



AINNOVAC-0098-2023

13 de diciembre de 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2023 del Área Auditoría de Innovación, Calidad y Control, con el fin de evaluar la existencia y aplicación de mecanismos relacionados con la integridad pública en la Caja Costarricense de Seguro Social para el período 2023.

Los resultados permitieron constatar la existencia de mecanismos de control por parte de la Administración Activa, y demostraron posibilidades de mejora en cuanto a la promoción de la ética, ya que la institución dispone de un Código de Ética aprobado en 1999 de manera tal que existe un instrumento, pero su antigüedad excede los cinco años establecidos en la normativa vigente. También se dispone del “Programa de Gestión Ética del año 2020”, sin embargo, debe actualizarse posterior a la actualización de Código de Ética en mención. De igual manera, se tiene una programación de metas anual por parte de la Dirección de Bienestar Laboral, pero el jerarca institucional no recibe informes periódicos sobre la ejecución del plan de acción de la Política sobre la Gestión Ética.

Por otra parte, se constató que el Código de Ética institucional vigente fue estructurado mediante artículos agrupados por capítulos, lo cual no se ajusta a la técnica establecida para la elaboración de este tipo de instrumentos. Contiene ejemplos de acciones congruentes con la práctica de los valores compartidos de la institución en el capítulo dedicado a prohibiciones, pero en el apartado de deberes la técnica de redacción se avoca a la conceptualización de términos, no a su ejemplificación, como lo solicita el “Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense”.

Con respecto a la inducción y capacitación continua, se confirmó que la Dirección de Gestión y Administración de Personal dispone de un programa de inducción institucional y que actualmente se encuentra incorporando la información de ética e integridad en el programa de inducción en coordinación con la Dirección de Bienestar Laboral, con posterioridad al desarrollo de la presente auditoría. No se constató documentalmente que exista una propuesta de capacitación formal institucional que integre el tema de datos abiertos y el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública, enfocado al personal de la CCSS en el I semestre 2023.

En lo referente al control de riesgos para la integridad pública, subcomponente de talento humano, se verificó que la CCSS dispone de un Manual Descriptivo de Puestos, el cual no incorpora aspectos de ética y valores institucionales en el detalle de puestos, por ser un documento de orden técnico. De igual forma se constató, que en la institución se aplican de manera parcial métodos de verificación de comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales para todos los puestos. Por otra parte, con respecto a la evaluación de conductas o comportamientos relacionados con la ética y los valores institucionales, se observó que en el instrumento actual para estudio de clima organizacional se incorporan elementos relacionados únicamente con dos valores institucionales: Responsabilidad y Compromiso.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En cuanto a la gestión de riesgos, no se constató documentalmente en la normativa referida por la Dirección Jurídica, la inclusión de tópicos relativos a revelación de intereses privados que comprometen la imparcialidad y la objetividad, mecanismos para la identificación y gestión de conflictos de intereses, deber de abstención, uso correcto del cargo y los recursos públicos, régimen de recepción de donaciones y obsequios y revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes para el fortalecimiento del deber de probidad en la gestión institución, en respuesta a los riesgos específicos de corrupción identificados a lo interno. Por otra parte, tampoco se verificó documentalmente la existencia, divulgación y accesibilidad a un procedimiento específico para la gestión de conflictos de interés.

En lo que respecta al control de riesgos para la integridad pública, transparencia de la información, se observó que la institución mantiene disponible en su portal web con información de carácter público, gestionado por las unidades especializadas correspondientes, con el respaldo técnico del Área de Comunicación Digital (ACD), unidad adscrita a la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO), la cual, actúa como administradora del sitio en general. No obstante, mediante verificación efectuada el 23 de octubre 2023, no se ubicaron las actas de Junta Directiva correspondientes al mes de octubre y del mes de setiembre 2023, sólo se ubicó la n° 9361 del 5 de setiembre 2023.

Con respecto a la detección y sanción de conductas contra la integridad pública, se verificó que, en el Reglamento Interior de Trabajo de la CCSS, específicamente en el título X y XI sobre obligaciones y prohibiciones respectivamente, se enmarcan una serie de conductas que procuran orientar los funcionarios hacia el cumplimiento de sus deberes en el marco de la probidad inspirado en los valores institucionales, sin embargo, no dispone de un apartado o sección específico sobre conductas improbas, fraude, corrupción o conflicto de intereses. En cuanto al procedimiento para la presentación de denuncias ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad se constató documentalmente que la CCSS dispone en su portal web de un módulo denominado "Contacto" donde publica un formulario que facilita el envío de aquellas relacionadas con los servicios de salud y con los procesos de compra pública en los que participa la entidad, es decir, no recibe todo tipo de denuncias y no permite la interposición de denuncias anónimas aunque estas se acompañen de evidencia que las sustente.

Con respecto a la celeridad, diligencia y transparencia en el trámite de las denuncias, las relacionadas con los procesos de compra se asignan a la Dirección de Servicios Institucionales; el Sistema de Gestión de Consultas (SIGESCO) solía proporcionar una funcionalidad para llevar un registro del tiempo de respuesta de cada consulta recibida, sin embargo, esta métrica se perdió debido al hackeo que afectó a la institución, de manera que no existe un mecanismo central que permita medir la celeridad de la atención.

En virtud de lo expuesto, este órgano de control y fiscalización institucional formuló dos recomendaciones dirigidas a la Dirección de Bienestar Laboral y la Subárea Ética y Valores que pretenden la actualización del Código de Ética vigente de manera expedita asegurando el uso de la técnica establecida en el "Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense", la actuación del "Programa de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Gestión Ética" de manera inmediata una vez aprobada la nueva versión del Código de Ética, el establecimiento de un sistema de monitoreo periódico que informe al jerarca institucional sobre la ejecución del plan de acción y el cumplimiento de la programación de metas anual en relación con la gestión ética y la concreción, en coordinación con la Dirección de Gestión y Administración de Personal, de la incorporación de temas éticos en el programa de inducción institucional.

Por otra parte, se giró una recomendación a la Comisión de Datos Abiertos, para que en coordinación con la Subárea de Ética y Valores y el CENDEISS diseñe e implemente un programa de capacitación específico sobre datos abiertos y acceso a la información pública dirigido al personal de la institución.

De igual manera se giraron dos recomendaciones a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, a efectos de incorporar dentro de la hora de ruta del "Proyecto para la gestión por competencias para las personas trabajadoras" el tema de misión, visión, ética y valores institucionales, en virtud de que, por la naturaleza propia del Manual Descriptivo de Puestos, no se pueden incorporar de manera explícita aspectos éticos y valores institucionales dentro del detalle de puestos.

Finalmente, se giraron dos recomendaciones a la Gerente Administrativa en función de la rectoría técnica que ejerce, para que en coordinación con las demás Gerencias, concrete el Proyecto normativo del Reglamento para la Prevención, Detección, Sanción y Erradicación de Conductas Improbas en la Caja Costarricense de Seguro Social, tendente a orientar la conducta de los funcionarios bajo los principios ética y probidad, contemplando al menos la temática relativa a: revelación de intereses privados, gestión de conflictos de intereses, deber de abstención, régimen de recepción de donaciones y obsequios, y revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes, además de la incorporación de secciones específicas que aborden detalladamente las conductas improbas, fraude, corrupción y conflictos de intereses. Dicho ejercicio debe valorar el establecimiento de un procedimiento para la gestión de conflictos de interés, debidamente divulgado y accesible para el personal de la institución.

Además, oficializar el procedimiento para la recepción, gestión y tratamiento de denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad, el cual debe permitir dar trazabilidad a la gestión y, una vez oficializado el procedimiento, instruya a las instancias competentes divulgar y capacitar a los funcionarios que en particular lleven a cabo el proceso de recepción, admisibilidad y atención de denuncias con especial énfasis en la importancia de la confidencialidad en el manejo de denuncias, la prevención de represalias laborales, entre otros aspectos y en apego estricto a lo estipulado en la normativa vigente.



AINNOVAC-0098-2023

13 de diciembre de 2023

ÁREA AUDITORÍA DE INNOVACIÓN, CALIDAD Y CONTROL

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD PÚBLICA EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2023 del Área Auditoría de Innovación, Calidad y Control.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la existencia y aplicación de mecanismos relacionados con la integridad pública en la Caja Costarricense de Seguro Social para el período 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Valorar la promoción de la ética en la institución.
- Constatar la incorporación de la integridad pública en la gestión de talento humano.
- Analizar la gestión del riesgo de corrupción en la institución.
- Revisar los procesos para la transparencia de la información.
- Examinar los procesos para atención de denuncias sobre integridad pública.
- Valorar los procesos para aplicación del régimen disciplinario.

ALCANCE

El presente estudio comprende las acciones realizadas en la Caja Costarricense de Seguro Social en la aplicación de mecanismos relacionados con la integridad durante el I semestre 2023, específicamente relacionado a los procesos de promoción de la ética, incorporación de la integridad pública en la gestión de talento humano, gestión del riesgo de corrupción, procesos para la transparencia de la información, procesos para atención de denuncias sobre integridad pública, procesos para aplicación del régimen disciplinario en materia de integridad pública. Este alcance se amplió en aquellos aspectos que se consideró pertinente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119- 2009, del 16 de diciembre de 2009.

METODOLOGÍA

En cuanto a la metodología para la obtención de información se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Análisis de información solicitada al Área Desarrollo Laboral, Subárea Ética y Valores referente a las acciones ejecutadas en materia de promoción de la integridad pública.
- Análisis de información solicitada a la Dirección de Administración y Gestión de Personal referente a las acciones ejecutadas en materia de promoción de la integridad pública en el proceso de inducción y de gestión del talento humano.
- Análisis de información solicitada a la Coordinación de la Comisión de Datos Abiertos, Dirección de Comunicación Organizacional referente a las acciones ejecutadas en materia de control de riesgos para la integridad pública en cuanto a la transparencia de la información.
- Análisis de información solicitada al Área de Control Interno, Dirección de Sistemas Administrativos referente a las acciones ejecutadas en materia de gestión de riesgos para la integridad pública
- Análisis de información solicitada a la Gerencia Financiera referente a las acciones ejecutadas en materia de control de riesgos para la integridad pública en cuanto a la transparencia de la información.
- Análisis de información solicitada a la Dirección Jurídica referente a las acciones ejecutadas en materia de control de riesgos para la integridad pública y detección y sanción de conductas contra la integridad pública.

Entrevista a los siguientes funcionarios Institucionales:

- Licda. Natalia Villalobos Leiva, Subdirectora de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.
- Lic. Oscar Ramírez Alpizar, jefe del Área Dotación de Personal, Dirección de Administración y Gestión de Personal.
- Lic. Víctor Zamora Murillo, jefe de ADP-Subárea Admisión y Empleo Dirección de Administración, Dirección de Administración y Gestión de Personal.

Solicitud de información a los siguientes funcionarios:

- Lic. Víctor Rugama Madriz, jefe Área Desarrollo Laboral.
- Lic. Jonathan Quirós Solórzano. Jefe, Subárea Ética y Valores.
- Lic. Walter Campos Paniagua, jefe Dirección de Administración y Gestión de Personal.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Máster. Ramsés Román Sánchez, Coordinador Comisión de Datos Abiertos, Dirección de Comunicación Organizacional.
- Lic. Berny Montoya Fonseca, jefe Área de Control Interno, Dirección de Sistemas Administrativos.
- Licda. Gabriela Artavia Monge, gerente a.i. Gerencia Financiera.
- Lic. Gilberth Alfaro Morales, director, Dirección Jurídica.

MARCO NORMATIVO

- Ley Marco de Empleo Público.
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Ley General de la Administración Pública.
- Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Norma modelo sobre regulaciones disciplinarias relacionadas con conductas improbas, fraudulentas y corruptas.
- Decreto: Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 40200-MP-MEIC-MC
- Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense.
- Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales.
- Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción.
- Guía para la inserción de la ética en los procesos del Sistema de Recursos Humanos.
- Directriz general para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la Función Pública.
- Directriz General para la Implementación de medidas inmediatas para fortalecer la Integridad en la Función Pública.

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a 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...”.



ANTECEDENTES

La normativa vigente en materia de integridad pública señala que la gestión y el fortalecimiento de la ética son un asunto colectivo y transversal por su importancia en toda organización, en todos los procesos institucionales, bajo la responsabilidad del jerarca y de todas las personas funcionarias de la Administración Pública.

Al respecto, la Ley General de Control Interno en el Capítulo III, la Administración Activa, Sección I señala:

Deberes del jerarca y los titulares subordinados, artículo 13, Ambiente de control, inciso a), señala:

Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios.

De igual manera, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su norma 2.3 sobre el fortalecimiento de la ética institucional, disponen:

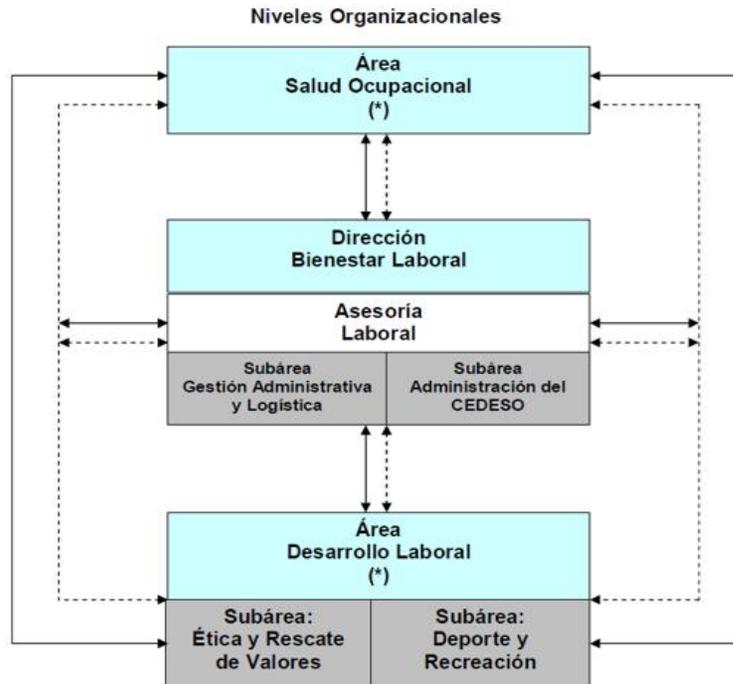
“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el fortalecimiento de la ética en la gestión, mediante la implantación de medidas e instrumentos formales y la consideración de elementos informales que conceptualicen y materialicen la filosofía, los enfoques, el comportamiento y la gestión éticos de la institución, y que conlleven la integración de la ética a los sistemas de gestión”.

El Decreto Ejecutivo No. 23944-J-C de 12 de diciembre de 1994, conformó las Comisiones Institucionales de Valores, con el objetivo de promover la ética en el servicio y contribuir a la eficiencia en el sector público, y le asignó a la Comisión Nacional de Rescate y Formación de Valores (CNRV) la competencia para dictar las políticas y objetivos, la responsabilidad de dirigir y coordinar estas comisiones y la tarea de establecer una metodología uniforme de planeamiento que permita darles seguimiento y evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión.

A nivel institucional La Junta Directiva, en el artículo N° 1 de la sesión N° 8284, del 18 de setiembre del 2008; aprobó la creación de la Dirección de Bienestar Laboral, dentro de la cual se incluye la Subárea de Ética y Rescate de Valores; además de que en nota G.A.-28218-09 del 02 de julio del 2009, la Gerencia Administrativa propuso trabajar el tema bajo la modalidad de Equipos Gestores Éticos y de Valores Institucionales (GEVI's) a partir de setiembre del año 2009, en el que se señala:

“...Con el propósito de lograr un nuevo comportamiento y una cultura basada en una gestión por valores, la Subárea de Ética y Valores, se abocará a establecer a nivel local y regional, equipos promotores y agentes gestores de valores, tomando en cuenta que para lograr este objetivo se debe formalizar con las jefaturas de mandos medios y superiores, e impulsar la creación de equipos promotores denominados Gestores de Ética y Valores Institucionales (G.E.V.I.)...”.

IMAGE 1
Organigrama



Los Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética, señalan en cuanto a las responsabilidades por el accionar ético institucional:

- El jerarca será el o la principal responsable y líder institucional de la gestión ética.
- Los y las titulares subordinados, según sus competencias, serán responsables en sus respectivas áreas.
- La Comisión y a la Unidad Técnica de Ética y Valores Institucional, conducirán técnicamente la gestión ética en la institución con el liderazgo y la responsabilidad del o de la jerarca, los y las titulares subordinados y la participación de toda la administración activa.
- El resto de la administración activa será responsable en el ámbito de sus competencias.

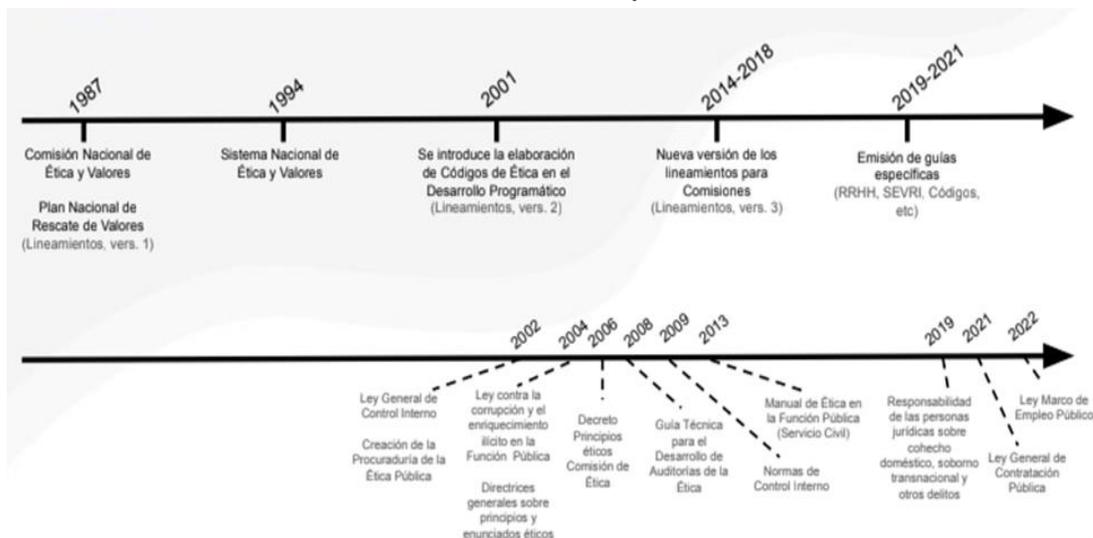
Adicionalmente, ese mismo cuerpo normativo indica que el jerarca y los titulares subordinados tendrán la responsabilidad de:

- Ajustar su gestión al marco institucional en materia ética.
- Desarrollar y mantener un estilo gerencial congruente con los valores y los principios éticos institucionales.

- Asumir el compromiso ético en toda toma de decisiones.
- Vigilar el cumplimiento de las decisiones y la resolución de situaciones de manera que se garantice el accionar ético de la organización.
- Establecer de forma expresa la asignación de autoridad y responsabilidades, así como la aplicación de los principios y los valores éticos dentro de la estructura organizacional.
- Destinar los recursos humanos, técnicos y presupuestarios necesarios para la eficaz implementación de las funciones que le sean asignadas a la Comisión y a la Unidad Técnica de Ética y Valores Institucional.

El desarrollo normativo en materia de ética en el país se observa en la siguiente línea de tiempo:

IMAGE 2
Línea de Tiempo

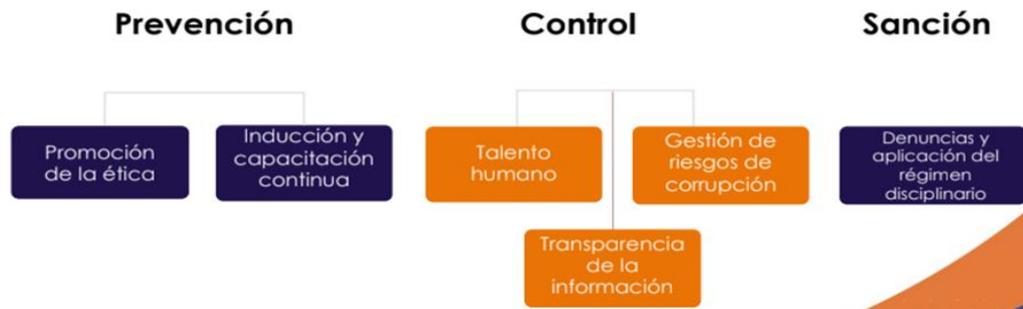


La presente evaluación se desarrolla en coordinación con la Contraloría General de la República, la cual retoma, dentro de los planteamientos y fundamentos que dan origen al estudio, lo señalado por la recomendación de la OCDE sobre integridad pública (2017), la cual indica que los enfoques tradicionales basados en creación de un mayor número de normas, observancia más estricta y cumplimiento más firme, han mostrado una eficacia limitada en la incorporación de la ética dentro de la gestión pública como mecanismo de lucha contra la corrupción.

Así las cosas, la evaluación planteada toma como referencia orientadora para el planteamiento de los objetivos, el “ciclo anticorrupción” que consiste en **prevenir** mediante una gestión de la ética, formación ética, técnica y jurídica, **controlar** los procesos de RRHH, gestión de riesgos de corrupción, transparencia y datos abiertos, finalmente, **responder** denuncias, régimen disciplinario y reparación del daño. Es así como se pasa de una Guía técnica para el desarrollo de Auditorías de la Ética a una Guía para Auditorías de Gestión de la Integridad en la

función Pública, en respuesta a ese ciclo anticorrupción (o de integridad), compuesto por los tres eslabones principales, a saber: prevención, detección y sanción¹.

IMAGE 3
Componentes



Lo anterior por cuanto la integridad conlleva:

- Gestión ética: planeación a largo plazo, articulación de áreas organizacionales.
- Formación ética: aprender a tomar decisiones y tener un proyecto de vida del cual la organización es parte.
- Formación técnica: mejorar las capacidades para la labor y la eficiencia en el trabajo.
- Formación jurídica: comprender las razones detrás de las normas.
- Procesos de RRHH: Personas más comprometidas con los objetivos institucionales.
- Gestión de riesgos de corrupción: reconocer las subjetividades.
- Transparencia, datos abiertos, denuncias, régimen disciplinario: confianza ciudadana, credibilidad en el sistema.
- Reparación del daño: vale más reparar que castigar.

Es decir, integridad pública es el posicionamiento consistente y la adhesión a valores éticos comunes, así como al conjunto de principios y normas destinadas a proteger, mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados,² incluye valores éticos y normas que prioricen interés público sobre el privado.

HALLAZGOS

1. SOBRE EL COMPONENTE PROMOCIÓN DE LA INTEGRIDAD PÚBLICA

¹ Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción, 2021, pág. 17.

² Recomendación de la OCDE sobre integridad pública (2017). p. 7.



1.1 SUBCOMPONENTE PROMOCIÓN DE LA ÉTICA

Se evidenció que la institución posee un **Código de Ética** aprobado en 1999, el cual, por su antigüedad excede los cinco años establecidos en la normativa vigente, asimismo, se carece de evidencia documental sobre el proceso de construcción de dicha herramienta.

Mediante oficio ADL-SEV-0038-2023 del 12 de octubre de 2023 y sus anexos, suscrito por el Lic. Jonathan Quirós Solórzano, Jefe, Subárea Ética y Valores, se determinó que actualmente se desarrolla una propuesta de actualización que contempla la participación y consulta a las unidades institucionales, sin embargo, el documento debe presentarse ante la Gerencia Administrativa para su aval y posteriormente ante la Junta Directiva, es decir, se lleva a cabo un proceso de revisión que aún no concluye.

También se evidenció que la institución dispone del “**Programa de Gestión Ética del año 2020**”, que se constituye en la Política sobre la Gestión Ética, sin embargo, el programa y el Plan de acción deben actualizarse una vez aprobado el Código de Ética en mención. De igual manera, se dispone de una programación de metas anual por parte de la Dirección de Bienestar Laboral, es decir, se observan líneas de acción a las que se les otorga seguimiento y son objeto de medición, pero el jerarca institucional no recibe informes periódicos sobre la ejecución del plan de acción de la Política sobre la Gestión Ética.

Por otra parte, mediante la revisión del Código de Ética institucional vigente, se constató que fue estructurado mediante artículos agrupados por capítulos, lo cual no se ajusta a la técnica establecida para la elaboración de este tipo de instrumentos. Contiene ejemplos de acciones congruentes con la práctica de los valores compartidos de la institución, en el capítulo dedicado a prohibiciones que puntualiza o detalla aquellas prácticas consideradas contrarias a los valores compartidos por la institución, pero en el apartado de deberes la técnica de redacción se avoca a la conceptualización de términos, no a su ejemplificación, como lo solicita el “Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense”.

El “Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense” establece que como mínimo se deberá tomar el criterio de una muestra representativa de las personas trabajadoras de la organización (o un censo, cuando las circunstancias lo permitan) y, en algunas organizaciones con mayor capacidad operativa, también se pueden consultar otros públicos de interés como son personas usuarias, proveedoras, otras organizaciones públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones gremiales, entre otras, en el proceso de elaboración del Código de Ética institucional, los cuales define en los siguientes términos:

“Los Códigos de Ética y Conducta, como parte del marco ético de una organización, son documentos orientadores de la conducta de las personas trabajadoras, basados en un conjunto de valores y conductas que ejemplifican su puesta en práctica. Es importante señalar que no tienen estructura jurídica (articulado) ni incorporan sanciones”.



Continúa señalando el cuerpo normativo citado, con respecto a la declaración de valores compartidos:

“Este es el núcleo central del Código, incluye los valores institucionales que, bajo los postulados de la ética dialógica, son el resultado de una identificación participativa”.

En lo relativo a las acciones congruentes o ejemplos de la práctica de valores que deben incluirse en el Código de Ética institucional, el Manual para la elaboración señala que estas buscan clarificar los valores en conductas concretas con las que las personas trabajadoras se puedan identificar en su quehacer diario y que:

“La aprobación final del código no implica que este sea inmutable, si bien no es conveniente realizar modificaciones frecuentes, sí es prudente revisar el contenido con el fin de corregir errores que se detecten con el paso del tiempo y, eventualmente, podrán hacerse réplicas al diagnóstico de oportunidad con el fin de valorar si se amerita un cambio o redefinición de valores. Se recomienda que el plazo de revisión sea a los cinco años de la aprobación”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan al respecto:

"2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a:

c. Indicadores que permitan dar seguimiento a la cultura ética institucional y a la efectividad de los elementos formales para su fortalecimiento.

d. Una estrategia de implementación tendente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares para evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética (...)"

Por otra parte, los “Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales” en lo referente a Gestión Ética Diagnóstico y definición del marco ético señala que:

“Contempla la realización del diagnóstico ético o de oportunidad. La identificación participativa de los valores del marco filosófico institucional, junto con la redacción del código o manual de ética y conducta y la política ética y su plan de acción”.

Ese mismo cuerpo normativo establece con respecto al alineamiento e inserción de la ética en los sistemas de gestión institucional que debe darse la:

“Ejecución de la política ética y su plan de acción para el cumplimiento de los compromisos éticos institucionales así como la atención oportuna de los hallazgos y deficiencias determinadas con el diagnóstico. Este plan de acción para el cumplimiento de los compromisos éticos se inserta en las metas de los planes estratégicos y anuales institucionales”.



Finalmente, con respecto a las funciones de las comisiones y las unidades técnicas de ética y valores institucionales, los lineamientos citados puntualizan:

“Verificar todo lo relativo a la participación, divulgación, implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y mejora del proceso de gestión ética, mediante su programa ordinario de trabajo y rendir el informe oportunamente al o a la jerarca.”

Al respecto el Lic. Jonathan Quirós Solorzano, Jefe a.i. de la Subárea Ética y Valores indicó:

“El tratamiento de la ética y los valores en la CCSS data del año 1992 con el acta adjunta de la Junta Directiva donde se conforma la Comisión Institucional, posteriormente el tema pasó a ser un programa hasta convertirse en una Subárea en la actualidad...”

El Código de Ética actual se aprobó en el año 1999 y no se cuenta con la evidencia de su desarrollo, actualmente se desarrolla una propuesta que sí incorpora participación y consulta de unidades institucionales sin embargo debe presentarse ante Gerencia Administrativa para su aval y posteriormente ante Junta Directiva.

Se cuenta con un Programa de Gestión Ética del año 2020, sin embargo como se ha venido trabajando con la actualización del Código de Ética y debe actualizar dicho programa junto con el Plan de acción una vez aprobado el Código en mención.

Aunque no se cuenta con una Política actualizada, se tiene una programación de metas anual que se cumple y brinda seguimiento. Además se rinden informes mensuales de gestión a la Dirección de Bienestar Laboral.

No se han realizado informes al jerarca institucional sobre Política de Gestión Ética...

El diagnóstico 2023 se incorporó en la Encuesta de Cultura 2023, se utilizaron los datos para la actualización de los valores y se está en un proceso de fortalecimiento del diagnóstico con la participación de otras unidades y de insumos adicionales que permitan sacar provecho de ese diagnóstico para la Política de Gestión Ética”

La condición detectada presenta varios efectos y posibles implicaciones para la institución, la ausencia de evidencia documental del proceso de construcción del Código de Ética, así como su antigüedad, implican la falta de actualización y cumplimiento normativo, por otra parte la estructuración del Código de Ética mediante artículos agrupados por capítulos, que no sigue la técnica establecida, puede resultar en inconsistencias y falta de claridad en la interpretación de las normas éticas. La relación entre el "Programa de Gestión Ética" y el Código de Ética revela un desfase, ya que el programa y el plan de acción deben actualizarse una vez aprobado el Código



de Ética, esta falta de sincronización podría generar confusiones en la implementación de políticas éticas coherentes.

La carencia de informes periódicos al jerarca institucional sobre la ejecución del plan de acción o al menos, sobre el cumplimiento de la programación de metas anual, constituye una falta de monitoreo efectivo que puede resultar en la pérdida de oportunidades para la toma de decisiones correctivas ante desviaciones en los indicadores planificados. Esto a su vez podría requerir decisiones estratégicas que sólo puedan ser adoptas por el jerarca, en busca de mejorar la transparencia y la gestión ética de la institución.

La discrepancia en la técnica de redacción del Código de Ética, especialmente en la falta de ejemplificación, contraviene las pautas establecidas por el "Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense", esto puede afectar la comprensión y aplicación efectiva de los principios éticos. La propuesta en curso para la actualización del Código de Ética, que aún no ha concluido, sugiere una demora en la adaptación a los cambios contextuales y normativos, lo cual podría exponer a la institución a riesgos éticos innecesarios durante este período de transición.

1.2 SUBCOMPONENTE DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN CONTINUA

Se determinó que la Dirección de Gestión y Administración de Personal dispone de una propuesta de **programa de inducción institucional**, el cual, en coordinación con la Dirección de Bienestar Laboral, incorpora información relativa a la ética e integridad, a fin de que el curso aborde la temática de integridad, ética y anticorrupción, en línea con la política de probidad, sin embargo, el mismo no estaba en ejecución durante el semestre 2023.

Mediante entrevista efectuada a Licda. Natalia Villalobos Leiva, Subdirectora de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Area Dotación de Personal y Lic. Víctor Zamora Murillo, jefe de ADP-Subárea Admisión y Empleo Dirección de Administración, ambos de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, verificada posteriormente con oficio GA-DAGP-1959-2023 del 27 de octubre de 2023, se pudo constatar la existencia del programa de inducción institucional, asimismo, se observó un cronograma para la futura inclusión de temáticas alineadas a la Política de Probidad en el Curso de Inducción. No se constató documentalmente que exista una propuesta de capacitación formal institucional que integre el tema de datos abiertos y el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública, enfocado al personal de la CCSS.

Al respecto, la Ley Marco de Empleo Público establece:

“Artículo 9. b) Es responsabilidad de las oficinas, los departamentos, las áreas, las direcciones, las unidades o las denominaciones homólogas de gestión de recursos humanos [...] verificar que las personas servidoras públicas reciban la inducción debida sobre los deberes, las responsabilidades y las funciones del puesto, así como los deberes éticos de la función pública generales y particulares de la institución y puesto”.



La Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción señala sobre el tema:

2.3.1. Implementar un Programa Integral de capacitación, inducción y sensibilización permanente dirigido a servidores públicos, incluyendo jerarcas, de nuevo ingreso y relacionados con stakeholders sobre integridad, ética y anticorrupción...

5.1.1. Capacitar a los funcionarios públicos en materia de datos abiertos y publicación oficiosa de información pública”.

Los funcionarios entrevistados, Licda. Natalia Villalobos Leiva, Subdirectora de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área Dotación de Personal y Lic. Víctor Zamora Murillo, jefe de ADP-Subárea Admisión y Empleo Dirección de Administración, de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, señalaron:

“Actualmente la DAGP se encuentra incorporando la información de ética e integridad en el programa de inducción en coordinación con la Dirección de Bienestar Laboral; la idea es que el curso tenga este enfoque que aborde la temática de integridad, ética y anticorrupción, en línea con la política de probidad. Se adjunta el cronograma para la inclusión de dicha Política en el Curso de Inducción”.

La falta de formación específica en temas éticos dentro del programa de inducción de personal puede afectar la cultura organizacional, ante la falta de una comprensión clara de estos aspectos que podría generar malentendidos y afectar la adhesión de los empleados a los principios éticos y de transparencia de la institución. Puede representar una oportunidad perdida para sensibilizar al personal sobre la importancia de estos aspectos en el desempeño de sus funciones y en el cumplimiento de los objetivos institucionales, es decir, una desconexión entre los objetivos institucionales relacionados con la integridad, ética y transparencia, y el conocimiento efectivo del personal sobre estos temas afectando la alineación de las acciones individuales con los valores y metas de la institución.

La falta de un programa de capacitación específico sobre datos abiertos y acceso a la información pública podría conllevar varios riesgos, tales como:

- Sin una capacitación adecuada, existe el riesgo de que el personal no esté debidamente informado sobre la importancia de los datos abiertos y el acceso a la información, lo que podría resultar en una implementación deficiente o desinterés en estas áreas críticas.
- La carencia de conocimientos puede llevar a prácticas ineficientes en la gestión de datos abiertos,



comprometiendola calidad y disponibilidad de la información pública.

- La falta de una propuesta de capacitación formal puede derivar en que el personal no esté al tanto de sus responsabilidades y obligaciones legales en relación con los datos abiertos y el acceso a la información, lo que podría resultar en incumplimientos normativos.

- La ausencia de un enfoque integral en la capacitación evidencia una falta de compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, lo que puede afectar la percepción pública y la confianza en la institución.

- La falta de comprensión sobre datos abiertos y acceso a la información puede limitar la participación ciudadana, debilitando el principio democrático de involucrar a la sociedad en asuntos institucionales.

2. SOBRE EL COMPONENTE DE CONTROL DE RIESGOS PARA LA INTEGRIDAD PÚBLICA

2.1 SUBCOMPONENTE TALENTO HUMANO

Esta Auditoría determinó que la Caja Costarricense de Seguro Social, dispone de un Manual Descriptivo de Puestos, el cual no incorpora aspectos de ética y valores institucionales en el detalle de puestos, por ser un documento de orden técnico, así constatado mediante entrevista realizada a Licda. Natalia Villalobos Leiva, Subdirectora de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área Dotación de Personal y Lic. Víctor Zamora Murillo, jefe de ADP-Subárea Admisión y Empleo Dirección de Administración, de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, ratificada con oficio GA-DAGP-1959-2023 del 27 de octubre de 2023.

De igual forma se constató, que en la institución se aplican de manera parcial métodos de verificación de comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales para todos los puestos, ya que, se dispone de pruebas psicométricas y entrevistas dentro de los procesos de reclutamiento y selección, pero ya no se aplican estudios de vida y costumbres que antes desarrollaba trabajo social.

Por otra parte, con respeto a la evaluación de conductas o comportamientos relacionados con la ética y los valores institucionales, se observó que en el instrumento actual para estudio de clima organizacional se incorporan elementos relacionados únicamente con dos valores institucionales: Responsabilidad y Compromiso. Este procedimiento de clima está siendo valorado para actualización, sin embargo, a la fecha de ejecución del estudio de auditoría la actualización no se había concretado.



Las Normas de Control Interno para el Sector Público indican con respecto a los elementos informales de la ética institucional:

"2.3.2 Elementos informales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes:

- a. El clima organizacional.*
- d. Los valores compartidos.*
- f. Los comportamientos de los distintos integrantes de la institución, y su ajuste a los valores y demás mecanismos que sustentan la ética institucional. "*

De manera concordante la "Guía para la inserción de la ética en los procesos del Sistema de Recursos Humanos" establece lo siguiente:

"Los procesos de Reclutamiento y Selección del personal deben contar con indicadores éticos tanto del proceso en sí, como de las personas oferentes y evaluadoras. A saber: (...)

Estudios: Se utilizan métodos para verificar comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales. Por ejemplo: Estudios de vida y costumbres, pruebas psicológicas o psicométricas, cuestionarios, visitas, entrevistas, entre otras (...).

Se considera indicadores de la incorporación de la ética en los perfiles, los siguientes: (...)

Ética y valores explícitamente señalados: Incluyen elementos relacionados con la ética, los valores institucionales y sus conductas o comportamientos observables en alguno (s) de los siguientes apartados, atendiendo el orden de prioridad:

- 1. Descripción del puesto señala aspectos éticos relacionados con el comportamiento de la persona trabajadora.*
- 2. Competencias vinculadas con los valores institucionales (en caso de que sean perfiles por competencias).*
- 3. Funciones o tareas que incluyan conductas o comportamientos relacionados con los valores institucionales.*
- 4. Un apartado específico de ética y valores institucionales aplicados al puesto en el perfil."*



Continúa señalando la guía supra citada sobre la inserción de la ética en los procesos del sistema de Recursos Humanos:

"Se encuentran los siguientes indicadores de gestión ética en las evaluaciones del clima y la cultura organizacional: (...)

- Ética y valores explícitamente señalados: Contemplan elementos relacionados con la ética, los valores institucionales y sus conductas o comportamientos."

Al respecto los funcionarios entrevistados, Licda. Natalia Villalobos Leiva, Subdirectora de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, Lic. Oscar Ramírez Alpizar, Jefe del Área Dotación de Personal y Lic. Víctor Zamora Murillo, jefe de ADP-Subárea Admisión y Empleo Dirección de Administración, de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, indicaron:

"La CCSS no dispone de un manual de cargos sino de un Manual Descriptivo de Puestos, el cual no incorpora aspectos de ética y valores institucionales específicamente dentro del detalle de puestos, por ser un documento de orden meramente técnico. Es importante mencionar, que es materialmente imposible que la CCSS administre cargos dada la dimensión, complejidad y cantidad de puestos que tiene la institución..."

Se aplican de manera parcial estos métodos para verificar comportamientos asociados a la ética y valores, ya que si se dispone de pruebas psicométricas y entrevistas; ya no se aplican estudios de vida y costumbres que antes desarrollaba trabajo social, sin embargo, el proyecto para la migración a la gestión por competencias en el que nos encontramos trabajando, incorporará la valoración de competencias asociadas a la misión, visión y valores institucionales como elementos deseables dentro de los procesos de reclutamiento y selección."

La falta de incorporación de aspectos éticos y valores institucionales en el Manual Descriptivo de Puestos puede resultar en una desconexión entre las responsabilidades laborales definidas en el manual y los valores que la institución busca promover, lo que podría afectar la coherencia y alineación de los empleados con la cultura organizacional.

La aplicación parcial de métodos de verificación de comportamientos éticos podría resultar en una evaluación incompleta de los candidatos durante los procesos de reclutamiento y selección. La falta de estudios de vida y costumbres puede limitar la comprensión de aspectos éticos relevantes en la vida de los candidatos. El hecho que el instrumento actual para el estudio del clima organizacional se centre únicamente en dos valores institucionales podría limitar la comprensión de la percepción del personal sobre la ética y los valores en la institución.



2.2 SUBCOMPONENTE DE GESTIÓN DE RIESGOS

Se efectuó verificación tendente a determinar si existe a lo interno de la institución normativa sobre Integridad Pública para tutelar el deber de probidad³, producto de la identificación de los riesgos específicos de corrupción detectados a lo interno, es decir, si se dispone de normativa tendente a orientar la conducta de los funcionarios, coadyuvar con la toma de sus decisiones bajo los principios de ética y probidad, contemplando al menos la temática relativa a revelación de intereses privados que comprometen la imparcialidad y la objetividad, actividades y relaciones privadas incompatibles con la función pública, mecanismos para la identificación y gestión de conflictos de intereses, deber de abstención, uso correcto del cargo y los recursos públicos, régimen de recepción de donaciones y obsequios y revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes.

Al respecto, mediante oficio GA-DJ-08040-2023 del 05 de octubre de 2023, suscrito por el Lic. Andrey Quesada Azucena, Subdirector Jurídico a.i., informó que la normativa institucional sobre Integridad Pública contempla el Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense de Seguro Social, artículos 53 (inciso d), 54, 55, 57 y 59 que establece ciertas conductas que contravienen el deber de probidad de los funcionarios de la institución y la Política Institucional aprobada por la Junta Directiva de la Caja, en la sesión N° 9191 celebrada el 01 de julio de 2021, la cual incluye una serie de estrategias que se encuentran en proceso de implementación al momento de la evaluación de Auditoría, no obstante, en la normativa referida por la Dirección Jurídica no se constató la inclusión de tópicos relativos a revelación de intereses privados que comprometan la imparcialidad y la objetividad, actividades y relaciones privadas incompatibles con la función pública, mecanismos para la identificación y gestión de conflictos de intereses, deber de abstención, revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes para el fortalecimiento del deber de probidad en la gestión institucional.

Además, la Política de Probidad dispone de un contenido estratégico que no especifica en los supuestos postulados en el criterio evaluado, sino más bien se constituye un marco orientador de la gestión de riesgos a nivel institucional que buscan dar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales, dicta líneas de acción general a mediano plazo y pretende el desarrollo, actualización e implementación de políticas operativas de gestión de riesgos, en temas tales como riesgos financieros del Seguro de Salud y del Seguro de IVM, riesgos patrimoniales, de salud y seguridad laboral, gestión ambiental, seguridad humana, tecnología, riesgos operativos, entre otros.

³ La Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública señala en su artículo 3, sobre el deber de probidad que *“El funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente”*.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por otra parte, dentro del mismo subcomponente de gestión de riesgos, se constató la ausencia de un procedimiento para la gestión de conflictos de interés, debidamente divulgado y accesible para el personal de la institución. Al respecto la Dirección Jurídica, en la respuesta brindada mediante oficio GA-DJ-08040-2023 del 05 de octubre de 2023, refiere que para la presentación de denuncias relacionadas con estos temas, se aplican diversas leyes, entre las que se incluyen la Ley General de Administración Pública, el Código Penal, la Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento en la Función Pública, la Ley General de Control Interno, la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, la Ley Orgánica del Organismo de Investigación Judicial y la Ley Orgánica del Poder Judicial y que en el marco de su plan anual de capacitaciones para el año 2023, programaron cuatro sesiones sobre el "Deber de Probidad en la Función Pública", sin embargo, no se indicó de forma expresa el procedimiento interno establecido para la gestión de conflictos de interés, el documento mediante el cual fue divulgado y el medio directo de acceso del que dispone el personal de la institución.

La Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública en su artículo 40 sobre las competencias para declarar responsabilidades, indica:

“Las sanciones previstas en esta Ley serán impuestas por el órgano que ostente la potestad disciplinaria en cada entidad pública, de acuerdo con las reglamentaciones aplicables”.

El Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública señala lo siguiente:

"Artículo 40.-Prohibición. Se prohíbe terminantemente a los servidores públicos recibir dádivas, obsequios, regalos, premios, recompensas o cualquier otra ventaja como retribución por actos u omisiones inherentes a sus cargos.

Artículo 41.-Destino de los bienes. Los bienes recibidos por un funcionario público, como gesto de cortesía o costumbre diplomática por parte de un sujeto de Derecho Internacional, serán considerados bienes propiedad de la Nación siempre que su valor sea superior a un salario base.

Artículo 42.-Excepciones. Para efectos de este Reglamento, las condecoraciones y los galardones de carácter honorífico, cultural, académico o científico no se considerarán obsequios y quedan exceptuados de la prohibición del artículo 40 de este Reglamento.

Artículo 43.-Deber de informar. Todo servidor público, incluidos los destacados en sedes diplomáticas en el extranjero, que reciba un obsequio como gesto de cortesía o costumbre diplomática, o que reciba condecoraciones o galardones de carácter honorífico, cultural, académico o científico, se encuentra obligado, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción a reportarlo al jerarca y a la auditoría interna de la entidad u órgano público respectivo. Asimismo, deberá indicar la estimación del valor aproximado del bien recibido. Si el bien es recibido por el jerarca, deberá reportarlo únicamente a la auditoría interna.



En caso de que el funcionario no se encuentre en el país, el plazo iniciará a partir del día hábil siguiente a su regreso al país, excepción hecha de los servidores destacados en las sedes diplomáticas en el extranjero, para quienes el plazo comenzará a correr en forma inmediata"

Las Normas de Control Interno para el Sector Público indican con respecto a los factores formales de la ética institucional:

"2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a:

d. (...) las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública."

Por otra parte, la "Directriz general para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la Función Pública" refiere:

"Artículo 6°.- Marco regulatorio institucional. Cada entidad u órgano deberá contar con normativa interna para vincular los principios y normas de integridad que regulan el correcto ejercicio de la función pública con los riesgos específicos de corrupción identificados a lo interno de cada una de las instituciones (...).

En la emisión de normativa interna, cada institución deberá considerar, al menos, la inclusión de los siguientes tópicos:

- a) Revelación de intereses privados que comprometen la imparcialidad y objetividad.*
- b) Actividades y relaciones privadas incompatibles con la función pública.*
- c) Mecanismos para la identificación y manejo adecuado de los conflictos de intereses.*
- d) Deber de abstención.*
- e) Uso correcto del cargo y de los recursos públicos.*
- f) Régimen de recepción de donaciones y obsequios.*
- g) Revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes.*
- h) Regulación para los riesgos específicos de conflictos de intereses.*

Estos contenidos se deben incorporar en instrumentos internos como el Reglamento Autónomo de Servicio, el Reglamento sobre Prevención y Manejo de Conflictos de Intereses y el Código de normas de conducta interno."



La “Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción”, de manera concordante señala lo siguiente:

“4.3.1. Promover en el sector público una regulación de prevención de conflictos de intereses ajustada a los riesgos institucionales para combatir la corrupción”.

Aunque el Reglamento Interior de Trabajo y la Política Institucional abordan ciertas conductas contrarias al deber de probidad, existe el riesgo de que la normativa existente carezca de la especificidad necesaria para cubrir aspectos como la revelación de intereses privados, la gestión de conflictos de interés, y otros temas detallados en la auditoría. La referencia a diversas leyes externas para la presentación de denuncias y la falta de un procedimiento interno específico para la gestión de conflictos de interés, sugieren que la institución puede depender en gran medida de marcos legales generales en lugar de contar con procesos internos específicos adaptados a sus necesidades y contextos, de igual manera la dependencia en sesiones de capacitación sobre el "Deber de Probidad en la Función Pública" podría indicar que la institución considera la formación como una herramienta clave para abordar la probidad, sin embargo, la falta de un procedimiento documentado y accesible podría limitar la eficacia de estas capacitaciones en la práctica diaria.

La falta de inclusión documentada de tópicos específicos relacionados con la revelación de intereses privados, actividades incompatibles con la función pública, gestión de conflictos de intereses, deber de abstención, uso correcto de recursos públicos, régimen de recepción de donaciones y obsequios, y revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes en la normativa institucional podría resultar en una brecha en las directrices claras y específicas para abordar estos riesgos específicos de corrupción. La ausencia de un procedimiento documentado para la gestión de conflictos de interés puede resultar en una falta de claridad y coherencia en la manera en que la institución aborda y resuelve situaciones de conflicto de interés, esto podría afectar la transparencia y la eficacia en la gestión de riesgos.

En conjunto, la condición detectada sugiere un riesgo potencial de ineficacia en la prevención y gestión de riesgos éticos, ya que la normativa y los procedimientos actuales podrían no abordar adecuadamente los riesgos específicos identificados por la institución.

2.3 SUBCOMPONENTE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Se verificó que la institución mantiene disponible en su portal web con información de carácter público, gestionado por las unidades especializadas correspondientes, con el respaldo técnico del Área de Comunicación Digital (ACD), unidad adscrita a la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO), la cual, actúa como administradora del sitio en general, así también mencionado en Oficio DCO-0454-2023 16 de octubre de 2023, suscrito por el Máster Ramsés Román Sánchez, Jefe Área de Comunicación Digital de la Dirección de Comunicación y Coordinador de la Comisión Institucional de Datos Abiertos.



No obstante, mediante verificación efectuada el 23 de octubre de 2023, por parte de esta Auditoría, no se ubicaron en el sitio web institucional, las actas de Junta Directiva correspondientes al mes de octubre y del mes de setiembre sólo se ubicó la n° 9361 del 5 de setiembre 2023, siendo que estos documentos constituyen una transcripción literal y actualizada de todas las intervenciones efectuadas por el órgano colegiado.

La Ley General de la Administración Pública en su artículo 50 señala:

"Artículo 50- Los órganos colegiados nombrarán un secretario, quien tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

Grabar las sesiones del órgano y levantar las actas correspondientes, las cuales constituirán una transcripción literal de todas las intervenciones efectuadas."

Al respecto el "Decreto: Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 40200-MP-MEIC-MC", indica:

"Artículo 17- Publicación oficiosa de información pública.

Las instituciones públicas deberán publicar y mantener actualizada en su respectivo sitio web oficial, al menos, la siguiente información pública:

- 1) Marco normativo que rige la gestión pública de la institución.*
- 2) Estructura orgánica, competencias, obligaciones y servicios brindados.*
- 3) Directorio institucional.*
- 4) Listado de funcionarios institucionales.*
- 5) Horario de atención de la institución.*
- 6) Descripción detallada de los servicios brindados al público y la forma cómo estos se realizan.*
- 7) Planes y presupuestos institucionales, así como su forma de ejecución y evaluación.*
- 8) Procesos para el reclutamiento y selección de personal.*
- 9) Mecanismos y resultados del proceso de evaluación de desempeño de los funcionarios.*
- 10) Planillas con el salario bruto.*



- 11) *Plan anual operativo y planes estratégicos.*
- 12) *Memorias anuales y otros informes de gestión.*
- 13) *Informes de la Auditoría Interna sobre la gestión institucional.*
- 14) *Actas de los órganos colegiados establecidos por ley, salvo expresa disposición legal.*
- 15) *Descripción clara y precisa de los trámites y requisitos que se pueden llevar a cabo ante la institución.*
- 16) *Toda la información de las etapas de los procesos de contratación administrativas de la institución.*
- 17) *Mecanismos de presentación de solicitudes de información, peticiones, denuncias y sugerencias para el mejoramiento de la función de la institución, así como cualquier otro medio de participación ciudadana.*
- 18) *Listado de los subsidios, becas, donaciones, exoneraciones o cualquier otra transferencia o beneficio otorgado a personas particulares, sin perjuicio de lo determinado en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, norma número 8968.*
- 19) *Informes de viajes, gastos de representación, costos de viajes, pagos por concepto de viáticos de los funcionarios de la institución, entre otros.*
- 20) *Cualquier otra información que fomente la transparencia y el control en el ejercicio de la función pública.*

La publicación de esta información atinente a la gestión de cada institución será en formato abierto, interoperable y accesible”.

Al respecto el Máster Ramsés Román Sánchez, Jefe Área de Comunicación Digital de la Dirección de Comunicación y Coordinador de la Comisión Institucional de Datos Abiertos, indicó:

“En este sentido, le informo que todo lo que está disponible en el portal web institucional es de carácter público y es gestionado por las unidades especializadas correspondientes, con el respaldo técnico del Área de Comunicación Digital (ACD), unidad adscrita a la Dirección de Comunicación Organizacional (DCO), la cual, actúa como administradora del sitio en general.



El portal web, como herramienta de información, está dirigido al público externo y su característica principal es el servicio ciudadano. Los servicios, a su vez, están divididos en transaccionales e informativos pero en ambos casos, el usuario se ubica en el centro de todo.

Dejando a un lado los servicios transaccionales, que corresponden a aplicativos de alta y mediana complejidad bajo administración de la Dirección de Tecnologías en Información y Comunicaciones, el componente informativo está asociado a sistemas automatizados que traen la información desde bases de datos administradas por el ACD en respuesta a la interacción de los usuarios con los diferentes módulos que conforman el sitio”.

La falta de una actualización o publicación oportuna puede obedecer a debilidades en los procedimientos internos o falta de seguimiento en el proceso de carga de documentos en el portal. Podría haber brechas en los procedimientos de gestión y publicación de información o deberse a errores humanos en el proceso de publicación, como la omisión accidental de algunas actas o la carga incorrecta de documentos; errores de este tipo pueden ocurrir debido a descuidos, falta de supervisión o falta de capacitación.

La falta de documentación sobre las decisiones de publicación y la gestión de contenidos puede contribuir a la inconsistencia en la disponibilidad de documentos. La ausencia de las actas de la Junta Directiva, podría dar lugar a una falta de transparencia en las decisiones y discusiones tomadas por este órgano, ante la dificultad de acceso a información actualizada por parte de las partes interesadas, incluidos los ciudadanos, los empleados de la institución y otras entidades que dependan de esta información para tomar decisiones informadas, lo que podría afectar la confianza del público en la institución, es decir, el riesgo de desinformación, puede afectar la comprensión pública de las políticas y acciones de la institución.

3. SOBRE EL COMPONENTE DETECCIÓN Y SANCIÓN DE CONDUCTAS CONTRA LA INTEGRIDAD PÚBLICA.

3.1 SUBCOMPONENTE DENUNCIAS Y APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Se verificó que, en el Reglamento Interior de Trabajo de la CCSS, específicamente en el título X y XI sobre obligaciones y prohibiciones respectivamente, se enmarcan una serie de conductas que procuran orientar los funcionarios hacia el cumplimiento de sus deberes en el marco de la probidad inspirado en los valores institucionales, sin embargo, no delimita un apartado o sección específico sobre conductas improbas, fraude, corrupción o conflicto de intereses. Además, la institución dispone de una Política de Probidad cuyo contenido estratégico no especifica los supuestos indicados en el criterio evaluado, constituyen más bien un marco orientador de la gestión de riesgos a nivel institucional que buscan dar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales, dicta líneas de acción general a mediano plazo y pretende el desarrollo, actualización e implementación de políticas operativas de gestión de riesgos, en temas tales como riesgos financieros del Seguro de Salud y del Seguro de IVM, riesgos patrimoniales, de salud y seguridad laboral, gestión ambiental, seguridad humana, tecnología, riesgos operativos, entre otros.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En cuanto al procedimiento para la presentación de denuncias ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad se constató documentalmente mediante oficio DCO-0462-2023 26 de octubre de 2023, suscrito por el Máster Ramsés Román Sánchez, Jefe Área de Comunicación Digital de la Dirección de Comunicación y Coordinador de la Comisión Institucional de Datos Abiertos, que la CCSS dispone en su portal web de un módulo denominado “Contacto” donde publica un formulario por medio del cual, las personas pueden remitir preguntas, sugerencias y/o inquietudes relacionadas con los servicios que brinda la institución. Este canal funciona con el Sistema de Gestión de Consultas (SIGESCO), herramienta diseñada por el Área de Comunicación Digital (ACD) para la atención de las consultas ciudadanas. Actualmente, participan en esta plataforma 144 unidades técnicas y están acreditados 237 gestores de servicio quienes han atendido 270.350 consultas desde febrero del 2019; en materia de denuncias, únicamente facilita el envío de aquellas relacionadas con los servicios de salud y con los procesos de compra pública en los que participa la entidad, es decir no recibe todo tipo de denuncias con lo cual el criterio evaluado se cumple parcialmente; además, con respecto al canal interno para la recepción de las denuncias, el acceso al módulo “Contacto” se localiza en el menú superior horizontal, está visible en todas las páginas del portal web y se enlaza en la página Mapa del sitio que se localiza en <https://www.ccss.sa.cr/mapa-sitio>, siempre ligado exclusivamente a denuncias relacionadas con los servicios de salud y con los procesos de compra pública en los que participa la entidad.

Con respecto a la celeridad, diligencia y transparencia en el trámite de las denuncias, se verificó documentalmente que las denuncias relacionadas con los servicios de salud se canalizan por medio de la Contraloría Virtual de Servicios la cual las asigna a las dependencias correspondientes según el lugar donde se haya cometido el acto denunciado. Este proceso se lleva a cabo dentro del sistema para brindarles seguimiento adecuado y trazabilidad del caso. Las denuncias relacionadas con los procesos de compra se asignan a la Dirección de Servicios Institucionales; SIGESCO solía proporcionar una funcionalidad para llevar un registro del tiempo de respuesta de cada consulta recibida, sin embargo, esta métrica se perdió debido al hackeo que afectó a la institución y actualmente se encuentra en desarrollo y se prevé su implementación a partir del año 2024 de manera que no existe un mecanismo central que permita medir la celeridad de la atención.

Otro aspecto de mejora dentro del proceso de recepción y trámite de denuncias es que el mecanismo actual no permite bajo ningún supuesto la interposición de denuncias anónimas aunque estas se acompañen de evidencia que las sustente.

Al respecto el “Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública” indica:

Artículo 13.-Denuncias anónimas. No se dará trámite a las denuncias que sean presentadas en forma anónima. En casos excepcionales podrá abrirse de oficio una investigación preliminar, cuando con ésta se reciban elementos de prueba que den mérito para ello. En caso contrario, la autoridad respectiva dispondrá su archivo sin más trámite.

Las “Normas de Control Interno para el Sector Público”, indican lo siguiente:



"2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a:

d. (...) las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública."

Por otra parte, la "Norma modelo sobre regulaciones disciplinarias relacionadas con conductas improbas, fraudulentas y corruptas" indica:

"La positivización de conductas dentro de los Reglamentos Autónomos de Servicios (RAS), es una forma para llenar una necesidad de orientación e información más cercana y más descriptible, para que las actuaciones que se dan en la función pública, cumplan con los deberes éticos, pero también vinculándolos con el deber de probidad exigible a cualquier persona que se haya comprometido con el servicio público".

La "Directriz General para la Implementación de medidas inmediatas para fortalecer la Integridad en la Función Pública", refieren con respecto a la detección y sanción de la corrupción en las instituciones públicas:

"Artículo 7°.- Obligación de las instituciones de detectar y sancionar la corrupción. Cada entidad y órgano deberá adoptar las medidas necesarias para facilitar y garantizar un trámite adecuado de las denuncias que se presenten sobre actos de corrupción y faltas al deber de probidad en la función pública, asegurando la protección de la persona denunciante y de los testigos e incorporando los siguientes contenidos:

- a) Canal interno (...)
- b) Tramitación (...)
- c) Confidencialidad del denunciante (...)
- d) Prevención de represalias laborales (...)
- e) Independencia del régimen de responsabilidad administrativa (...)"

Finalmente, la "Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción", aboga por un fortalecimiento de los canales y mecanismos de recepción de denuncias electrónicas confidenciales interpuestas por los servidores públicos.

Al respecto el Máster Ramsés Román Sánchez, Jefe Área de Comunicación Digital de la Dirección de Comunicación y Coordinador de la Comisión Institucional de Datos Abiertos, indicó:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

“Las denuncias relacionadas con los servicios de salud se canalizan por medio de la Contraloría Virtual de Servicios la cual las asigna a las dependencias correspondientes según el lugar donde se haya cometido el acto denunciado. Este proceso se lleva a cabo dentro del sistema, lo que facilita un seguimiento adecuado y la trazabilidad del caso.

Las denuncias relacionadas con los procesos de compra se asignan a la Dirección de Servicios Institucionales. Hasta la fecha, solo se han registrado 28 en esta área.

En relación con la celeridad en la atención, es importante destacar que SIGESCO solía proporcionar una funcionalidad para llevar un registro del tiempo de respuesta de cada consulta recibida. Sin embargo, esta métrica se perdió debido al hackeo que afectó a la institución. Actualmente, se encuentra en desarrollo y se prevé su implementación a partir del año 2024 como una forma para mejorar el seguimiento y la eficiencia en la asistencia brindada”.

El Reglamento Interior de Trabajo puede tener un enfoque más orientado hacia las obligaciones y prohibiciones generales en lugar de incluir secciones específicas sobre conductas improbas, fraude, corrupción o conflictos de intereses. La redacción actual podría no abordar detalladamente estos aspectos, lo cual puede obedecer a un enfoque más general y estratégico en la gestión de riesgos a nivel institucional en lugar de abordar detalladamente los supuestos relacionados con la corrupción, fraude y conflictos de intereses.

La falta de un apartado específico sobre conductas improbas, fraude, corrupción o conflicto de intereses en el Reglamento Interior de Trabajo y la falta de especificidad en la Política de Probidad podrían dar lugar a una orientación vaga sobre lo que se considera comportamiento impropio, lo que podría dificultar la identificación y abordaje de situaciones específicas.

La limitación del módulo "Contacto" para recibir únicamente denuncias relacionadas con servicios de salud y procesos de compra pública limita la capacidad de la institución para recibir información sobre otros posibles actos impropios en áreas diferentes a las especificadas, lo que podría dar lugar a una visión parcial de los problemas; además, la imposibilidad de recepción de denuncias anónimas siempre trae intrínseco un riesgo de filtración de información o identidad del denunciante que podría generar represalias a los trabajadores.

La pérdida de la funcionalidad para medir el tiempo de respuesta debido al hackeo y la falta de un mecanismo central para medir la celeridad en la atención de denuncias podrían afectar la capacidad de respuesta y de la institución para evaluar y mejorar la eficiencia en el trámite, afectando la confianza del público y la percepción de transparencia.

La falta de especificidad en los documentos normativos y las restricciones en el alcance de las denuncias podrían afectar la capacidad de la institución para identificar y abordar de manera transparente y completa los problemas relacionados con la probidad. La falta de especificidad en la orientación hacia la probidad y las limitaciones en el alcance de las denuncias podrían limitar la capacidad de la institución para prevenir y gestionar eficazmente los



riesgos relacionados con la corrupción y conductas ímprobas, así como la implementación de acciones correctivas que contribuyan a mejorar la integridad, transparencia y eficacia de los mecanismos de probidad y denuncias en la institución.

CONCLUSIONES

La revisión detallada del componente de "Promoción de la Integridad Pública" en la Caja Costarricense de Seguro Social ha revelado posibilidades de mejora en el enfoque ético y la gestión de la integridad dentro de la institución. La falta de actualización y evidencia documental del proceso de construcción del Código de Ética, así como su antigüedad, comprometen la vigencia y aplicabilidad de las normas éticas; además, la discrepancia en la técnica de redacción y la falta de ejemplificación en el Código de Ética podrían afectar la comprensión y la efectividad de los principios éticos. La carencia de informes periódicos al jerarca institucional sobre la ejecución del plan de acción y la programación de metas anual refleja una falta de monitoreo efectivo, podría conducir a la pérdida de oportunidades para la toma de decisiones correctivas.

La evaluación del Subcomponente de "Inducción y Capacitación" revela debilidades en cuanto a la incorporación de temas éticos y de transparencia en el programa de inducción institucional. Aunque se ha confirmado la iniciativa de incorporar la información de ética e integridad en el programa de inducción en coordinación con la Dirección de Bienestar Laboral, la falta de formación actual en temas éticos dentro del programa de inducción podría impactar negativamente en la cultura organizacional, ya que la comprensión clara de estos aspectos es crucial para la adhesión de los empleados a los principios éticos y de transparencia de la institución; esto representa una oportunidad perdida para sensibilizar al personal sobre la importancia de estos aspectos en el desempeño de sus funciones y en el cumplimiento de los objetivos institucionales. La ausencia de una propuesta de capacitación que integre específicamente temas de datos abiertos y acceso a la información pública representa una brecha en la formación del personal, esta situación puede generar una desconexión entre los objetivos institucionales relacionados con la integridad, ética y transparencia, y el conocimiento efectivo del personal sobre estos temas, afectando la alineación de las acciones individuales con los valores y metas de la institución. podría impactar negativamente en la cultura organizacional.

La evaluación del Componente de Control de Riesgos para la Integridad Pública permitió identificar posibilidades de mejora en los Subcomponentes de Talento Humano y Gestión de Riesgos, lo cual puede comprometer la efectividad de los mecanismos destinados a promover la ética, gestionar el talento humano y mitigar los riesgos de corrupción en la institución. El proyecto en curso para la migración a la gestión por competencias es un paso positivo, pero la auditoría destaca la necesidad de asegurar que la valoración de competencias incluya aspectos éticos y valores institucionales de manera integral.

La ausencia de tópicos específicos relacionados con la revelación de intereses privados, gestión de conflictos de intereses, deber de abstención, uso correcto de recursos públicos, régimen de recepción de donaciones y obsequios, y revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes en la normativa institucional representa una brecha en las directrices claras y específicas para abordar estos riesgos éticos específicos. La falta de un



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

procedimiento interno específico, documentado, debidamente divulgado y de fácil acceso para la gestión de conflictos de interés puede resultar en una falta de claridad y coherencia en la manera en que la institución aborda y resuelve situaciones de conflicto de interés, así como podría limitar la eficacia de las capacitaciones que brinda la institución en ese tema.

La auditoría realizada sobre el componente de control de riesgos para la integridad pública, específicamente en el subcomponente de transparencia de la información, revela que la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) enfrenta desafíos en la publicación oportuna y completa de las actas de la Junta Directiva en su portal web. Aunque la institución cuenta con un marco normativo y disposiciones legales que respaldan la publicación de información pública, se identificaron deficiencias en la disponibilidad de actas correspondientes a ciertos meses.

La auditoría realizada sobre el componente de detección y sanción de conductas contra la integridad pública en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) revela una serie de retos en los mecanismos existentes. En el subcomponente de denuncias y aplicación del régimen disciplinario, se identificó que la falta de especificidad en el Reglamento Interior de Trabajo y en la Política de Probidad podría conducir a una orientación vaga sobre las conductas impropias, fraude, corrupción o conflictos de intereses. Además, la restricción en el alcance de las denuncias a través del módulo "Contacto" y la imposibilidad de recibir denuncias anónimas plantean limitaciones en la capacidad de la institución para identificar y abordar integralmente problemas relacionados con la probidad. La pérdida de la funcionalidad para medir el tiempo de respuesta, junto con la falta de un mecanismo centralizado para evaluar la celeridad en el trámite de denuncias, presenta un obstáculo para la evaluación y mejora eficiente de la eficacia en la atención de denuncias, lo que podría afectar la confianza pública y la percepción de transparencia.

RECOMENDACIONES

A LA LICDA. VILMA MARÍA CAMPOS GÓMEZ, GERENTE ADMINISTRATIVA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. En función de la rectoría técnica que ejerce la Gerencia Administrativa, coordinar con las demás Gerencias, a fin de concretar el Proyecto normativo del Reglamento para la Prevención, Detección, Sanción y Erradicación de Conductas Improbables en la Caja Costarricense de Seguro Social, tendente a orientar la conducta de los funcionarios bajo los principios ética y probidad, contemplando al menos la temática relativa a: revelación de intereses privados, gestión de conflictos de intereses, deber de abstención, régimen de recepción de donaciones y obsequios, y revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes, además de la incorporación de secciones específicas que aborden detalladamente las conductas improbas, fraude, corrupción y conflictos de intereses.

Dicho ejercicio debe valorar el establecimiento de un procedimiento para la gestión de conflictos de interés, debidamente divulgado y accesible para el personal de la institución.



Deberá asegurarse que la redacción del instrumento sea clara, específica y orientada a proporcionar una guía sobre el comportamiento esperado de los funcionarios en relación con la probidad y que los procedimientos que pudiesen establecerse sean accesibles y comunicados de manera efectiva a todo el personal. Lo anterior conforme lo referido en el hallazgo 2.2 y 3.1 del presente informe de auditoría.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se debe presentar el Reglamento para la Prevención, Detección, Sanción y Erradicación de Conductas Improbables en la Caja Costarricense de Seguro Social oficializado, que integre los tópicos incluidos en el primer párrafo de la recomendación.

Plazo 12 meses a partir del recibido del presente informe.

2. Oficializar el procedimiento para la recepción, gestión y tratamiento de denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad, el cual debe permitir dar trazabilidad a la gestión.

Una vez oficializado el procedimiento se instruya a las instancias competentes divulgar y capacitar a los funcionarios que en particular lleven a cabo el proceso de recepción, admisibilidad y atención de denuncias con especial énfasis en la importancia de la confidencialidad en el manejo de denuncias, la prevención de represalias laborales, entre otros aspectos, en apego estricto a lo estipulado en la normativa vigente. Lo anterior conforme lo referido en el hallazgo 3.1 del presente informe de auditoría.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse el Procedimiento de Gestión de denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad, debidamente oficializado.

Plazo 12 meses a partir del recibido del presente informe.

AL LIC. LUIS BOLAÑOS GUZMÁN, DIRECTOR DIRECCIÓN BIENESTAR LABORAL Y LIC. JONATHAN QUIRÓS SOLÓRZANO, JEFE DE LA SUBÁREA ÉTICA Y VALORES O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO

3. Completar el proceso de revisión y someter ante la Junta Directiva la aprobación de la actualización del Código de Ética de manera expedita, asegurando la participación y consulta de las unidades institucionales. Este proceso debe cumplir con las pautas establecidas en el "Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense". Ajustar la técnica de redacción del Código de Ética para garantizar la ejemplificación de acciones congruentes con los valores institucionales, conforme a las pautas establecidas en el "Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense". La implementación de esta recomendación no solo fortalecerá la integridad y ética en la Caja Costarricense de Seguro Social, sino que también contribuirá a la conformidad con las normativas vigentes y a la mejora continua de la gestión ética en la institución. Lo anterior conforme lo referido en el hallazgo 1.1 del presente informe de auditoría.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportar el Código de ética actualizado, aprobado por Junta Directiva y debidamente divulgado.

Plazo 6 meses a partir del recibido del presente informe.

AL LIC. JONATHAN QUIRÓS SOLÓRZANO, JEFE DE LA SUBÁREA ÉTICA Y VALORES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. Actualizar el "Programa de Gestión Ética" de manera inmediata una vez se apruebe la nueva versión del Código de Ética, a fin de garantizar la coherencia y consistencia en la implementación de políticas éticas dentro de la institución. Una vez efectuadas las actualizaciones requeridas se establezca un sistema de monitoreo periódico que informe al jerarca institucional sobre la ejecución del plan de acción y el cumplimiento de la programación de metas anual en relación con la gestión ética que contribuya a la toma de decisiones informada y oportuna para abordar desviaciones y mejorar la gestión ética de la institución. Lo anterior conforme lo referido en el hallazgo 1.1 del presente informe de auditoría.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportar el Programa de Gestión de Ética debidamente actualizado.

Plazo 12 meses a partir del recibido del presente informe.

AL MÁSTER. RAMSÉS ROMÁN SÁNCHEZ, COORDINADOR COMISIÓN DE DATOS ABIERTOS, DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

5. En coordinación con la Subárea de Ética y Valores y el CENDEISS diseñe e implemente un programa de capacitación específico sobre datos abiertos y acceso a la información pública dirigido al personal de la Caja Costarricense de Seguro Social. Este programa debe abordar la importancia de estos temas, así como las responsabilidades y obligaciones asociadas, en línea con la Ley Marco de Empleo Público y la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción. Lo anterior conforme lo referido en el hallazgo 1.2 del presente informe de auditoría.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportar el Plan de capacitación debidamente aprobado.

Plazo 6 meses a partir del recibido del presente informe.

AL LIC. WALTER CAMPOS PANIAGUA, DIRECTOR, DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL Y QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO



6. En coordinación con la Subárea Ética y Valores, integrar el tema de ética y valores en el programa de inducción institucional. Este programa debe abordar de manera clara y detallada los principios éticos, la integridad y la transparencia, alineándose con la política de probidad. Lo anterior conforme lo referido en el hallazgo 1.2 del presente informe de auditoría.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportar el Programa de Inducción Institucional aprobado, donde se integren los temas de ética, integridad y transparencia.

Plazo 12 meses a partir del recibido del presente informe.

AL LIC. OSCAR RAMÍREZ ALPÍZAR, JEFE DEL ÁREA DOTACIÓN DE PERSONAL, DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

7. Incorporar en la hoja de ruta del “Proyecto para la gestión por competencias para las personas trabajadoras” el tema de misión, visión, ética y valores institucionales, en virtud de que, por la naturaleza propia del Manual Descriptivo de Puestos, no se pueden incorporar de manera explícita aspectos éticos y valores institucionales dentro del detalle de puestos. Lo anterior conforme lo referido en el hallazgo 2.1 del presente informe de auditoría.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportar la hoja de ruta del “Proyecto para la gestión por competencias para las personas trabajadoras”, donde se haya integrado el tema de la misión, visión, ética y valores institucionales

Plazo 12 meses a partir del recibido del presente informe.

En relación con las recomendaciones expuestas en el presente informe, en el plazo de 10 días hábiles⁴ se deberá remitir a esta auditoría el “cronograma de acciones”⁵ con las actividades o tareas, encargados designados y tiempo de ejecución previstos en función del plazo total acordado para el cumplimiento de cada una. Asimismo, se deberá informar periódicamente sobre los avances del cronograma y aportar las evidencias respectivas, a fin de que se pueda verificar el cumplimiento oportuno.

El formato estandarizado del “Cronograma de acciones para el cumplimiento de recomendaciones” puede ser descargado del SIGA desde la ventana de inicio, en siguiente ícono . Se solicita que; en el plazo señalado se remita el oficio de respuesta al informe, incluyendo como adjunto el “Cronograma de acciones para el cumplimiento de recomendaciones” adecuadamente completado, a través del SIGA, en el módulo de “Oficios”

⁴ Plazo máximo establecido en la Ley General de Control Interno (Art. 17 inciso d / Art. 36 inciso a), para iniciar la implantación de las recomendaciones de los informes de auditoría.

⁵ Art. 68 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinnccss@ccss.sa.cr

apartado “Respuesta informe”, vinculándolo al número de informe (AINNOVAC-0098-2023). De esta misma forma, se remitirá posteriormente, la evidencia que constate los avances.

COMENTARIO DE RESULTADOS

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados en el siguiente orden con los funcionarios: Lic. Luis Bolaños Guzmán, director de la Dirección Bienestar Laboral convocado para los efectos mediante oficio AI-2433-2023 del 7 de diciembre de 2023, Licenciado Jonathan Quirós Solórzano, jefe Subárea Ética y Valores convocado mediante oficio N° AI-2412-2023 del 05 de diciembre 2023, Master Ramsés Román Sánchez, Coordinador Comisión de datos citado con oficio AI-2413-2023 del 05 de diciembre 2023, Licda. Gabriela Rosales Rosas y Licda. Aracelly Palma Moreno, asesoras de la Gerencia Administrativa, en representación de la Máster Vilma Campos Gómez, gerente administrativa, convocada mediante oficio N° 2416-2023 del 05 de diciembre 2023 y Msc. Natalia Villalobos Leiva, subdirectora de la Dirección de Administración y Gestión de Personal convocada mediante oficio N° AI-2448-2023 del 11 de diciembre 2023. Tras un proceso de análisis y discusión los funcionarios manifestaron conformidad con las recomendaciones emitidas en los términos arriba detallados y con el plazo otorgado para su cumplimiento.

ÁREA AUDITORÍA INNOVACIÓN, CALIDAD Y CONTROL

Licda. Melissa Montiel Cubillo
Asistente de Auditoría

Bach. Gabriela Huevo Chacón
Asistente de Auditoría

Lic. Ronny Villalobos Hidalgo, jefe
Subárea Denuncias y Apoyo Legal

Licda. Laura Marcela Varela Gutiérrez, jefe
Área Auditoría Innovación, Calidad y Control

OSC/RJS/LMVG/RVH/MMC/GHC/jrc