

el  
**Respaldo**  
de los que  
sueñan

**100**  
Años **INS**

## **2025-AO007 - Evaluaciones de auditoría en las Sucursales del INS en Ciudad Quesada, Desamparados y Puntarenas.**

Auditoría Interna INS

**Informe parcial Sprint 1:**

**Verificación de la opinión del cliente respecto al servicio recibido, verificación de fondos en efectivo y otros en las sucursales del INS en Ciudad Quesada, Desamparados, Puntarenas y puntos de servicio adscritos.**

IA-061-2025

Plan Anual 2025



## Objetivos de la revisión

- Verificar la existencia física y documental de los valores en efectivo y tarjetas prepago bajo la responsabilidad de las sucursales a examinar, las medidas de seguridad para su adecuada custodia y la exactitud de los registros contables de esos valores, mediante la ejecución de pruebas de efectividad que permitan comprobar el cumplimiento de la normativa vigente.
- Analizar la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio recibido en las sucursales a examinar, mediante la recopilación y procesamiento de información, para determinar el nivel de satisfacción y su alineación con los estándares de servicio establecidos.

## Conclusiones

Las gestiones presentadas ante la Defensoría de Clientes Corporativa por inconformidades de clientes atendidos en las sucursales objeto de estudio, no presentan patrones recurrentes que evidencien deficiencias sistemáticas en la prestación del servicio, identificándose como casos aislados que son objeto de seguimiento individualizado hasta su resolución, incluyendo la retroalimentación correspondiente a las jefaturas para la implementación de medidas de mejora. Además, las sucursales evaluadas cumplieron de modo razonable con los indicadores de servicio establecidos para las encuestas de satisfacción del cliente aplicadas por la Dirección de Operaciones y se observó la existencia de acciones de mejora implementadas y su respectivo seguimiento.

Se detectaron diferencias mínimas en el recuento de efectivo (arqueo) aplicado en las sucursales visitadas, que fueron comunicadas y subsanadas de manera inmediata, lo que sugiere un adecuado manejo de fondos, también se observaron dos situaciones objetos de mejora relacionadas con los dispositivos de seguridad física en esas sucursales que fueron gestionadas para la subsanación, al igual que la autorización de acceso a la bóveda principal de funcionarios distintos a la jefatura de la sucursal y la garantía que esos funcionarios deben rendir (póliza colectiva de fidelidad) por el respectivo contacto y manejo de los valores en la bóveda, situaciones que se detallan en el apartado de Aspectos gestionados para subsanación.

Finalmente se determinaron debilidades en el proceso de pago mediante tarjetas prepago, como la ausencia de un control estandarizado de verificación de las personas designadas para recibir la indemnización, así como del manejo y la custodia de dichas tarjetas, lo que representa un riesgo en el control de los recursos asignados, por lo cual se emiten las recomendaciones para subsanar las condiciones detectadas, que se presentan en las siguientes páginas.

### Aspectos positivos

- Manejo razonable de los fondos en efectivo en las sucursales visitadas.
- Mecanismos operativos y de control que favorecen la atención oportuna de las inconformidades y el monitoreo continuo de la percepción del cliente, lo que evidencia un compromiso generalizado con el fortalecimiento de la calidad del servicio en las sucursales examinadas.

### Aspectos gestionados para subsanación

- Sobrantes y faltantes mínimos de efectivo al momento de los arqueos.
- Existencia y funcionamiento de dispositivos de seguridad.
- Conocimiento de la combinación de la bóveda principal por parte de funcionarios distintos a la jefatura de la sucursal.
- Existencia de garantía (seguro de fidelidad) de los miembros de jefatura y de otros funcionarios en las sucursales.
- Ver detalle de estos aspectos en el Apéndice 1

### Dirigido a:

- Dirección de Operaciones.
- Gerencia General.

### Objetivo estratégico INS

OE.12

### Alcance

La auditoría abarca las operaciones de las sucursales objeto de estudio correspondientes al período comprendido entre el 01 de abril de 2025 y 30 de junio de 2025, y podrá extenderse a otros períodos cuando se considere pertinente.

“Las actividades ejecutadas fueron realizadas de acuerdo con las NGASP y demás normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna”.

## A. Control de las erogaciones efectuadas mediante tarjetas prepago.

Durante la revisión realizada, se constató que las jefaturas de las sucursales ubicadas en Ciudad Quesada, Desamparados y Puntarenas no cuentan con controles estandarizados que permitan evidenciar la verificación de que los pagos efectuados mediante tarjetas prepago correspondan específicamente a los autorizados para cada tarjetahabiente, situación que se presenta debido a que las jefaturas responsables no han visualizado la importancia de crear los controles que les permita cumplir con la normativa.

En relación con lo anterior, el inciso a) del artículo 83 de las Disposiciones Financieras (v 55), establece lo siguiente:

**Artículo 83. Responsabilidad de las jefaturas.**

*Será responsabilidad de las jefaturas de las dependencias usuarias de la tarjeta prepago, o de quien éstas designen, las siguientes funciones:*

*a) Velar porque los pagos efectuados en las tarjetas sean los específicamente autorizados para cada tarjetahabiente.*

Además, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV: Normas sobre actividades de control, 4.5.1.Supervisión constante, establecen:

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.*

## Recomendaciones

**Para la Dirección de Operaciones:**

**A.1** Diseñar e implementar un medio de control que asegure de manera razonable y verificable la validación de los pagos realizados mediante tarjetas prepago contra las autorizaciones correspondientes.

Una vez implementado, instruir formalmente a las jefaturas de las sucursales sobre la obligación de aplicar dicho control y documentar de forma verificable la validación efectuada.

**Prioridad: Media**

## Riesgos asociados

- Riesgo de informes y reportes elaborados con información incorrecta, inexacta o parcial.
- Riesgo de fraude por circunstancias internas o externas.

## B. Devolución de tarjetas prepago no utilizadas.

En la Sucursal Ciudad Quesada se asignan varias tarjetas prepago a los funcionarios de la Plataforma de Servicio al Cliente para entrega a los beneficiarios, pero no son devueltas las no asignadas al final el día; situación que se repite con los funcionarios a cargo de este medio de pago destacados en el punto de servicio a cargo de esa sucursal en La Fortuna. Lo mismo sucede con los funcionarios destacados en los puntos de servicio adscritos a la Sucursal Puntarenas en Esparza, Jacó y Orotina, situación que se origina debido a que las jefaturas de las sucursales visitadas no han tomado conciencia de las responsabilidades en cuanto al manejo, resguardo y custodia de las tarjetas prepago según la normativa establecida.

Sobre lo anterior en el inciso d) del artículo 83 de las Disposiciones Financieras (v55), se indica:

**Artículo 83. Responsabilidad de las jefaturas.**

*Será responsabilidad de las jefaturas de las dependencias usuarias de la tarjeta prepago, o de quien éstas designen, las siguientes funciones:*

[...]

*d) Recibir, al finalizar el día, las tarjetas que no fueron asignadas.*

Además, en esas sucursales se identificó que las tarjetas prepago son entregadas para su custodia directa a los funcionarios a quienes se les asignan hasta agotar su existencia por la entrega a los clientes; práctica que contraviene lo establecido en el inciso f) del artículo anteriormente reseñado, que indica:

*f) Guardar en la bóveda, caja fuerte o archivador de seguridad, al terminar el día, las tarjetas que no se asignaron.*

La condición descrita también incumple con lo indicado en las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV: Normas sobre actividades de control, 4.3.3 *Regulaciones y dispositivos de seguridad* que textualmente indica:

**4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos.*

### Riesgo asociado

- Riesgo de fraude ocasionado por circunstancias o hechos internos o externos por resguardo y custodia inadecuada de tarjetas prepago.

### Recomendaciones

**Para la Dirección de Operaciones:**

**B.1.** Instruir a las jefaturas de las sucursales, mediante recordatorio formal, sobre la obligación de recolectar al cierre de cada jornada las tarjetas prepago no entregadas a clientes y registrar su disponibilidad en el sistema SIPREPA, conforme a lo establecido en los incisos d) y f) del artículo 83 de las Disposiciones Financieras (v55).

**Prioridad: Baja**

**B.2.** Revisar e implementar ajustes a la normativa que regula las funciones de las jefaturas, respecto al manejo y custodia de las tarjetas prepago en los puntos de servicio de cada sucursal, con el propósito de armonizar dichos lineamientos con las particularidades operativas y geográficas de las sucursales que cuentan con puntos de servicio adscritos.

**Prioridad: Baja**

**B.3.** Proveer a los puntos de servicio adscritos a las sucursales de archivadores o dispositivos de almacenamiento que cuenten con condiciones de seguridad adecuadas, con el fin de garantizar el resguardo físico y controlado de las tarjetas prepago que contribuyan a mitigar el riesgo asociado con su manejo.

**Prioridad: Baja**



## C. Arqueos periódicos de tarjetas prepago

En la Sucursal Puntarenas no existe evidencia documental del recuento físico o arqueos de tarjetas prepago, efectuados por la jefatura de la sucursal, a los funcionarios responsables de este medio de pago en los puntos de servicio en Esparza, Jacó y Orotina, específicamente para los meses de mayo y junio de 2025; situación suscitada por descuido u omisión en la aplicación de la normativa que regula la ejecución de recuentos o arqueo de tarjetas prepago.

Lo anterior, contraviene con lo indicado en el artículo 90 de las Disposiciones Financieras, que textualmente indica:

**Artículo 90. Del inventario de las tarjetas y pines.**

*Las jefaturas o cualquier otra persona autorizada están en la obligación de efectuar, al menos una vez al mes, un recuento físico de las tarjetas y pines en custodia. De la labor realizada se debe dejar prueba en un informe por escrito.*

Asimismo, también se incumple con lo indicado en las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV: Normas sobre actividades de control, 4.1. *Actividades de control* , que textualmente indica:

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

La falta de documentación que respalde los arqueos impide verificar la correcta administración y custodia de las tarjetas prepago.

### Recomendaciones

**Para la Dirección Operaciones:**

**C.1.** Instruir por escrito a la jefatura de la Sucursal Puntarenas para que se cumpla con la ejecución mensual y el registro formal de los arqueos de tarjetas prepago en los puntos de servicio adscritos.

**Prioridad: Baja**

### Riesgos asociados

- Riesgo de fraude ocasionado por circunstancias o hechos internos o externos ante la falta de documentación que respalde los arqueos de tarjetas prepago.



Jefatura del estudio

Rodrigo Muñoz Solera







Equipo de trabajo

Nelson Bermúdez Zúñiga  
Marco Antonio Ramírez Salazar  
Luis Guillermo Castro Lizano  
Pedro Herrera Soto

Fecha del informe: 14/10/2025

Apéndices y/o anexos

Tipo de documento	Descripción corta	Adjunto
Apéndice 1	Resumen de aspectos gestionados para subsanación por las jefaturas de las sucursales visitadas.	  Documento Adobe Acrobat
Anexo 1	Oficio DOP-03182-2025 (Aceptación recomendaciones)	  Documento Adobe Acrobat

El presente informe se encuentra firmado digitalmente mediante agente GAUDI.