



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

**ASAAI-75-2017**  
**07-09-2017**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo del Área de Auditoría de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura, con el propósito de evaluar la gestión que realiza el Área de Gestión Técnica de la Dirección de Inspección.

Esta Auditoría producto de la evaluación realizada observó el desarrollo en el Área de Gestión Técnica de una forma de trabajo mediante la utilización de un índice compuesto de indicios de Evasión (ICIE), que logra identificar aquellas zonas con mayor incidencia de evasión patronal, pero; está pendiente de su implementación en todo el territorio nacional.

También se detectó que el Área de Gestión Técnica estableció como atendidas sus metas del 2016, sin embargo, analizada la documentación que acredita su cumplimiento, se observó que tres fueron ejecutadas de forma parcial.

Se tuvo conocimiento de oportunidades de mejora propuestas por las Jefaturas del Servicio de Inspección y por los Inspectores de Leyes y Reglamentos, las cuales, están orientadas a incluir otros tipos de investigaciones en los sistemas, depuración de formularios e inclusión de información útil para el desarrollo de su labor, entre otros aspectos.

También, se detectó que los Inspectores de Leyes y Reglamentos que laboran en la Plataforma de Servicios se dedican solo a atender trámites de asegurados voluntarios y trabajadores independientes, siendo que sus labores además, deben de ir orientadas a fiscalizar y asegurar a la población patronal con sus respectivos trabajadores asalariados.

Producto de los resultados de esta evaluación se recomendó a la Gerencia Financiera valore la implementación de la herramienta “Índice Compuesto de Indicios de Evasión” para que sea utilizada a nivel nacional.

A la Dirección de Inspección se le ha recomendado analizar la pertinencia de mantener a los Inspectores de Leyes y Reglamentos en la Plataforma de Servicios, analizar las propuestas de mejora a los Sistemas de Gestión de Calidad e Institucional del Servicio de Inspección (SIGI), elaborar una guía de revisión, que permita garantizar la confiabilidad de la información en materia de cumplimiento de metas, entre otros aspectos.



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

ASAAI-75-2017  
07-09-2017

## ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

### ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA LABOR EFECTUADA POR EL ÁREA DE GESTIÓN TÉCNICA DE LA DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio de carácter especial se efectuó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2017 del Área Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la labor efectuada por el Área de Gestión Técnica de la Dirección de Inspección en el desempeño de sus labores sustantivas.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Corroborar el logro de las metas establecidas para el Área de Gestión Técnica de la Dirección de Inspección para el periodo 2016.
2. Determinar la implementación de la forma de trabajo propuesta por la Dirección de Inspección mediante la utilización del Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE).
3. Corroborar la ejecución de tareas asignadas a los Inspectores de Leyes y Reglamentos según se establece en el Manual Descriptivo de Puestos.
4. Determinar la funcionalidad y utilidad de los Sistemas de Gestión de Calidad e Institucional de la Gestión de Inspección (SIGI).

#### ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio comprende el análisis del documento Atlas del Índice de Indicios de Evasión, elaborado en el 2016, con el propósito de determinar la implementación de la forma de trabajo propuesta por la Dirección de Inspección mediante la utilización del Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE). También abarca, el análisis de los resultados contenidos en los documentos: Plan Presupuesto 2016 2017 (I y II semestre), para corroborar el cumplimiento de las 17 metas establecidas para el Área de Gestión Técnica.



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

Se ejecutaron sesiones de trabajo y análisis de documentación presentada por Inspectores de Leyes y Reglamentos que se desempeñan en la Plataforma de Servicios, correspondientes al período 2016 y I trimestre del 2017. Durante el I trimestre 2017 se realizó un análisis y revisión del contenido de los Sistemas de Gestión de Calidad e Institucional de la Gestión de Inspección (SIGI), para determinar la funcionalidad de esos sistemas, para lo cual, además se llevaron a cabo sesiones de trabajo con Jefaturas e Inspectores de Leyes y Reglamentos (usuarios de esos dos sistemas).

El estudio se ejecutó durante el periodo comprendido entre el 09 de febrero y el 24 de mayo del 2017.

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

## METODOLOGÍA

- Solicitud y revisión del documento: Atlas del Índice de Indicios de Evasión, enero 2017.
- Solicitud y revisión del documento: Plan Presupuesto 2016 -2017 Informe de Seguimiento Semestral I Semestre del 2016.
- Solicitud y revisión del documento: Plan Presupuesto 2016-2017 Informe de Seguimiento Anual II Semestre del 2016.
- Revisión y análisis de las tareas certificadas por la Jefatura para los Inspectores de Leyes y Reglamentos que laboran en la Plataforma de Servicios del Área de Gestión Técnica.
- Revisión y análisis del contenido de los Sistemas de Gestión de Calidad e Institucional de la Gestión de Inspección (SIGI).

- **Entrevista aplicada a los siguientes funcionarios:**

- Licenciada Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección.
- Licenciada Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte.
- Licenciado Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional de Sucursales Chorotega.
- Licenciado Luis Alberto Agüero Cordero, Director Regional de Sucursales Brunca.
- Licenciado Miguel García Solano, Jefatura de la Subárea de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales.
- Licenciada Marta Angulo Castro, Jefatura del Área de Gestión Técnica.
- Licenciado Virgilio Chacón Cuadra, Jefatura de la Subárea de Investigación.



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

## MARCO NORMATIVO

- Ley de General de Control Interno.
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual Descriptivo de Puestos.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

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

## ASPECTOS GENERALES SOBRE EL ÁREA DE GESTIÓN TÉCNICA DE LA DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN.

El Área de Gestión Técnica de la Dirección de Inspección tiene a su cargo la ejecución de estudios e investigaciones sobre los sectores económicos y demográficos que afectan directa o indirectamente la labor de aseguramiento y fiscalización, para ello define indicadores y mantiene datos estadísticos de los diferentes segmentos (industria, comercio, servicios, transportes, etc). Esta labor la desarrolla a través de la Subárea de Investigación.

Así mismo, dispone de una Subárea de Plataforma de Servicios, mediante la cual, pretende otorgar atención personalizada al usuario, a través de la atención de diversas investigaciones tales como; denuncias, devoluciones de cuotas, procesos de empadronamiento, aseguramiento de trabajadores independientes, asegurados voluntarios y fiscalización obreros y patronales.

Es responsable de la administración, el desarrollo y soporte técnico de la base de datos y del sistema de información patronal para la labor de inspección, además, administra los Sistemas de Gestión de Calidad e Institucional de la Gestión de Inspección (SIGI), utilizados por las Jefaturas e Inspectores de Leyes y Reglamentos a nivel nacional.





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

## **SOBRE EL SISTEMA INSTITUCIONAL DE LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN (SIGI)**

Es una herramienta desarrollada para automatizar las labores realizadas por los Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social, y la de otros funcionarios que se desenvuelven en el mismo entorno de trabajo, como son los Jefes de Sede / Sucursal, administradores del sistema, funcionarios de plataforma de servicios y encargados de estadísticas, entre otros.

Entre sus características se citan las siguientes:

- La herramienta está desarrollada en ambiente Web, lo que facilita al usuario la conexión con datos reales desde cualquier sitio, sea este el lugar de trabajo u otro en el que haya un equipo conectado a Internet.
- Integra todo el proceso de inspección, desde el levantamiento de la solicitud de estudio hasta la generación de informes y estadísticas, lo cual concentra la información y agiliza el proceso.
- Permite una mejor navegación y utilización de la herramienta, lo que agiliza la labor de los funcionarios de inspección.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SHARE POINT)**

A través del Sistema de Calidad, se determinan los criterios (especificaciones) y métodos (instructivos, formatos, auditorías y otros), necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces. Igualmente, se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación del Servicio de Inspección y el seguimiento de estos procesos.

El Sistema de Gestión de Calidad incluye los siguientes tipos de documentos: Manual de Calidad, procesos, procedimientos, instructivos, especificaciones, formatos y planes de calidad para el desarrollo de la gestión de Inspección.

## **HALLAZGOS**

### **1. SOBRE EL INDICE COMPUESTO DE INDICIOS DE EVASIÓN (ICIE)**

La Dirección de Inspección elaboró en el 2016 un estudio geo – estadístico con la finalidad de implementar una forma de trabajo focalizada y georreferenciada, que permite ubicar zonas donde los patronos muestran mayor incidencia de evasión patronal, a través de la utilización de un Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE). Sin embargo, se determinó que esta forma de trabajo no se ha logrado implementar en todo el territorio nacional.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Las Direcciones Regionales de Sucursales disponen de mapas para cada una de las Sucursales, los cuales contienen la siguiente información:

- Código y nombre del distrito.
- Datos generales del distrito (área total, principal actividad económica, principal actividad económica evasora del distrito).
- Cifras en absoluto utilizadas para calcular cada subíndice de cada distrito (patronos activos, patronos activos morosos, patronos inactivos morosos, patronos subdeclarantes omisión, entre otros).
- Subíndices, dimensiones o componentes que integran el ICIE, para cada distrito.
- Valor del ICIE para cada distrito con su respectivo color por categoría (rojo si es alto, amarillo si es medio o verde si es bajo).

Para la construcción del índice, se consideraron los siguientes componentes:

Tasa de Patronos Inactivos Morosos (TPIM).

- Tasa de Patronos Activos Morosos (TPAM).
- Tasa de Patronos Subdeclarantes por Salario Mínimo (TPSS).
- Tasa de Patronos Subdeclarantes por Omisión de Trabajadores (TPSO).
- Tasa de Trabajadores Subdeclarados por Salario (TTSS).
- Tasa de Trabajadores Subdeclarados por Omisión (TTSO).
- Tasa de Casos de Denuncias a Patronos (TCDP).

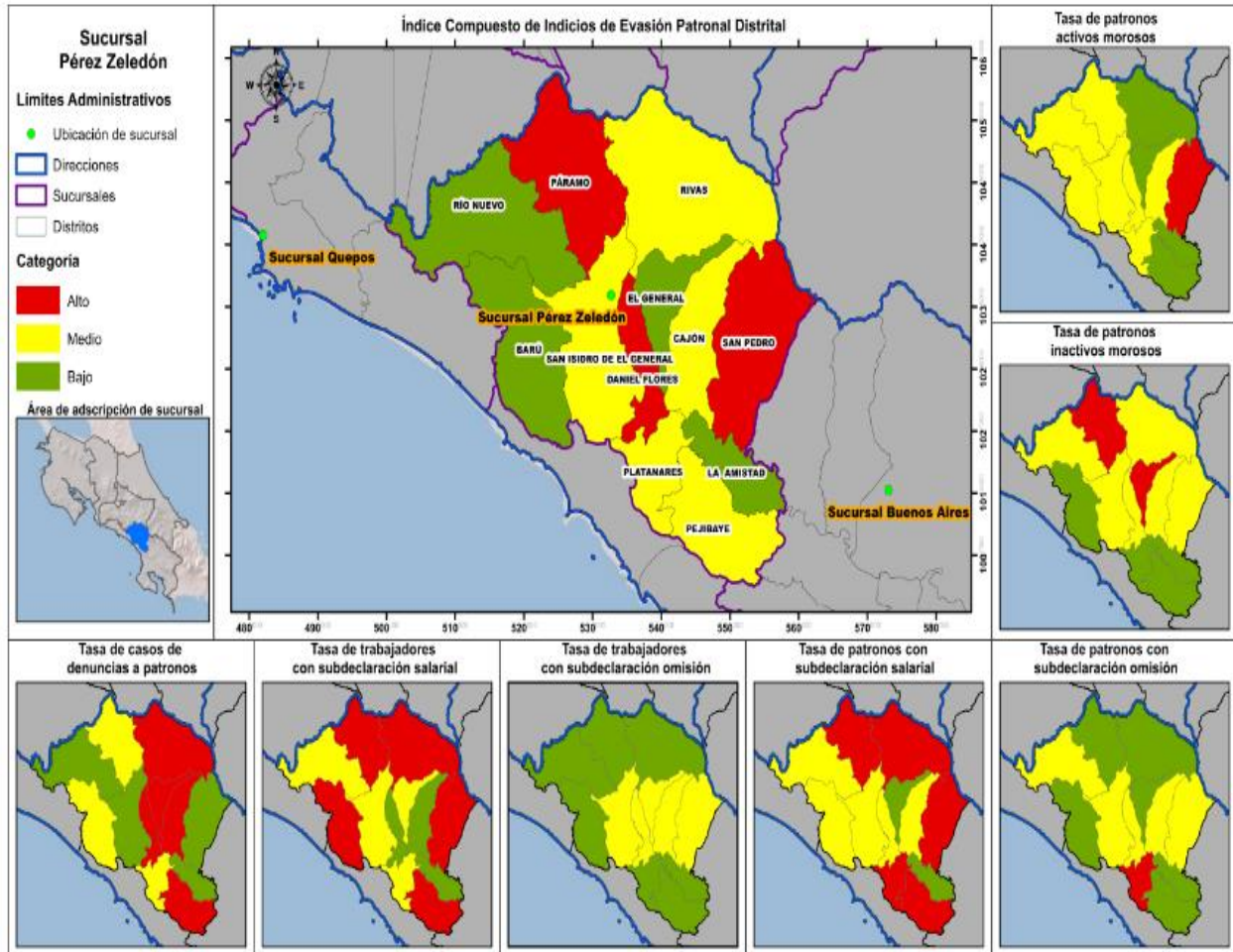
En la siguiente ilustración, se muestra un extracto de la información que se ha suministrado a las Direcciones Regionales de Sucursales, a fin de que puedan localizar los patronos con conductas evasivas, utilizando como unidad mínima geográfica, los distritos.





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

### Ilustración N° 1 Índice Compuesto de Indicios de Evasión Patronal Distrital. Sucursal Pérez Zeledón



Fuente: Índice Compuesto de Indicios de Evasión, Dirección de Inspección, enero 2017.

La Licenciada Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, indicó que las Direcciones Regionales de Sucursales disponen del índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE), y que en la medida que las Direcciones Regionales de Sucursales mantengan controlada la demanda pueden utilizar esta herramienta para la focalización de oficio. Agrega, que este año es cuando se lleva a cabo la distribución de la herramienta para su implementación, de manera que de conformidad con la distribución del recurso humano por Dirección se irán obteniendo los resultados correspondientes.



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

El Licenciado Virgilio Chacón Cuadra, Jefatura de la Subárea de investigación, señaló que la metodología del Índice Compuesto de Indicios de Evasión se encuentra finalizada, agrega; que se está implementando su focalización a través de la labor de campo por los Inspectores de Leyes y Reglamentos.

La Licenciada Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte, manifiesta que se inician labores de fiscalización a través de la utilización del Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE), en el Cantón de Ciudad Quesada.

El Licenciado Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional de Sucursales Chorotega, señala que el estudio de evasión es útil y de alto nivel profesional, no obstante, su funcionalidad contrasta con la alta demanda de servicios de fiscalización.

El Licenciado Luis Alberto Agüero Cordero, Director Regional de Sucursales Brunca, manifestó que se han recibido charlas sobre los proyectos que la Dirección de Inspección tiene en proceso; como la georreferencia que permite ubicar a la población patronal y de trabajadores independientes por zonas de atracción, dando a conocer los lugares donde se supone hay mayor evasión.

El Licenciado Miguel García Solano, Jefatura de la Subárea de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, señala que se recibió una capacitación y se comentaron los cuadros estadísticos, sin embargo, para el caso de la Región Central se dará prioridad a la atención de casos pendientes.

Esta forma de trabajo focalizada y georreferenciada no se ha logrado implementar en todo el territorio nacional debido a las siguientes razones;

Se le ha dado prioridad a la atención de casos pendientes a nivel nacional.

El Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE), fue suministrado por la Dirección de Inspección a las Regionales en este año.

La Administración debe considerar que para la elaboración del Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE), se utilizó información de patronos del sector privado, trabajadores asalariados y casos atendidos a nivel nacional, correspondiente al periodo comprendido entre julio 2015 y agosto 2016, debido a ello, se debe prever que la utilización de esta herramienta se realice en un plazo razonable, con el propósito de evitar que la información se desactualice y no se puedan rastrear a los patronos de forma oportuna en aquellas zonas con mayor incidencia de evasión patronal.





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

## 2. SOBRE EL LOGRO DE LAS METAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN PRESUPUESTO 2016 -2017 PARA EL ÁREA DE GESTIÓN TÉCNICA

El Área de Gestión Técnica estableció como atendidas 17 metas incluidas en el Plan Presupuesto 2016-2017, no obstante, producto del análisis de la documentación que acredita su logro, se determinó el cumplimiento parcial de tres de esas metas.

Las metas que presentan la situación antes descrita se exponen a continuación:

Descripción de la meta:

**“Meta N° 1:** *Que en el 2016 se aplique una encuesta de satisfacción al usuario, en la Plataforma de Aseguramiento Voluntario y de Trabajadores Independientes”.*

Los avances de las metas presentadas por la Administración mediante los documentos denominados: Plan Presupuesto 2016-2017 Informes de Seguimiento I Semestre y Anual II Semestre del 2016, la establecen como atendida, al indicar que se trasladó la encuesta a 160 correos electrónicos válidos de usuarios, los cuales no fueron rechazados por ninguno de los servidores.

Sin embargo, la Auditoría detectó que la encuesta fue remitida a 129 cuentas, reflejándose una diferencia de 31 encuestas que no fueron remitidas según lo programado.

**“Meta N° 4:** *Que a diciembre del 2016 y 2017 se aplique una encuesta (en cada año) de satisfacción al usuario de la Subárea Plataforma de Servicios Patronal”.*

Los avances de las metas presentadas por la Administración mediante los documentos denominados: Plan Presupuesto 2016-2017 Informes de Seguimiento I Semestre y Anual II Semestre del 2016, establecen como atendida esa meta al señalarse que se realizó la remisión del cuestionario a 120 correos electrónicos válidos de usuarios, los cuales fueron entregados de forma satisfactoria.

Sin embargo, la Auditoría detectó que la encuesta fue remitida a 109 cuentas, reflejándose una diferencia de 11 encuestas que no fueron remitidas según lo planteado.

La Licenciada Marta Angulo Castro, Jefatura del Área de Gestión Técnica, manifestó lo siguiente:

*“...se extrajo las listas de correos de ambas plataformas, para un total de 160 para TI-AV y 120 para la Patronal, después de una depuración donde se eliminaron los correos no validos (sin arroba, con el nombre del servidor de correo electrónico incompleto), lo cual da como resultado un total de 129 cuentas de correo electrónico válidas para TI-AV...”.*



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

**“Meta N° 13:** *Que, durante el 2016, se logre incorporar a la videoteca de la Dirección de Inspección 5 tutoriales o capacitaciones relacionadas a temas propios de la gestión de inspección, los cuales permitan iniciar con la construcción de un Centro Virtual de Actualización y Enseñanza Auto Dirigida para el Servicio de Inspección”.*

Los avances de las metas presentadas por la Administración mediante los documentos denominados: Plan Presupuesto 2016-2017 Informes de Seguimiento I Semestre y Anual II Semestre del 2016, establecen como atendida esa meta, al establecer que se incorporaron a la videoteca las siguientes publicaciones:

- Plan Estratégico Institucional 2015-2018.
- Firma Digital.
- Sociedades Extranjeras (Sucursales y agencias) 2016”.
- Aseguramiento contributivo a los seguros administrados por la CCSS.
- Tutorial sobre el desbloqueo de la contraseña en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI).

Sin embargo, se constató que en la videoteca no se incluyeron las publicaciones correspondientes al Plan Estratégico Institucional 2015-2018, la videoconferencia sobre el Aseguramiento Contributivo a los Seguros Administrados por la CCSS, ni la de Firma Digital.

La Licenciada Marta Angulo Castro, Jefatura del Área de Gestión Técnica, señaló que las publicaciones se encuentran pendientes de subir, y que se realizarán las acciones correspondientes para que sean incluidas de forma inmediata en la Videoteca.

La Ley General de Control Interno en el Capítulo III La Administración Activa, Sección I, 1. Deberes del jerarca y los titulares subordinados, Artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, inciso a, establece:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo I Normas Generales, apartado 1.2, inciso b. señala;

**“...Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.** *El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las*



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

*atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...".*

El cumplimiento parcial de tres metas que fueron establecidas como atendidas por el Área de Gestión Técnica de la Dirección de Inspección se suscitó por las siguientes razones;

Se depuraron los correos no válidos, sin que repusieran por otros correos de usuarios para así cumplir con la meta establecida.

Se omitió incluir en la videoteca la totalidad de las publicaciones establecidas para el 2016.

La no aplicación de la encuesta a la totalidad de la población propuesta para las metas 1 y 4 (280 usuarios), impidió obtener los resultados esperados por el Área de Gestión Técnica, meta que, de igual manera, se vio afectada por la baja respuesta de los usuarios.

Así mismo, se afectó la construcción del Centro Virtual de Actualización y Enseñanza Auto Dirigida para el Servicio de Inspección, al no incluirse la totalidad de publicaciones programadas para el 2016.

### **3. SOBRE LA FUNCIONALIDAD Y UTILIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SIGI**

Se evidenciaron oportunidades de mejora respecto a la funcionalidad y utilidad de los Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Institucional de Inspección (SIGI).

Lo anterior, de conformidad con las sugerencias y criterios externados por Jefaturas, Inspectores y Administradores de las Áreas de Aseguramiento del Nivel Central y de las Regionales de Sucursales Huetar Norte, Central, Chorotega y Brunca, y de la revisión efectuada por este Órgano Fiscalizador al contenido del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación, se exponen las observaciones presentadas a nivel nacional para cada uno de los sistemas:

#### **3.1 SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD (SHARE POINT)**

Las Jefaturas e Inspectores de Leyes y Reglamentos consultados por este Órgano Fiscalizador, informan de una serie de aspectos que pueden generar mayor utilidad y funcionalidad al Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se exponen a continuación:

Del Sistema de Gestión de Calidad lo que se utiliza principalmente es el módulo "Mapa de Procesos", debido a ello, se debe capacitar a los inspectores respecto a los otros contenidos del sitio (Plataforma), y



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

que los inspectores puedan brindar sus observaciones y criterios respecto a información o documentación que puede ser incluida en este sistema.

Además, con la finalidad de que la búsqueda en el Sistema de Gestión de Calidad sea más fácil en el módulo “Mapa de Proceso”, es pertinente que las carpetas identificadas como “Instrucciones”, “Especificaciones” y “Formatos”, contengan los “USIN” clasificados por investigaciones o por dependencia.

Respecto al módulo denominado: “Jurisprudencia”, resulta necesario que se incluyan resoluciones que se hayan dictado respecto a la labor que realiza el Servicio de Inspección, con el propósito de disponer de un criterio unificado en esta materia. Además, se incorporen históricos mínimos de cotización, escalas contributivas, tipo de cambio del dólar (periodos anteriores y actuales), y aspectos relacionados con las nuevas tendencias evasoras.

Se ha detectado la inclusión de formatos repetitivos en la Plataforma del Share Point. Ejemplo de ello, cuando se requiere facturar una planilla adicional, ya que se incluyen varios formatos en los que varía solamente el concepto por el cual se va a facturar esa planilla (omisión o subdeclaración). También, se observó la inclusión de un mismo formato varias veces, para que sea utilizado por los Inspectores del PRECIN o por los Inspectores de Gestión, por lo que deberían depurarse en el Sistema y dejar uno solo.

Se considera necesario que en la Plataforma del Share Point se incorporen investigaciones denominadas: “Inscripción de Trabajador Independiente Improcedente” y “Comunicado de Incumplimientos”.

Al efectuarse una modificación a uno de los formatos identificados como “USIN”, se debe indicar a que aspecto obedece, ya que se envían modificaciones de resorte administrativo y no relacionado con el desarrollo del Servicio de Inspección.

Es conveniente que los formularios contemplen como requisito obligatorio que el usuario señale un medio para recibir notificaciones, y en la medida de lo posible que corresponda a una cuenta de correo.

La Dirección Regional de Sucursales Chorotega, elaboró un documento denominado: “Guías Procedimentales en Inspección”, el cual, presenta de forma resumida los requisitos, instrucciones y formatos que deben utilizar los Inspectores de Leyes y Reglamentos para cada una de las investigaciones que llevan a cabo.

A continuación, se muestra una ilustración de lo descrito;



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

**Ilustración N°1**  
**“Guías Procedimentales en Inspección”.**  
**Dirección Regional de Sucursales Chorotega; mayo 2017**

**Inscripciones Patronales:** “La inscripción patronal es el acto de registrar ante la Caja Costarricense de Seguro Social, a personas físicas o jurídicas que califiquen como patrono”<sup>1</sup>

**Reanudaciones Patronales:** “Es el acto administrativo mediante el cual se activa nuevamente ante la Caja, la actividad registrada a nombre de una persona física o jurídica que califique como patrono”<sup>2</sup>

**Requisitos:**

- E-GF-USIN-017: Requisitos para la Inscripción o Reanudación de Servicio Doméstico
- E-GF-USIN-018: Requisitos para la Inscripción o Reanudación de Patrono Físico
- E-GF-USIN-019: Requisitos para la Inscripción o Reanudación de Patrono Jurídico

**Instrucciones:**

- I-GF-USIN-012: Instrucción elaboración casos por el procedimiento especial provisional
- I-GF-USIN-018: Instrucción Inscripción o Reanudación Patronal Solicitada gestión ordinaria
- I-GF-USIN-024: Instrucción Inscripción o Reanudación Patronal Compulsiva gestión ordinaria
- I-GF-USIN-026: Instrucción Inscripción o Reanudación Patronal en PRECIN

**Formatos:**

- F-GF-USIN-014: Traslado de Cargos Compulsivo (Procedimiento Especial Provisional)
- F-GF-USIN-033: Solicitud de documentos a patrono en gestión ordinaria
- F-GF-USIN-092: Solicitud de documentos a patrono por PRECIN
- F-GF-USIN-191: Acta de Inspección
- F-GF-USIN-015: Informe Compulsivo
- F-GF-USIN-038: Informe solicitado en gestión ordinaria
- F-GF-USIN-093: Informe solicitado en PRECIN
- F-GF-USIN-131: Informe Servicio Doméstico
- F-GF-USIN-202: Informe Improcedente

**Fuente:** Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

Para los funcionarios de la Región Chorotega, la forma en que fue estructurado el documento, facilita la labor de búsqueda, por cuanto, logra consolidar todos los “USIN” necesarios para efectuar una determinada investigación, aspecto que puede ser considerado por la Dirección de Inspección, a los efectos de que se valore almacenar los requisitos, instrucciones y formatos de esa manera.

### 3.1.2 SOBRE EL CONTENIDO DE LA PLATAFORMA (SHARE POINT)

La información contenida en la Plataforma (Share Point), presenta oportunidades de mejora al detectarse;

- Carpetas que no contienen información, a saber; Activos del Sitio, Documentos Compartidos, Tareas de Flujo de Trabajo, entre otros.
- Carpetas cuya última modificación a su contenido fue efectuada hace más de dos años, entre las que se pueden citar: Notificaciones (Fecha de modificación: 05 de mayo 2011), Uso de la Biblioteca



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

(Fecha de modificación: 08 de diciembre 2010), Informes de Inspección (Fecha de modificación: 24 de febrero del 2014).

Mediante entrevista se le consultó al respecto a la Licenciada Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, quién señaló, que se ha venido trabajando con el recurso disponible, para mejorar esa plataforma.

### **3.2 SISTEMA INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN (SIGI):**

Las Jefaturas e Inspectores de Leyes y Reglamentos consultados por este Órgano Fiscalizador, informan una serie de aspectos que pueden generar mayor utilidad y funcionalidad al Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI), los cuales se exponen a continuación:

A través del SIGI las Jefaturas le asignan los casos a los Inspectores de Leyes y Reglamentos. Sin embargo, si transcurridos tres meses el inspector no acepta o rechaza esos casos, el sistema se los asigna de oficio, con el inconveniente que el inspector no tiene como identificar el caso en el sistema. En razón de lo expuesto, resulta necesario que tanto las Jefaturas como los Inspectores puedan visualizar en una bandeja todas aquellas solicitudes que fueron asignadas de oficio.

El Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI), contiene un módulo denominado SEPI, que en su momento fue concebido para generar información relacionada con el “Estado de rendimiento actual”, e información sobre “Permiso / licencia”, sin embargo, este módulo ya no se utiliza.

Cuando se debe facturar a un trabajador independiente periodos anteriores, pero éste ya no cumple esa condición, lo que se realiza es incluir el caso como una inscripción de trabajador independiente en ese mes, pero se suspende inmediatamente para efectos de poderlo registrar en el SICERE, siendo lo correcto utilizar el concepto “Inscripción Trabajador Independiente Retroactivo con Suspensión”, tipo de investigación que no está incorporada en el SIGI.

Cuando se ingresa en el SIGI un caso identificado como “Situación asegurado patrono”, y producto de la investigación efectuada, se determina que el caso es improcedente debido a que no se localiza al patrono o porque no hay pruebas, es recomendable que el inspector pueda incluir la investigación bajo el concepto “Situación asegurado patrono improcedente”, lo anterior, debido a que se debe recurrir a ingresar el caso como “Situación patronal normal”.

Cuando se ingresa un caso como “Situación asegurado trabajador independiente”, pero producto de la investigación se determina que no hay subdeclaraciones, no se puede finalizar el caso con el mismo nombre, sino que se debe incluir la investigación como “Corrección de trabajador independiente”.





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

Se considera pertinente que la Administración tenga la posibilidad de retrotraer la solicitud de estudio que le fue asignado a un determinado inspector, y que por diversas circunstancias ya no puede ser atendida, para así evitar tener que generar otra solicitud de estudio.

Resulta necesario que se pueda afiliar a los trabajadores independientes y asegurados voluntarios directamente en el SIGI, y que no se tenga que recurrir a SICERE para el registro de esa factura.

Es importante que en el SIGI se pueda incluir un criterio de búsqueda por nombre comercial, para que el Inspector logre establecer eventuales vinculaciones de casos con ese criterio.

Respecto a las investigaciones que llevan a cabo los Inspectores de Leyes y Reglamentos por concepto de “Devoluciones de Cuotas”, se recomienda que al momento que debe realizarse la transferencia al patrono a través del SIGI, el sistema emita un mensaje de que la transacción fue realizada de forma exitosa, por cuanto, actualmente no se tiene certeza si el dinero ingresó a la cuenta del patrono. Lo anterior, debido a que ya se han presentado inconsistencias al momento de efectuar este tipo de transferencias, lo que conlleva a efectuar el trámite de forma manual y se retrasa la devolución del dinero al patrono.

Resulta conveniente que los funcionarios que laboran en la Plataforma de Servicios tengan acceso al módulo de consulta de casos del SIGI, con la finalidad de evitar la captura de solicitudes que ya han sido ingresadas por otro funcionario.

Valorar ampliar los parámetros donde se ingresa la información correspondiente al “detalle del caso” y “observaciones”, con la finalidad de añadir más información del caso.

Es pertinente que, al momento de realizar una afiliación de trabajador independiente, pueda generarse una vinculación de la información contenida en la solicitud de estudio con la de Registro, a efectos de que no se genere un caso erróneo.

Es recomendable que los informes de inspección puedan generarse desde el SIGI.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, inciso 4.1 Actividades de Control, establece;

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*”



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

*El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo V Normas sobre Sistemas de Información, inciso 5.6.3 Utilidad, establece;

*“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”.*

La Licenciada Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, indicó;

*“La Dirección de Inspección ha brindado capacitación de ambos sistemas. Además, el Sistema de Gestión de Calidad, permite que las Jefaturas e Inspectores aporten sus criterios y observaciones”.*

Las sugerencias como los criterios que se han expuesto en relación a la funcionalidad de los Sistemas de Gestión de Calidad e Institución de la Gestión de Inspección (SIGI), obedece a las siguientes razones:

Para el caso del Sistema de Gestión de Calidad, los Inspectores de Leyes y Reglamentos se han abocado específicamente a utilizar el módulo de Mapa de Procesos, por lo que les interesa interactuar con los demás módulos con que dispone la plataforma de Share Point.

Con relación a las observaciones realizadas al Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI), surgen debido a que tanto las Jefaturas como los Inspectores de Leyes y Reglamentos, no han presentado sus observaciones al Área de Gestión Técnica, para que se realicen los ajustes correspondientes y se puedan generar las investigaciones de forma adecuada.

El Servicio de Inspección requiere disponer de sistemas robustos, actualizados, y que contengan información de interés actual para los inspectores. Además, se debe tener presente que la plataforma del Share Point ofrece una diversidad de funciones que el Servicio de Inspección debe aprovechar.



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

#### **4. SOBRE LAS TAREAS QUE EJECUTAN LOS INSPECTORES DE LEYES Y REGLAMENTOS QUE LABORAN EN LA PLATAFORMA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE GESTIÓN TÉCNICA**

Se determinó que los Inspectores de Leyes y Reglamentos que laboran en la Plataforma de Servicios del Área de Gestión Técnica, están dedicados principalmente a gestionar trámites de asegurados voluntarios y trabajadores independientes.

Lo anterior, de conformidad con la documentación presentada por 5 Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Plataforma de Servicios, que presentan el siguiente perfil:

3 Inspectores de Leyes y Reglamentos 3.  
1 Inspector de Leyes y Reglamentos 2.  
1 Inspector de Leyes y Reglamentos 1.

Los trámites que realizan los Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Plataforma de Servicios son los siguientes:

- Inscripción de asegurado voluntario.
- Inscripción de trabajador independiente.
- Suspensión de trabajador independiente.
- Anulación de facturas de trabajador independiente.
- Anulación de recibos de asegurado voluntario.

Respecto a los trámites que solicita la población patronal, lo que ejecuta el Inspector de Leyes y Reglamentos destacado en la Plataforma de Servicios, es recibir la documentación, generar una solicitud de estudio, para posteriormente trasladar el caso a las otras Subáreas de Inspección, para que sea atendido por otro Inspector de Leyes y Reglamentos.

En atención a lo evidenciado, la Auditoría Interna considera pertinente referirse a los siguientes aspectos:

El Inspector de Leyes y Reglamentos debe velar por el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias relativas al correcto aseguramiento tanto de los trabajadores dependientes como independientes, y de asegurados voluntarios.

Dispone de investidura para atender diversidad de investigaciones a saber; elaboración de planillas adicionales, investigaciones por concepto de devolución de cuotas (aplicación del artículo 71 de la Ley de Protección al Trabajador), inscripciones y reanudaciones patronales, interposición de denuncias en sede



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

judicial (aplicación artículo 44 de la Ley Constitutiva de la CCSS), investigaciones por acreditación de cuotas en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, investigaciones por anulaciones de adeudos patronales, entre otras.

Su labor no se limita a atender casos en oficina, sino que dispone de autoridad para visitar lugares de trabajo, cualquiera que sea su naturaleza, revisar libros de contabilidad, de salarios, planillas, medios de pago y cualesquiera otros documentos y constancias que le ayuden a realizar su labor.

Al respecto, la Licenciada Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, indicó lo siguiente:

*“En la Plataforma de Servicios, es necesario que esté un Inspector para que realice un análisis sobre la modalidad de aseguramiento que le corresponde a un determinado usuario, situación que no puede solventar un técnico, ya que ellos están abocados a recibir y trasladar documentación.*

*Al momento de asumir la plataforma se determinó la necesidad de disponer de inspectores que verificaran el correcto aseguramiento y que definieran la modalidad de aseguramiento”.*

La Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 20, establece;

*“Habrá un cuerpo de inspectores encargado de velar por el cumplimiento de esta ley y sus reglamentos. Para tal propósito, los inspectores tendrán carácter de autoridades, con los deberes y las atribuciones señaladas en los artículos 89 y 94 de la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Para los efectos de esta ley, el Director del Departamento de Inspección de la Caja tendrá la facultad de solicitar por escrito, a la Tributación y a cualquier otra oficina pública, la información contenida en las declaraciones, los informes y los balances y sus anexos sobre salarios, remuneraciones e ingresos, pagados o recibidos por los asegurados, a quienes se les podrá recibir declaración jurada sobre los hechos investigados. Las actas que levanten los inspectores y los informes que rindan en el ejercicio de sus funciones y atribuciones, deberán ser motivados y tendrán valor de prueba muy calificada. Podrá prescindirse de dichas actas e informes solo cuando exista prueba que revele su inexactitud, falsedad o parcialidad...”.*

El Manual Descriptivo de Puestos, para la clase: Inspector de Leyes y Reglamentos 3, señala;

***“Naturaleza del Trabajo:***

*Ejecución de labores variadas y de gran complejidad en el campo de la inspección, control y aplicación de Leyes y Reglamentos de la Seguridad Social, a nivel nacional.*

***Tareas:***



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

*Efectuar investigaciones complejas de carácter contable en empresas, construcciones, centros de trabajo nocturno, sobre servidores domésticos, trabajadores independientes y del servicio público de transportes, para determinar su correcto empadronamiento. Preparar y presentar informes sobre las investigaciones que realiza...”.*

Por otra parte, es importante señalar que el equipo de especialistas nacionales que llevó a cabo el análisis de la situación del Seguro Social de Salud, emitió el “Informe del equipo de especialistas nacionales nombrado para el análisis de la situación del seguro de salud de la CCSS – Recomendaciones para restablecer la sostenibilidad financiera del Seguro de Salud”, del cual se derivó la siguiente recomendación;

Recomendación N°14;

*“Los inspectores de la institución deben pasar como mínimo el 70% de su tiempo realizando las inspecciones que les corresponden, como mecanismo necesario y urgente para mejorar la recaudación de las contribuciones a la institución”.*

La Directora de Inspección manifiesta, que la razón por la que se mantienen Inspectores de Leyes y Reglamentos en la Plataforma de Servicios del Área de Gestión Técnica, es debido a que se requiere verificar el correcto aseguramiento del usuario.

Se debe tener presente que el Inspector de Leyes y Reglamentos es el servidor investido de autoridad a nivel institucional para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes, razón por la cual, la Dirección de Inspección debe garantizar la optimización de este recurso, en atención a las tareas que le fueron establecidas a este perfil. Máxime cuando los Inspectores de Leyes y Reglamentos que laboran en la Plataforma de Servicios representan el 55% del personal de esa Subárea.

## CONCLUSIONES

El Área de Gestión Técnica es una unidad estratégica que coadyuva con el servicio de inspección en la elaboración de estudios que permiten focalizar la labor de aseguramiento y fiscalización a nivel nacional, además, administra los sistemas con los que interactúan las Jefaturas e Inspectores de Leyes y Reglamentos para el desarrollo de su gestión; aunado a que brinda al usuario de la gran área metropolitana una atención personalizada a través de su plataforma de servicios.

En el presente estudio se evidencia oportunidades de mejora respecto a la gestión de la citada área, al respecto se determinó que en el 2016 el Área de Gestión Técnica trabajó en una forma de trabajo focalizada que utiliza un Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE), la cual, permite identificar



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

comportamientos típicos de un patrono evasor por región geográfica, sin embargo, esta forma de trabajo todavía no se ha logrado implementar en todo el territorio nacional, con el agravante que la información que alimenta ese índice se va desactualizando con el tiempo, sin que se generen estrategias para direccionar a los Inspectores de Leyes y Reglamentos hacia esas zonas.

El estudio también evidencia una serie de aspectos que es conveniente sean atendidos por el Área de Gestión Técnica, originadas en propuestas de las Jefaturas e Inspectores de Leyes y Reglamentos consultados por esta Auditoría, en relación con el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI), para evitar que se estén registrando investigaciones en los sistemas de forma inadecuada, que no se logren identificar los casos que fueron asignados de oficio, entre otros aspectos.

También se observaron oportunidades de mejora en relación a la optimización del recurso humano del Área de Gestión Técnica, al determinarse que los Inspectores de Leyes y Reglamentos que laboran en la Plataforma de Servicios están atendiendo solamente trámites de trabajadores independientes y asegurados voluntarios, siendo que su labor fiscalizadora y de aseguramiento también incluye a la población patronal.

## RECOMENDACIONES

### AL LIC. GUSTAVO PICADO CHACÓN EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. Se valore la herramienta denominada “Índice Compuesto de Indicios de Evasión” (ICIE), con el fin de que se determine la posibilidad de coordinar su implementación y uso a nivel nacional.

Para lo anterior, la Gerencia Financiera previo a la elaboración de un plan de trabajo, analizará las particularidades de cada región, y el recurso disponible.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, un plan de trabajo que contenga las acciones a ejecutar para implementar el Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE)

### AL LICDA. ODILIE ARIAS JIMÉNEZ EN SU CALIDAD DE DIRECTORA DE INSPECCIÓN, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

2. Analizar la pertinencia de mantener 11 Inspectores de Leyes y Reglamentos en la Plataforma de Servicios del Área de Gestión Técnica de la Dirección de Inspección, lo anterior con la finalidad de garantizar la mejor utilización y optimización del recurso humano. Considerar en





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

el análisis los siguientes aspectos: Tareas asignadas al perfil del Inspector de Leyes y Reglamentos según dicta el Manual Descriptivo de Puestos, investigaciones que realizan los Inspectores y que se encuentran acreditadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Inspección, personal que labora en la Plataforma de Servicios en las Sucursales a nivel nacional. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, un documento que contenga el análisis efectuado por la Gerencia Financiera respecto a la pertinencia de mantener a Inspectores de Leyes y Reglamentos laborando en la Plataforma de Servicios del Área de Gestión Técnica, y las acciones a realizar según los resultados obtenidos.

3. Conformar un equipo de trabajo para que analice los aspectos consignados en los puntos 3, 3.1, 3.1.1, 3.1.2 y 3.2 del presente informe, referentes a la funcionalidad y utilidad de los Sistemas de Gestión de Calidad y SIGI, con la finalidad de que se realicen las acciones de mejora al Sistema de Gestión de Calidad y Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI) en los casos que corresponda. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, la documentación que contenga el análisis de las observaciones planteadas por las Jefaturas e Inspectores de Leyes y Reglamentos, para la mejora de los Sistemas de Gestión de Calidad e Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI), así como la decisión adoptada para cada una de estos aspectos.
4. Se elabore una guía de revisión, que contenga la descripción de las metas establecidas para el Área de Gestión Técnica, el detalle de la documentación que acredita su cumplimiento (en los casos que corresponda), y la firma del funcionario responsable que llevó a cabo esa revisión. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 2 meses, posterior al recibo del presente informe, la guía de revisión elaborada por la Dirección de Inspección que incluya los aspectos antes citados.

## COMENTARIO

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se comentaron con la Licenciada Ailyn Carmona Corrales, Asesora de Gerencia Financiera, Licenciado Danilo Rodas Chaverri, Jefatura de la Subárea Gestión y Administración de Logística de la Gerencia Financiera, Licenciada Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, Licenciada Marta Angulo Castro, Jefatura del Área de Gestión Técnica, Licenciado Virgilio Chacón Cuadra, Jefatura de la Subárea de Investigación, quienes plantearon las siguientes observaciones:



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

### **Recomendación 1**

*La Licenciada Odilíe Arias Jiménez, señala que lo que se puede establecer en el plan de trabajo, es la definición de una estrategia que contemple la utilización del Índice Compuesto de Indicios de Evasión (CIE), de manera que se logre evidenciar la implementación de ese índice.*

*La Licenciada Ailyn Carmona, señala que la recomendación debe ir orientada a que la Gerencia Financiera valore el abordaje para la implementación de la herramienta del Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE) a nivel nacional. La Gerencia no está en desacuerdo con el espíritu de la recomendación, sin embargo, debe realizar un análisis a fin de determinar el abordaje según cada región.*

### **Recomendación 2**

*Las Licenciadas Ailyn Carmona y Odilíe Arias, indican que la recomendación debe dirigirse a la Dirección de Inspección, según ámbitos de competencia según estructura y esquema de delegación institucional.*

### **Recomendación 3**

*La Licenciada Odilíe Arias Jiménez, solicita se amplíe el plazo de atención de la recomendación a seis meses.*

### **Recomendación 4**

*No hay comentarios.*

De conformidad con lo expuesto por la Administración, se resuelve lo siguiente:

Se atiende el planteamiento de la Gerencia Financiera, y se procede modificar el texto de la recomendación 1, a los efectos de que se valore la herramienta denominada "Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE)", con el fin de determinar la posibilidad de coordinar su implementación y uso a nivel nacional, para lo cual, se llevará a cabo un análisis sobre de las particulares y recursos disponibles de las 6 direcciones, para que procedan a utilizar ese índice. No obstante, lo anterior, es criterio de esta Auditoría mantener el plazo de atención de la recomendación a 6 meses y no a 12, tal y como lo solicita la Gerencia Financiera, lo anterior, debido a que la información contenida en el Índice Compuesto de Indicios de Evasión (ICIE), se va desactualizando, y puede presentar variaciones si no se utiliza de forma oportuna.

Respecto a lo solicitado en la recomendación 2 (analizar la pertinencia de mantener 11 de Leyes y Reglamentos en la Plataforma de Servicios del Área de Gestión Técnica de la Dirección de Inspección), esta Auditoría analiza las observaciones planteadas por la Administración en relación a los ámbitos de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

competencia según estructura y esquema de delegación institucional, y adopta la decisión de dirigir esa recomendación a la Dirección de Inspección.

Esta Auditoría atiende lo solicitado por la Directora de Inspección, por lo que se procede a modificar el plazo de atención de la recomendación 3, a seis meses.

Para la recomendación 4 no se plantearon observaciones, por lo que no se realiza ninguna modificación al texto.

### ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

MBA. María del Rosario Paz Hernández.  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

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

ANP/MRPH/lbc