



ASAAI-021-2022

6 de mayo de 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el año 2022 del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura, en relación con la gestión del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria en la Caja Costarricense de Seguro Social.

El objetivo general del estudio fue evaluar la eficiencia y eficacia del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria en la Caja Costarricense de Seguro Social.

El estudio realizado reveló oportunidades de mejora para la puesta en práctica de la gestión de la Ley N°8220 y su Reglamento, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos; en relación con el alineamiento de acciones gerenciales para atender el tema transversal de la simplificación de trámites, la documentación de funciones y procesos, así como a la disposición de sistemas de información adecuados para la gestión, y la valoración de los riesgos en la gestión del programa.

Se observó que los planes tácticos gerenciales, a excepción del preparado por la Gerencia Administrativa, no incluyen objetivos relacionados con el tema transversal de Simplificación de Trámites, lo cual puede incidir en el propósito de disponer del compromiso según su competencia de cada una de las gerencias para el desarrollo de planes de mejora y propuestas de simplificación de trámites.

El análisis evidenció que el plan táctico de la Gerencia Administrativa como gerencia designada por la Presidencia Ejecutiva y Junta Directiva, incluye como objetivo: "Simplificar los trámites institucionales, garantizando la mejora continua en la gestión institucional y en la prestación de servicios, a través de la implementación de acciones tendientes al fortalecimiento de la cultura de simplificación de trámites y mejora regulatoria", sin embargo, también evidencia la importancia de que el Tema Transversal de Simplificación de Trámites, sea incorporado en el nuevo Plan Estratégico Institucional a partir del año 2023, y posterior a la aprobación del mismo, considere la generación de las acciones correspondientes, con el fin de que se instruya la inclusión de objetivos o acciones en los nuevos planes tácticos u operativos de las instancias institucionales para la implementación de lo definido en el Plan Estratégico Institucional en coordinación con la Oficialía de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, por lo que se realizó la recomendación a la Gerencia General y a la Dirección de Planificación Institucional.

Así mismo, se determinó que no se han establecido documentalmente funciones que deben desarrollarse en la Dirección de Sistemas Administrativos para la gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, revelándose la importancia de que la Gerencia Administrativa efectúe las coordinaciones necesarias con el Proyecto de Reestructuración del Nivel Central, a fin de que se defina documentalmente en el instrumento normativo pertinente, las funciones y responsabilidades de la operativización del Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria; e igualmente necesaria resulta la aprobación y divulgación de un manual de procedimientos para el Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, formal y oficialmente aprobado y divulgado para el conocimiento general tanto de la población interna de la Institución como la externa.

En este sentido, disponer de la documentación de procesos y funciones fortalece el sistema de control interno y el apego de la gestión al ordenamiento jurídico y técnicos.

Por otra parte, se determina necesario, indicar que las fortalezas de un sistema de información idóneo coadyuvan en la oportunidad, confidencialidad y seguridad de los datos que se administran dentro del Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, sobre este particular la administración no dispone de un sistema de información automatizado y exclusivo, que cuente con las mejores características para proveer de solución a cada necesidad identificada para su gestión, por lo que, se recomienda proceder a implementarlo previa coordinación de esfuerzos con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

En el mismo grado de importancia, el estudio reveló la necesidad de revisión y actualización de la "Matriz de Valoración de Riesgos", de manera que contenga de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados en el presente estudio para las diferentes actividades que realizan en la Gerencia Administrativa y la Dirección de Servicios Administrativos.



ASAAI-021x-2022
6 de mayo de 2022

AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y MEJORA REGULATORIA
DIRECCIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS U.P. 1114
GERENCIA ADMINISTRATIVA U.P. 1104

Origen del Estudio:

El estudio se realizó de conformidad con el plan anual de trabajo 2022 del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura de la Auditoría Interna.

Objetivo General del Estudio:

Evaluar la eficiencia y eficacia del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria en la Caja Costarricense de Seguro Social.

Objetivos Específicos:

1. Efectuar un análisis sobre el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Institucional, Plan Táctico Gerencial y Plan Operativo de la Dirección de Sistemas Administrativos, de los procesos relacionados con el "Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria en la Caja Costarricense de Seguro Social".
2. Determinar si existe alineamiento de las metas y objetivos del Plan Estratégico Institucional enfocado en la Gestión de simplificación de trámites y Mejora Regulatoria; con los planes tácticos gerenciales y el Plan Operativo de la Dirección de Sistemas Administrativos.
3. Evaluar el cumplimiento de funciones y responsabilidades de los miembros del "Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria en la Caja Costarricense de Seguro Social", así como del Oficial de Simplificación de trámites.
4. Corroborar la existencia del procedimiento mediante el cual se establezcan los pasos a seguir ante las propuestas de simplificación de trámites y mejoras regulatorias, y su priorización.
5. Determinar la existencia de un sistema de información para la toma de decisiones en cuanto a la eficiencia y eficacia del proceso de simplificación de trámites y mejora regulatoria a nivel institucional.
6. Analizar si los riesgos identificados por la Gerencia Administrativa y Dirección de Sistemas Administrativos son suficientes para garantizar una adecuada gestión del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria al amparo de la Ley N°8220, "Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos".

Alcance del Estudio:

El estudio comprendió el análisis del cumplimiento de las metas establecidas para el Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, llevado a cabo por la Gerencia Administrativa de la Caja Costarricense de Seguro Social; la alineación de acciones estratégicas en materia de Simplificación de trámites y Mejora Regulatoria; la verificación del cumplimiento de las funciones sustantivas y responsabilidades establecidas en esta materia a los miembros del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria; la corroboración de la existencia de un procedimiento para la gestión de propuestas de simplificación de trámites y mejora regulatoria a nivel institucional y su correspondiente priorización, así como la corroboración de la existencia de un sistema de información para la gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.



La evaluación comprendió el periodo del 01 de diciembre del 2019 hasta el 31 de diciembre 2021.

El estudio se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

Metodología:

Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados en el estudio de auditoría, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- ✓ Revisión de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022; los planes tácticos de gerenciales y planes presupuestos de la Gerencia Administrativa y Dirección de Servicios Administrativos en materia de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria para el período 2019-2021.
- ✓ Análisis de las funciones sustantivas de la Oficialía de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, las asignadas a la Dirección de Sistemas Administrativos, así como las de la Comisión de Mejora Regulatoria.
- ✓ Comprobación de la existencia de un procedimiento mediante el cual se establezcan los pasos a seguir para tramitar las propuestas de simplificación de trámites y mejora regulatoria, y su priorización.
- ✓ Comprobación de la existencia de un sistema de información mediante el que se gestione el programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.
- ✓ Revisión de oficios, fichas de proceso y circulares emitidas por la Gerencia Administrativa en relación con el Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.
- ✓ Se promovieron reuniones con:
 - Ing. Sergio Chacón Marín, Director de Sistemas Administrativos.
 - Ing. Shirley López Carmona, Asesora del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.
 - Licda. Andrea María Zúñiga Chacón, Supervisora Coordinadora Interna del equipo operativo de la Dirección de Servicios Administrativos para el Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.
 - Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe de Área de Protección al Usuario, Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud.
 - Sra. Wendy Flores, Directora de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
 - Lic. Luis Diego Sandoval Salas, Dirección de Planificación Institucional.
 - Sra. Yahaira Jiménez Arce, Dirección de Planificación Institucional.
 - Sra. Maleydis Figueroa Paiz, funcionaria de Gerencia Administrativa.
 - Sr. Mayid Morales Madrigal, Director del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central.
 - Ing. Alonso Gutiérrez López, enlace con la Gerencia Administrativa del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central.

Marco Normativo:

- Ley General de Control Interno, No. 8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Ley Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, No. 8220, y su Reglamento.
- Plan Estratégico Institucional 2019-2022.



- Planes Tácticos 2021 de las Gerencias: Administrativa, Financiera, Médica, Infraestructura y Tecnologías, Logística y Pensiones.

Aspectos normativos que considerar:

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, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios (...).”

Antecedentes:

La Asamblea Legislativa decretó el 04 de marzo del 2002, la Ley N° 8220, “Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”, modificada el 27 de setiembre del 2011 por la Ley N°8990, las cuales tiene por objeto desarrollar principios conforme a los cuales, los órganos de la administración pública se relacionan con el administrado en el ejercicio de su derecho de petición, información o cualquier trámite administrativo que los particulares gestionen para la obtención de un permiso, licencia o autorización, de tal manera que, para cumplir con lo anterior, cada ente autónomo, semiautónomo o con autonomía universitaria establecerá sus programas de mejora regulatoria y designará, mediante su jerarca respectivo, a sus oficiales de simplificación de trámites, y tendrá como referente los criterios que en esta materia emita el órgano rector. Los oficiales de simplificación de trámites junto con los jercas serán los responsables de dar seguimiento a las disposiciones de esta ley.

Por otra parte, el 22 de febrero del 2012, la Presidenta de la República, el Ministro de la Presidencia y la Directora del Ministerio de Economía Industria y Comercio, emitieron el Decreto Ejecutivo No. 37045- MP-MEIC, “Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”. Este reglamento detalla el conjunto de reglas o normas que desarrolla la ley de manera imperativa, delimitando claramente el proceder de las personas implicadas y organizadas social y/o empresarialmente. Define disposiciones generales, oficialía de simplificación de trámites, oficinas de información al ciudadano, catálogo nacional de trámites, planes de mejora regulatoria, plazos de resoluciones y silencio positivo, responsabilidades, tramitaciones de denuncias, procedimientos de análisis de costo – beneficio, medios electrónicos y disposiciones finales.

Al respecto, en enero del 2016, la Presidencia Ejecutiva mediante oficio PE-0108-16, comunicó la designación del Lic. Rónald Lacayo Monge, Gerente Administrativo, como Oficial de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria de la Caja Costarricense de Seguro Social ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

La Junta Directiva, en el artículo 25° de la sesión N°8842, celebrada el 12 de mayo del 2016, acordó:

“(...) Acuerdo 1: en cumplimiento de lo que establece la Ley 8220, su Reglamento y la Guía Metodológica dictada por el MEIC (Ministerio de Economía, Industria y Comercio) en su condición de Órgano Rector, establecer como responsable funcional del tema y del Programa de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, a la Dirección de Sistemas Administrativos de la Gerencia Administrativa. Se mantiene la Oficialía en el Gerente Administrativo -en razón de la transversalidad de sus funciones- así como la conducción de la Comisión de Mejora Regulatoria. Sus funciones



serán las establecidas en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Trámites Administrativos y su Reglamento.

Acuerdo 2: todo trámite de mejora regulatoria a nivel institucional (reformas reglamentarias o trámites que impliquen a los usuarios), de previo a su oficialización por parte de la autoridad competente, deberá contar con el visto bueno del Oficial de Simplificación de Trámites Institucional, en consonancia con lo que establece la Ley 8220 y su Reglamento.

Acuerdo 3: para efectos de operativizar lo anterior, la Presidencia Ejecutiva y cada Gerencia tendrá presencia en la Comisión de Mejora Regulatoria, a través de un representante con nivel de asesor de Gerencia o de Presidencia; se incorporarán, además, a esta Comisión los actores que se establecen en la Guía del MEIC.

Acuerdo 4: el Oficial de Simplificación de Trámites queda facultado para convocar, en un plazo preteritorio según sea requerido, a cualquier Gerente a efecto de ejercer las competencias relacionadas con la Ley 8220 y su Reglamento.

Acuerdo 5: los criterios de priorización para la mejora de regulaciones y la simplificación de trámites institucionales, se determinará considerando los siguientes principios de valoración:

1. Trámites y regulaciones relacionados con estrategias del PND 2015-2018.
2. Trámites y regulaciones vinculados con desafíos, ejes, lineamientos, objetivos y estrategias del Plan Estratégico Institucional 2015-2018.
3. Aquellos asociados con acuerdos de Junta Directiva que se relacionan con trámites de los usuarios.
4. Aquellos relativos al cumplimiento de requerimientos externos y de fiscalización: Sala Constitucional, Defensoría de los Habitantes, Gobierno de la República, MEIC, Auditoría y CGR (Contraloría General de la República).
5. Aquellos asociados con requerimientos específicos: Presidencia Ejecutiva, Gerencias y Contralorías de Servicios (...)

El Ministerio de Economía Industria y Comercio, requiere a cada institución, bajo el amparo de la Ley N° 8220, la formulación de propuestas según sus iniciativas para cada período, abarcándose al menos una por año.

Ante este requerimiento y su cumplimiento, la Caja Costarricense de Seguro Social mediante la Oficialía de Simplificación de Trámites, ha venido presentando a partir del año 2017, propuestas de simplificación de trámites y planes de mejora regulatoria, acciones que se han cumplido exitosamente según se expone en el cuadro 1.

Cuadro 1
Ministerio de Economía Industria y Comercio
Planes de Mejora Regulatoria presentados por la CCSS y su logro
Período: 2017-2022

Período: 2017			
Nombre de la Mejora Regulatoria	Inicio	Fin	Porcentaje de cumplimiento
1. Adscripción a Establecimientos de Salud.	01/02/2018	31/03/2020	100%
2. Solicitud de Protección Familiar para persona asegurada(o) directo(a), posible Beneficiario(a) Familiar, parejas en convivencia.	03/07/2017	31/03/2020	100%
3. Otorgamiento de Aseguramiento por el Estado	02/01/2017	31/03/2020	100%
4. Afiliación de Trabajador Independiente	09/06/2017	30/06/2021	100%
5. Solicitud de Inscripción o Reanudación para Patronos Jurídicos	01/06/2017	31/12/2020	100%

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Período: 2017			
Nombre de la Mejora Regulatoria	Inicio	Fin	Porcentaje de cumplimiento
6. Solicitud de Inscripción o Reanudación para Patrono Físico	01/06/2017	31/03/2020	100%
7. Afiliación de Asegurado Voluntario	09/06/2017	30/06/2021	100%
2018			
Nombre de la Mejora Regulatoria	Inicio	Fin	Porcentaje de cumplimiento
1. Otorgamiento de crédito hipotecario	02/01/2018	30/06/2021	100%
2019			
Nombre de la Mejora Regulatoria	Inicio	Fin	Porcentaje de cumplimiento
1. Trámite solicitud de información contenida en el Expediente de Salud (físico y digital)	07/01/2019	23/12/2019	100%
2020			
Nombre de la Mejora Regulatoria	Inicio	Fin	Porcentaje de cumplimiento
1. Trámite solicitud de información contenida en el Expediente de Salud (físico y digital)	06/01/2020	30/06/2021	100%
2. Admisión y egreso hospitalario	07/01/2020	31/08/2021	100%
3. Solicitud de cita para diagnóstico y tratamiento	07/01/2020	31/08/2021	100%
2021			
Nombre de la Mejora Regulatoria	Inicio	Fin	Porcentaje de cumplimiento
1. Admisión y egreso hospitalario	04/01/2021	31/01/2021	100%
2. Solicitud de cita para diagnóstico y tratamiento	04/01/2021	31/12/2021	100%
2022			
Nombre de la Mejora Regulatoria	Inicio	Fin	Porcentaje de cumplimiento
1. Solicitud de Pensión RNC por Vejez, Invalidez, Viudez, Orfandad, Indigencia y Ley 8769	01/01/2022	31/12/2022	0%
2. Solicitud de Pensión por Vejez (RIVM)	03/01/2022	31/12/2022	0%
3. Confección de prótesis y ortesis	03/01/2022	31/12/2022	0%
4. Solicitud de anteojos	01/01/2022	31/12/2022	0%

Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio, datos avalados por el MEIC, según página de consulta: <https://tramitescr.meic.go.cr/PMR/BuscarPMR.aspx>

Nota: El porcentaje de cumplimiento para el año 2022 se encuentra indicado como 0% debido a que corresponde a las propuestas de mejora que se presentaron ante el Ministerio de Economía Industria y Comercio para el periodo 2022, de las cuales se presentan avances al cumplimiento cada tres meses.

HALLAZGOS:**1) SOBRE EL ALINEAMIENTO DE LOS PLANES TÁCTICOS DE LAS GERENCIAS CON EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.**

El estudio evidenció la importancia de que, en los planes tácticos de las gerencias Financiera, Logística, Médica, Infraestructura y Tecnología, y Pensiones, se incluyan objetivos relacionados con el tema transversal de Simplificación de Trámites.



Al respecto, se determinó como aspecto positivo que en el plan táctico de la Gerencia Administrativa se incluye el siguiente objetivo: “Simplificar los trámites institucionales, garantizando la mejora continua en la gestión institucional y en la prestación de servicios, a través de la implementación de acciones tendientes al fortalecimiento de la cultura de simplificación de trámites y mejora regulatoria”.

No obstante lo anterior, de la revisión de los planes tácticos de las gerencias Financiera, Logística, Médica, Pensiones e Infraestructura y Tecnologías, no se evidencia objetivos o líneas de acción sobre el particular.

La Gerencia Administrativa dentro de su Plan Táctico Gerencial ha dispuesto serie de metas para los períodos 2019-2020 y 2021, las cuales ha cumplido gestionando los indicadores identificados a continuación:

Cuadro 2
Caja Costarricense de Seguro Social
Plan Táctico Gerencia Administrativa
Período: 2019-2022

Identificadores	Cumplimiento porcentual		
	2019	2020	2021
16. Porcentaje de avance en las acciones programadas para el fortalecimiento de la cultura de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.	100%	100%	91.5%
20. Porcentaje de avance en definición de requerimientos para la automatización del Trámite Otorgamiento Pago Incapacidades	--	100%	--
21. Porcentaje de avance en la simplificación del trámite Ayuda Económica para Pago de Pasajes y Hospedaje a Usuarios, simplificado	--	100%	--
22. Porcentaje de avance en la implementación de la cartera de proyectos de simplificación de trámites, mejora regulatoria y automatización -Diseño de la propuesta Portal de Servicios -Diseño de una app para aseguramiento y pensiones -Diseño de la propuesta de Aseguramiento Trabajador Independiente y prestación servicios en salud -Optimización para el otorgamiento de citas post-parto. -Proyecto Caja en la Comunidad -Optimización para el otorgamiento de citas en el servicio de Laboratorio	--	100%	--
24. Porcentaje de avance en definición de requerimientos para la automatización del Trámite Otorgamiento Pago Incapacidades.	--	--	100%

Fuente: Gerencia Administrativa.

Nota: Los indicadores 20, 21, 22 y 24, corresponden a proyectos liderados por equipos de alto desempeño; sobre los que se inició con su programación en el año 2020, por lo que, para el año 2019 su cumplimiento es equivalente a 0%, durante el año 2020, se desarrollaron los indicadores 20, 21 y 22 únicamente y su cumplimiento fue el representado en el cuadro 2; mientras que para el año 2021, la programación generada fue únicamente para desarrollar el indicador 24, el cual se cumplió en un 100%.



Para el desarrollo de los planes presupuesto de la Gerencia Administrativa y Dirección de Sistemas Administrativos, se desarrollaron acciones para el Fortalecimiento y reposicionamiento de la Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, para los que fueron considerados los objetivos expuestos en los cuadros 3 y 4:

Cuadro 3
Caja Costarricense de Seguro Social
Plan Presupuesto, Gerencia Administrativa
Período: 2019-2022

Identificadores	Cumplimiento porcentual		
	2019	2020	2021
6. Cantidad de Planes de Mejora Regulatoria presentados.	100%	100%	100%
7. Cantidad de talleres virtuales realizados	100%	100%	100%
8. Cantidad de capacitaciones, y sensibilizaciones realizadas	100%	100%	0%
9. Cantidad de talleres de simplificación de trámites para la alta dirección (MEIC) efectuados.	0%	0%	0%

Fuente: Gerencia Administrativa.

Respecto al indicador 9 Cantidad de talleres de simplificación de trámites para la alta dirección en el informe anual del plan presupuesto del año 2019 se justificó lo siguiente:

En esta actividad se tiene un 0% de avance logrado, por lo que no se cumplió con lo planificado. La justificación de este incumplimiento se debe a que, de acuerdo con las reprogramaciones de las sesiones de Consejo de Presidencia y Gerentes, se requirió la asistencia del señor Gerente, por lo que surgió la necesidad de cambiar algunas fechas de los talleres a nivel regional, esto significó un atraso en general en la agenda que se tenía inicialmente programada, por lo que se decide reprogramar el taller que va dirigido a la alta dirección para el primer trimestre del 2020.

Sobre el indicador 9 para el año 2020, se comunica que fue variado mediante II modificación presupuestaria del año 2020, debido al estado de emergencia nacional decretado por el Poder Ejecutivo mediante Decreto N° 42227-MP-S de fecha 16 de marzo del 2020, producto de la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, así como, lo expuesto en circulares GG-1065-2020-GF-2336-2020 y DP-1352-2020, mediante el cual la institución solicita realizar una priorización de recursos en las unidades ejecutoras, por lo que se redujo el contenido presupuestario en partidas tales como: gastos viaje dentro del país, transporte dentro del país, actividades de capacitación entre otras.

En razón de lo antes expuesto, las visitas regionales, así como los talleres de simplificación programadas se cancelaron, tomando en consideración que: no se estaban realizando actividades que implicaran reuniones presenciales. Asimismo, argumentó la administración que debido a la priorización de recursos en las partidas relacionadas con esta gestión se realizó la devolución de fondos.

Sobre el indicador 8, período 2021: en la II modificación del Plan Presupuesto 2021 se solicitó la eliminación de dicho indicador (Cantidad de capacitaciones, y sensibilizaciones realizadas), debido a limitaciones de realizar estas actividades por la situación de pandemia (Covid-variante delta) y se sustituyó con el Festival de Iniciativas. Respecto al indicador 9, período 2021: no se logró su cumplimiento, debido a razones externas a la Oficialía de Simplificación, a pesar de que se coordinaron agendas y se prepararon las presentaciones respectivas, la Junta Directiva (población meta) y Gerentes tenían priorización de otros temas institucionales en sus agendas, tales como atención del Covid-19, informes de labores 2021, cierres presupuestarios, entre otros temas. Sobre este tema la administración indica que se estará brindando informe en el mes de febrero 2022.

Cuadro 4
Caja Costarricense de Seguro Social
Plan Presupuesto, Dirección de Sistemas Administrativos
Período: 2019-2022

Identificadores	Cumplimiento porcentual		
	2019	2020	2021
12. Cantidad de unidades prestadoras de servicios visitadas, evaluadas y sensibilizadas en materia de STMR (según proyectos de la cartera)	100%	100%	100%
13. Cantidad de asesorías otorgadas a los equipos técnicos gerenciales para la implementación de la cartera de proyectos STMR y el Plan de Mejora Regulatoria.	100%	100%	533.3%
14. Cantidad de criterios técnicos y legales emitidos con respecto a la Ley N° 8220	100%	100%	233.3%
15. Cantidad de informes consolidados, emitidos al Oficial de Simplificación de Trámites Institucional, con respecto a los logros y avances de implementación de la cartera de proyectos y Programa de Mejora Regulatoria	100%	100%	100%
16. Cantidad de reportes de avance del Plan de Mejora Regulatoria (PMR) presentados ante el MEIC por medio del Sistema Digital de Trámites Costa Rica	100%	100%	100%
17. Cantidad de reportes de control relativos a convenios interinstitucionales derivados de la aplicación de la Ley 8220	100%	100%	100%
30. Porcentaje de avance en la divulgación a los diferentes Establecimientos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) y Puestos de Visita Periódica (PVP), sobre la Ley N° 8220 y su reglamento, así como las diferentes directrices institucionales emitidas en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria	100%	100%	100%

Fuente: Dirección de Sistemas Administrativos, Gerencia Administrativa

El Plan Estratégico Institucional 2019-2022 dispone:

“Dentro de la gestión institucional existen temas que son de impacto en la organización, los cuales deben ser implementados en todos los procesos institucionales; estos responden a políticas nacionales, leyes, reglamentos, decretos ejecutivos o iniciativas internas. A estos se le reconoce como temas transversales, son directrices generales que se vinculan a todo el accionar de la Institución, por tanto, deben ser consideradas en la gestión organizacional y por ende en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación que se realice a los diversos planes institucionales.

Estos temas deberán ser conducidos por las gerencias desde su ámbito de competencia y operacionalizados mediante sus diferentes instrumentos de gestión.

A continuación, se describen los principales temas transversales de la Institución (...)

Simplificación de trámites: Los trámites institucionales deberán ser simples, accesibles, expeditos, con requisitos necesarios y claros, que garanticen la transparencia, eficiencia y celeridad, en la prestación de los servicios.” El resaltado no corresponden al original.



Así mismo, en oficio GA-47861-2016, del 02 de mayo del 2016, Fortalecimiento y Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, según la Ley N°8220 Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, dirigido a Junta Directiva, el Lic. Ronald Lacayo Monge, Oficial de Simplificación destacó en sus conclusiones lo siguiente:

"(...) Los Gerentes son co-responsables de adoptar las acciones necesarias en el ámbito de sus competencias para el cumplimiento de la Ley y el reglamento y son coordinados por el Oficial de Simplificación de Trámites (...)"

Lo expuesto en el presente hallazgo obedece a que no se ha efectuado un requerimiento a nivel institucional a las distintas gerencias, para que, en sus planes tácticos gerenciales, incorporen objetivos o acciones que permitan coadyuvar activamente en la atención del tema transversal de simplificación de trámites.

Al no incluirse objetivos o líneas de acción en los planes tácticos gerenciales no se garantiza que el tema transversal de simplificación de trámites sea atendido de una forma más eficaz y eficiente en todas las dependencias institucionales, lo que afecta la oportunidad de lograr mejoras en los trámites institucionales y por lo tanto, en la prestación de los servicios que brinda la institución.

Así mismo, podría afectar el cumplimiento eficaz de lo establecido en la Ley N° 8220 y su reglamento, correspondiente a la "Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos".

2) SOBRE LA DEFINICION DE FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS COMO ÓRGANO FUNCIONAL DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y MEJORA REGULATORIA.

La evaluación efectuada revela la importancia de establecer documentalmente las funciones y responsabilidades que deben desarrollarse en la Dirección de Sistemas Administrativos para la gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.

La Junta Directiva, en el artículo 25° de la sesión N°8842, celebrada el 12 de mayo del 2016, conoció oficio 47861-2016 del 02 de mayo del 2016, suscrito por el Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo, en el que se indicó que la Dirección de Sistemas Administrativos, es responsable de la gestión del Programa de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

La Ley General de Control Interno en el artículo 15 actividades de control, establece:

"Artículo 15.-Actividades de control.

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.
- b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:
 - i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.
 - ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.
 - iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente".



Las normas de control interno para el Sector Público exponen en su Capítulo II, Normas sobre el ambiente de control lo siguiente:

“(...) 2.5.1 Delegación de funciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes.

De igual forma, el Capítulo IV, Normas sobre actividades de control, establece:

4.2 Requisitos de las actividades de control

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

e. Documentación.

Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.

f. Divulgación.

Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos (...).

Al respecto el Ing. Sergio Chacón Marín, Director Servicios Administrativos y la Ing. Shirley López Carmona, Asesora de Gerencia Administrativa, indicaron lo siguiente:

“(...) Se cuenta con el Manual de Organización y Funcionamiento de la Comisión de Mejora Regulatoria GA-STMR-MA001 (versión 01), aprobado por el despacho de la Gerencia Administrativa en setiembre de 2019; que de acuerdo con el apartado 8, se establecieron además de las funciones de la CMR, las relacionadas al Programa STMR (DSA).

Por otra parte, en el Sistema de Gestión de Calidad, se tiene la FICHA DE PROCESO GA-DSA-FP003 Gestión Operativa de la Simplificación Administrativa, misma que fue revisada por la Asesora de Simplificación, la cual contiene la gestión operativa de la DSA y los productos (...).La negrita no corresponde al original.

Sobre este particular, revisado el Manual de Organización y Funcionamiento de la Comisión de Mejora Regulatoria GA-STMR-MA001 (versión 01), no se evidencia que se hayan incorporado funciones para la Dirección de Sistemas Administrativos, de igual forma, la **ficha de proceso GA-DSA-FP003 Gestión Operativa de la Simplificación Administrativa** como su nombre bien lo resalta, corresponde a la gestión operativa de la Simplificación Administrativa, no así a la gestión operativa de la Dirección de Sistemas Administrativos ni a sus funciones.

La Dirección de Sistemas Administrativos tiene a su haber, un Manual de organización de la Dirección de Sistemas Administrativos que data del año 2004, en el que no están incorporadas actividades sustantivas relacionadas con el Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.

Lo determinado en este hallazgo se origina en que no se ha realizado una actualización de las funciones y responsabilidades de la Dirección de Sistemas Administrativos, en relación con la Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.



El no establecimiento documental de funciones dificulta la rendición de cuentas, así como la ejecución de acciones de monitoreo por la administración y fiscalización por la auditoría de la gestión o de otros órganos externos a la institución, lo cual podría debilitar el sistema de control interno vigente, que entre sus objetivos persigue la eficacia y eficiencia de las operaciones y el apego al ordenamiento jurídico y técnico.

3) SOBRE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y MEJORA REGULATORIA.

La evaluación evidencia que es necesaria la aprobación y divulgación de un manual de procedimientos para el Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.

La Dirección de Sistemas Administrativos como responsable operativo del programa, mantiene en proceso de formulación, un borrador definido como GA-DSA-PR002 Procedimiento Simplit que data de junio del 2021.

La Ley General de Control Interno en el artículo 15 actividades de control, establece:

“Artículo 15.-Actividades de control.

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.
- b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:
 - i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.
 - ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.
 - iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, exponen en su Capítulo II, Normas sobre el ambiente de control:

“(…) 2.5.2 Autorización y aprobación

La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales”.

De igual forma, el Capítulo IV, Normas sobre actividades de control, establece:

“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.

El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de



control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.

4.2 Requisitos de las actividades de control

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

e. Documentación.

Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.

f. Divulgación.

Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos (...).

El Ing. Sergio Chacón Marín, Director Servicios Administrativos y la Ing. Shirley López Carmona, Asesora de Gerencia Administrativa, se refirieron al respecto de la siguiente manera:

“(...) En virtud del actual proyecto de reestructuración del nivel central, desde hace 6 años se han realizado esfuerzos para establecer una nueva organización en la Dirección de Sistemas Administrativos que incluya las funciones de simplificación de trámites, sin embargo, dado que aún no hay resultados a ese respecto, la Gerencia Administrativa desarrolló entre 2018 y 2021 una propuesta de Sistema de Gestión de Calidad aprobada y certificada el año anterior, tal que los procesos y procedimientos definidos para ese efecto así como los indicadores de control correspondientes, representan en sí mismos la base documental de las actividades de la Dirección de Sistemas Administrativos en los temas de simplificación de trámites y mejora regulatoria, aunados al Manual de funcionamiento de la Comisión de Mejora Regulatoria según establece la Ley 8220 y las directrices respectivas del MEIC. Se esperaría que las autoridades a cargo del proyecto de reestructuración tengan la capacidad de interpretar e integrar los elementos de Ley y normativos correspondientes para definir final y formalmente la estructura organizacional que debe tener la DSA para atender los rigores conferidos por la Junta Directiva en este sentido. Por lo anterior, detalles sobre este requerimiento deberían realizarse a la Gerencia General y a la dirección del proyecto de reestructuración del nivel central (...). No se realizan Manuales de Procedimientos en el ordenamiento clásico por estar en un proceso de reestructuración, si se encuentran procesos a nivel del sistema de gestión de calidad (...).”

Sobre este tema, esta Auditoría consultó al Lic. Mayid Morales Madrigal, director del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central, quién indicó que el Proyecto de Reestructuración del Nivel Central no limita la formulación, aprobación, divulgación e implementación de ningún manual de procedimientos, ya que su injerencia consiste básicamente en el rediseño de propuestas y su implementación, así como la revisión de procesos identificados en el mapa de procesos institucionales.

El no disponer de un manual de procedimientos aprobado como compendio a consultar, dificulta la rendición de cuentas, así como la ejecución de acciones de monitoreo por la administración y fiscalización por la auditoría u otros órganos externos de la institución de la gestión administrativa, lo cual podría debilitar el sistema de control interno vigente, que entre sus objetivos persigue la eficacia y eficiencia de las operaciones y el apego al ordenamiento jurídico y técnico.

4) SOBRE LA EXISTENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y MEJORA REGULATORIA.

El presente estudio evidenció la necesidad de disponer de un sistema de información automatizado exclusivo para el Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, que garantice la confianza,

oportunidad y seguridad de la información. El mecanismo actual de registro y administración de la información consiste en la utilización de hojas de cálculo de Microsoft Excel.

La Ley General de Control Interno en el artículo 16 dispone:

“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada”.

En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

- a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.
- b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficiente de los recursos públicos.
- c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en su punto 1.2 indican:

“b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

El Sistema de Control Interno debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales”.

Ese mismo cuerpo normativo indica en la norma 5.9 Tecnologías de información

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR. En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información”.

Al respecto el Ing. Sergio Chacón Marín, director de la Dirección de Servicios Administrativos y la Ing. Shirley López Carmona, Asesora de Gerencia Administrativa mencionaron:

“(...) Desde la Oficialía de Simplificación se ha promovido el uso de herramientas automatizadas para el registro y control de actividades, tanto a nivel interno como el trello y está por capacitarse la plantilla planner para todos los responsables del proceso de simplificación (...).”

Lo expuesto en este hallazgo no garantiza la oportunidad, confiabilidad y custodia de los datos administrados correspondientes al tema transversal simplificación de trámites y mejora regulatoria.



5) SOBRE LA NECESIDAD DE REVISION Y ACTUALIZACION DE LA MATRIZ DE VALORACION DE RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA GESTION DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y MEJORA REGULATORIA.

Esta Auditoría evidenció que los riesgos identificados por la Gerencia Administrativa y Dirección de Sistemas Administrativos no son suficientes para garantizar una adecuada gestión del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria al amparo de la Ley N°8220, "Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos".

Mediante la evaluación efectuada se obtuvo evidencia de que tanto el Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo, en calidad de Oficial de Simplificación de Trámites, como el Ing. Sergio Chacón Marín, Director de Sistemas Administrativos, en calidad de responsable funcional y operativo del Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, contemplan los siguientes riesgos atinentes a cada uno de sus puestos de forma preliminar y general, y de forma estratégica, identificando el impacto, la probabilidad y la exposición al riesgo.

Al respecto, la Gerencia Administrativa señala dentro del alcance de la valoración de sus riesgos, la "Conducción y articulación en el desarrollo de la gestión organizacional de manera eficiente y oportuna, mediante la innovación, simplificación y mejora continua, para la satisfacción de los usuarios", e identifica los siguientes riesgos estratégicos:

Cuadro 5
Caja Costarricense de Seguro Social
Gerencia Administrativa
Alcance de Valoración de Riesgos Estratégicos
Período: 2021

N°	Riesgo estratégico	Impacto	Probabilidad	Exposición al riesgo
1	RH-01 Personal capacitado	Medio	Baja	Baja
2	RH-02 Falta de recurso humano	Alto	Media	Alta
3	OP-03 Debilidades en el monitoreo, supervisión y control de las actividades	Alto	Baja	Media
4	OP-05 Inadecuada gestión de la planificación	Alto	Baja	Media
5	FI-01 Presupuesto insuficiente	Alto	Alta	Alta

Fuente: Gerencia Administrativa y Dirección de Sistemas Administrativos.

Así mismo, la Dirección de Sistemas Administrativos señala dentro del alcance de la valoración de sus riesgos, la "Conducción técnica del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria", identificando los siguientes riesgos estratégicos:

Cuadro 6
Caja Costarricense de Seguro Social
Dirección de Sistemas Administrativos
Alcance de Valoración de Riesgos Estratégicos
Período: 2021

N°	Riesgo estratégico	Impacto	Probabilidad	Exposición al Riesgo
1	RH-02 Falta de recurso humano	Medio	Media	Media
2	OP-06 Inadecuada comunicación de la información entre los usuarios	Medio	Media	Media
3	LE-01 Cambios en el marco normativo jurídico y técnico	Alto	Alta	Alta
4	OP- 04 No aplicar la normativa vigente	Alto	Baja	Media

Fuente: Gerencia Administrativa y Dirección de Sistemas Administrativos.

Se hace de conocimiento de la Gerencia Administrativa y de la Dirección de Sistemas Administrativos, los riesgos detectados en el presente estudio, con el fin de que sean valorados y se establezcan las actividades de control que se estimen pertinentes (ver anexo 1, correspondiente a valoración de riesgos detectados por la Auditoría Interna en el presente estudio).



La Ley General de Control Interno establece:

Artículo 14 Valoración del riesgo.

“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.
- b. Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.
- c. Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.
- d. Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”

Artículo 18. Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional.

“Todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo.

La Contraloría General de la República establecerá los criterios y las directrices generales que servirán de base para el establecimiento y funcionamiento del sistema en los entes y órganos seleccionados, criterios y directrices que serán obligatorios y prevalecerán sobre los que se les opongan, sin menoscabo de la obligación del jerarca y titulares subordinados referida en el artículo 14 de esta Ley.”

Artículo 19. Responsabilidad por el funcionamiento del sistema.

“El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órganos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implantarse el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, adoptarán las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema y para ubicarse al menos en un nivel de riesgo institucional aceptable”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo III: Normas sobre valoración del riesgo, indican:

3.1 Valoración del riesgo. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.

3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI). El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y poner en funcionamiento un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI). El SEVRI debe presentar las características e incluir los componentes y las actividades que define la normativa específica aplicable. Asimismo, debe someterse a las verificaciones y revisiones que correspondan a fin de corroborar su efectividad continua y promover su perfeccionamiento.

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



La Gerencia Administrativa y la Dirección de Sistemas Administrativos no representan dentro de sus alcances de valoración de riesgos, el riesgo que origina cada proceso en particular a cargo de sus gestiones, por lo que se imposibilita la determinación del impacto que puedan definir en especial para el Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria para la Caja Costarricense de Seguro Social, al respecto proporcionan las matrices de valoración de riesgos con información generalizada.

La correcta gestión de los riesgos relacionados con las actividades que desarrolla el Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria de la Gerencia Administrativa incide en la oportunidad de la emisión de alertas que involucren la administración de la Ley N°8220 a nivel institucional, así como, el proceso de toma de decisiones que procuren una gestión eficiente y eficaz de los recursos.

El no tener identificados los riesgos relacionados con: a) el alineamiento de los planes tácticos y operativos con el plan estratégico institucional en materia de simplificación de trámites, b) la definición documental de funciones y procesos, y c) la disposición de un sistema de información, impide a la administración disponer de controles que le permitan minimizar la probabilidad de ocurrencia y gestionarlos adecuadamente, en caso de que ocurran.

CONCLUSIONES:

En el país se han venido realizando importantes esfuerzos con el propósito de hacer más simples los trámites que los ciudadanos deben efectuar antes los órganos y entes que conforman la Administración central y descentralizada, y en procura de lograr una cultura de servicio público, para lo cual se ha emitido un cuerpo normativo robusto conformado por la Ley 8220 “Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos”, el Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (Decreto Ejecutivo No. 37045- MP-MEIC) y más recientemente la promulgación de la Ley 10072 “Reforma a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (N° 8220), que proporciona nuevas herramientas para la simplificación de trámites y mejora regulatoria del país.

En el ámbito de la Caja Costarricense de Seguro Social, se evidencia como un aspecto importante, que en el Plan Estratégico Institucional se establece la simplificación de trámites como un tema transversal que debe ser conducido por las gerencias en consonancia con sus competencias, pudiendo determinarse en este estudio, que no ha habido una instrucción directa para que esa competencia que deben gestionar las gerencias Financiera, Logística, Médica, Pensiones e Infraestructura y Tecnologías, posean un carácter de compromiso y evaluación.

Igualmente, el estudio efectuado demuestra como punto positivo que en la institución se ha definido que la Gerencia administrativa a través de la Dirección de Sistemas Administrativos, tenga bajo su responsabilidad la operativización de la gestión de simplificación de trámites y mejora regulatoria a nivel institucional, por lo que esa gerencia ha promovido el cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022.

Al respecto, el estudio también revela oportunidades de mejora para la puesta en práctica de la gestión de la Ley N°8220 y su Reglamento, en relación con el alineamiento de acciones gerenciales para atender el tema transversal de la simplificación de trámites, la documentación de funciones y procesos, así como en cuanto a la disposición de sistemas de información adecuados para la gestión.

En virtud de lo anterior, se observó que los planes tácticos gerenciales, a excepción del preparado por la Gerencia Administrativa, no incluyen objetivos relacionados con el tema transversal de Simplificación de Trámites, lo cual puede incidir de forma negativa en el propósito de disponer del compromiso según su competencia de cada una de las gerencias para el desarrollo de planes de mejora y propuestas de simplificación de trámites. Disponer de acciones tácticas en todas las gerencias o instancias institucionales se considera que potencializará el análisis y contribución de los diferentes actores estratégicos institucionales en procura del mejoramiento de los servicios brindados a los ciudadanos.

Así mismo, la evaluación permitió observar que no se han establecido documentalmente funciones y responsabilidades que deben desarrollarse en la Dirección de Sistemas Administrativos para la gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, aspecto que puede ser discordante con la debida rendición de



cuentas, y afectar la ejecución de acciones de supervisión, control administrativo y de gestión. Igualmente se determina que es necesaria la aprobación y divulgación de un manual de procedimientos para el Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria. En este sentido disponer de la documentación de procesos y funciones fortalece el sistema de control interno y el apego de la gestión al ordenamiento jurídico y técnicos; adicionalmente, mantener dentro de la estructura organizacional un compendio manual de procedimientos aprobado y oficialmente divulgado, constituye para todos los efectos, el marco de referencia y consulta por los intervinientes de la organización, propiciando un mejor conocimiento de los procesos de la gestión.

Por otra parte, se determina necesario, indicar que las fortalezas de un sistema de información idóneo coadyuvan en la oportunidad, confidencialidad y seguridad de los datos que se administran dentro del Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, sobre este particular la administración no dispone de un sistema de información automatizado y exclusivo, que cuente con los mejores atributos con la finalidad de proveer solución a las necesidades identificadas en ese aspecto.

Finalmente, en el mismo grado de importancia, se revela la necesidad de revisión y actualización de la “Matriz de Valoración de Riesgos”, de manera que contenga de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados en el presente estudio para las diferentes actividades que realizan en la Gerencia Administrativa y la Dirección de Servicios Administrativos.

RECOMENDACIONES:

AL DR. ROBERTO CERVANTES BARRANTES, GERENTE, GERENCIA GENERAL, CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL Y A LA ING. SUSAN PERAZA SOLANO, DIRECTORA A.I., DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL, O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN LOS CARGOS

1. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo 1 del presente informe, coordinar acciones para el abordaje del Tema Transversal de Simplificación de Trámites, con el fin de que este sea incorporado en el nuevo Plan Estratégico Institucional a partir del año 2023, y posterior a la aprobación del Plan Estratégico Institucional considerar la generación de las acciones correspondientes, a fin de que se instruya la inclusión de objetivos o acciones en los nuevos planes tácticos u operativos de las instancias institucionales para la implementación de lo definido en el Plan Estratégico Institucional en coordinación con la Oficialía de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, remitir a la Auditoría Interna, en el plazo de 1 mes posterior a la aprobación del nuevo Plan Estratégico Institucional, la documentación donde se acredite la instrucción emitida por el órgano competente dirigida a que sean contemplados en el proceso de formulación de los nuevos planes tácticos u operativos de las diferentes instancias institucionales, objetivos o acciones para atender el tema transversal de simplificación de trámites, así como la evidencia de que fue incluido en el Plan Estratégico Institucional. Otorgando para el seguimiento de la acreditación del cumplimiento de la recomendación realizada un plazo máximo de 11 meses a partir del recibo de este informe.

AL LIC. LUIS FERNANDO CAMPOS MONTES, GERENTE, GERENCIA ADMINISTRATIVA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. En concordancia con lo indicado en el hallazgo 2 de este informe, efectuar las coordinaciones necesarias con el Proyecto de Reestructuración del Nivel Central, a fin de que se considere la incorporación, en el instrumento normativo pertinente, las funciones y responsabilidades operativas en relación con el Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, que interactúan con la oficialía de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación remitir a la Auditoría en el plazo de 3 meses posterior al recibo de este informe, la documentación donde se evidencie la coordinación correspondiente con el



Proyecto de Reestructuración del Nivel Central para la definición documental en el instrumento normativo pertinente de las funciones y responsabilidades respecto del Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.

AL LIC. LUIS FERNANDO CAMPOS MONTES, GERENTE, GERENCIA ADMINISTRATIVA, Y AL ING. SERGIO CHACÓN MARÍN, DIRECTOR, DIRECCIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS, O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN LOS CARGOS

3. Concordante con lo señalado en el hallazgo 5 del presente informe, se recomienda revisar y de ser procedente, actualizar la “Matriz de Valoración de Riesgos”, que contenga de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados en las diferentes actividades que realizan en la Gerencia Administrativa y la Dirección de Servicios Administrativos, y que se vinculen con el “Catálogo Institucional de Riesgos” considerando los riesgos determinados en el presente informe, así como lo señalado en la “Guía Institucional de Valoración de Riesgos”. Asimismo, se establezcan los controles mínimos para mitigarlos y la metodología para monitorear de forma periódica su cumplimiento y eficacia.

Para acreditar el cumplimiento de la citada recomendación, se deberá suministrar la “Matriz de Valoración de Riesgos”, que contenga de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados. Plazo de cumplimiento: 6 meses.

AL ING. SERGIO CHACÓN MARÍN, DIRECTOR, DIRECCIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. En atención a lo señalado en el hallazgo 3 del presente informe, finalizar el proceso de diseño y aprobación del manual de procedimientos para el Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, con el objeto de dar a conocer formalmente los procedimientos para la simplificación de un trámite o la propuesta de una mejora regulatoria.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación remitir a la Auditoría en el plazo de 3 meses posterior al recibo de este informe, la evidencia documental donde conste la aprobación y divulgación del citado manual de procedimientos.

AL ING. SERGIO CHACÓN MARÍN, DIRECTOR, DIRECCIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y AL ING. ROBERTO BLANCO TOPPING, SUBGERENTE A. I., DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN LOS CARGOS

5. De conformidad con lo manifestado en el hallazgo 4 de este informe, efectuar un análisis de la factibilidad de implementar un sistema de información automatizado exclusivo para la Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, que contribuya con la trazabilidad y la seguridad de la información. En caso de determinarse la factibilidad de implementar un sistema de información deberá la Dirección de Sistemas Administrativos adoptar las acciones administrativas y técnicas necesarias para su consecución en coordinación con la Dirección de Tecnologías de información y comunicaciones.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación remitir a la Auditoría en el plazo de 6 meses posterior al recibo de este informe, la evidencia documental donde conste los resultados del análisis de la viabilidad técnica, y las acciones adoptadas según conclusiones obtenidas.



COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados del informe fueron comentados el 04 de abril del 2022, con el Lic. Luis Fernando Campos Montes, gerente, Gerencia Administrativa y el Ing. Sergio Chacón Marín, director, Dirección de Sistemas Administrativos; el 08 de abril del 2022, con el Ing. Roberto Blanco Topping, subgerente a. i., Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y el Ing. Sergio Chacón Marín, director, Dirección de Sistemas Administrativos; y el 27 de abril del 2022, con el Lic. Juan José Acosta Cedeño, Asesor de la Gerencia General y el Lic. Luis Diego Sandoval Salas, Jefatura de la Dirección de Planificación Institucional en representación de la Ing. Susan Peraza Solano, Directora a. i., Dirección de Planificación Institucional.

En el comentario efectuado el 4 de abril 2022 con la participación del Lic. Luis Fernando Campos Montes, gerente, Gerencia Administrativa, el Ing. Sergio Chacón Marín, director, Dirección de Sistemas Administrativos, y la Ing. Shirley López Carmona, para exponer las recomendaciones 2, 3, 4 y 5 se realizó el siguiente comentario respecto a esta última:

La Ingeniera Shirley López Carmona, Asesora de la Gerencia Administrativa del Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, comenta que, como observación a la recomendación planteada, considera solicitar a esta Auditoría Interna que sea dirigida también a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones con el objeto de coordinar esfuerzos.

El Ingeniero Sergio Chacón Marín, director de la Dirección de Sistemas Administrativos, indica que, “(...) pese a que la recomendación se asocia con una perspectiva preliminar de análisis de viabilidad, debe hacerse en línea de trabajo institucional, hacia el desarrollo de sistemas incorporando a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, incluso, ellos lo deberían derivar a un CGI gerencial si se quiere (...)”.

“(...) Requieren del apoyo en materia de tecnologías de información para que el producto sea realmente sólido (...)”

En el comentario llevado a cabo el 8 de abril del 2022 con el Ing. Roberto Blanco Topping, subgerente a. i., Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y el Ing. Sergio Chacón Marín, director, Dirección de Sistemas Administrativos, no se presentaron comentarios en relación con el objetivo de la recomendación cinco en su contenido, forma y plazo de acreditación para el cumplimiento.

En la sesión de trabajo para comentar la recomendación 1, realizada con la participación del Lic. Juan José Acosta Cedeño, Asesor de la Gerencia General y el Lic. Luis Diego Sandoval Salas, Jefatura de la Dirección de Planificación Institucional en representación de la Ing. Susan Peraza Solano, directora a. i., Dirección de Planificación Institucional, en fecha 27 de abril del 2022, no hubo observaciones que cambien el objetivo de la recomendación, su contenido, forma y plazo de acreditación para el cumplimiento.

En virtud de los comentarios efectuados por la Administración Activa, esta Auditoría Interna realizó los ajustes solicitados y se encuentran aplicados en el presente informe.

Lic. Hazel Miranda García
Asistente de Auditoría

ANP/MZS/HMMG/jfrc

Lic. Alexander Nájera Prado, jefe
**Área de Servicios Administrativos,
Abastecimiento e Infraestructura**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Anexo N°1
Matriz de valoración de riesgos detectados por la Auditoría Interna en el presente estudio.
Auditoría Interna
Caja Costarricense de Seguro Social

MATRIZ DE RIESGO AUDITORÍA INTERNA										
PROCESO: Gestión del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria en la Caja Costarricense de Seguro Social										
MACROPROCESO: Gestión Administrativa de Apoyo Institucional										
N°	Hallazgo	Riesgo	Clasif. Del riesgo	Riesgo		Probabilidad (ocurrencia)	Gravedad (impacto)	Evaluación		Recomendación asociada al riesgo
				Causa	Efecto			Valor del riesgo	Nivel del riesgo	
1	Sobre el alineamiento de los planes tácticos de las gerencias con el Plan Estratégico Institucional.	Plan Estratégico Institucional alineado con los Planes Tácticos 2021 de las gerencias Financiera, Médica, Infraestructura y Tecnologías, Logística y Pensiones, de manera insuficiente por ausencia de objetivos o líneas de acción definidas en relación con el tema transversal "Simplificación de Trámites".	Estratégico	A excepción de la Gerencia Administrativa, no se ha efectuado un requerimiento a nivel institucional a las distintas gerencias, para que en sus planes tácticos gerenciales, incorporen objetivos o acciones que permitan coadyuvar activamente en la atención del tema transversal de simplificación de trámites, pese a que el Plan Estratégico Institucional 2019-2022, indica que estos temas deberán ser conducidos por las gerencias desde su ámbito de competencia y operacionalizados mediante sus diferentes instrumentos de gestión.	Al no incluirse objetivos o líneas de acción en los planes tácticos gerenciales o instancias institucionales no se garantiza que el tema transversal de simplificación de trámites sea atendido de una forma más eficaz y eficiente en todas las dependencias institucionales, lo que afecta la oportunidad de lograr mejoras en los trámites institucionales y por lo tanto, en la prestación de los servicios que brinda la institución.	2	3	6	Importante	Al Dr. Roberto Carvajales Barrantes, gerente, Gerencia General, Caja Costarricense de Seguro Social y a la Ing. Susan Peraza Solano, directora, Dirección de Planificación Institucional, Caja Costarricense de Seguro Social o a quienes en su lugar ocupen los cargos.
2	Sobre la definición de funciones de la Dirección de Sistemas Administrativos como órgano funcional del Programa de Gestión de Trámites y Mejora Regulatoria.	Manual de funciones y responsabilidades a desempeñar por la Dirección de Sistemas Administrativos relacionado con la Gestión del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria no establecido documentalmente, ni aprobado, ni divulgado ante los usuarios internos y externos.	Operativo	La Dirección de Sistemas Administrativos tiene a su haber, un Manual de organización de la Dirección de Sistemas Administrativos que data del año 2004, en el que no están incorporadas actividades sustantivas relacionadas con el Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria; por lo que no se ha realizado una actualización de las funciones y responsabilidades de la Dirección de Sistemas Administrativos, en relación con la Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.	El no establecimiento documental de funciones dificulta la rendición de cuentas, así como la ejecución de acciones de monitoreo por la administración y fiscalización por la auditoría de la gestión o de otros órganos externos a la institución, lo cual podría debilitar el sistema de control interno vigente, que entre sus objetivos persigue la eficacia y eficiencia de las operaciones y el apego al ordenamiento jurídico y técnico.	2	3	6	Importante	Al Lic. Luis Fernando Campos Montes, gerente, Gerencia Administrativa de la Caja Costarricense de Seguro Social o a quien en su lugar ocupe el cargo.
3	Sobre el manual de procedimientos para el Programa de Gestión de simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.	Manual de procedimientos para la Gestión del Programa de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria no actualizado documentalmente, ni aprobado, ni divulgado ante los usuarios internos y externos.	Operativo	La Dirección de Sistemas Administrativos como responsable operativo del programa, mantiene en proceso de formulación, un borrador definido como GA-DSA-PR002 Procedimiento Simplit que data de junio del 2021.	El no disponer de un manual de procedimientos aprobado como compendio a consultar, dificulta la rendición de cuentas, así como la ejecución de acciones de monitoreo por la administración y fiscalización por la auditoría u otros órganos externos de la institución de la gestión administrativa, lo cual podría debilitar el sistema de control interno vigente, que entre sus objetivos persigue la eficacia y eficiencia de las operaciones y el apego al ordenamiento jurídico y técnico.	2	3	6	Importante	Al Ing. Sergio Chacón Marín, director, Dirección de Sistemas Administrativos de la Caja Costarricense de Seguro Social o a quien en su lugar ocupe el cargo.
4	Sobre la existencia de un sistema de información del Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.	Sistema de registro, administración, protección y disposición de la información del Programa de Gestión de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria utilizado deficientemente.	Tecnologías de información	El mecanismo actual de registro y administración de la información consiste en la utilización de hojas de cálculo de Microsoft Excel.	El sistema de información que se utiliza no garantiza la oportunidad, confiabilidad y custodia de los datos administrados correspondientes al tema transversal simplificación de trámites y mejora regulatoria.	2	3	6	Importante	Al Ing. Roberto Blanco Topping, Director a. i., Tecnologías de Información y Comunicaciones e Ing. Sergio Chacón Marín, director, Dirección de Sistemas Administrativos de la Caja Costarricense de Seguro Social o a quienes en su lugar ocupen los cargos.