ocupaciones de forma presencial y de forma remota, al 24 de setiembre.

Tabla N°3, Total de funcionarios Administrativos, Operativo y en Tele Trabajo

Total de Funcionarios	622
Total Funcionarios Administrativos	323
Total Funcionarios Operativos	299
Funcionarios en Tele Trabajo	115

Fuente: Proceso de Recursos Humanos

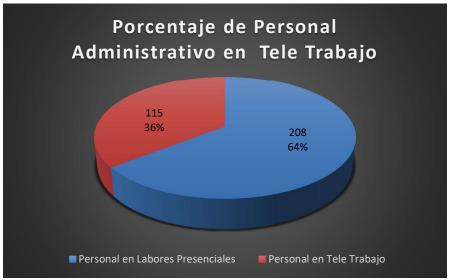


Gráfico N°1, Porcentaje de Funcionarios en Tele Trabajo, con Respecto al total de la Planilla



Fuente: Proceso de Recursos Humanos

Gráfico N°2, Porcentaje de Funcionarios en Tele Trabajo, con respecto al total del Personal Administrativo



Fuente: Proceso de Recursos Humanos

En los gráficos anteriores, podemos observar:

- 1. La Institución mantiene un total de ochenta y dos por ciento (82%) del total de personal en planilla, realizando sus labores de forma presencial.
- 2. Únicamente un dieciocho por ciento (18%), del total de personal en planilla realiza funciones de forma remota.



- 3. Por otra parte, un sesenta y cuatro por ciento (64%) del total de personal administrativo, realiza sus labores de forma Presencial.
- 4. Únicamente un treinta y seis por ciento (36%) del personal administrativo, ejecuta sus funciones de forma remota.

De acuerdo a la información de los puntos anteriores, podemos observar, que a pesar del poco tiempo con que contó la Administración, para establecer las normas internas para el control y desempeño del tele trabajo en la Institución, y siendo una necesidad que el personal que cumpliera con las condiciones para realizar sus tareas de forma remota, iniciara de la forma más expedita sus labores mediante esta modalidad, la Administración logró cumplir en poco tiempo con la recomendación de asignar tareas mediante tele trabajo a un porcentaje del personal municipal, sin embargo, aunque la cantidad de tele trabajadores ha crecido de forma importante, aun no se cumple en su totalidad con la recomendación dada por el Ministerio de Planificación, la cual sugiere que se mantenga un máximo de veinte por ciento (20%) del total de la nómina realizando laboreas presenciales. Cabe destacar que actualmente, se cuenta con un total de sesenta y cuatro (64%) de los funcionarios administrativos, realizando labores de forma presencial.

Se considera importante mencionar que la Institución estableció mediante los "lineamientos para Aplicación de Teletrabajo para el Personal de la Municipalidad de Alajuela", específicamente en el punto número ocho (8), Selección de Teletrabajadores: "La Municipalidad se reserva la facultad de incorporar o no a las personas trabajadoras en esta modalidad de trabajo, dependiendo de las funciones que desempeñen y de los requisitos establecidos en los presentes lineamientos, según el análisis por parte de Recursos Humanos y áreas competentes," adicionalmente a esto, en dichos lineamientos, se establecieron los siguientes puntos:

- Punto 15, Procesos y Puestos Tele trabajables
- Punto 16, Requisitos para el ingreso de Tele trabajo
- Punto 17, Características de las labores del puesto desempeñado

Con relación a este tema, esta Auditoría Interna es del criterio, que pese a los grandes esfuerzos que ha realizado la Administración Municipal, podrían existir situaciones por las cuales es difícil, seguir los lineamientos del Ministerio de Salud sobre la aplicación del teletrabajo.

2.4.3. Sobre la Adenda para Tele Trabajo

En el documento denominado "Adenda al Contrato", se establecieron los lineamientos o medidas por parte de la Administración, para regular las actividades de los funcionarios que realicen sus actividades de forma remota, razón por la cual dicho documento debe ser



confeccionado por el Proceso de Recursos Humanos y aceptado y firmado por cada uno de los funcionarios de forma individual. A continuación se indica la información que debe contener cada una de las adendas:

- Sobre las calidades del Alcalde Municipal
- Sobre las calidades del tele trabajador
- Antecedentes
- Sobre las funciones del tele trabajador
- Sobre los días a realizar tele trabajo
- Sobre el lugar donde se realiza las labores de tele trabajo
- Sobre cambios de lugar para realizar tele trabajo
- Sobre el equipo para realizar tele trabajo
- Sobre el uso del equipo
- Sobre los plazo para realizar tele trabajo
- Sobre los incumplimientos en el tele trabajo
- Sobre recisión del contrato por parte del tele trabajador
- Sobre la supervisión de funciones
- Sobre la confidencialidad de la información en el tele trabajo
- Sobre la protección de la información en el tele trabajo
- Sobre gastos durante la jornada de tele trabajo
- Sobre las pólizas de seguro durante la jornada de tele trabajo
- Medidas de seguridad y prevención en el tele trabajo
- Sobre supervisión por parte del Proceso de Recursos Humanos
- Sobre los derechos de los tele trabajadores
- Firmas del Alcalde, jefatura y funcionario.

Lo anterior permite determinar que la Administración cuenta con la documentación y la información necesaria para realizar los controles que considere necesarios a los funcionarios en tele trabajo.

2.4.4. Sobre Controles Implantados para Tele Trabajo

De acuerdos al indicado en el oficio N° MA-A-1130-2020, de la Alcaldía Municipal, del 26 de marzo del presente año, específicamente en el punto nueve (9), se establecieron las herramientas de apoyo tecnológicas, para el control de los funcionarios que ejecutan sus tareas de forma remota. A continuación se indican las herramientas a utilizar:



2.4.4.1. Control de llamadas

De acuerdo a lo indicado por el coordinador del Proceso de Servicios Informáticos, mediante oficio N° MA-PSI-114-2020, del 03 de julio de presente año, se han establecido los mecanismos de control necesarios, que permiten determinar el estado de las llamadas recibidas en cada una de las extensiones telefónicas que posee la Institución, incluyendo las asignadas a los funcionarios en tele trabajo, lo cual permite determinar la cantidad de llamadas que han sido contestas y las perdidas (no contestadas), por lo cual es posible emitir un reporte de control sobre el porcentaje de llamadas efectivas o pérdidas para cada extensión.

2.4.4.2. Conexiones ¹VPN

Esta herramienta, permite realizar una conexión virtual desde el lugar donde se ejecuten las labores de tele trabajo, con los servidores de la Institución. Cabe destacar, que para el uso de las VPN, es necesario que los funcionarios que realicen tele trabajo, lleven previamente su computador al Proceso de Servicios Informáticos, con el propósito de instalar y configurar el enlace virtual, una vez realizado el paso antes mencionado, esta herramienta permite realizar controles sobre los tiempos de conexión de cada funcionario.

2.4.4.3. Control de Acceso a los Sistemas

La institución cuenta con un servidor especializado Active Directory, que permite crea un Dominio², el cual entre otras funciones brinda seguridad a la plataforma tecnológica y proporciona múltiples controles sobre los sistemas y los equipos, esta herramienta permite mediante asignaciones específicas de usuarios y contraseñas, controlar el acceso de cada uno de los funcionarios a los diferentes sistemas informáticos de la Institución, lo cual a su vez genera los registros sobre el uso y movimientos que realiza cada usuario, indistintamente si las tareas se ejecutan dentro de la Institución o de forma remota.

2.4.5. Seguridad de la Información ³Física y Digital, Utilizada para Tele trabajo

Actualmente, la Institución cuenta con funcionarios de veinticinco (25) áreas distintas, realizando labores de forma remota, por lo cual este Despacho estableció una muestra del veinte por ciento (20%) del total de unidades que cuentan con personal en tele trabajo. A cada una de las áreas analizadas, se les consulto sobre los controles establecidos para el manejo y seguridad de la información tanto física como digital al desempañar labores de tele

¹ (Virtual Private Network) es una tecnología de red que permite conectar uno o más ordenadores en una red privada virtual, a través de una red pública como Internet, sin necesidad de que los ordenadores estén conectados físicamente entre sí o de que estén en un mismo lugar.

² Son servidores especializados en la ejecución de funciones de control de autenticación, autorización o negación de características o accesos a sistemas informáticos.

³ Se refiere a la información impresa en papel



trabajo. A continuación se muestran las áreas consultadas, así como el resultado de la información obtenida.

Tabla N° 4, Tipo Información Utilizada para Tele Trabajo

Departamento	Información Física	Información Digital
Proceso de Hacienda	✓	✓
Sub Proceso de Proveeduría	*	✓
Actividad Oficina de la Mujer	*	✓
Actividad de Depuración	*	✓
Actividad de Control		
Constructivo	V	V

Fuente: Proceso de Hacienda, Sub Proceso de Proveeduría, Actividad Oficina de la Mujer, Depuración y Control Constructivo.

2.4.5.1. Seguridad de la Información Proceso de Hacienda Municipal

Mediante oficio N° MA-PHM-064-2020, del 06 de julio del mismo año, el coordinador de este Proceso manifestó que actualmente existen dos de sus funcionarios realizando labores de tele trabajo, los cuales realizan sus tareas mayormente con información digital, con la excepción del procedimiento de pago de facturas, las cuales, si son llevadas fuera de la Institución. Cabe destacar que previo a autorizar la salida de dichas facturas, el funcionario debe dejar registro de la salida de las mismas en el Sub Proceso de Proveeduría, mediante una boleta de control.

2.4.5.2. Seguridad de la Información Sub Proceso de Proveeduría

Mediante oficio MA-SP-322-2020, del 08 de julio del año en curso, el coordinador del Sub Proceso de Proveeduría, manifestó, que actualmente tiene siete de sus colaboradores realizando funciones en tele trabajo, los cuales utilizan esencialmente la plataforma SICOP, para desarrollar sus labores, debido a que los expedientes son cien por ciento digitales, sin embargo, en caso que se presente la necesidad de facilitar algún expediente físico a algún funcionario de esta dependencia, existe un formulario el cual solicita todos los datos de control necesarios para salvaguardar la información.

2.4.5.3. Seguridad de la Información Actividad Oficina de la Mujer

Conforme a lo establecido por la coordinadora de la Actividad de la Oficina de la Mujer, mediante oficio N° MA-OMM-109-2020, del 06 de julio del año en curso, esta dependencia cuenta con el sistema SIGECA, el cual permite el manejo de los expedientes cien por ciento digitales, razón por la cual las funcionarias a su cargo, no se llevan ningún tipo de documentación impresa a sus casas para las ejecutar sus funciones de tele trabajo.



2.4.5.4. Seguridad de la Información Actividad de Depuración

De acuerdo a lo indicado mediante correo electrónico del 02 de julio del presente año, el coordinador de la Actividad de Depuración, manifestó que el manejo de la información y los expedientes para las labores de tele trabajo, se realiza cien por ciento de forma digital, razón por la cual no se realiza ningún tipo de salida de información impresa.

2.4.5.5. Seguridad de la Información Actividad de Control Constructivo

De acuerdo a lo manifestado mediante correo electrónico, del 30 de julio del presente año, por el coordinador de la Actividad de Control Constructivo, en la unidad a su cargo, las labores de tele trabajo, se ejecutan tanto de forma digital como manual, sin embargo, a esta fecha no existe ningún control sobre la documentación física que sale de la dependencia a su cargo. Cabe mencionar que el Ing. Barberena Rios; indico que prevé establecer un control para toda la información que sale de la unidad a su cargo para labores remotas.

2.5. Seguridad de la de Información impresa o Física

Como se observa en los puntos anteriores, de acuerdo a la muestra realizada, la Institución cuenta con los mecanismos de control para el manejo de la información digital, sin embargo, este Despacho determino que en el caso de la información física, aunque algunas de las dependencias han implantado controles para el manejo de la información impresa, no todas las unidades han instaurado controles para el registro de salida de la documentación física, razón por la cual se estableció por parte de esta Auditoría Interna, que actualmente, no se cuenta con un mecanismo de control institucional, diseñado para una clara trazabilidad de la documentación que sale de la Institución.

3. CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, esta Auditoría Interna presenta el estudio sobre el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, referentes a la emergencia COVID-19.

De dicha evaluación, esta Auditoría Interna concluye que la Administración Municipal desde el inicio de la pandemia hasta la fecha, ha tomado medidas para dar cumplimiento a los lineamientos de seguridad establecidos por el Ministerio de Salud, para disminuir los riesgo de contagio de Covid-19, tanto de los funcionarios municipales, como de los usuarios, no obstante, se observó que faltan por ejecutar acciones en varias sedes de la Institución, situación que podría elevar el riesgo de contagio del virus Covid-19.



Por otra parte, se evidencia que la Administración, ha realizado importantes esfuerzos también para el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el Ministerio de Planificación, sobre las sugerencias de los porcentajes de personal ejecutando sus labores de forma presencial, sin embargo, se considera que aún no se cumple en su totalidad, con dicha recomendación.

Se determinó que se han instaurado una serie de medidas de control por parte de la Administración, para la supervisión de los funcionarios que realizan sus labores de forma remota, así como medidas de seguridad para el manejo de la información digital, no obstante, los controles para la trazabilidad y seguridad de la información física o impresa, no se consideran suficientes para garantizar el manejo de la misma.

Finalmente, salvo por los puntos de mejora detallados en el presente informe, se considera que a nivel general, la Administración Municipal ha hecho los esfuerzos necesarios y oportunos, para minimizar el riesgo de contagio del virus tanto entre los funcionarios municipales, como en el público que visita las instalaciones municipales, de conformidad con los lineamientos y directrices giradas por los Ministerios de Salud y Planificación.

4. RECOMENDACIONES

De conformidad con lo que establece la Ley General de Control Interno, es deber del jerarca y de los titulares subordinados, analizar e implantar en forma inmediata, las recomendaciones que emita esta Auditoría Interna en sus funciones de fiscalización.

Para el cumplimiento de las recomendaciones, deberán dictarse lineamientos claros y específicos y designar puntualmente los responsables de ponerlos en práctica, por lo que esas instrucciones deberán emitirse por escrito y comunicarse formalmente, así como definir plazos razonables para su realización, de manera que la administración activa pueda establecer las responsabilidades respectivas en caso del no cumplimiento de éstas.

Además, el órgano o funcionario a quien se gira la recomendación es el responsable de su cumplimiento, por lo cual deberá realizar las acciones pertinentes para verificar que los funcionarios subordinados a quienes se designe su instauración, cumplan con lo ordenado dentro del plazo que se les otorgó.

Este Despacho se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la ejecución de las recomendaciones emitidas, así como de valorar la aplicación de los procedimientos administrativos que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de éstas.



En virtud de lo anterior, esta Auditoría Interna se permite girar las siguientes recomendaciones:

4.1. A la Alcaldía Municipal

- 4.1.1. En coordinación con el Proceso de Recursos Humanos, y el Sub Proceso de Servicios Administrativos, llevar a cabo una evaluación sobre la homogeneidad en las medidas sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud, en las diferentes sedes de la Institución, para de esta forma minimizar el riesgo de contagio de COVID-19, tanto a los funcionarios como a los usuarios. (Observar el punto 2.1, del presente informe)
- **4.1.2.** Instruir al Proceso de Recursos Humanos, para que se valore el cumplimiento sobre la recomendación emitida por el Ministerio de Planificación, en cuanto al porcentaje de funcionarios que realiza sus tareas de forma presencial (Observar el punto 2.4.2 del presente informe)
- **4.1.3.** Instruir al Proceso de Recursos Humanos, para que en conjunto con las dependencias que realizan funciones en la modalidad de tele trabajo, se valore la instauración de un mecanismo de control unificado, para la salida de información física o impresa de la Institución (expedientes, oficio, papeles de trabajo, etc.). (Observar el punto 2.5 del presente informe)

El cumplimiento de estas recomendaciones se acreditará, mediante el envío a este Despacho por parte de la Alcaldía Municipal, la documentación de respaldo de las medidas tomadas por la Alcaldía Municipal para su cumplimiento. Lo anterior en un plazo de 30 días hábiles.