



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

ASAAI-126-2016
25-10-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del año 2016, del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

La evaluación evidencia que al 31 de mayo del 2016, existía un pendiente de 28658 (veintiocho mil seiscientos cincuenta y ocho) casos de atención por los servicios de inspección, a nivel nacional.

En cuanto a las inscripciones patronales, afiliaciones de trabajador independiente y de seguro voluntario, se determina que 1099 (mil noventa y nueve) solicitudes, no se han resuelto según la información suministrada por las diferentes direcciones regionales consultadas.

Se evidenció que la información del pendiente de inspección fue recopilada de manera manual por las seis direcciones regionales, a pesar de que la Institución cuenta con el "SIGI" (Sistema Institucional para la Gestión de Inspección).

En razón de lo anterior, se recomienda a la administración analizar los resultados del presente informe y tomar las medidas que considere pertinentes a fin de disminuir el pendiente que presentan los servicios de inspección y proceder con la depuración de la información del Sistema Institucional para la Gestión de Inspección SIGI.



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

ASAAI-126-2016
25-10-2016

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INVESTIGACIÓN PRESENTADAS EN INSPECCIÓN GERENCIA FINANCIERA U.E 1103

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del año 2016 del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la eficacia, de la estrategia aprobada por Junta Directiva para la atención de solicitudes de inspección pendientes a nivel nacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el grado de avance de la estrategia establecida por Junta Directiva para la atención de solicitudes de inspección pendientes.
- Establecer las investigaciones de mayor demanda presentadas por los patronos y/o trabajadores y la eficacia de su atención.

ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación comprende la gestión realizada por los Servicios de Inspección y el Programa Estratégico de Cobertura en Inspección (PRECIN), para la atención de las solicitudes de inspección al 31 de mayo del 2016, de conformidad con la estrategia aprobada por Junta Directiva.

La evaluación se ejecutó en el periodo comprendido entre el 12 de mayo y 01 de agosto de 2016.

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



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

LIMITACIONES

Esta auditoría mediante oficio 56038 del 18 de mayo del 2016, solicitó a la Licenciada Odilie Arias Jiménez, Directora Dirección de Inspección, informar el grado de avance de la estrategia aprobada por Junta Directiva, para la atención de solicitudes pendientes de inspección, incluyendo datos por Dirección Regional, tipo y cantidad de investigaciones atendidas, pendientes de atender.

La Licenciada Odilie Arias Jiménez, Directora Dirección de Inspección, mediante oficio DI-0490-2016 del 31 de mayo de 2016, informa a esta Auditoría, que envía el grado de avance de la atención de solicitudes pendientes. Además adjunta el pendiente de la Dirección a su cargo, sin embargo indica que el pendiente de las Direcciones Regionales, debía ser gestionado ante dichas dependencias.

Informó la Licda. Arias Jiménez que la estrategia aprobada por la Junta Directiva se orientó al cumplimiento de metas en cuanto a la atención de solicitudes pendientes de años anteriores, de una forma general y no en términos del tipo de investigación, por cuanto la pretensión es que se atendieran casos con mayor antigüedad. De igual manera, indica que la meta de casos resueltos no se planteó en términos de tipo de investigación.

Por medio de correo del 01 de junio del 2016, se coordinó con el Lic. Sergio Salazar Chavarría, Asesor de la Gerencia Financiera, para solicitar a las diferentes Direcciones Regionales la información requerida por esta Auditoría, en lo que respecta al pendiente de atención.

Mediante correo del 02 de junio del 2016, el Lic. Sergio Salazar Chavarría, solicita a los Directores de las Direcciones Regionales, listado de los casos pendientes.

El pendiente de casos fue enviado a la Auditoría por cada una de las Direcciones Regionales y recopilado de manera manual por cada una de las Sucursales. Al tratarse de listados por dirección y por sucursal, este órgano tuvo la necesidad de agrupar los listados, para su análisis, encontrando errores de digitación o falta de información. En muchos de los casos la información fue clasificada en la tipología, según criterio propio de cada administración, encontrando casos en los cuales no coincide el nombre que se le dio al trámite, con lo estandarizado por la institución mediante el SIGI.

La situación antes mencionada atrasó la labor de agrupamiento y análisis de los datos, por cuanto asignaban un nombre al tipo de trámite, que variaba dependiendo de la Sucursal, complicando así la tarea de investigación de las solicitudes que mayor impacto tienen en el pendiente.



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

METODOLOGÍA

- Solicitud de información a la Gerencia Financiera, Dirección de Inspección, a las Direcciones Regionales de Sucursales.
- Entrevistas a la Directora de Inspección, Licda. Odilíe Arias Jiménez, Lic. Miguel Angel García Solano, Jefe Subárea de Servicios de Inspección y Cobranza Dirección Central, Licda. Cristina Cortés Ugalde, Jefe Subárea de Servicios de Inspección y Cobranza Dirección Huetar Norte, Licda. Vanessa Arieta Jiménez, Jefe Área Gestión Técnica Regional Huetar Norte.
- Revisión de la base de datos del Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI).

MARCO NORMATIVO

- Ley de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normativa de Relaciones Laborales.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Ley de Protección al Trabajador.
- Ley Contratación Administrativa.
- Ley de Régimen General de Pensiones.
- Ley General de Migración y Extranjería.
- Código de Trabajo.
- Código Procesal Contencioso Administrativo.
- Reglamento del Seguro de Salud.
- Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Reglamento para la Afiliación de los Asegurados Voluntarios.
- Reglamento para la Afiliación de los Trabajadores Independientes.
- Reglamento para el Cierre de Negocios por Mora en el Pago de las Cuotas.
- Reglamento de Prestaciones Sociales de la CCSS.
- Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos.
- Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del Seguro de Salud.
- Reglamento para Verificar el Cumplimiento de las Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes.
- Instructivo de Inspección.
- Instructivo de Anulación de Adeudos Patronales.
- Instructivo del Procedimiento para Acreditar Cuotas al IVM.
- Instructivo del Procedimiento para la Devolución de Cuotas Art. 71.



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

- Instructivo para Clasificar como Pagos Indevidos y Objeto de Devolución por parte de las Operadoras de Pensiones, aportes regulados por la LPT.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jерarca 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

La Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social indica en su artículo 20°:

Artículo 20. 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.

Toda la información referida en este artículo tendrá carácter confidencial; su divulgación a terceros particulares o su mala utilización serán consideradas como falta grave del funcionario responsable y acarrearán, en su contra, las consecuencias administrativas, disciplinarias y judiciales que correspondan, incluida su inmediata separación del cargo.



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

Proceso de Gestión de Oficio de Inspección Alcance

Este proceso debe ser utilizado para la Gestión de de Oficio realizada por el Servicio de Inspección de la Gerencia Financiera de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), con el fin de velar por el cumplimiento patronal en materia de aseguramiento.

Objetivo

Brindar el secuenciamiento de actividades que se deben ejecutar en la fiscalización y verificación que los trabajadores asalariados e independientes estén correctamente asegurados, esto para garantizar el cumplimiento de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y sus reglamentos en materia de aseguramiento.

Responsables

- Jefaturas de Área de Aseguramiento y Fiscalización
- Jefaturas de las Subáreas de Estudios Especiales.
- Inspectores de Leyes y Reglamentos.
- Jefaturas de Subáreas de Aseguramiento y Fiscalización.
- Inspectores de Leyes y Reglamentos
- Jefatura de Subárea de Investigación
- Funcionarios de la Subárea de Investigación
- Jefatura de Subárea de Plataforma de Servicios
- Funcionarios del Archivo de la Subárea de Plataforma de Servicios
- Jefatura de Área de Gestión Técnica
- Jefaturas de Sucursal
- Directores Regionales de Sucursales
- Jefaturas adscritas a las Direcciones Regionales de Sucursales
- Encargados de Presupuesto

Procedimiento para la Gestión de Oficio de PRECIN

Denominado Programa Estratégico de Cobertura de Inspección, que tiene como fin la fiscalización "puerta a puerta" de todos los patronos y trabajadores: asalariados e independientes, en cumplimiento de los alcances del artículo 20 de la Ley Constitutiva de la Caja.

Alcance

Este procedimiento debe ser utilizado para el control de la Gestión del Programa Estratégico de Cobertura (PRECIN) que se desarrolle en la Dirección de Inspección y las Direcciones Regionales de Sucursales (DRS) de la Gerencia Financiera de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).



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

Objetivo

Establecer la metodología de trabajo para la labor de Programa PRECIN de la Dirección de Inspección y Direcciones Regionales de Sucursales de la Gerencia Financiera.

RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de todos los colaboradores de PRECIN el cumplir con los lineamientos establecidos en este procedimiento.
- Es responsabilidad de la Jefatura del Área de Gestión Técnica (AGT), brindar los mapas de las zonas a visitar por el PRECIN, con el detalle requerido para la labor de campo.
- Es responsabilidad de la jefatura del AGT y encargados de programa PRECIN la revisión, actualización y aprobación de este procedimiento.
- Es responsabilidad de la Dirección de Inspección (DI) y de las Direcciones Regionales de Sucursales la validación de la planificación de las zonas a visitar.

SIGI (Sistema Institucional para la Gestión de Inspección)

Es una herramienta desarrollada para automatizar las labores realizadas por los Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social y las de otros funcionarios que se desenvuelven en el mismo entorno de trabajo, como los Jefes de Sede/Sucursal, Administradores del sistema, funcionarios de plataforma de servicios y encargados de estadísticas, entre otros. Nace con la necesidad de sustituir la plataforma de trabajo de la Planilla Electrónica del Agente de Servicios (PEAS), la cual por su arquitectura de desarrollo no se adapta a las necesidades actuales de la Inspección. El principal objetivo de la migración del PEAS hacia el SIGI es crear una herramienta eficaz y productiva que logre la integración de los procesos realizados por los funcionarios de Inspección en una plataforma moderna y mejorada.

Recurso Humano

La institución cuenta con un total de 371 inspectores repartidos a nivel nacional, que son los encargados de velar por la fiscalización y verificación, que los trabajadores asalariados e independientes estén correctamente asegurados.



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

Número de inspectores por Dirección Regional

Dirección	N° Inspectores
PRECIN Dirección Brunca	11
Dirección Brunca	13
PRECIN Dirección Atlántica	14
PRECIN Dirección Chorotega	17
Dirección Huetar Atlántica	21
PRECIN Dirección Norte	21
Dirección Chorotega	24
Dirección Huetar Norte	25
PRECIN Dirección Central	33
Dirección Central	35
Dirección de Inspección	157
Total	371

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por Recursos Humanos de Auditoría.

HALLAZGOS

1. SOBRE LOS CASOS PENDIENTES DE ATENCIÓN POR LOS SERVICIOS DE INSPECCIÓN Y EL PROGRAMA ESTRATEGICO DE COBERTURA EN INSPECCIÓN (PRECIN)

1.1. SOBRE EL PENDIENTE GENERAL

El estudio evidencia que al 31 de mayo del 2016, existían a nivel nacional 28658 (veintiocho mil seiscientos cincuenta y ocho) casos pendientes de atención por los servicios de inspección.

El detalle del pendiente por región se incluye en el cuadro 1.



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

Cuadro N°1
Pendiente de atención de solicitudes de inspección por Dirección al 31/05/2016

Direcciones Regionales	1945 ¹	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018 ²	(en blanco)	Total general	%
Dirección Chorotega			1	2	4	4	62	830		5	908	3.17%
Dirección Huetar Atlántica		2	2	2	7	13	490	672			1188	4.15%
Dirección Regional Brunca			3	4	3	7	630	586		1	1234	4.31%
Dirección Huetar Norte		2	7	14	16	64	1427	1925			3455	12.06%
Dirección de Inspección	1			2	352	759	2583	3443	1	1	7142	24.92%
Dirección Central		1	2	8	1787	4582	5522	2829			14731	51.40%
Total general	1	5	15	32	2169	5429	10714	10285	1	7	28658	100.00%

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por las Direcciones Regionales y Dirección de Inspección.

La Dirección Central de Sucursales, es el área donde existe mayor número de solicitudes de inspección pendientes de resolver, con un 51.40%, seguida de la Dirección de Inspección con 24.92%, lo que representa un 76.32% del pendiente a nivel nacional, con 21873 (veinte un mil ochocientos setenta y tres) casos sin finalizar.

Cabe destacar que los años en que se presenta mayor número de pendientes son el 2015 con 10714 casos y 2016 con 10285 solicitudes que no se han atendido.

De la información suministrada por las Direcciones de Inspección y Regionales, al 31 de mayo del 2016, se destacan los diez tramites con mayor número de solicitudes, se observa que la mayor cantidad, corresponden a las anulaciones de adeudos de trabajador independiente con 8157 (ocho mil ciento cincuenta y siete) casos pendientes, seguidamente planillas adicionales con 7387 (siete mil trescientos ochenta y siete) solicitudes irresueltas. (Cuadro completo ver anexo 1).

¹ Fecha consignada por la administración, no se modificó por esta Auditoría

² Fecha consignada por la administración, no se modificó por esta Auditoría



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

Cuadro N°2
Los diez tramites con mayor número de solicitudes al 31/05/2016

Tipo de estudio de inspección	Dirección Central	Dirección Chorotega	Dirección de Inspección	Dirección Huetar Atlántica	Dirección Huetar Norte	Dirección Regional Brunca	Total general
Inscripción patronal	75	46	43	61	168	37	430
Anulación de adeudo patronal	281	41	153	28	76	14	593
Inscripción trabajador independiente	356	22	33	38	22	156	627
Devolución de cuotas	550	23	277	30	131	41	1052
Denuncia	151	4	967		3		1125
Factura adicional de TI	777	4	282	35	93	127	1318
Suspensión de TI	948	33	201	13	595	12	1802
Situación asegurado patrono/TI/AV	2585	123	232	323	481	155	3899
Planilla Adicional	4221	248	1798	240	526	354	7387
Anulación de Adeudo de TI	4139	265	2425	223	968	137	8157
Total general	14083	809	6411	991	3063	1033	26390

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por las Direcciones Regionales y Dirección de Inspección.

Se determina además, de los registros proporcionados a esta Auditoría por la administración activa, expuestos en el cuadro 3, que la Sucursal que presenta un mayor pendiente de atención de inspección, es la de Guadalupe con 4032 (cuatro mil treinta y dos) casos, la Sucursal Desamparados con 2453 pendientes y la de Heredia, con 1792 casos sin resolver, (al 31 enero 2016). (Cuadro completo ver anexo 2).

Cuadro N°3
Las doce Sucursales que presenta mayor número de casos de inspección por atender

Sucursales	1945	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	En blanco	Total general
Sucursal Cartago			1		37	316	449	212			1015
Subárea de Estudios Especiales-Servicios						94	369	591			1054
Subárea de Servicios de Transporte	1					228	488	367	1		1085
Sucursal La Unión					94	301	423	270			1088
Subárea de Servicios Diversos						210	454	485			1149
Sucursal Ciudad Quesada						30	612	523			1165
Subárea de Servicios Financieros						225	631	379		1	1236
Sucursal Alajuela						1	569	702			1272
Santo Domingo		1	1		160	584	503	125			1374
Sucursal Heredia						492	767	533			1792
Sucursal Desamparados					225	545	1110	573			2453
Sucursal Guadalupe				8	1056	1405	1111	452			4032
Total general	1	1	2	8	1478	4431	7063	5212	1	1	18715

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por las Direcciones Regionales y Dirección de Inspección.



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

El artículo 20 de la Ley Constitutiva dispone:

“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.

Toda la información referida en este artículo tendrá carácter confidencial; su divulgación a terceros particulares o su mala utilización serán consideradas como falta grave del funcionario responsable y acarrearán, en su contra, las consecuencias administrativas, disciplinarias y judiciales que correspondan, incluida su inmediata separación del cargo.

(Reformado por la Ley N° 4188 del 10 de setiembre de 1968 y por el artículo 85 de la Ley N° 7983 del 16 de febrero de 2000)”.

Al respecto interesó a la Auditoría conocer el criterio de la Dirección Central de Sucursales respecto al por qué consideran que existe un pendiente de atender en el servicio de inspección. El Lic. Miguel Angel García Solano, Jefe Subárea de Servicios de Inspección y Cobranza Dirección Regional Central Sucursales, informó:

“A la gran demanda que se presenta en solicitudes de trabajador independiente, específicamente en inscripciones de TI, que a su vez posteriormente se presentan a realizar la anulación de adeudo, suspensión, facturas adicionales de TI, cambios de salario. Lo que representa que alrededor de un 30% que corresponde a anulaciones de adeudos. Incrementando el pendiente de inspección”.

Además agregó:

“No son suficientes ni el recurso humano ni los materiales asignados. Sin embargo, si se excluyen las investigaciones relacionadas con los trabajadores independientes, si sería



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

factible hacerle frente a la demanda de solicitudes presentada. Sería posible hacerle frente siempre y cuando se cuente con el apoyo de PRECIN”.

Sobre los problemas y limitaciones indicó:

“Falta de vehículo para realizar la gestión, ya que se cuentan con dos automóviles para casi 40 inspectores que están dentro de este plan de atención de pendientes”.

La Licda. Cristina Cortes Ugalde, Jefatura Subárea Gestión Servicios Inspección y Cobranza Dirección Regional Huetar Norte y la Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, Jefatura Área Gestión Técnica Regional Huetar Norte, indicaron a la Auditoría, referente al pendiente de atención de inspección, lo siguiente:

“se cuenta con un avance significativo, disminución del pendiente de inspección, en el cual ha participado inspectores de referencia y el grupo PRECIN.

Lo logrado responder a un esfuerzo articulado con la participación de la Gerencia Financiera, Dirección de Inspección, Sucursales y Dirección Regional, que nace con la implementación de la estrategia del 2013.

Indica la Licenciada Cristina con los esfuerzos que se están utilizando en esta labor, se espera que al finalizar el periodo 2016 se haya atendido las solicitudes pendientes generadas hasta el 31 diciembre 2015”.

Por otro lado agregan,

” Actualmente el grupo PRECIN se encuentra desarrollando labores tanto de atención de casos pendientes en sucursales como ejecutando labores de fiscalización, a la fecha en labor de fiscalización se han recorrido sectores que corresponden a los Chiles centro y Distritos y Ciudad Quesada y algunos de sus Distritos, esto con un total de ocho inspectores PRECIN.

Luego con siete inspectores del mismo grupo se atiende la demanda de casos pendientes en la región, actualmente este grupo atiende casos de la Sucursal de Alajuela, así como con dos funcionarios del grupo se brinda apoyo a la Dirección Regional Central.

Para la atención de solicitudes pendientes se tiene una meta de 2000 casos para el año 2016, y que corresponden al pendiente del periodo 2015, así como la afiliación de 320 trabajadores asalariados y la afiliación de 530 trabajadores independientes y seguros voluntarios, además de un total de 2640 visitas a empresas y trabajadores independientes, esto para el grupo PRECIN”.



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

La Licda. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, mediante entrevista del día 18 de junio del 2016, indica:

“A nivel nacional el Servicio de Inspección está dividido en Direcciones Regionales de Sucursales y la Dirección de Inspección; razón por la cual es necesario que la consulta sea efectuada a cada Director, fundamentado en la independencia sobre la zona de adscripción y autonomía de la gestión que le compete. Para este fin se recomienda que esta coordinación sea efectuada primero con el Enlace Gerencial en este tema.

Asimismo, se manifiesta que la estrategia de atención de casos pendientes surge de un análisis previo de la demanda y capacidad de resolución de casos que enfrentaba en esa época el Servicio de Inspección, lo cual permitió evidenciar dicho problema y propició a su vez la aprobación del Plan Integral de Fortalecimiento del Servicio de Inspección, en el acuerdo cuarto, artículo 15, de la sesión N°8624 del 21 de febrero de 2013.

Respecto al éxito de la gestión de atención de casos pendientes en la Dirección de Inspección, la Licda. Arias manifiesta lo siguiente:

- *Cambio de enfoque en la gestión de la Dirección de Inspección, al pasar de objetivos orientados a la generación de cuotas y cantidad de trabajadores a la atención de casos resueltos, en procura de atención del administrado.*
- *Planificación de la gestión y cumplimiento de metas, mediante el análisis de la demanda de la Dirección de Inspección, capacidad de gestión, promoviendo estrategias y llevando a cabo seguimientos trimestrales; con el fin de propiciar un monitoreo preventivo y oportunidades de mejora en la gestión de las Áreas y Subáreas y por consiguiente, el cumplimiento de las metas.*
- *Búsqueda continua en las Áreas y Subáreas de la Dirección de Inspección de estrategias para la atención de las metas de casos pendientes, fomentando el desarrollo de una cultura de rendición de cuentas; así como la coordinación y apoyo entre las dependencias, logrando que la carga de trabajo sea equitativa y acorde a las necesidades de la administración activa.*

Por otro lado, la Licenciada Angulo Castro, indica que la Directora de Inspección, realiza una reunión trimestral para el abordaje y seguimiento de los casos pendientes para planear las estrategias, el apoyo y la orientación a seguir por las diferentes áreas.

Finalmente, se señala como una limitante a la continuidad del éxito en la estrategia de atención de casos pendientes, el hecho de que la Dirección de Inspección no puede hacer el uso inmediato de una plaza que se congele por pensión de un inspector; teniéndose



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

que realizar el trámite de descongelamiento ante la Gerencia Financiera y por ende esperar correspondiente aprobación de la Junta Directiva, lo que implica trabajar con menos inspectores para hacerle frente a la demanda de casos y la atención de pendientes”.

En lo que respecta a la estrategia acordada por la Junta Directiva, para la atención del pendiente y la utilización del PRECIN para apoyar esta estrategia, la Licda. Arias indica:

“En la sesión N. 8691, del 27 de enero del año 2014, se presentó a la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el avance del Plan Integral de Fortalecimiento del Servicio de Inspección, acordándose en el artículo 8 de dicha sesión, lo siguiente:

“.....Dar por recibido el informe titulado “Avance del Plan Integral de Fortalecimiento del Servicio de Inspección” en cumplimiento de lo establecido en artículo 1 de la sesión N.8554, artículo 15, acuerdo primero, segundo, tercero y cuarto sesión N.8624 y artículo 2 de la sesión N.8679.....)

Se aclara que dicho acuerdo, indica que el apoyo de los inspectores del Programa Estratégico de Cobertura en Inspección (PRECIN) en las Direcciones, será en aquellos casos en que se requiera para la atención de casos pendientes”.

En lo referente a sí podrían existir estudios que puedan ser atendidos por otras instancias, esto con el fin de disminuir el ingreso de casos a inspección, la Directora de Inspección se refiere:

“Existen diversas iniciativas orientadas a facilitar el trámite de atención de las solicitudes de distribución de cuotas, que se están coordinando con Gerencia de Pensiones, promoviendo como medio para la gestión del caso una certificación emitida por la dependencia de recursos humanos procurando evitar en la medida de lo posible la generación de un informe de inspección.

Por otro lado, se trabaja con el tema de las sentencias judiciales, las cuales por su orden de acatamiento inmediato y con los parámetros ya establecidos, no deben de pasar por el Servicio de inspección.

Adicionalmente, se realizan gestiones con la Dirección de Cobros, orientadas a disminuir la cantidad de órdenes provisionales que se atienden en la Dirección de Inspección.

Además se está en el desarrollo de diferentes informes automáticos, que faciliten la labor del Inspector. Por ejemplo, el informe de Situación Patronal Normal, Suspensión y Anulación de Trabajador Independiente”.



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

La situación en análisis, obedece principalmente a la alta demanda que presenta el servicio de Inspección a nivel Nacional lo que afecta la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios.

Los eventuales estudios generadores no atendidos, podrían implicar una afectación a la institución en términos financieros, al no percibir de forma oportuna ingresos por concepto de cargas sociales. Igualmente, los demás estudios requieren de una atención oportuna ante una posible afectación al usuario.

1.2. SOBRE LA ATENCIÓN DE INSCRIPCIONES PATRONALES, AFILIACIONES DE TRABAJADOR INDEPENDIENTE Y ASEGURADOS VOLUNTARIOS

Esta Auditoría le interesó analizar específicamente el pendiente de solicitudes de inscripciones patronales, afiliaciones de trabajador independiente y de seguro voluntario. Se determina que 1099 (mil noventa y nueve) solicitudes, no se han resuelto según la información suministrada por las diferentes direcciones.

En el cuadro 4 se incluye un detalle de las inscripciones patronales, afiliaciones de trabajador independiente y de seguro voluntario, por año al 31 de mayo del 2016:

Cuadro N°4
Solicitudes de Inscripción patronal, afiliaciones de trabajador independiente y seguro voluntario pendientes al 31/05/2016

Tipo de estudio de inspección	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total general
Inscripción de AV				1	3	2	36	42
Inscripción patronal	1	2	9	21	13	80	304	430
Inscripción trabajador independiente				40	156	271	160	627
Total general	1	2	9	62	172	353	500	1099

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por las Direcciones Regionales y Dirección de Inspección.

En el cuadro cinco se muestran las solicitudes generadoras de cuotas por Dirección Regional, siendo la Dirección Regional Central de Sucursales:



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

Cuadro N°5
Solicitudes de Inscripción patronal, afiliaciones de trabajador independiente y seguro voluntario al 31/05/2016

Dirección	Inscripción de AV	Inscripción patronal	Inscripción trabajador independiente	Total general
Dirección Chorotega		46	22	68
Dirección de Inspección		43	33	76
Dirección Huetar Atlántica		61	38	99
Dirección Regional Brunca	4	37	156	197
Dirección Huetar Norte	33	168	22	223
Dirección Central	5	75	356	436
Total general	42	430	627	1099

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por las Direcciones Regionales y Dirección de Inspección.

En el cuadro seis se observan las veinte sucursales con mayor número de casos de inscripción pendientes de resolver, con un total de 842 (ochocientos cuarenta y dos) solicitudes pendientes.

Cuadro N°6
Solicitudes de Inscripción patronal, afiliaciones de trabajador independiente y seguro voluntario pendientes al 31/05/2016

Sucursal	Inscripción de AV	Inscripción patronal	Inscripción trabajador independiente	Total General
Sucursal la Fortuna		15		15
Puerto Jiménez			16	16
Sucursal Poas	8	5	4	17
Sucursal Guápiles		9	8	17
Turrialba	1	8	8	17
Ciudad Neily		7	11	18
Desamparados		5	14	19
Sucursal Bataan		10	11	21
Golfito		5	17	22
San Vito		3	19	22
Sucursal Palmares	17	4	1	22
Parrita			23	23
Palmar Norte		15	9	24
Liberia		22	8	30
Subárea de Construcción		33	4	37
Sucursal Ciudad Quesada	1	33	6	40
Guadalupe	2	27	22	51
Pérez Zeledón	4		54	58
Sucursal Alajuela	1	75	1	77
Santo Domingo			296	296
Total general	34	276	532	842

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por las Direcciones Regionales y Dirección de Inspección.



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

Del cuadro anterior se observa que la Sucursal de Santo Domingo cuenta con 296 afiliaciones de trabajador independiente. Seguida por la Sucursal de Alajuela con un total de 77 casos, de los cuales 75 corresponden a inscripciones patronales. De igual forma la Sucursal de Perez Zeledón cuenta con un pendiente de 58 solicitudes, de las que 54 corresponden a inscripción de trabajador independiente.

El reglamento para la afiliación de los Trabajadores Independientes, indica en el artículo 2°:

*“Artículo 2°
DE LA OBLIGATORIEDAD*

Toda persona que califique como trabajador independiente, está obligada a cotizar para los regímenes de Enfermedad y Maternidad e Invalidez, Vejez y Muerte, tal como lo disponen los artículos: 3° de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 7° del Reglamento del Seguro de Salud y 2° del Reglamento de Invalidez, Vejez y Muerte.

La condición de trabajador asalariado, y como tal, obligado a cotizar sobre el total de las remuneraciones que reciba, no exime a la persona de la obligación de cotizar como trabajador independiente, cuando ostente ambas condiciones.

No se consideran asegurados obligatorios, los trabajadores independientes con ingresos inferiores al ingreso

Mínimo de referencia que periódicamente establezca la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.

La Caja se reserva la potestad de practicar revisiones de la situación de estos trabajadores, de tal forma que si se detecta que sus ingresos igualan o superan el ingreso mínimo indicado, los incluirá como asegurados obligatorios”...

El Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes dispone:

“Artículo 4°

De conformidad con lo que establece el artículo 54 de la Ley, la intervención del inspector se iniciará de oficio, por solicitud del patrono, del trabajador, del trabajador independiente, o por denuncia formal de un tercero. Su impulso procesal corresponderá a la Caja, se conducirá de conformidad con los principios de celeridad y eficiencia y deberá garantizar a la persona física o jurídica sujeto de verificación del cumplimiento de sus obligaciones, el derecho de defensa.



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

Cuando se presente una denuncia anónima, la inspección valorará si procede su atención. Si se trata de una solicitud o denuncia formal existirá la obligación de la Caja de proceder a su atención.

Cuando la persona se presente a la Dirección de Inspección o a las sucursales de la Caja a plantear una denuncia, se deberá llenar la fórmula denominada "Solicitud de estudio", en la cual se consignarán los datos referentes a ésta y el detalle de las pruebas aportadas".

La causa de la no atención de los casos generadores de inspección, como lo son las inscripciones patronales, afiliaciones de trabajador independiente y seguro voluntario se deben a una inobservancia de la reglamentación vigente, por parte de la administración referente al cumplimiento de las obligaciones patronales.

Lo anterior puede causar una desprotección de los empleados y ocasiona se deje de recaudar oportunamente, recursos producto de la inscripción patronal o afiliación de trabajador independiente tardía.

2. SOBRE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN (SIGI)

La información del pendiente de inspección que requería la Auditoría para el presente informe, debió ser recopilada de manera manual por las 6 Direcciones Regionales, a pesar de que la Institución dispone del Sistema Institucional para la Gestión de Inspección.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo V Normas sobre Sistemas de Información, apartado 5.6 Calidad de la información, se indica:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.



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

5.6.2 Oportunidad

Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

5.6.3 Utilidad

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

La Licda. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, se refiere al tema de la información enviada de manera manual:

“Actualmente se trabaja en la depuración de los registros de solicitudes pendientes existentes en el SIGI, a fin de propiciar el uso de la información para la toma de decisiones, aunado a lo anterior, el seguimiento mensual se efectúa mediante la información certificada que envían las Direcciones Regionales de Sucursal a la Dirección de Inspección y la Gerencia Financiera. Se trabaja con las Direcciones y las áreas de atención al usuario, en calidad de datos, estableciendo buenas prácticas de uso del sistema y se establecen responsabilidades de la información que se incluye en el SIGI”.

La Licda. Cristina Cortes Ugalde, Jefatura Subárea Gestión Servicios Inspección y Cobranza y Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, Jefatura Área Gestión Técnica Regional, se refieren al tema de la información por medio del SIGI:

“La información se puede extraer, pero no va ser exacta por cuanto tiene registros erróneos o no válidos. En este momento se encuentra en depuración, en tanto esto no se realice no se podrán sustraer datos reales y confiables”.

Lo expuesto obedece a que la Administración no mantiene actualizada la información registrada en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección.

Esta situación no permite garantizar la confiabilidad, oportunidad y utilidad de la información que se encuentra en el SIGI, lo cual limita los procesos de análisis del estado real de las gestiones que debe realizar el Servicio de Inspección, en este caso el pendiente de atención. Y no se tiene de manera certera información veraz para la toma de decisiones.



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

CONCLUSIONES

El objetivo primordial de los servicios de Inspección es la fiscalización y verificación que los trabajadores asalariados e independientes estén correctamente asegurados, esto para garantizar el cumplimiento de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y sus reglamentos en materia de aseguramiento.

Producto de esta fiscalización, emanan las inscripciones patronales y las afiliaciones de trabajador independiente, como consecuencia vendrán otro tipo de solicitudes, que también deben ser atendidas por los servicios de inspección a nivel nacional.

El estudio evidencia un pendiente de 28658 (veintiocho mil seiscientos cincuenta y ocho) casos de solicitudes por resolver en las áreas de inspección, sin embargo, al adoptarse el acuerdo de Junta Directiva, (artículo N° 15 sesión N° 8624, del 21 de febrero 2013), existían 71647³ (setenta y un mil seiscientos cuarenta y siete) casos pendientes, lo que muestra un avance significativo en la atención del pendiente y por ende se considera que lo actuado ha sido eficaz para lograr disminuir los casos en esa situación.

Si bien se ha logrado un avance importante, la administración debe continuar efectuando acciones para mejorar la oportunidad en la atención de los casos que son recibidos, por cuanto en el presente estudio se muestra que todavía existe un pendiente de 28658.

Llama la atención a esta Auditoría, que el 51.40% (14731 catorce mil setecientos treinta y un casos) del pendiente acumulado corresponde a la Dirección Regional Central de Sucursales, quien está recibiendo ayuda de las otras cinco Direcciones para poder obtener la meta correspondiente, seguidamente está la Dirección de Inspección con un 24.92% (7142 siete mil ciento cuarenta y dos casos). En una comparación de atención de casos por año, la Dirección Central está atendiendo 2013, y las demás Regionales están con año 2015.

Por otra parte, es importante indicar que el estudio efectuado por este Órgano Fiscalizador, específicamente en lo que concierne al tipo de gestión que está pendiente, evidenció que existen casos generadores de cuotas, como lo son; las inscripciones patronales y las afiliaciones de trabajador independiente que se encuentran pendientes de resolver, con un total de 1099 (mil noventa y nueve) casos, siendo la Dirección Regional Central de Sucursales la que cuenta con un mayor número de solicitudes sin resolver con 436 casos, seguido de la Dirección Regional Huetar Norte de Sucursales con 223.

³ Oficio número GF-13.139 suscrito por el señor Gerente Financiero: remisión Plan integral de Inspección, atención a las recomendaciones números R 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, y 18ª del Informe del equipo de especialistas.



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

Esta situación es de preocupación por cuanto se están dejando de percibir ingresos producto de la no atención de estas solicitudes. La Sucursal de Santo Domingo es la que presenta una mayor incidencia de casos generadores de cuotas sin atender, ya que cuenta con 296 (doscientos noventa y seis) inscripciones de Trabajador Independiente. Situación que incide directamente en número de casos pendientes de atender, evidenciando que se requiere de un estudio de la problemática que se presenta en la Dirección Regional Central de Sucursales con el acumulado total y especialmente en la Sucursal de Santo Domingo con las solicitudes de Afiliación de Trabajador Independiente.

Asimismo, analizada la información enviada por las seis Direcciones, se evidenció que la información fue recopilada de manera manual, situación que extraña a este órgano fiscalizador, ya que el servicio de inspección cuenta con un Sistema Institucional para la Gestión de Inspección, el cual es una herramienta desarrollada para automatizar las labores realizadas por los servicios de Inspección de la Caja Costarricense de Seguro Social, cuyo objetivo es integrar los procesos realizados por los funcionarios de Inspección en una plataforma moderna y mejorada, que pueda brindar información en tiempo real, que sea confiable, útil y al alcance de todos, con esto poder tomar decisiones, con respecto a la planificación de las estrategias a seguir por las Direcciones y las Sucursales y poder disminuir el pendiente.

RECOMENDACIONES

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

1. En coordinación con representantes de la Dirección de Inspección y Direcciones Regionales de Sucursales, analizar los resultados expuestos en los hallazgos 1 y 2 del presente informe, y adoptar las medidas que se considere pertinentes, a fin de atender el pendiente que aún presentan los servicios de inspección a nivel nacional, para la atención se debe circunscribir a un plazo razonable y de acuerdo con la realidad de cada dirección, según capacidad instalada y zonas de atracción.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de tres meses, un informe donde conste el análisis realizado con las Direcciones involucradas, e informar las decisiones que adoptó en relación con el pendiente de Inspección.

2. En coordinación con representantes de la Dirección de Inspección y Direcciones Regionales de Sucursales, proceder con la depuración de la información del Sistema Institucional para la Gestión de Inspección SIGI, de manera que la información sea de calidad, esté disponible de manera oportuna y sea útil en la toma de decisiones de la Administración.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de doce meses, un informe donde conste la depuración efectuada a la información del Sistema Institucional para la Gestión de Inspección SIGI.

3. Girar instrucciones a la Dirección de Inspección, Direcciones Regionales así como a las Sucursales, que brinden la prioridad correspondiente a las inscripciones patronales, afiliaciones de trabajador independiente y seguro voluntario, además de atender las 1099 solicitudes pendientes, según lo establecido reglamentariamente.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de tres meses, un documento o nota donde haga constar que la Gerencia Financiera giró las instrucciones a las Direcciones involucradas además de la atención de las solicitudes pendientes, dejando constancia de lo actuado.

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 el 18 de octubre del 2016 con él Lic. Danilo Rodas Chaverri, Subárea de Gestión Administración y Logística Gerencia Financiera, Licda. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional Central de Sucursales, Licda. Sinmen Sanchez Li, Asistente de la Dirección de Inspección, Licda. Marta Angulo Castro, Jefe del Área de Gestión Técnica de la Dirección de Inspección, Licda. Annie Dalinda Patterson Regato, Área de Gestión Técnica de la Dirección de Inspección, quienes señalaron lo siguiente:

“La Licda. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, indicó que se inició con un proceso de revisión y validación de la calidad de datos en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección y aporta documentos emitidos al respecto. Solicita considerarlos en el contexto del informe.

En cuanto a la redacción de la recomendación uno la Licda. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, indica que se considere en el texto de la recomendación la frase que para la atención se debe circunscribir a un plazo razonable. Y agrega el Lic. Alfredo Vindas que de acuerdo con la realidad de cada dirección, según capacidad instalada y zonas de atracción.

Con respecto a la recomendación dos la Licda. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección solicita modificar el plazo de tres a doce meses en razón del volumen y complejidad del proceso de depuración.



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

Respecto de la recomendación dos el Lic. Danilo Rodas, solicita incluir en la redacción de la recomendación que se ejecute en coordinación con las Direcciones Regionales de Sucursales y Dirección de Inspección”.

Los representantes de la administración activa participantes en el comentario no emitieron opiniones respecto a la recomendación tres.

En cuanto a la recomendación uno y las observaciones realizadas por la Licda. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección y el Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional Central de Sucursales, esta Auditoría, las tomó en consideración adicionándose el texto solicitado, en virtud de que no representa un cambio circunstancial a la recomendación.

En lo que respecta a la recomendación dos, se procedió al análisis de los documentos suministrados por la Licda. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, en los que se muestra, el inicio de un proceso de revisión y validación de la calidad de datos en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección, sin embargo analizada la prueba presentada, los oficios no serán incluidos en el informe, en razón que el alcance del estudio es el 31 de mayo del 2016, siendo que los oficios presentan fecha del 13 de julio del 2016. Por otro lado estos oficios son una acción que propicia el inicio del proceso de depuración, sin embargo el objetivo establecido por esta Auditoría en la recomendación, es realizar la depuración de la información del Sistema Institucional para la Gestión de Inspección SIGI. Situación que no está en proceso de desarrollo por la Administración Activa.

En lo que atañe a la solicitud de la Licda. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, de ampliar el plazo de atención de la recomendación de tres a doce meses, se considera prudente modificar el plazo, considerando que es un proceso complejo y de un alto volumen de casos. Igualmente para esta recomendación el Lic. Danilo Rodas solicita que se incluya la frase *“en coordinación con las Direcciones Regionales de Sucursales y Dirección de Inspección”*, considerándose pertinente en razón de que no representa un cambio sustancial a lo recomendado.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Bach. Luis Ángel Espinoza Coronado
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE DE ÁREA

LAEC/ANP/lbc