



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 1010

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.