



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

ATIC-062-2017  
04-07-2017

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el programa de Actividades contemplado en el Plan Anual Operativo 2017 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la *“Obsolescencia de los equipos tecnológicos y condiciones físicas del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones”*.

Los resultados del estudio efectuado respecto de las acciones adoptadas por la Gerencia de Pensiones para disponer del servicio de Centro de Llamadas, han permitido evidenciar oportunidades de mejora relacionadas con su funcionamiento, las cuales se someten a consideración de la Administración Activa con el objetivo de coadyuvar al cumplimiento de sus objetivos de manera razonable conforme a las posibilidades institucionales.

En lo que respecta de la obsolescencia de los equipos tecnológicos de esa unidad, se comprobó que los mismos presentan una depreciación acumulada mayor al 70%, situación que podría materializar riesgos asociados inherentes a su funcionamiento debido a posibles fallas debido a la antigüedad de esos dispositivos.

Asimismo, se evidenció que no se disponen de métricas para monitorear y controlar los servicios que brinda el Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, aspecto que debe revisarse para garantizar el cumplimiento oportuno de las tareas encomendadas a esa unidad de trabajo.

Por último, se identificaron oportunidades de mejora en las instalaciones del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones en materia de salud ocupacional, específicamente con el espacio de los cubículos de trabajo de los colaboradores de esa unidad, así como en los perfiles ocupacionales de los funcionarios de esa unidad.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización ha solicitado a la Gerencia de Pensiones que gestione las acciones que estime necesarias a fin de atender las recomendaciones emitidas en el presente informe, con el objetivo de mitigar los riesgos identificados.



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

ATIC-062-2017  
04-07-2017

## ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### INFORME DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA OBSOLESCENCIA DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DEL CENTRO DE LLAMADAS DE LA GERENCIA DE PENSIONES GERENCIA DE PENSIONES, U.E. 9108

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2017.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la obsolescencia de los equipos tecnológicos y condiciones del área físicas del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Revisar el nivel de obsolescencia de los equipos tecnológicos del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones.
2. Revisar mediante una visita al Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones las condiciones de los puestos de trabajo de esa unidad, así como los mecanismos de seguridad física.
3. Revisar las gestiones realizadas por Gerencia de Pensiones para mantener en funcionamiento el Centro de Llamadas de esa unidad.

#### ALCANCE

Esta evaluación comprende el análisis de las acciones efectuadas por la Gerencia de Pensiones entre enero del 2016 a mayo del 2017, ampliándose de ser necesario, para mantener en funcionamiento su Centro de Llamadas de manera oportuna.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

#### METODOLOGÍA

Para lograr el cumplimiento de los objetivos se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:



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

- Revisión de documentación suministrada por el Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones referente al Centro de Llamadas de ese despacho.
- Entrevista a los funcionarios:
  - Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefe, Área Gestión Informática Gerencia de Pensiones.
  - Lic. Daniel Berrocal Zúñiga, colaborador de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
  - Ing. Melissa Gonzáles Bejarano, encargada de Salud Ocupacional de la Gerencia de Pensiones.
- Revisión del grado de depreciación de los activos del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones en el Sistema Contable de Bienes Inmuebles (SCBM).

#### MARCO NORMATIVO

- Ley N° 8292 - Ley General de Control Interno, CR.
- Normas técnicas para la gestión de tecnologías de información, CGR.
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática, CCSS.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática, CCSS.
- Normas para el ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

#### ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoria, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto con 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. (...)”*



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

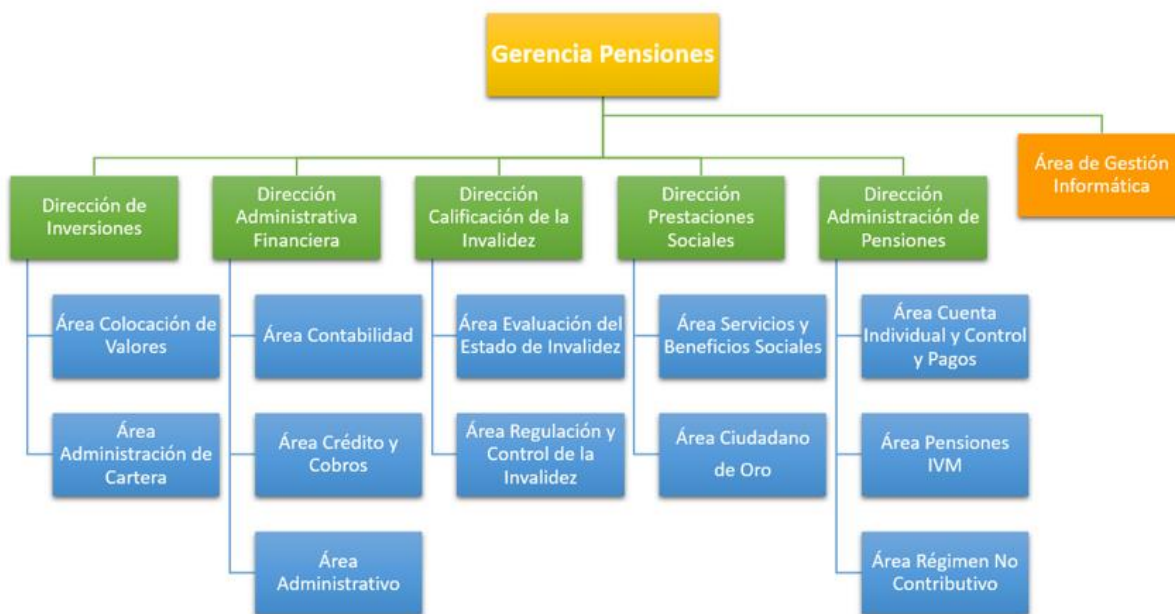
## ANTECEDENTES

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) es la institución del sector salud que guía y facilita el cumplimiento de planes, políticas nacionales y estrategias en el campo de la salud y las pensiones, a través de la administración del Seguro de Enfermedad y Maternidad (SEM), el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), así como del Régimen No Contributivo (RNC).

El SEM tiene como objetivo brindar atención médica, económica y social a los trabajadores asegurados y sus familiares, por su parte el IVM tiene como fin garantizar al asegurado y a sus familiares una protección básica a través de una pensión, finalmente el RNC otorga protección económica a los ciudadanos de bajos recursos.

La administración del IVM y RNC es responsabilidad de la Gerencia de Pensiones, y sus unidades adscritas, a cargo del Lic. Jaime Barrantes Espinoza, organizados de la siguiente manera:

Figura 1  
CCSS: Estructura Organizacional de la Gerencia de Pensiones, 2017



Fuente: CCSS. <http://intranet/Organizacion/GP/SitePages/Inicio.aspx>, rescatado el 2 de mayo del 2017.



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

Dicha Gerencia dispone de un Centro de Llamadas adscrito al Área de Gestión Informática para atender las consultas que realizan los asegurados y la población en general relacionadas con pensiones, créditos y otros servicios propios de esa unidad, tal y como puede verse a continuación:

**Tabla 1**  
**CCSS: Consultas atendidas por el Centro de Llamadas Gerencia de Pensiones por servicio, 2016**

| Mes          | Pensiones | RNC    | Crédito | Cobro | Otros | Transferidas | Total  |
|--------------|-----------|--------|---------|-------|-------|--------------|--------|
| Enero        | 4 734     | 1 231  | 564     | 46    | 595   | 1 042        | 8 212  |
| Febrero      | 2 636     | 1 113  | 435     | 30    | 546   | 931          | 5 691  |
| Marzo        | 2 348     | 1 228  | 326     | 36    | 603   | 753          | 5 294  |
| Abril        | 2 616     | 1 435  | 422     | 90    | 721   | 940          | 6 224  |
| Mayo         | 2 458     | 1 524  | 377     | 104   | 796   | 1 013        | 6 272  |
| Junio        | 2 570     | 1 548  | 438     | 103   | 833   | 1 012        | 6 504  |
| Julio        | 2 403     | 1 475  | 387     | 98    | 782   | 961          | 6 106  |
| Agosto       | 2 327     | 1 452  | 1 167   | 79    | 774   | 962          | 6 761  |
| Septiembre   | 2 347     | 1 458  | 623     | 91    | 738   | 992          | 6 249  |
| Octubre      | 2 263     | 1 445  | 606     | 106   | 770   | 1 058        | 6 248  |
| Noviembre    | 3 004     | 1 265  | 477     | 105   | 776   | 891          | 6 518  |
| Diciembre    | 1 348     | 663    | 124     | 24    | 422   | 525          | 3 106  |
| Total, Anual | 31 054    | 15 837 | 5 946   | 912   | 8 356 | 11 080       | 73 185 |

Fuente: Área de Gestión Informática Gerencia de Pensiones, 2017.

Actualmente el Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones se ubica en el edificio Jorge Debravo y tiene cuatro colaboradores para la atención de las llamadas.

## HALLAZGOS

### 1. DE LOS COMPONENTES DE HARDWARE Y SOFTWARE DEL CENTRO DE LLAMADAS DE LA GERENCIA DE PENSIONES Y SU RENOVACIÓN

Del inventario de activos de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones (ocho dispositivos en total), proporcionado por el Área de Gestión Informática de ese despacho, se comprobó que todos superan el 70% de depreciación acumulada y están próximos a agotar su vida útil, tal y como puede verse a continuación:



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

**Tabla 2**  
**CCSS: Depreciación Activos TIC Centro de Llamadas Gerencia de Pensiones,**  
**2017**

| Activo | Descripción   | Porcentaje de Depreciación |
|--------|---|----------------------------|
| 828901 | TELEFONO IP PARA CALL CENTER  | 74,03                      |
| 828902 | TELEFONO IP PARA CALL CENTER  | 74,03                      |
| 828903 | TELEFONO IP PARA CALL CENTER  | 74,03                      |
| 828904 | TELEFONO IP PARA CALL CENTER  | 74,03                      |
| 828905 | TELEFONO IP PARA CALL CENTER  | 74,03                      |
| 828906 | SERVIDOR PARA CALL CENTER TELEWARE KINETOS  | 74,03                      |
| 828907 | SERVIDOR PARA CALL CENTER TELEWARE KINETOS.   | 74,03                      |
| 828908 | SOFTWARE Y LICENCIAS P/ USO EXCLUSIVO DE GERENCIA DE PENSIONES D/ LA CCSS CONTRATO KINETOS S.A. CALL CENTER DE SISTEMA INTEGRADO DE AUTOMATIZACION TELEFONICA | 74,03                      |

Fuente: CCSS. Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), consulta realizada el 4 de mayo del 2017.

En ese mismo orden de ideas, este Órgano de Fiscalización identificó que el Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones elaboró el Estudio Preliminar y de Factibilidad para la “Adquisición de Servicio de Centro de Contacto por consumo según demanda para la Gerencia de Pensiones”, en el cual se esbozan los siguientes riesgos en caso de no tomarse acciones para remozar el Centro de Llamadas de ese despacho:

*“(...) a) Fallas de Infraestructura de Centro de llamadas: al contar con equipos obsoletos y sin mantenimiento, existe una alta posibilidad a una falla que deje fuera de servicio el Centro de llamadas de la Gerencia de Pensiones por tiempo indefinido.*

*b) Disminución en la calidad del servicio brindado: no se puede garantizar la calidad del servicio que se brinda con los equipos del Centro de llamadas que actualmente está en funcionamiento ya que esta no cuenta con mantenimientos preventivos ni correctivos.*

*c) Atraso en la gestión de campañas de comunicación: de presentarse una falla de los equipos que conforman el Centro de llamadas estaría atrasando e incluso imposibilitando por un lapso indefinido las campañas que se generan en dicha unidad. (...)”*



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

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado “4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica”, indica que:

“(…) La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

- c. *Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.*
- d. *Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas. (...)”*

Consultado sobre este particular, el Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefe del Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones mencionó:

*“(…) Para resolver este tema de la obsolescencia, se están haciendo las gestiones necesarias para poder realizar una ampliación de las capacidades de la Central Telefónica IP que tiene la Gerencia de Pensiones en la Dirección de Calificación de la Invalidez y de esta manera ya se tendría claro el panorama para poder continuar con el desarrollo de la iniciativa del Contact Center. Sin embargo, esta iniciativa con la Central Telefónica no estará en funcionamiento sino hasta finales del segundo semestre del 2017.*

*Aunado a esto, se tiene conocimiento que la Sub-Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, está llevando adelante un proyecto de comunicación IP en conjunto con el Instituto Costarricense de Electricidad, mismo que contemplaría no solo la parte de telefonía sino que dentro de las funcionalidades que estaría siendo incluidas en dicho convenio estaría la parte de Contact Center.*

*No obstante, la Gerencia de Pensiones está llevando adelante estos dos proyectos (Central Telefónica y Contac Center) debido a que a este momento no se tiene claridad en cuanto a la posible entrada en vigencia de los servicios con el ICE.*

*El Servicio de Contact Center que se pretende contratar, vendría a sustituir por completo la tecnología y la atención que actualmente se utiliza en la Gerencia y permitiría tener un mayor y mejor acercamiento con los usuarios tanto internos como externos y los funcionarios actuales se convertirían en un segundo nivel de atención para dar seguimiento a todos aquellos temas que*





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

*por el nivel de complejidad o confidencialidad no puedan o no deban ser atendidos por los operadores contratados. (...)*

Por su parte, el Lic. Daniel Berrocal Zúñiga, funcionario de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones a cargo del Proyecto de Comunicaciones Unificadas que impulsa esa unidad, indicó:

*“(...) En lo que respecta del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, es importante mencionar que la obsolescencia de sus equipos no es una situación nueva, sino que es de conocimiento del Área de Gestión Informática de esa Gerencia desde hace tiempo. En ese sentido, en reunión con los funcionarios del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, se dejó claro que el proyecto que gestiona la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones se encuentra en fase de planificación, y se están desarrollando los estadios preliminares y de factibilidad, indicándoseles que continuaran con sus gestiones para remozar el Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, incluso, en caso de requerir alguna especificación, la Dirección está en la mejor disposición de brindar la colaboración y asesoría necesaria.*

*Lo anterior con la finalidad de que la Gerencia de Pensiones pueda generar sus proyectos en el tiempo y forma que les permita satisfacer sus requerimientos sin depender de la iniciativa que lidera la Dirección de Tecnologías y Comunicaciones.*

*De esa manera, si el proyecto de la Dirección se materializa primero, se incluye a la Gerencia de Pensiones, caso contrario, se buscaría la manera de integrar el Centro de Llamadas de esa unidad con la infraestructura contratada. (...)*

Lo anterior podría impactar negativamente en la continuidad oportuna y razonable de los servicios que brinda la Gerencia de Pensiones, debido a fallas en los equipos de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Centro de Llamadas de ese despacho usados para la atención de los asegurados, en ese sentido, es importante considerar el rol que desempeña dicha unidad en la gestión de la Gerencia de Pensiones, específicamente en la atención a los asegurados.

## **2. REFERENTE A LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL CENTRO DE LLAMADAS DE LA GERENCIA DE PENSIONES**

Este Órgano de Fiscalización evidenció que el Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, no dispone de indicadores de gestión oficializados para monitorear y controlar los servicios que brinda esa dependencia, así como para la toma de decisiones.





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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, señalan respecto a los indicadores de gestión lo siguiente:

*“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.*

*Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.*

Al respecto, el Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefe del Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones mencionó:

*“El Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones entró en funcionamiento en julio del 2008 como apoyo a la gestión sustantiva de la Gerencia de Pensiones, y dentro de las actividades que se desarrollaban gracias al funcionamiento del Centro de Llamadas podemos mencionar:*

- *Campañas de recordatorio de citas médicas*
- *Campañas de actualización de datos*
- *Campañas informativas sobre fechas de pago de pensión*
- *Comunicación de resultados de solicitudes*

*Adicionalmente el software del Centro de Llamadas generaba estadísticas automáticas de información como:*

- *Llamadas en cola*
- *Llamada con más tiempo en espera*
- *Duración de llamadas*
- *Tiempos de espera de llamadas en cola*
- *Agentes ocupados*
- *Agentes disponibles*



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

*Toda la información que facilitaba el software del Centro de Llamadas y que se encargaba de gestionar las campañas era de gran utilidad para la gestión y coordinación de dicha unidad de trabajo.*

*Sin embargo, debido a la obsolescencia de los equipos y software, varios servicios (a nivel de software) comenzaron a dejar de funcionar, lo que significó la pérdida de funcionalidad, y actualmente ninguno de los servicios mencionados anteriormente funciona.*

*El Área de Gestión Informática, como alternativa de solución a la situación existente alrededor de la Centro de Llamadas, está llevando adelante un proceso administrativo por medio del cual se pretende la adquisición de los servicios de Contact Center que solventa todas las necesidades existentes en cuanto a la interacción con el usuario externo.*

*Este proceso de adquisición se ha visto atrasado debido en parte a que, para implementar dicho proyecto, es necesario también resolver el escenario actual de obsolescencia tecnológica de la Central Telefónica IP del Edificio Jorge Debravo, ya que el futuro proveedor deberá integrar sus servicios de Contact Center a dicha Central.*

*Para resolver este tema de la obsolescencia, se están haciendo las gestiones necesarias para poder realizar una ampliación de las capacidades de la Central Telefónica IP que tiene la Gerencia de Pensiones en la Dirección de Calificación de la Invalidez y de esta manera ya se tendría claro el panorama para poder continuar con el desarrollo de la iniciativa del Contact Center. Sin embargo esta iniciativa con la Central Telefónica no estará en funcionamiento sino hasta finales del segundo semestre del 2017. (...)"*

Los indicadores o métricas son estándar utilizados para medir el progreso y logros de una determinada instancia, permitiendo identificar la condición de un proceso o evento en un momento específico, constituyendo un mecanismo de rendición de cuentas para verificar el cumplimiento oportuno, eficiente y racional de las metas planteadas y toma de decisiones.

La carencia de los mismos, podría impactar negativamente el desarrollo de las tareas encomendadas al Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, al no disponer de un insumo que permita monitorear y medir los resultados e impacto de los servicios que brinda esa dependencia a sus usuarios.

Por otra parte, un adecuado marco de trabajo en el cual se administren los servicios prestados por el Centro de Llamadas, no solamente promueve la alineación y prioridades de la institución, si no que facilita la relación entre los usuarios que requieren esos servicios, permitiendo así establecer las características, prioridades, recursos, métricas cualitativas y cuantitativas para monitorear el cumplimiento de sus funciones y las necesidades.



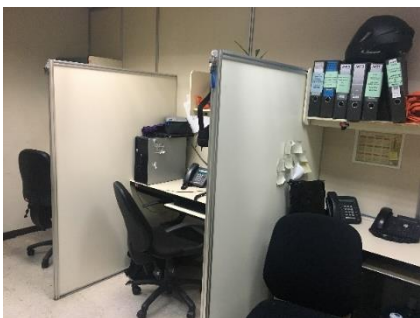
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

### 3. ACERCA DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE LLAMADAS DE LA GERENCIA DE PENSIONES

Este Órgano de Fiscalización identificó oportunidades de mejora en las instalaciones del Centro de Llamadas relacionadas con espacio y ergonomía de los cubículos del trabajo, así como el almacenamiento de materiales y suministros ajenos a la labor propia de esa unidad, tal y como puede verse a continuación:

**Fotografía 1**

**Espacio cubículos de trabajo Centro de Llamadas**



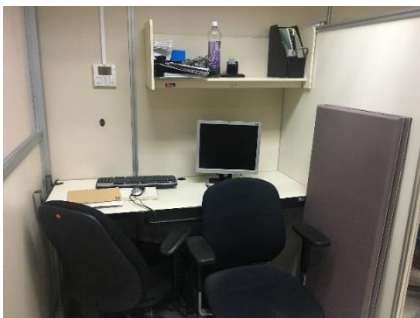
**Fotografía 2**

**Espacio cubículos de trabajo Centro de Llamadas**



**Fotografía 3**

**Restos de paredes almacenados en los cubículos de trabajo del Centro de Llamadas**



**Fotografía 4**

**Suministros almacenados en los cubículos de trabajo del Centro de Llamadas**



**Fuente:** Auditoría Interna. Elaboración propia con base en visita realizada el 9 de mayo del 2017.



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

El Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo establece en su artículo 14 que:

*“ARTICULO 14°- Los locales de trabajo deben tener las dimensiones adecuadas en cuanto a área y volumen de acuerdo con el clima, las necesidades de la industria y el número de trabajadores que laboren en aquéllos. **La superficie del piso de los locales no será inferior a dos metros cuadrados libres para cada trabajador**, ni la altura será inferior a dos metros y medio. En casos especiales podrá admitirse una altura de dos metros como mínimo, siempre que a juicio de la Oficina quede compensada la falta de altura por medios artificiales de ventilación e iluminación.”*  
(La negrita y subrayado no forma parte del original).

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, establecen en su artículo 1.4.3 que:

*“La organización debe proteger los recursos de TI estableciendo un ambiente físico seguro y controlado con medidas de protección suficientemente fundamentadas en políticas vigentes y análisis de riesgos.*

*Como parte de esa protección debe considerar: (...) b. La ubicación física segura de los recursos de TI. (...)”*

Consultada sobre este respecto, la Ing. Melissa González Bejarano, Encargada de Salud Ocupacional de la Gerencia de Pensiones, señaló que:

*“(...) Actualmente tenemos pendiente la elaboración de varios estudios de salud ocupacional debido a limitaciones en las herramientas y recurso humano para esa labor, en ese sentido, es importante aclarar que la Gerencia de Pensiones solo dispone de un profesional en salud ocupacional para atender a todas sus unidades, por lo que en algunos casos, se debe coordinar con el Área de Salud Ocupacional de la Dirección de Bienestar Laboral para atender los requerimientos en esa materia de la Gerencia.*

*En lo que respecta al call center en el año 2015 se iniciaron a solicitud de la coordinadora en ese entonces, Licenciada Amalia Medrano (hoy día Pensionada) pruebas de acondicionamiento acústico del espacio físico y de posible adquisición de heatsets especiales, sin embargo, posteriormente la Licda. Medrano comunicó a la encargada de salud ocupacional que el proyecto no se iba a llevar a cabo, que ni siquiera se podían adquirir los heatsets para los funcionarios del call center porque la Plataforma que manejan estaba obsoleta y que no se estaba planificando cambiarla. La encargada de Salud Ocupacional indica que procederá a hacer un estudio de ruido en dicho espacio físico. (...)”*



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

Lo anterior podría materializar riesgos asociados a la salud de los colaboradores del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, así como la seguridad de los equipos de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de administra y resguarda esa unidad, aspectos que va en detrimento de la normativa aplicable en Salud Ocupacional y TIC.

#### 4. RESPECTO DE LOS PERFILES OCUPACIONALES DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE LLAMADAS

Este Órgano de Fiscalización comprobó que las plazas utilizadas en el Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, no se ajustan a las tareas de ese servicio (operación de equipos telefónicos y atención de llamadas), según lo establece el Manual Descriptivo de Puestos institucional, tal y como puede verse en la tabla 3:

**Tabla 3**  
**CCSS: Recurso Humano Centro de Llamadas Gerencia de Pensiones por servicio, 2017**

| Nº de Plaza | Perfil                             | Nombre                    |
|-------------|------------------------------------|---------------------------|
| 40877       | Técnico Administrativo 5           | Joaquín Contreras Vanegas |
| 40889       | Asistente Técnico Administración 2 | Susan Carvajal Castillo   |
| 41163       | Técnico Administrativo 5           | Daniel Valverde Gutiérrez |
| 38620       | Técnico Administrativo 3           | Tatiana Sánchez Alfaro    |

Fuente: Área de Gestión Informática Gerencia de Pensiones, 2017.

En este sentido, según el Manual de Descriptivo de Puestos vigente, las labores realizadas en dicha unidad corresponden al perfil "OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA", propios de la gestión de esa unidad de trabajo (en el anexo 1 del presente informe, se puede consultar el detalle de las tareas para los puestos señalados):

**Manual de Descriptivo de Puestos**  
**Funciones Perfiles Ocupaciones Operador de Central Telefónica, Asistente Técnico en Administración 2 y Técnico 5**

| Nombre de la clase: OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA | Nombre de la clase: ASISTENTE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 2 | Nombre de la clase: TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 5 |
|--|---|---|
| »Código de la clase: 000554                        | »Código de la clase: 000101                               | » Código de la clase: 000108                    |
| NATURALEZA DEL TRABAJO:                            | NATURALEZA DEL TRABAJO:                                   | NATURALEZA DEL TRABAJO:                         |



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

|  |   |  |
|--|---|--|
| Operación de una central telefónica de gran complejidad y suministro de información variada y hacer las conexiones necesarias para la fluidez del tráfico de llamadas. | Ejecución de labores técnico-asistenciales de alguna complejidad en administración. | Ejecución de labores técnico-administrativas de considerable complejidad y responsabilidad en diferentes campos, con carácter de asesoría y asistencia a los niveles medios y superiores o en asignación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de tareas en una unidad o en un programa institucional. |
|--|---|--|

Como se observa en el apartado de “Naturaleza del Trabajo”, las funciones del Asistente Técnico en Administración 2 y Técnico en Administración 5 son orientadas a labores de cierta complejidad y difieren de las encomendadas a los Operadores de Central Telefónica, es decir, se destina el pago de salarios con un nivel técnico para labores de apoyo administrativo de menor categoría salarial, como se observa en la tabla 4:

**Tabla 4**  
**CCSS: Salarios Perfiles Ocupaciones Colaboradores Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, 2017**

| Nombre del puesto                     | Categoría | Base    | Anualidad |
|---------------------------------------|-----------|---------|-----------|
| Asistente Técnico en Administración 2 | 85        | 419.600 | 12.588    |
| Técnico en Administración 5           | 279       | 516.600 | 15.498    |
| Operador de Central Telefónica        | 42        | 398.100 | 11.943    |

Fuente: CCSS. Portal de RRHH, Índice Salarial I Semestre del 2017

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Contraloría General de la República, establece en su artículo “2.4 Idoneidad del personal” que:

*“El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales.”*



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

En ese sentido, es criterio de este Órgano de Control que dicha situación obedece a una asignación inadecuada de recursos humanos para la atención de los servicios que brinda el Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, en el tanto cumplan con las labores sustantivas encomendadas.

Lo anterior podría ocasionar una utilización inadecuada del recurso humano en la Gerencia de Pensiones, debido a que las plazas asignadas al Centro de Llamadas de ese no corresponden al perfil ocupacional en para atender las tareas encomendadas ese campo, situación que va en detrimento de la normativa vigente aplicable en recursos humanos, así como del patrimonio institucional, por cancelar salarios de categoría técnica para atender labores de apoyo, lo cual se configura en una inobservancia al marco normativo que regula el citado tema.

## CONCLUSIONES

Esta Auditoría en el desarrollo del presente estudio referente a la *“Obsolescencia de los equipos tecnológicos y condiciones físicas del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones”*, evidenció oportunidades de mejora que deben considerarse con el propósito garantizar la continuidad en la prestación de los servicios que brinda la Gerencia de Pensiones de manera oportuna y razonable.

En primera instancia, se evidenció que los dispositivos de Tecnologías de Información y Comunicaciones que conforman la plataforma tecnológica del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, presentan una depreciación acumulada superior al 70%, aspecto que compromete su funcionamiento adecuado debido a la antigüedad de esos dispositivos, en detrimento de la atención a los usuarios que consultan por los servicios de esa de Gerencia vía telefónica.

Asimismo, se comprobó que el Área de Gestión Informática no dispone de indicadores de gestión que permitan monitorear y medir las tareas encomendadas al Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, lo cual podría impactar negativamente en la atención oportuna de las personas que consultan vía telefónica por los servicios de la Gerencia de Pensiones, al no disponerse de los insumos necesarios para la toma de decisiones.

Por otra parte, en lo que respecta de las instalaciones del Centro de Llamadas, se identificaron aspectos relacionados con Salud Ocupacional, entre los que destaca el espacio de los cubículos de trabajo, situación a la que debe otorgársele la atención requerida para evitar la materialización de riesgos asociados a la salud de los colaboradores de esa unidad.

Finalmente, se identificaron debilidades en los perfiles ocupaciones de los colaboradores del Centro de Llamadas, los cuales no se corresponde a las labores propias de esa unidad, en detrimento del marco normativo que aplicable en recursos humanos.





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

## RECOMENDACIONES

### AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Según lo evidenciado en el hallazgo uno del presente estudio respecto de la obsolescencia de los componentes de hardware y software del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, en coordinación con las instancias que estime pertinentes, conforme a las posibilidades institucionales y en apego al marco normativo aplicable:

- 1.1. Definir y oficializar un plan de trabajo con responsables, plazos, actividades y mecanismos de control orientados a la mitigación de los riesgos identificados en el presente estudio.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe enviarse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de tres meses posterior al recibo del presente informe, la documentación que respalde la definición y oficialización del plan de trabajo mencionado.

- 1.2. Una vez oficializado el plan de trabajo para el remozamiento del Centro de Llamadas, ejecutar las acciones correspondientes para su implementación.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de seis meses a partir de la fecha de atención del punto anterior, la evidencia que respalde la finalización de la ejecución del plan de trabajo definido para remozar el Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones.

2. De acuerdo con lo esbozado en el hallazgo tres del presente estudio, en coordinación con las instancias técnicas que considere pertinente, realizar una revisión y análisis de las condiciones actuales de Salud Ocupacional y Seguridad del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, con el fin de determinar si éstas se ajustan a la normativa aplicable en esa materia y son suficientes para garantizar la prestación de los servicios que brinda esa unidad de manera razonable.

De identificarse oportunidades de mejora en ese ámbito, establecer el plan de trabajo respectivo con responsables, plazos, actividades y mecanismos de control orientados a su mitigación.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de seis meses posterior al recibo del presente informe, la evidencia que respalde la elaboración del estudio mencionado, así como el detalle de las acciones ejecutadas para la implementación de las mejoras identificadas.



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

3. Según lo identificado en el hallazgo cuatro del este estudio, en coordinación con las instancias que estime necesarias, realizar un estudio de los perfiles ocupaciones de los funcionarios del Centro de Llamadas de esa Gerencia para determinar si los mismos se ajustan o no a las funciones de esa unidad.

En caso de evidenciarse alguna falencia en dicho análisis, se deberán realizar los ajustes conforme a derecho correspondan para ajustar dichas plazas según corresponda.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de seis meses posterior al recibo del presente informe, la evidencia que respalde la elaboración del estudio indicado, junto con el detalle de las acciones ejecutadas para subsanar las debilidades señaladas.

#### **AL LIC. EITHEL COREA BALTODANO EN SU CALIDAD DE JEFE DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA GERENCIA DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. Según lo expuesto en el hallazgo dos del presente informe, basados en la necesidad de disponer de indicadores para medir y controlar los servicios que brinda el Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones, definir e implementar de manera oficial de las métricas que se estimen pertinentes con el fin de disponer de elementos estratégicos para generar confianza y certidumbre, que permitan entre otras cosas:

- Medir tiempos de atención.
- Evaluar cambios planificados.
- Determinar cumplimiento de objetivos.
- Anticipar condiciones y tendencias futuras.
- Retroalimentación del proceso.
- Analizar eficiencia, eficacia e impacto de la gestión del Centro de Llamadas.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe remitirse a esta Auditoría, en un plazo de seis meses posterior al recibo del presente informe, la evidencia que respalde la elaboración de los indicadores de gestión para medir los servicios del Centro de Llamadas de la Gerencia de Pensiones.



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

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 30 de junio del 2017 con la Ing. Johanna Mora Ulate, Asistente de la Gerencia de Pensiones, Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefe del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones y el Ing. José Solís Rodríguez, colaborador del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, quienes se encuentran de acuerdo con los hallazgos y recomendaciones del presente estudio.

## ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Mario Villalobos Marín, MAP  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora  
**JEFE**

RAHM/MVM/lbc





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

**Anexo 1**

**CCSS: Funciones Perfiles Ocupaciones del Centro del Llamadas de la Gerencia de Pensiones y Operador de Central Telefónica**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>»Nombre de la clase: OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA</b>   | <b>»Nombre de la clase: ASISTENTE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 2</b>   | <b>»Nombre de la clase: TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 5</b>  |
| <b>»Código de la clase: 000554</b>   | <b>»Código de la clase: 000101</b>  | <b>»Código de la clase: 000108</b>   |
| <b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>   | <b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>  | <b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>   |
| Operación de una central telefónica de gran complejidad y suministro de información variada y hacer las conexiones necesarias para la fluidez del tráfico de llamadas. | Ejecución de labores técnico-asistenciales de alguna complejidad en administración.   | Ejecución de labores técnico-administrativas de considerable complejidad y responsabilidad en diferentes campos, con carácter de asesoría y asistencia a los niveles medios y superiores o en asignación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de tareas en una unidad o en un programa institucional. |
| <b>TAREAS:</b>   | <b>TAREAS:</b>  | <b>TAREAS:</b>   |
| Establecer conexiones en una central telefónica de gran tamaño, para efectuar, recibir y comunicar llamadas internas y externas.                                       | Realizar estudios técnicos de alguna dificultad o asiste a funcionarios de mayor categoría en la realización de análisis en un campo específico de la administración.   | Diseñar y ejecutar investigaciones, proyectos, estudios, análisis y otras actividades similares de gran dificultad propias del área de su especialidad.  |
| Brindar información variada al público acerca de la localización de funcionarios, oficinas y servicios.  | Realizar estudios de las cotizaciones hechas al régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, para efectos de pensión de la Caja Costarricense de Seguro Social, Hacienda, Magisterio Nacional y otros regímenes existentes, así como para información de los asegurados. | Realizar las labores de asistencia directa a la jefatura de una Sucursal tipo 4.   |
| Presentar informes sobre la utilización de teléfonos y otros aspectos relacionados con su labor.   | Efectuar estudios de salarios declarados para efectos de certificación de ingresos utilizados para establecer el monto de la pensión alimenticia.   | Realizar estudios especiales del área de Auditoría no contemplados dentro del programa de trabajo a solicitud de la jefatura respectiva y autoridades superiores de la institución así como por requerimiento de la contraloría General de la República.   |



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

|  |  |   |
|--|--|---|
| Velar por el buen uso y mantenimiento del equipo a su cargo e informa sobre cualquier desperfecto que se presente. | Ordenar, clasificar y levantar estadísticas de la correspondencia diaria que recibe la Sección de Cuenta Individual.   | Analizar sistemas, instrumentos, métodos, procedimientos y registros del área correspondiente que le sean útiles en el desempeño de sus funciones y proponer los ajustes o cambios que considere pertinentes.   |
| Realizar otras labores afines al cargo.  | Tramitar mandamientos judiciales, especialmente en lo que se refiere a la certificación de tiempo laborado, utilizado en las demandas de tipo laboral.   | Revisar, corregir y firmar informes, cartas, memorandos y otros documentos variados que se preparan en la unidad y velar por su correcto trámite.   |
|  | Realizar estudios de salarios y cuotas para diversos trámites tales como: incapacidades del seguro voluntario, etc.  | Colaborar y participar en la formulación, ejecución control y evaluación del presupuesto de egresos de la unidad o programa en que labora.  |
|  | Ordenar, clasificar y archivar las planillas que periódicamente envían los patronos de todo el país.   | Coordinar y ejecutar proyectos de interés institucional encomendados por las autoridades superiores de acuerdo con la especialidad de su puesto. Así mismo, integrar y participar en el trabajo de comisiones especiales.   |
|  | Ordenar y modificar la base de datos de la cuenta individual en relación con las devoluciones, liquidaciones actuariales, acumulaciones y ajustes de cuotas y archiva los informes correspondientes.   | Asistir a reuniones con superiores y subalternos, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que le presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, define situaciones y propone cambios, ajustes y soluciones diversas. |
|  | Efectuar los cálculos de las devoluciones obrero-patronales de los regímenes de enfermedad y maternidad, invalidez, vejez y muerte. Preparar y enviar las notas de las devoluciones a las Secciones de Cobro Administrativo y control con el propósito de que se confeccionen los cheques respectivos. | Colaborar en el desarrollo de políticas en los campos de planificación operativa, presupuesto y desarrollo de los recursos humanos regionales.  |



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Instruir y asesorar a funcionarios de sucursales en lo que se refiere al sistema de cuenta individual computarizada, mediante charlas y reuniones tanto en las oficinas centrales, como en oficinas regionales, con el propósito de disminuir errores e inconsistencias en dicho sistema. | Elaborar el cronograma anual de las supervisiones de campo con el propósito de evaluar el cumplimiento de la ejecución de la programación operativa.                               |
|  | Confeccionar el detalle de periodos cotizados con los diferentes patronos con los que ha trabajado el solicitante de la pensión.  | Analizar y evaluar los informes de los supervisores incorporando las conclusiones y recomendaciones necesarias para que el Director Regional tome las decisiones que correspondan. |
|  | Analizar liquidaciones actuariales y solicitudes de pensión de régimen de invalidez, vejez y muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social.  | Sustituir y representar al Director Regional en las diferentes comisiones regionales y en otras que se le asignen.   |
|  | Recibir, analizar, clasificar y ordenar la documentación y las solicitudes para estudios de pensiones de todo el país, así como la localización de solicitudes anteriores y procede a efectuar el registro respectivo.  | Realizar otras tareas propias del puesto.  |
|  | Analizar, ordenar y archivar documentos por número y orden de compra, así como facturas corrientes, mecanizadas y preelaboradas.  |  |
|  | Llevar contablemente los movimientos de entrada de materia prima y las salidas de producto terminado que solicitan diferentes unidades a la Institución y evalúa las cuotas presupuestarias en el renglón de materiales y suministros.  |  |
|  | Administrar una caja chica para lo cual debe efectuar pagos en efectivo por la adquisición de bienes y servicios, llevar el control,  |  |



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | preparar informes y solicita reintegros con el propósito de mantener cierto nivel de liquidez.   |  |
|  | Elaborar, ejecutar, controlar y evaluar el presupuesto de gastos de la unidad y preparar informes periódicos de liquidación.   |  |
|  | Brindar apoyo técnico y administrativo en todas las actividades de capacitación, publicaciones y de audiovisual, que incluye levantamientos de textos, manejo de equipos, confección de publicaciones, edición gráfica en compensación y otros.  |  |
|  | Analizar, criticar, verificar y codificar las planillas para determinar su corrección en cuanto al mes, salida e ingreso de trabajadores, incapacidades, cambio en dirección y ubicación de las empresas, apartado postal, etc., porcentaje de cotización, salarios y otros.   |  |
|  | Confeccionar y archivar documentos variados tales como: licitaciones públicas y privadas, compras directas, concurso de antecedentes, pedidos al exterior, tarjeteros de oferentes, pólizas y vales de entrada, cotizaciones y donaciones.   |  |
|  | Revisar las fórmulas respectivas y las facturas contra el Control de Pedidos. Confeccionar vales de entrada. Tramitar facturas de mercadería aprobada, para que se proceda a la realización del pago. Revisar documentos tales como: peticiones, órdenes de compra, modificaciones, inclusiones y facturas enviadas por las Oficinas |  |





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

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Centrales y almacén general para ser anotados en el Control de Pedidos.  |  |
|  | Revisar, analizar y verificar liquidaciones, comprobantes de cobro y otros documentos del INS, referentes a los siguientes aspectos: sumas cobradas por aumentos de los montos asignados en las distintas pólizas; liquidaciones de pólizas marítimas, riesgos de trabajo y mercaderías, cobros por liquidaciones de ajuste de primas mensuales, y las sumas indemnizadas de acuerdo con las pólizas correspondientes. |  |
|  | Llevar controles variados en forma manual y/o electrónica de los reportes de pólizas de mercaderías, saldos que afectan los montos asegurados, los activos de la unidad administrativa de seguros, reclamos presentados al Instituto Nacional de Seguros en la póliza de carga marítima y de los saldos presupuestarios en cada una de las pólizas.  |  |
|  | Confeccionar y distribuir listado de aumentos en las diferentes pólizas para efecto de los registros contables.  |  |
|  | Preparar información sobre la actividad sindical para las autoridades, que facilita la toma de decisiones y el desarrollo armonioso entre la Institución y los Sindicatos. Recopilar y analizar datos para la confección de registros de información sindical.   |  |



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

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Visitar los diferentes centros de trabajo con el fin de divulgar y solicitar a las autoridades su apoyo a los programas de Premios Institucionales.   |  |
|  | Preparar y organizar actos de entregar de certificados y otros reconocimientos a los funcionarios de la Institución.  |  |
|  | Realizar labores variadas de oficina que surgen como consecuencia de las actividades que efectuar, tales como: preparar expedientes, transcribir datos variados en tarjetas, archivar documentos, confeccionar tarjeteros, mecanografiar cartas, mensajes, memorandos, informes, formularios y otros de similar naturaleza. |  |
|  | Atender y resolver consultas presentadas por sus superiores, compañeros y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo.   |  |
|  | Realizar otras tareas afines al puesto.   |  |

Fuente: Dirección Administración y Gestión de Personal. Manual de Descriptivo de Puestos, 2015.