



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-120273**

AS-AFINPE-0092-2024

29 de julio de 2024

Licenciado

Luis Diego Calderón Villalobos, gerente a.i.

GERENCIA FINANCIERA - 1103

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre la implementación de iniciativas para lograr un mayor acercamiento de los servicios administrativos y financieros a la población.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el período 2024, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre algunas consideraciones relacionadas con la implementación de iniciativas para lograr un mayor acercamiento de los servicios administrativos y financieros a la población, a fin de que sean valoradas para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración.

Esta Auditoría tiene conocimiento de que, a lo largo del tiempo, algunas direcciones regionales de sucursales han implementado iniciativas, con el fin de acercar la prestación de servicios financieros y administrativos a los usuarios y, de este modo, alcanzar aquellos lugares que, por las diversas características geográficas o culturales propias de la población, presentan una mayor dificultad para el acceso físico a las sucursales ubicadas en el territorio nacional.

Algunas de esas iniciativas han sido de conocimiento general en la institución; por ejemplo, mediante publicaciones de la WebMaster en el 2017, se informó sobre un proyecto impulsado por la sucursal de San Vito, de la Dirección Regional de Sucursales Brunca, y el área de salud de San Vito, denominado "La Caja en su Comunidad" que pretendía, entre otros objetivos, acercar los servicios a poblaciones vulnerables, sensibilizándolas sobre los beneficios de cotizar de forma permanente para la institución y divulgar información sobre las obligaciones, derechos y responsabilidades de los patronos y futuros jubilados. La forma de trabajar consistía en capacitar a un líder comunal en temas relacionados con trámites y beneficios que ofrece la institución, de modo que esta persona sirviera de enlace entre la sucursal y la comunidad, lo que agilizaría la tramitología, con el apoyo de herramientas tecnológicas como el correo electrónico y WhatsApp. Precisamente, esta iniciativa hizo acreedora a la sucursal de San Vito de un premio en el marco del concurso "Buen Trato 2017", coordinado por la Dirección de Comunicación Organizacional.

En su momento se informó que, también como parte del acercamiento con la comunidad, los funcionarios de la sucursal y el área de salud de San Vito efectuaron una visita a la comunidad de La Casona, ubicada en su área de atracción, en la cual se atendieron 101 personas, de las cuales 51 correspondían a solicitudes de pensión, 2 denuncias contra eventuales patronos evasores, 7 solicitudes de beneficio familiar y 40 solicitudes de seguro por el Estado.

Esta experiencia de la sucursal de San Vito se ha querido emular en otras regiones del país; por ejemplo, la Licda. Gabriela Artavia Monge, gerente de la Gerencia Administrativa, quien también funge como oficial de la Oficialía de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, suscribió oficio GA-0859-2024, del 9 de mayo de 2024, dirigido a funcionarios de las direcciones regionales de sucursales, Dirección de Prestaciones Sociales y Dirección de Servicios Institucionales, mediante el cual se conformó una comisión para la elaboración de una propuesta institucional, que facilite la prestación de servicios a los usuarios, mediante el uso de la tecnología y en alianzas con diferentes sectores. En dicho oficio se indicó lo siguiente:

“De acuerdo con las iniciativas en la cartera de proyectos de Simplificación de Trámites de esta oficialía, se considera pertinente, de acuerdo con las necesidades identificadas de cara a la población usuaria, incorporar la Caja en su comunidad, experiencia desarrollada por la Sucursal de San Vito para implementarla en el territorio indígena BRIBRI, específicamente en la zona AMUBRI y Valle la Estrella, región Atlántica”.

En línea con este tipo de iniciativas, el 19 de agosto de 2019 se publicó en el WebMaster el Boletín denominado “El Seguro Digital”, elaborado por la Dirección de Comunicación Organizacional, en el que se destacan los logros de una actividad promovida por la Subárea de Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, la cual contribuyó a que al concluir el mes de julio de ese año se hubieran otorgado 552 nuevas pensiones del Régimen No Contributivo (RNC). En esta ocasión, se realizaron alianzas con los técnicos de atención primaria en salud (ATAPS) para visitar zonas de muy difícil acceso como las barras de Parismina, Tortuguero, Colorado e Isla Brava, en donde se atendieron aproximadamente 70 personas, entre nuevos solicitantes de pensión y usuarios ya pensionados que requerían realizar algún trámite.

Esa publicación en el WebMaster hace referencia a una actividad que también promovió la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica en alianza con la oficina de Recursos Humanos de la Junta Administrativa Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA), en la cual se llevaron los servicios de pensiones, inspección y afiliaciones a la sala de abordaje de cruceros de la terminal portuaria, con el fin de brindar Información a 270 trabajadores de esa entidad, sobre los servicios que ofrece la institución.

Recientemente, con mucho agrado y satisfacción, esta Auditoría tuvo la oportunidad de visitar la implementación de una iniciativa de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, conocida como “sucursales móviles”, mediante la cual, por medio de una alianza con la Municipalidad del cantón de Río Cuarto de Alajuela, creado en el 2017 y que se encuentra alejado de los lugares donde están ubicadas las sucursales de la región, se brinda información y se llevan los servicios de pensiones, inspección y cobros a la población, en fechas programadas.

Estas labores son ejecutadas por funcionarios de la institución que se trasladan al espacio físico facilitado por la Municipalidad de Río Cuarto para estos fines. En las siguientes fotografías, tomadas el día de la visita, se muestra parte de la actividad realizada:

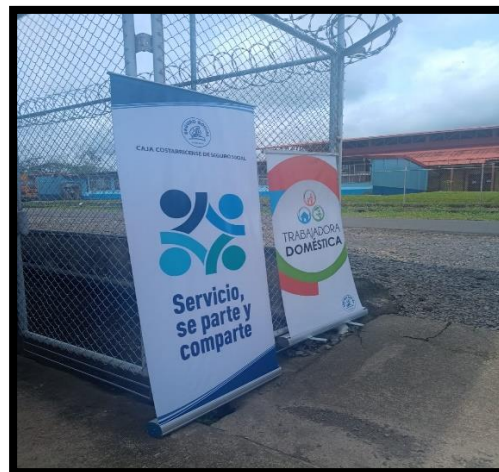
Fotografía 1

Módulos habilitados para la atención de público



Fotografía 2

Afiches de información para los usuarios





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Los ejemplos citados, además de acercar los servicios institucionales a poblaciones de difícil acceso, se podrían enmarcar en el mandato que tiene la institución en brindar información a los usuarios, según lo establecido en el artículo 5 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220, el cual dispone que:

“Todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveerle a la administración la información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en los casos en que la ley expresamente lo requiera”.

Asimismo, el artículo 16 del reglamento a dicha Ley establece que:

“Todos los órganos y entes que conforman la Administración Pública deberán contar con una oficina encargada de explicarle al usuario los requisitos y el procedimiento para el otorgamiento de solicitudes de permisos, licencias o autorizaciones, de conformidad con el artículo 12 de este reglamento. En primera instancia asumirán esta tarea las Contralorías de Servicios, las Unidades de Plataforma de Servicios, el departamento o persona designados para este fin. En caso de no contar con tales instancias, o por considerarlo conveniente para el ciudadano la institución deberá crear una Oficina de Información al Ciudadano para que asuma estas tareas”.

Esta Auditoría considera que los esfuerzos individuales señalados representan acciones significativas para aumentar la cobertura de los servicios que brinda la institución, incorporando el componente social en las iniciativas, al alcanzar poblaciones que históricamente han tenido algún tipo de barreras para el acceso a los servicios, ya sea por factores culturales, económicos, geográficos o de otra índole; razón por la cual, se estima conveniente que se analice el apoyo que, desde esa gerencia, se pueda brindar para el logro de los objetivos propuestos, de una manera planificada, articulada en toda la institución, tomando en cuenta incluso la disponibilidad de recursos.

Lo anterior a efectos de garantizar el resguardo de la integridad física de los usuarios y funcionarios, al amparo del marco jurídico que rige en la institución, incluyendo los preceptos establecidos en la Ley General de Control Interno y la Ley General de la Administración Pública.

Debido a lo anterior, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa, para que realice una valoración de los aspectos señalados en cuanto a la implementación de iniciativas para facilitar el acceso de la población a los servicios institucionales.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/NPQ/GEB/lbc

C. Máster Gabriela Artavia Monge, gerente a.i., Gerencia Administrativa-1104.
Licenciada Ailyn Carmona Corrales, directora, Dirección Regional Huetar Norte Sucursales -1301.
Auditoría-1111

Referencia: ID-120273