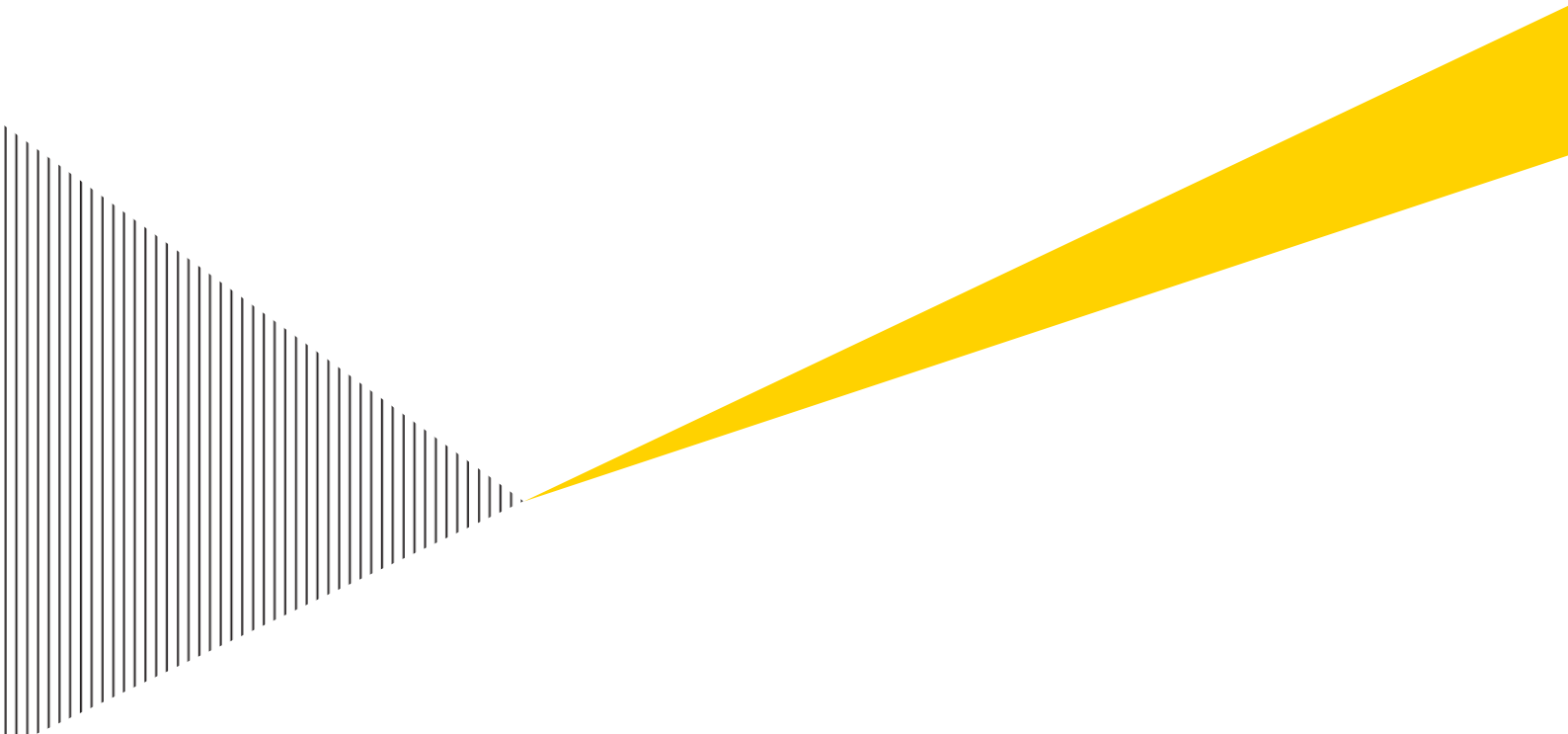


Uppföljande granskning av Heroma

Dnr: Rev 29-2011

Genomförd av: Ernst & Young

Behandlad av Revisorskollegiet den 16 november
2011



Västra Götalandsregionen

Rapport: Uppföljande granskning av
Heroma

Göteborg, 2011-11-16

 **ERNST & YOUNG**

Sammanfattning

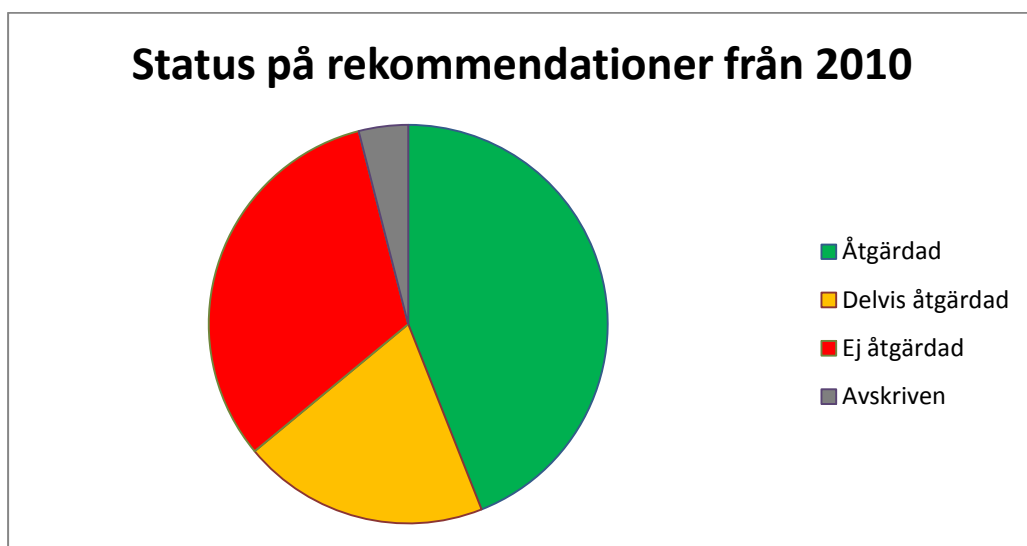
Bakgrund

Ernst & Young fick 2009 i uppdrag att granska den interna kontrollen i löneutbetalningsprocessen samt i det stödjande personaladministrativa systemet, Heroma. Syftet med granskningen var att värdera graden av intern kontroll i Heroma mot normativa kontroller i löneutbetalningsprocessen. I granskningen, som behandlades av Revisorskollegiet den 16 februari 2010, kommunicerades 25 rekommendationer till VGR för att stärka den interna kontrollen.

Revisionsenheten har gett Ernst & Young i uppdrag att följa upp rekommendationerna från granskningen 2009 samt att lämna rekommendationer för det fortsatta arbetet med intern kontroll avseende löneutbetalningsprocessen och det personaladministrativa systemet.

Slutsats

Av de 25 rekommendationer som gavs 2010 har 11 bedömts som åtgärdade, 5 bedömts som delvis åtgärdade, 8 bedömts som ej åtgärdade medan 1 har avskrivits – då vi bedömt att VGR har gjort vad de kan för att åtgärda rekommendationen.



I vår granskning 2009 bedömde vi att rutinerna, rätt tillämpande, säkerställer att rätt uppgifter inrapporteras i Heroma och att rätt lön och löneskuld redovisas. Vi bedömde vidare att Heroma innehöll fullgott stöd för uppföljning och kontroll av lön och löneskuld, medan vi konstaterade att kontrollutförandet skiljde sig åt på granskade enheter.

VGR har åtgärdat den högst prioriterade rekommendationen från granskningen 2009, då man har skapat dokumentet *"Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen"*, i vilket de kontroller som förvaltningarna skall genomföra på månatlig basis finns beskrivna.

Dokumentet har kommunicerats till förvaltningarna och vår bedömning är att det stöd detta dokument ger är en förutsättning för att säkerställa ett fullgott kontrollutförande inom förvaltningarna. Vi har i intervju med slumpmässigt utvalda vårdenhetschefer kunnat verifiera att kontrollerna utförs på ett tillfredsställande sätt.

Vi vill betona vikten av att förvaltningarna säkerställer att dokumentet finns lättillgängligt för chefer och att rutiner skapas för att säkerställa att nytillträdda chefer informeras om dokumentet.

Rekommendationer

Följande rekommendationer från 2010 återstår att åtgärda. Detaljerad information om dessa rekommendationer finns i kapitel 3.

- ▶ Utbetalningsfil bör automatiskt sigilleras/krypteras då den skapas, för att säkerställa att inga otillbörliga ändringar sker i utbetalningsfil inför utbetalning.
- ▶ Säkerställ att fler än en person måste vara delaktig i genomförandet av huvudutbetalning eller förskottsutbetalning.
- ▶ Säkerställ att lokala behörighetsroller fasas ut.
- ▶ Centrala rutiner för årlig genomgång av gällande behörigheter bör skapas.
- ▶ Inför rutin för att regelbundet granska den interna kontrollen hos driftleverantören samt att driftleverantören lever upp till kraven i driftavtalet. Alternativt kan VGR begära att årligen få en oberoende rapport om internkontrollen hos leverantören.
- ▶ Utred hur PA-löneassistenter skall stärka kontrollen av attestberättigade.
- ▶ Genomföra en fördjupad analys av flextidssaldona.
- ▶ Chef bör bli automatiskt meddelad om någon ändrar en anställds grundlön (eller annan grunddata) i systemet.
- ▶ Se över rutinen för att meddela Heromasupport när anställda slutar eller byter tjänst inom VGR.
- ▶ Säkerställ att förvaltningsplan färdigställs och beslutas.
- ▶ Säkerställ att programändringsrutin dokumenteras och checklista för vad som skall göras i samband med programändringar införs.
- ▶ Undersök möjligheten att implementera en övervakningslista avseende total övertid som tar hänsyn till att en anställd kan ha flera anställningar.

Följande rekommendationer har lämnats till VGR som en del av den uppföljande granskningen. Detaljerad information om dessa nytillkomna rekommendationer finns i kapitel 4.

- ▶ Kontrollen att PA-löneassistenter kontrollerar banklista innan utbetalning bör kompletteras med godkännande från roll som saknar behörighet att administrera lönehändelser och lönerelaterad grunddata i Heroma.
- ▶ Förvaltningarna bör införa rutin för att informera nya chefer om dokumentet *"Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen"*. Förvaltningarna bör vidare säkerställa att dokumentet finns lättillgängligt för samtliga chefer.

- ▶ Ägarskap för dokumentet "*Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen*" bör bestämmas för att säkerställa att ansvarig finns för att hålla dokumentet uppdaterat.

Innehållsförteckning

1 Bakgrund.....	7
1.1 Inledning.....	7
1.2 Syfte.....	7
1.3 Granskningsansvariga	7
1.4 Metod	8
1.5 Avgränsningar	8
2 Organisation och ansvar	9
2.1 Organisation löneadministration	9
2.2 Systembyte	9
3 Status på rekommendationer från 2010	10
4 Nyttillkomna rekommendationer 2011.....	23

1 Bakgrund

1.1 Inledning

HR- och Löneservice hanterar sedan början av 2009 löneadministrativa uppgifter för merparten av de anställda inom VGR. HR- och Löneservice betalar månatligen ut löner till omkring 51 000 anställda. Uppdraget för HR- och Löneservice är att i partnerskap med förvaltningar och med största möjliga koncernnytta, leverera en effektiv, konkurrenskraftig och högkvalitativ servicefunktion gällande löneadministration, systemförvaltning och den operativa delen av pensionsenheten.

Det personaladministrativa systemet Heroma driftsattes 1994-1995 inom delar av VGR. Sedan 2003 är Heroma gemensamt personaladministrativt system inom VGR. Ernst & Young fick 2009 i uppdrag att granska den interna kontrollen i löneutbetalningsprocessen samt i det stödjande personaladministrativa systemet. Syftet med granskningen var att värdera graden av intern kontroll i Heroma mot normativa kontroller i löneutbetalningsprocessen. I granskningen, som behandlades av Revisorskollegiet den 16 februari 2010, kommunicerades 25 rekommendationer till VGR för att stärka den interna kontrollen.

Revisionsenheten har gett Ernst & Young i uppdrag att följa upp rekommendationerna från granskningen 2009 samt att lämna rekommendationer för det fortsatta arbetet med intern kontroll avseende löneutbetalningsprocessen och det personaladministrativa systemet.

1.2 Syfte

Syftet med den granskningen var att:

- ▶ Följa upp hur rekommendationerna som kommunicerades i granskningen av Heroma 2010 har hanterats.
- ▶ Lämna rekommendationer för det fortsatta arbetet med intern kontroll avseende löneprocessen och lönesystemet.

1.3 Granskningsansvariga

Den uppföljande granskningen har genomförts av:

- ▶ Tobias Hermansson, CISA (Certified Information Systems Auditor), Projektledare
- ▶ Hardik Patel, Konsult
- ▶ Harald Carlsson, CISA (Certified Information Systems Auditor), Kvalitetsansvarig

1.4 Metod

Uppdraget har genomförts i följande steg:

1. Identifiera ansvariga personer för rapporterade brister
2. Insamling av bakgrundsinformation inför intervjuer
3. Intervjuer med ansvariga för åtgärdandet av respektive rekommendation 2010
4. Intervjuer och verifiering av kontrolleffektivitet
5. Utforma rapport som innehåller en beskrivning av statusen per rekommendation från 2010, samt med förslag till eventuella förbättringar.
6. Ernst & Youngs interna kvalitetssäkring
7. Faktagranskning av de intervjuade
8. Avrapportering till revisionen

Informationsinsamling har genomförts genom intervjuer av medarbetare inom VGR. Följande roller har intervjuats:

- ▶ Enhetschef, HR och Löneservice
- ▶ Sektionschef, Löneservice Mölndal
- ▶ Systemägare, Personalstrategiska avdelningen
- ▶ Systemförvaltare, Personalstrategiska avdelningen
- ▶ PA-löneassistent, Löneservice Vänersborg
- ▶ PA-löneassistent, Löneservice Mölndal
- ▶ Systemförvaltare, Löneservice Mölndal
- ▶ Systemförvaltare, Löneservice Mölndal
- ▶ Vårdenhetschef, SU
- ▶ Vårdenhetschef, NU
- ▶ Vårdenhetschef, Primärvården Södra Bohuslän

Utvalda respondenter har fått möjlighet att lämna kommentarer till utkast av rapporten.

1.5 Avgränsningar

- ▶ Granskningen har fokuserat på brister identifierade i granskningen av Heroma (Dnr: Rev 40-2009), som rapporterades 2010-02-16. Vi har således inte verifierat att kontroller som fungerade 2010 fortfarande fungerar.
- ▶ Intervjuer har gjorts med ett begränsat antal enheter.

2 Organisation och ansvar

2.1 Organisation löneadministration

HR- och Löneservice utgör sedan april 2011 en gemensam enhet inom Administrativt Centrum. HR-service och Löneservice var tidigare två separata enheter inom Administrativt Centrum.

HR- och Löneservice är organiserad under en enhetschef. Löneadministrationen är fördelad på fyra kontor där två kontor finns i Mölndal och de andra två i Vänersborg respektive Skövde. Samtliga löneadministrationskontor har en egen sektionschef.

Löneadministrationen är indelat i två funktioner:

- ▶ Lön- och pensionsservice
- ▶ Heromasupport och systemförvaltning

Uppdraget för löneadministrationen är att i partnerskap med förvaltningar och med största möjliga koncernnytta, leverera en effektiv, konkurrenskraftig och högkvalitativ servicefunktion gällande löneadministration, systemförvaltning och den operativa delen av pensionsenheten.

Löneadministrationen har under 2011 initierat arbete i team, där team av PA-löneassistenter utsetts för att tillsammans hantera de löneadministrativa tjänsterna mot större områden. Teamarbetet är under utrullning, där kontoret i Vänersborg agerat pilot för att testa och utvärdera konceptet.

HR- och Löneservice har omkring 190 anställda, varav 140 anställda jobbar inom löneadministrationen.

2.2 Systembyte

VGR använder Heroma version 4, levererat av systemleverantören Logica, för att administrera och hantera löneutbetalningar. Heroma - tidigare benämnt Palett - driftsattes 1994-1995 inom delar av VGR. Sedan 2003 är Heroma gemensamt personaladministrativt system inom VGR.

Volvo IT ansvarar för IT-driften av Heroma. Avtalet sträcker sig till november 2012. Ansvarig för avtalet med såväl Volvo IT som Logica är den Personalstrategiska avdelningen på Regionkansliet.

VGR har initierat övergången till en ny version av Heroma som heter Heroma Resurshantering. Löneservice ansvarar för det pågående införandet. Målet är att Heroma Resurshantering skall vara införd för samtliga förvaltningar i slutet av 2014.

3 Status på rekommendationer från 2010

Nedan följer rekommendationerna från 2010 samt en beskrivning av åtgärd och status på åtgärdandet av rekommendationer.

Status på rekommendationer är definierat enligt följande:

Åtgärdad	Rekommendationen bedöms vara åtgärdad.
Delvis åtgärdad	Rekommendationen bedöms delvis vara åtgärdad.
Ej åtgärdad	Rekommendationen bedöms inte vara åtgärdad.
Avskriven	Rekommendationen avskrives, då denna inte bedöms möjlig att åtgärda.

#	lakttagelse, rekommendation och status	Status
1.	lakttagelse 2010: Granskade chefer/Heromarapportörer använder inte bevakningslistor i den utsträckning som finns beskrivet i dokumentet "Vem gör vad i Heroma". I dokumentet, som är upprättat för respektive förvaltning, beskrivs gränsdragningen mellan förvaltningar och Löneservice utifrån arbetsmoment i löneprocessen/Heroma. Dokumentet innehåller en övergripande bild av vilka rapporter som chefer/Heromarapportörer bör kontrollera varje månad. Chefer/Heromarapportörer saknar dokumenterad instruktion som på detaljerad nivå beskriver vilken information de skall kontrollera och hur de skall hantera identifierade undantag för att säkerställa en fullständig och riktig lönehantering. Rekommendation 2010: VGR bör säkerställa att utförandet av kontroller tydliggörs i beskrivning/instruktion över vilka kontroller förvaltningarna är ansvariga för att genomföra. Detta för att säkerställa att samtliga förvaltningar har en god och enhetlig nivå av kontrollutförande. Följande information bör vidare tydliggöras: • Hur ofta skall kontrollerna genomföras? • Hur skall kontrollerna utföras? • På vilket sätt skall utförande att kontrollerna dokumenteras? Status 2011: Löneservice har skapat dokumentet "<i>Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen</i>" som detaljerat beskriver de kontroller som chefer/Heromarapportörer inom förvaltningarna skall genomföra på månatlig basis, både före och efter lönetömning. Dokumentet är daterat 2010-09-02 och har stämts av med regionkansliet och förvaltningarna. Dokumentet kommunicerades från regionkansliet 2010-11-01, i nyhetsbrevet <i>Ekonomi- personal- och verksamhetsinfo</i>. Nyhetsbrevet var signerat av Personaldirektören och Ekonomidirektören och riktade sig till samtliga personalchefer, förvaltningschefer och ekonomichefer på förvaltningarna. Vår bedömning är att dokumentet uppfyller sitt syfte. I dokumentet framgår det tydligt hur ofta kontrollerna skall genomföras, hur kontrollerna skall utföras och på vilket sätt utförandet av kontrollerna skall dokumenteras. I intervju med slumpmässigt utvalda vårdenhetschefer, samt genom att granska underlag som bevisade kontrollutförandet, kunde vi verifiera att kontrollerna utförs på ett tillfredsställande sätt.	Åtgärdad

2.	lakttagelse 2010: Anställda på Löneservice saknar dokumenterade rutinbeskrivningar där det framgår vilka kontroller som de ansvarar för att genomföra för att säkerställa en fullständig och riktig lönehantering. Vi har noterat att Löneservice är i slutfasen i ett arbete med att definiera vilka kontroller man på månadsbasis skall genomföra inom Löneservice. Vi har noterat att PA-löneassistenter idag genomför olika nivå av kontroll/bevakningar i Heroma. Rekommendation 2010: Vi rekommenderar att Löneservice säkerställer att anställda inom Löneservice erhåller tydlig beskrivning/instruktion om vilka kontroller de är ansvarig för att genomföra i säkerställandet av en fullständig och riktig lönehantering. Status 2011: Löneservice har tagit fram dokumentet <i>"PA-löneassistents kontroller i löneutbetalningsprocessen"</i> som beskriver vilka kontroller PA-löneassistenter skall genomföra innan lönekörning, innan lönetömning och efter lönetömning. Dokumentet skapades och presenterades under hösten 2010 för samtliga PA-löneassistenter i samband med gruppmöten. Vi har också noterat att dokumentet revideras kontinuerligt - senast 2011-09-01. I intervju med PA-löneassisterna verifierades att dokumentet kommunicerats till dem i samband med gruppmöten samt att dokumentet är en del i nyanställdas introduktion till arbetet inom Löneservice. Vår bedömning är att dokumentet uppfyller sitt syfte. I dokumentet framgår det tydligt hur ofta kontrollerna skall genomföras, hur kontrollerna skall utföras och på vilket sätt utförandet av kontrollerna skall dokumenteras. I intervju med PA-löneassistenter, samt genom att granska underlag som bevisade kontrollutförandet, kunde vi verifiera att kontrollerna utförs på ett tillfredsställande sätt.	Åtgärdad
3.	lakttagelse 2010: Nivån av hög bruttolön beror på den anställdes yrkeskategori. Varningssignalen är styrd i Heromas kategorikodstabel och ligger på olika procentsatser för olika yrkeskategorier. Procentsatsen varierar mellan 35-55% och innebär att om bruttolönen överstiger grundlönen med vald procentsats så signaleras hög bruttolön. Rekommendation 2010: Det finns en risk att PA-löneassistenter inte upptäcker felaktigheter på grund av att procentsatserna i signal för hög bruttolön är höga. Vi rekommenderar Löneservice att se över definierade procentsatser. Status 2011: Löneservice har sett över signalnivån för hög bruttolön och gjorde april/maj 2010 en justering av de högsta procentsatserna till 45 %. Procentsatserna varierar idag således mellan 35-45 %. Över 60 % av de anställda inom VGR har en procentsats om 35 %. Vi kan efter intervjuer med PA-löneassistenter konstatera att signalen ligger på en rimlig nivå för att kunna utföra kontroll av hög bruttolön.	Åtgärdad

4.	Iakttagelse 2010: Banklista kontrolleras inte alltid inför lönetömning. Det finns en risk att man inte upptäcker anställda som har en ovanligt hög grundlön registrerad i systemet eller som kommer att få en hög utbetalning som inte består av bruttolön. Rekommendation 2010: Vi rekommenderar att Löneservice antingen säkerställer att systemleverantören implementerar en ny signal över hög nettoutbetalning, eller att det tydliggörs att PA-löneassistenter skall gå igenom banklista inför lönetömning. Status 2011: Banklistan skall numera alltid kontrolleras inför lönetömning. Denna kontroll finns beskriven i dokumentet "<i>PA-löneassistents kontroll i löneutbetalningsprocessen</i>". I intervju med PA-löneassistenter verifierades att kontrollen av hög nettolön utförs i enlighet med instruktionen.	Åtgärdad
5.	Iakttagelse 2010: Utbetalningsfil krypteras av Volvo IT först efter att den skapats. Risk för otillbörliga ändringar i utbetalningsfil. Rekommendation 2010: För att säkerställa att inga otillbörliga ändringar sker i utbetalningsfil inför utbetalning bör utbetalningsfil automatiskt sigilleras/krypteras då den skapas. Status 2011: Rekommendationen att utbetalningsfil automatisk skall sigilleras/krypteras i samband med dess skapande har inte åtgärdats. Systemförvaltningsorganisationen har haft dialog med såväl systemleverantören som driftleverantören, utan att dessa kunnat presentera en lösning.	Ej åtgärdad

6.	lakttagelse 2010: Vi har inte kunnat säkerställa att fler än en person på Volvo IT måste vara delaktig vid lönebearbetning och lönetömning. Vår granskning visar även att ansvariga för lönebearbetning och lönetömning på Volvo IT har höga åtkomsträttigheter i Heroma och möjlighet att göra förändringar i grunddata och lönehändelser. Rekommendation 2010: Vi rekommenderar VGR att säkerställa att fler än en person måste vara delaktig i genomförandet av huvudutbetalning eller förskottsutbetalning. Vidare rekommenderar vi VGR att säkerställa att personer som hanterar lönebearbetning och lönetömning inte har åtkomsträttighet att kunna göra förändringar i systemets grunddata samt genomföra löneadministrativa uppgifter. Risken ökar om dualitetsprincipen inte måste tillämpas vid genomförande av utbetalning. Status 2011: Rekommendationen att fler än en person måste vara delaktig i genomförandet av huvudutbetalning eller förskottsutbetalning har inte åtgärdats. Inte heller har översyn gjorts av dessa personers åtkomsträttigheter. Rekommendationen är alltjämnt på personalstrategiska enhetens agenda och diskuteras i samband med pågående upphandling av drifttjänsterna.	Ej åtgärdad
7.	lakttagelse 2010: Tidigare låg hanteringen av lokala åtkomsträttigheter på lokala systemförvaltare, varför det finns ett stort antal lokala behörighetsroller som har olika nivå av åtkomst i systemet. Det kan inte uteslutas att bristande kontroll av behörigheter kan utnyttjas för att åstadkomma avsiktliga fel. Systemförvaltare har inlett ett arbete med att skapa VGR-gemensamma behörighetsroller som skall ersätta de lokala rollerna. Rekommendation 2010: Säkerställ att VGR-gemensamma behörighetsroller införs och att gamla, lokala, behörighetsroller fasas ut. Status 2011: VGR har inte gjort några åtgärder avseende behörighetsrollerna som används för Heroma version 4. Detta innebär att lokala behörighetsroller fortfarande används i hög utsträckning. För den nya versionen av Heroma, Heroma Resurshantering, har VGR skapat VGR-gemensamma behörighetsroller. VGR har skapat nio behörighetsroller som riktar sig mot anställda inom förvaltningarna. Rekommendationen är därmed på väg att åtgärdas och kommer vara helt åtgärdad när Heroma Resurshantering har ersatt Heroma version 4.	Delvis åtgärdad

8.	lakttagelse 2010: VGR saknar rutiner för periodisk genomgång av behörigheter och attesträttigheter i Heroma. Rekommendation 2010: Vi rekommenderar att centrala rutiner för årlig genomgång av gällande behörigheter och attesträttigheter skapas. Förvaltningsorganisationen bör besluta om hur ofta man skall genomföra den periodiska genomgången och på vilket sätt man skall genomför den periodiska genomgången. Status 2011: Enligt uppgift från Löneservice arbetar systemleverantören med att utveckla en funktion som innebär att VGR skall kunna göra en utsökning i Heroma på personer som inte haft en anställning senaste 6 månaderna. Systemförvaltare inom Löneservice kommer genom utsökningen kunna kontrollera att personer som slutat på VGR inte har fortsatt åtkomst till Heroma. Vår bedömning är att ovanstående kontroll kommer uppfylla syftet att säkerställa att inga obehöriga personer har åtkomst till Heroma. När den nya funktionen är implementerad bör VGR definiera regelbundenheten och ansvaret för genomförande av kontrollen.	Delvis åtgärdad
9.	lakttagelse 2010: Volvo IT ansvarar för driften av lönesystemet. VGR har ett avtal avseende drift av lönesystemet. Avtalet ger VGR en möjlighet att genomföra revision av Volvo IT. VGR har inga rutiner för att kontinuerligt granska driftleverantören. Rekommendation 2010: VGR bör införa rutin för att kontinuerligt granska den interna kontrollen hos driftleverantören samt att driftleverantören lever upp till kraven i driftavtalet. Status 2011: VGR har månatliga möten med driftleverantören för att följa upp driftfrågor. VGR har inte infört rutin för att granska den interna kontrollen hos driftleverantören. VGR bör antingen själva genomföra granskningar hos leverantörer avseende den interna kontrollen eller begära att leverantören förser VGR med en oberoende revisionsrapport som uttalar sig om den interna kontrollen.	Ej åtgärdad

10.	lakttagelse 2010: VGR har bestämt datum för när cheferna skall göra avstämning av personalskulder. Nya regler är på gång och kommer att gälla per den 1 januari 2010. Vi noterade anställda som överskridit arbetstidslagens regler om 200 timmar övertid per år. Vi noterade vidare att det finns anställda med stora överskott respektive underskott i flexsaldo. Rekommendation 2010: Noteringarna tyder på att det finns brister i genomförandet av avstämningen av personalskulder, varför vi rekommenderar att rutin definieras för central uppföljning av personalskulder. En central uppföljning av personalskulder skulle kunna innebära att man snabbare handlägger felaktigheter som trots god kontroll ändå kan uppstå. Status 2011: Löneservice har tagit fram dokumentet "<i>Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen</i>" som detaljerat beskriver de kontroller som chefer/Heromaraupportörer inom förvaltningarna skall genomföra på månatlig basis, både före och efter lönetömning. I intervju med slumpmässigt utvalda vårdenhetschefer kunde vi verifiera att dessa kontinuerligt kontrollerade personalskulder och gjorde avstämnin- gar i enlighet med upprättad instruktion. I intervju med personalstrategiska enheten erhö- ll vi vidare information att personalstrategiska enheten genomför regelbundna stickprovskontroller av personalskulder och följer upp resultatet med förvaltningarna.	Åtgärdad
11.	lakttagelse 2010: PA-löneassistenter meddelas inte vid förändring av attestberättigad chef. PA-löneassistenter har inte heller attestlistor, eller signaturpärm, för att möjliggöra kontroll av att underlag för lön och anställningar är signerat av behörig person. Rekommendation 2010: Då PA-löneassistenter efter omorganisationen hanterar löner för ett stort antal anställda och inte längre har möjlighet till samma personkännedom som tidigare, ökar behovet att ett gemensamt system för att kunna säkerställa att underlag som skall registreras av PA-löneassistent är godkänt av behörig person. Status 2011: Ingen åtgärd har noterats för att stärka kontroll av attestberättigade. Då Löneservice under 2011 har initierat arbete i team är vår bedömning att kontroll av attestberättigande försvårats ytterligare - det vill säga möjligheten till god personkännedom har ytterligare minskat. Intervjuade PA-löneassistenter menar att de har svårigheter att avgöra om de personer som signerat underlag är attestberättigade. VGR bör utreda hur PA-löneassistenter skall stärka kontrollen av attestberättigade.	Ej åtgärdad

12.	Iakttagelse 2010: Flexbanken värderas inte i pengar och skuldförs därmed inte heller i redovisningen. Rekommendation 2010: Genomför en fördjupad analys av flextidssaldona. En redovisningsaspekt på denna fråga är att VGR har en skuld som inte redovisas i förvaltningarnas eller regionens balansräkning, vilken kan strida mot god redovisningssed. Status 2011: Ekonomiavdelningen vidhåller i information till revisionsenheten 2011-10-13 att det inte är aktuellt att skuldföra flextiden. Ingen fördjupad analys har genomförts.	Ej åtgärdad
13.	Iakttagelse 2010: PA-löneassistenter och Personalsekreterare kan genomföra förändring i anställningar utan att ansvarig chef behöver godkänna förändringarna eller meddelas. Rekommendation 2010: Chef bör bli automatiskt meddelad om någon ändrar en anställds grundlön (eller annan grunddata) i systemet. Status 2011: Rekommendationen har inte åtgärdats. I dokumentet "<i>Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen</i>" finns en kompenserande kontroll beskriven där cheferna efter lönetömning kontrollerar att rimliga belopp har betalats ut till de anställda. I intervju med slumpmässigt utvalda vårdenhetschefer, kunde vi genom intervju och granskning av underlag verifiera att kontrollen utförs på ett tillfredsställande sätt. Vår rekommendation kvarstår alltjämnt, då chefer endast har möjlighet att göra en rimlighetsbedömning av utbetalt belopp varför det är svårt för chefer att identifiera mindre felaktigheter.	Ej åtgärdad

14.	lakttagelse 2010: En person kan ha flera anställningar. Tillsammans kan anställningarnas omfattning överstiga 100 %. Det finns inga kontroller att en person inte kan överstiga 100 % i sysselsatt arbetsomfattning. Rekommendation 2010: Det bör finnas en kontroll att en person inte kan överstiga 100 % i sysselsatt arbetsomfattning. Status 2011: PA-löneassistenter kontrollerar, vid nyupplägg av anställning, att personer med fler än en anställning inte överstiger 100 % i arbetsomfattning varför risken för felaktigheter bedöms som lägre. Systemförvaltare inom Löneservice använder sig sedan 2010 av utsökningar direkt i Heromas databas för att identifiera dubbelanställningar. Denna kontroll har utförts var sjätte månad för att kontrollera att det inte finns anställda med en arbetsomfattning överstigande 100 %. VGR har i dessa utsökningar inte identifierat några felaktigheter som resulterat i felaktig löneutbetalning, men man planerar alltjämnt att söka ut dubbelanställningar med större frekvens framgent för att säkerställa att dubbelanställningar är korrekt registrerade i systemet. Resultatet av utsökningen kommuniceras till PA-löneassistenter. Vi bedömer denna kontroll som tillräcklig, men har vidare informerats av Löneservice att systemleverantören arbetar med att skapa en automatisk kontroll i systemet av att flera anställningar för en och samma individ inte skall kunna överstiga 100 % utan att detta signaleras.	Åtgärdad
15.	lakttagelse 2010: Chefer kan delegera ansvar i löneprocessen till Heromarapportörer. VGR saknar skriftlig delegation för en stor mängd attesträttigheter som lagts upp innan sommaren 2009. Rekommendation 2010: VGR bör säkerställa att chefer som delegerat ansvar i löneprocessen till Heromarapportörer utan skriftlig delegation kontrollerar aktuella delegationer i systemet och intygar att dessa är riktiga. Status 2011: I samband med övergången från Heroma version 4 till Heroma Resurshantering träffar införandeansvariga från Löneservice enhetschefer inom berörda enheter. Enhetscheferna ansvarar för att fylla i blanketten "Ansökan/förändring av behörigheter till Heroma Resurshantering". I blanketten anges vem som skall ha åtkomst till Heroma Resurshantering och vilken behörighetsroll berörd person skall tilldelas. Dessa behörighetsroller tilldelas av införandeprojektet. Rekommendationen är därmed på väg att åtgärdas och kommer vara helt åtgärdad när Heroma Resurshantering har ersatt Heroma version 4.	Delvis åtgärdad

16.	lakttagelse 2010: Rutinen att meddela Heromasupport när anställda slutar eller byter tjänst inom VGR fungerar dåligt. Det innebär en risk att anställda har högre behörigheter än vad de skall ha. Rekommendation 2010: VGR bör se över rutinen för att meddela Heromasupport när anställda slutar eller byter tjänst inom VGR. Status 2011: Rekommendationen har inte åtgärdats. Heromasupport meddelas fortsatt endast vid enstaka fall då anställda slutar eller byter tjänst inom VGR.	Ej åtgärdad
17.	lakttagelse 2010: VGR har en förvaltningsplan för det personaladministrativa systemet. Förvaltningsplanen är daterad 2004-03-11 och beskriver förhållandet mellan systemägare, central systemförvaltning och lokal systemförvaltning. Rekommendation 2010: Vi rekommenderar VGR att se över förvaltningsplanen för att tydliggöra att gränsdragningen inom systemförvaltningsorganisationen. Status 2011: Personalstrategiska avdelningen och Löneservice arbetar tillsammans med framtagandet av en ny förvaltningsplan. Ett utkast av förvaltningsplanen är framtagen och systemförvaltaren inom personalstrategiska avdelningen hade i intervju 2011-10-12 en förhoppning om att förvaltningsplanen skall vara färdig för beslut 2011-11-23. Rekommendationen bedöms därmed under åtgärdande.	Delvis åtgärdad
18.	lakttagelse 2010: Över 100 anställda inom VGR har möjlighet att registrera beställningar till Volvo IT rörande IT-miljön. Rekommendation 2010: Vi rekommenderar VGR att se över vilka som har möjlighet att registrera incidenter, beställningar och klagomål i det ärendehanteringssystem som Volvo IT använder sig av. Denna möjlighet bör avgränsas till i första hand anställda inom systemförvaltningsorganisationen. Status 2011: VGR har gjort en stor neddragning av personer som har möjlighet att registrera beställningar till Volvo IT. I dagsläget har endast 26 personer möjlighet att registrera incidenter, beställningar och klagomål i det ärendehanteringssystem som Volvo IT använder sig av. 8 av dessa 26 personer är rapportörer för Heroma och arbetar på Löneservice, medan övriga personer arbetar med andra system som Volvo IT driftar för VGR. Vi har tillsammans med systemförvaltare inom Löneservice diskuterat samtliga 8 personer och erhållit förklaring till varför de skall ha möjlighet att registrera beställningar till Volvo IT. Vår bedömning är att endast personer som behöver ha åtkomst till ärendehanteringssystemet för att utföra sina arbetsuppgifter har detta.	Åtgärdad

19.	lakttagelse 2010: VGR har ingen rutin för att genomföra central uppföljning av användandet av lönesystemet och hur chefer/Heromarapportörer upplever användandet av systemet. Rekommendation 2010: Vi rekommenderar VGR att skapa rutin för att genomföra återkommande kundnöjdhetsundersökningar. Status 2011: VGR har under 2011 genomfört en användarenkät av IS/IT-stödet inom regionen. Användarenkäten genomfördes av ett oberoende analysföretag. En del av analysen var regionens personaladministrativa stöd, där lönesystemet ingår. Vår bedömning är att genomförd användarenkät ger en övergripande förståelse om kundnöjdheten relaterad till bland annat lönesystemet. Vi bedömer genomförd användarenkät som tillfredsställande, men vill betona vikten av återkommande kundnöjdhetsundersökningar - särskilt när regionen nu inför ny version av lönesystemet.	Åtgärdad
20.	lakttagelse 2010: VGR saknar rutin för att regelbundet genomföra riskanalyser. Rekommendation 2010: I genomförande av riskanalys bör möjliga fel/risker identifieras, felens konsekvens utvärderas och åtgärder för att motverka åtgärderna bör föreslås för att hindra felen från att uppträda. Status 2011: VGR har, med stöd från oberoende part, genomfört en risk- och sårbarhetsanalys som presenterades 2011-02-03. Risk- och sårbarhetsanalysen genomfördes med avseende på informationssäkerheten för Heroma och Cognos och initierades av personalstrategiska avdelningen. VGR analyserar just nu risk- och sårbarhetsanalysen och föreslagna åtgärder. Systemägaren framhöll att man framgent kommer genomföra risk- och sårbarhetsanalyser vid behov. Vi vill betona vikten av genomföra återkommande riskanalyser för att säkerställa att nya risker identifieras och att identifierade risker är antingen accepterade eller kontrollerade.	Åtgärdad

21.	Iakttagelse 2010: VGR har en rutin för att hantera programändringar. Denna finns inte dokumenterad. Servicepatchar installeras inte alltid i testmiljö innan de migreras till produktionsmiljön. Rekommendation 2010: Vi rekommenderar att VGR dokumenterar sin programändringsrutin för att säkerställa att programändringar hanteras i enlighet med en av systemägaren godkänd rutin. Programändringar bör alltid testas i testmiljö innan de migreras till produktionsmiljön. Status 2011: VGR arbetar med att dokumentera sin programändringsrutin. Vi erhöll ett första utkast, "Process: HR-verktyg", av programändringsrutinen som systemförvaltare inom personalstrategiska enheten skapat. VGR skall tydliggöra programändringsrutinen i skrift och skapa en checklista för vad som skall göras i samband med en programändring. Vi bedömer rekommendationen vara under åtgärdande.	Delvis åtgärdad
22.	Iakttagelse 2010: Heroma genomför vid registrering av ny person en enklare kontroll av dennes personnummer för att säkerställa att kontrollsiffrorna i personnumret är korrekta. VGR saknar integration med persondatabas, exempelvis folkbokföringsregistret, för att ytterligare analysera riktigheten i registrerade personuppgifter. Enligt Löneservice arbetar systemleverantören Logica med att skapa en integration mellan Heroma och ett folkbokföringsregister. Rekommendation 2010: Säkerställ att Heroma integreras med ett folkbokföringsregister, vilket skulle möjliggöra en daglig kontroll av att för- och efternamn är korrekt angivna i Heroma. Folkbokföringsregistret bör vidare flagga för eventuellt dödsbo. Status 2011: VGR har integrerat folkbokföringsregistret i Heroma för att säkerställa att namn, adress och personnummer stämmer vid nyanställningar. Integrationen slutfördes i augusti 2011. Vi verifierade kontrollens funktion tillsammans med PA-löneassistent.	Åtgärdad

23.	Iakttagelse 2010: Det är oklart om banken har särskild kontroll för att säkerställa att inga orimliga belopp betalas ut till enskilda individer. Rekommendation 2010: VGR bör säkerställa att banken har en kontroll för att säkerställa att belopp över en uttalad nivå inte utbetalas innan ett särskilt godkännande. Vem som är ansvarig för detta godkännande bör beslutas och kommuniceras till banken. Status 2011: Löneservice har haft flertal kontakter med banken som informerat att banken endast kan stoppa lön efter meddelande från VGR. Banken kan inte kontrollera om orimliga belopp är på väg att betalas ut till enskilda individer. Rekommendationen avskrivs, då VGR inte har möjlighet att göra ytterligare för att åtgärda rekommendationen. Vikten av att åtgärda rekommendationerna 5 och 6 ökar, då denna iakttagelse inte kan åtgärdas.	Avskriven
24.	Iakttagelse 2010: Om flexbearbetning inte genomförts eller om den anställda saknar schema betalas grundlönen ut enligt avtal. Det finns ingen kontroll som säkerställer att flexbearbetningen genomförts. Rekommendation 2010: Vi rekommenderar VGR att införa en kontroll av att flexbearbetning har genomförts. Möjligen bör lönehändelser som inte blivit flexbearbetade indikeras i signallista. Status 2011: VGR har infört en kontroll av att flexbearbetning har genomförts. Sedan 2010 signaleras ej genomförd flexbearbetning i systemets signallista, som kontrolleras av PA-löneassistenter efter lönekörning. Intervjuade PA-löneassistenter meddelade att de vid signal om ej genomförd flexbearbetning kontaktar berörda chefer för åtgärd.	Åtgärdad
25.	Iakttagelse 2010: Om en anställd har anställningar på fler än en enhet har chefer inget systemstöd för att följa upp total övertid. Då måste enheterna ha kontakt med varandra för att få en fullständig bild över hur mycket övertid den anställda har arbetet. Rekommendation 2010: VGR bör undersöka möjligheten att implementera en övervakningslista avseende total övertid som tar hänsyn till att en anställd kan ha flera anställningar. Status 2011: Rekommendationen har inte åtgärdats. Det är viktigt att central kontroll implementeras då chefer saknas systemstöd för att följa upp total övertid för anställda med dubbelanställningar.	Ej åtgärdad

4 Nyttillkomna rekommendationer 2011

I avsnitt 3 finns rekommendationer beskrivna för iakttagelser som kvarstår att åtgärda eller som är under åtgärdande.

Nedan följer våra rekommendationer baserade på iakttagelser noterade i samband med denna uppföljning, samt ett förslag på prioritering. Rekommendationerna är prioriterade enligt följande:

Hög	Nyckelkontroll inte på plats/inte effektiv. Bristen bör åtgärdas snarast för att säkerställa god intern kontroll.
Medel	Nyckelkontroll delvis på plats/delvis effektiv. Bristen bör så snart som möjligt åtgärdas för att säkerställa god intern kontroll.
Låg	Nyckelkontroll på plats men effektivitet kan förbättras. Bristen bör åtgärdas, men åtgärden bedöms inte tidskritisk.

#	lakttagelse och rekommendation	Prioritet
1.	lakttagelse 2011: I granskningen 2009 kunde vi inte identifiera en kontroll innan löneutbetalning som säkerställer att inga orimliga belopp betalas ut till enskilda individer. I granskningen 2009 rekommenderades VGR verifiera att banken har kontroll för att säkerställa att belopp över en uttalad nivå inte utbetalas innan särskilt godkännande. Löneservice har haft flertal kontakter med banken som informerat att banken endast kan stoppa lön efter meddelande från VGR. I den uppföljande granskningen har vi verifierat att PA-löneassistenter idag kontrollerar banklista innan utbetalning, för att göra en bedömning av att inga ovanligt höga löner går ut. Kontrollen som PA-löneassistenter månatligen utför är effektiv för att upptäcka misstag, men inte effektiv för att upptäcka bedrägliga aktiviteter eftersom den inte säkerställer att banklista granskas av annan person än den som administrerat lönehändelser och lönerelaterad grunddata för individerna på banklistan. Vi noterade ingen annan kontroll för att säkerställa att inga orimliga belopp betalas ut till enskilda individer. Rekommendation 2011: Kontrollen att PA-löneassistenter kontrollerar banklista innan utbetalning bör kompletteras med godkännande från roll som saknar behörighet att administrera lönehändelser och lönerelaterad grunddata i Heroma. Kontrollen bör fokusera på de allra högsta utbetalningarna.	Medel

#	lakttagelse och rekommendation	Prioritet
2.	lakttagelse 2011: En av tre slumpmässigt utvalda vårdenhetschefer som vi intervjuade i samband med granskningen kände inte till dokumentet "<i>Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen</i>". Förvaltningarna har ansvarat för att kommunicera dokumentet. Exempelvis har man inom SU informerat om dokumentet i nyhetsbrevet "<i>HR-avdelningen informerar</i>", liksom på chefsmöten i november/december 2010. Vi noterade att ingen av de intervjuade cheferna visste vart man kunde finna dokumentet. Det finns en risk att kommunikationen inom förvaltningarna hanterats bristfälligt, varför enskilda chefer kan sakna kännedom om vilka kontroller de bör genomföra på månatlig basis i löneutbetalningsprocessen. Rekommendation 2011: Kommunikationen av dokumentet "<i>Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen</i>" bör vara en naturlig del vid nyanställning av chefer, liksom då dokumentet uppdaterats. Förvaltningarna bör införa rutin för att informera nya chefer om dokumentet. Förvaltningarna bör vidare säkerställa att dokumentet finns lättillgängligt för samtliga.	Medel
3.	lakttagelse 2011: Löneservice har skapat dokumentet "<i>Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen</i>" som detaljerat beskriver de kontroller som chefer/Heromarapportörer inom förvaltningarna skall genomföra på månatlig basis, både före och efter lönetömning. I genomförda intervjuer var det oklart vem som äger dokumentet och är ansvarig för att dokumentet vid behov uppdateras. Rekommendation 2011: Det är viktigt att dokumentet "<i>Förvaltningens kontroller i löneutbetalningsprocessen</i>" vid behov uppdateras och kommuniceras till förvaltningarna. Ägarskap för dokumentet bör bestämmas för att säkerställa att ansvarig finns för att hålla dokumentet uppdaterat.	Låg



Tobias Hermansson
tobias.hermansson@se.ey.com
0730-40 43 94

Hardik Patel
hardik.patel@se.ey.com
0702-37 05 30