



RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo del Área de Auditoría de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura, con el propósito de evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión efectuada por la Subárea Plataforma de Servicios del Área Atención a Patronos.

Producto de la evaluación de 9 actividades sustantivas que le fueron establecidas a la Subárea Plataforma de Servicios, se constató la ejecución de un 40% de esas actividades, lo anterior, debido a que algunas de esas actividades las están realizando otras dependencias, la automatización de procesos a nivel institucional ha contribuido a que algunos servicios que brindaba la Subárea ya los gestiona directamente el usuario.

Se tuvo conocimiento de una problemática que se ha venido suscitando en la Plataforma de Servicios, debido a la existencia de procesos cobratorios que no pueden ser finalizados en sede judicial, debido a que en la Plataforma no se generó el cobro de conceptos tales como; gastos administrativos, costas procesales, honorarios, entre otros.

En lo que concierne a la atención de metas, se observó que la Administración ha acreditado la atención de esas metas, siendo su atención parcial, así como se determinó que existen oportunidades de mejora en lo que respecta al planteamiento de las metas establecidas a esa subárea, situación que ha conllevado a la inversión de tiempo y recursos, sin que se logren concretar algunas de esas metas.

Por último, se detectó que la Administración Activa, eliminó unas boletas de "Actualización de Datos", correspondientes a los periodos 2015 y 2016, sin que se dispusiera del aval del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos. Aunado, a que se comprobó que no se registró en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), toda la información que fue suministrada por patronos y trabajadores independientes a través de esas boletas.



ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

ESTUDIO DE AUDITORIA DE LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA GESTION EFECTUADA POR LA SUBÁREA DE PLATAFORMA DE SERVICIOS DEL ÁREA ATENCIÓN A PATRONOS DIRECCIÓN DE COBROS

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2018 del Área Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la eficacia y la eficiencia de la gestión efectuada por la Subárea Plataforma de Servicios del Área Atención a Patronos de la Dirección de Cobros.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el cumplimiento de las metas establecidas a la Subárea Plataforma de Servicios para los periodos 2016 y 2017.
2. Comprobar la ejecución de actividades sustantivas asignadas a la Subárea Plataforma de Servicios.

ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación se ejecutó durante el periodo comprendido entre el 14 de setiembre y el 27 de noviembre del 2018.

El estudio comprende el análisis de 9 actividades sustantivas establecidas a la Subárea Plataforma de Servicios, con el propósito de determinar su ejecución, así como el análisis de 13 metas planteadas a esa subárea para los periodos 2016 y 2017, para corroborar su atención.

La evaluación se efectuó de conformidad con el Manual de Normas Generales para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

METODOLOGIA

- Revisión de 9 actividades sustantivas establecidas a la Subárea Plataforma de Servicios, según el documento "Reestructuración del Nivel Central, Estudio Organizacional Integral de la Gerencia División Financiera".
- Solicitud y revisión de 13 metas establecidas a la Subárea Plataforma de Servicios en los periodos 2016 y 2017.



- **Entrevista aplicada a los siguientes funcionarios:**

- Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios.
- Licenciada Cindy Segura Esquivel, Jefatura de la Subárea Centro de Llamadas.

MARCO NORMATIVO

- Ley de General de Control Interno.
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Ley del Sistema Nacional de Archivos N 7202.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.

ASPECTOS NORMATIVOS A 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. (...)”.

ASPECTOS GENERALES

Subárea Plataforma de Servicios

De conformidad con la estructura organizativa de la Dirección de Cobros, la Subárea Plataforma de Servicios, se encuentra adscrita al Área Atención de Patronos, y dispone de 9 funcionarios para desarrollar su gestión.

Entre las actividades sustantivas establecidas a la Subárea Plataforma de Servicios se citan; informar, orientar, resolver consultas y trámites a los usuarios, confeccionar comprobantes de ingreso, efectuar la recepción de los requisitos para formalizar un arreglo o convenio de pago, entre otras actividades, lo anterior, con el propósito de otorgar un servicio personalizado al cliente interno y externo, de forma ágil, oportuna y con calidad.

La Plataforma de Servicios ubicada en el Nivel Central, atiende a usuarios provenientes de todo el país (patronos, trabajadores independientes y asegurados voluntarios).



Usuarios atendidos por la Subárea Plataforma de Servicios – Periodo 2018

Según información proporcionada por la Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, se observa el siguiente comportamiento de usuarios atendidos por esa subárea al mes de agosto 2018.

INFORME ANUAL - 2018

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Patronos Atendidos	1147	1256	962	994	1184	1099	966	1179	8 787
Trabajadores Independientes Atendidos	1166	944	839	1072	1019	1066	1122	1116	8 344
Asegurados Voluntarios	537	403	362	469	521	537	525	510	3 864

Fuente: Información suministrada por la Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios.

Tal y como se desprende de la tabla anterior, la Subárea Plataforma de Servicios atendió de enero a agosto del 2018, un total de 8 787 patronos, 8 344 trabajadores independientes y 3 864 asegurados voluntarios.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

Este Órgano de Fiscalización evaluó 9 actividades sustantivas asignadas a la Subárea Plataforma de Servicios, determinándose la realización parcial de 2 y la no ejecución de 3 de esas actividades.

Estos resultados permiten concluir, que la Subárea ejecuta un 40% de esas 9 actividades.

Las actividades que presentan la situación descrita se detallan a continuación;

Actividad sustantiva;

“Informar, orientar y resolver las consultas y trámites, sobre los estados de cuenta, certificaciones, confección de comprobantes de ingreso y egreso, revisión de cuentas de depósito, operaciones de arreglos de pago, entre otros, de acuerdo con el sistema de información y la utilización de la plataforma de servicios, con el propósito de otorgar un servicio personalizado al cliente interno y externo, de forma ágil, oportuna y con calidad”.

La actividad sustantiva se ejecuta de forma parcial, debido a que en la Subárea Plataforma de Servicios, ya no se generan las “certificaciones de patrono al día”, debido a que a partir del 22 de mayo del 2017 se implementó la constancia digital, tampoco se elaboran comprobantes de egreso, ni se efectúa la revisión de cuentas de depósito, por cuanto, esas dos actividades las ejecuta la Subárea Registro y Control de Liquidaciones, lo anterior, según consulta efectuada a la Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura esa subárea.



Actividad sustantiva;

“Actualizar la base de datos sobre convenios, relacionados con el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Institución, por medio de información generada por las unidades de la Dirección”.

La Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, manifiesta que esta actividad no se realiza, por cuanto, a nivel institucional se logró implementar un Web Service de Morosidad (2007), así como la constancia digital a partir del 2017, razón por la cual, no resulta necesario mantener ese tipo de convenios, los cuales, se habían establecido con la finalidad de permitirle a las instituciones conocer si el administrado se encontraba al día o no, con la Caja Costarricense de Seguro Social.

Actividad sustantiva;

“Actualizar periódicamente, la base de datos sobre morosidad patronal, mediante los datos generados del Sistema Centralizado de Recaudación Patronal (SICERE) y el Sistema de Cuentas por Cobrar (CXC), con el propósito de reorientar la gestión de recuperación de adeudos”.

Se establece la atención parcial de esta actividad, por cuanto, el módulo de cobros del Sistema de Cuentas por Cobrar (CXC), dejó de operar a finales del año 2003, según señaló la Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios.

Actividad sustantiva;

“Realizar la labor de archivo de diferentes documentos como: comprobantes de ingreso y egreso, certificaciones, pagarés, arreglos de pago, entre otros, con base en un mecanismo de control de la información patronal, con el propósito de mantener centralizados los expedientes y los documentos contenidos en ellos”.

La Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, indica que esta actividad no se lleva a cabo, debido a que, a partir de julio del año 2015, cada Unidad generadora de documentos, previa coordinación con la Plataforma archiva los documentos que se generan producto de la gestión cobratoria.

Actividad sustantiva;

“Actualizar y depurar los expedientes patronales, con base en un mecanismo de seguimiento y revisión de la información patronal, con el fin de mantener los expedientes y la documentación de fechas recientes y almacenar documentación de mucha antigüedad”.

Según señaló la Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, esta actividad no se realiza, debido a que la depuración corresponde a cada unidad generadora de los documentos".



La Ley General de Control Interno en el Capítulo III La Administración Activa, Sección I, 1. Deberes del jerarca y los titulares subordinados, Artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, inciso a, establece:

a) *Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*

Que 3 actividades sustantivas no se ejecuten, y 2 se realicen de forma parcial, obedece a las siguientes razones;

A la automatización de tareas a nivel institucional.

Que otra unidad asuma las actividades que fueron originalmente asignadas a la Subárea de Plataforma de Servicios.

Sistemas de información que ya no se utilizan.

Esta situación deja en evidencia que la Administración Activa mantiene un manual de organización que no se ajusta a la operativa actual.

Se debe tener presente que un manual de organización es un documento formal que elabora la institución con el propósito de establecer las actividades sustantivas que deben ejercer las diferentes dependencias a nivel institucional, de conformidad con sus responsabilidades y con su ámbito de competencia.

En términos de fiscalización, un manual desactualizado entorpece la labor de verificación de funciones, razón por la cual, resulta necesario lograr un mejoramiento organizacional en este aspecto.

2. SOBRE EL COBRO DE COSTAS PROCESALES, GASTOS ADMINISTRATIVOS, HONORARIOS Y CUOTAS ASFA.

Durante el periodo 2017 y 2018 (agosto), se han detectado un total de 61 procesos cobratorios que no se han logrado finalizar en sede judicial, debido a que en la Plataforma de Servicios no se generó el cobro de costas procesales, gastos administrativos, honorarios, y cuotas ASFA, al momento en que el patrono procedió a cancelar la deuda.

Lo anterior, según información consignada en los oficios AAP-0449-12-2017-N del 18 de diciembre 2017, AGCP-0372-12-2017, SJCP-301-2018 del 05 de abril 2018 y SJCP-827-2018 del 06 de setiembre 2018, emitidos por la Jefatura de la Subárea Cobro Judicial a Patronos.

A continuación, se exponen algunos de los casos contenidos en el oficio AGCP-0372-12-2017;

Caso: Casa Zeller Sociedad Anónima

Monto del Informe: ₡987 598, 00

Estado procesal: Sentencia condenatoria

No se le cobraron honorarios aprobados mediante resolución judicial.



Sobre este caso, la Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, anota la siguiente observación;

“Existen dos leyendas diferentes, con montos diferentes, una es del año 2014 y la otra del año 2016, situación que puede confundir al plataformista”.

Caso: D y N Servicios Asuntos Legales Sociedad Anónima

Monto del Informe: ₡461 131, 00

Estado procesal: Despacho ejecución

No se le cobraron los honorarios y gastos administrativos.

Sobre este caso, la Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, anota la siguiente observación;

“No se tiene seguridad de la fecha en que se actualizaron los estados procesales, ya que en observaciones del juicio solamente se muestra la anotación de la entrega del caso”.

Caso: Soto Sánchez Ligia María

Monto del Informe: ₡38 553, 00

Estado procesal: Sentencia condenatoria

No le cobraron costas procesales y la totalidad de los honorarios.

Sobre este caso, la Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, anota la siguiente observación;

“Parte de honorarios pendiente. Honorarios Fueron cancelados en los estados procesales de Presentado y Terminado. (Falta la Sentencia), no obstante no se tiene seguridad de la fecha en que se actualizaron los estados procesales, ya que en observaciones del juicio solamente se muestra la anotación de la entrega del caso. En cuanto a las costas procesales no se ven reflejadas en el estado de cuenta, aunque sí se muestran pendientes en el campo de facturas especiales del informe de juicio (podría tratarse de un error).

Sobre este aspecto, se le consultó a la Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, si actualmente continúan presentándose este tipo de casos, a lo que respondió que lo desconocía, no obstante, se determinó que al 2018 persiste esta situación.

La Ley General de Control Interno en el Capítulo III La Administración Activa, Sección I, 1. Deberes del jerarca y los titulares subordinados, Artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, inciso a, establece:

b) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

En oficio AGCP-0372-12-2017, emitido por la Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, se mencionan varias de las razones, por las cuales, en la Plataforma de Servicios, no se llevó a cabo el cobro de costas procesales, gastos administrativos, honorarios y cuotas ASFA, entre las cuales se citan las siguientes;

Existen leyendas diferentes, con montos diferentes, aspecto que puede confundir al plataformista.



No se tiene seguridad de la fecha en que se actualizaron los estados procesales, ya que en las observaciones del juicio solamente se muestra la anotación de la entrega del caso.

Cheques sin fondos o reversados, aspecto que se escapa de las manos del plataformista.

Todo trámite manual presenta el riesgo de que se cometa un error.

Sobre las cuotas ASFA, se hace mención que esas cancelaciones quedan a criterio del patrono, si las cancela o no.

Esta situación está generando que no se logren finalizar en sede judicial los procesos cobratorios.

3. SOBRE LA ELIMINACIÓN DE LAS BOLETAS “ACTUALIZACIÓN DE DATOS”

Se detectó que la Subárea Centro de Llamadas del Área Atención a Patronos, eliminó el 16 de enero del 2017, un total de 2.730 boletas “Actualización de Datos”, correspondientes a los periodos 2015 y 2016, sin que se dispusiera del aval del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.

Lo anterior, según consta en documento denominado “ACTA DE DESTRUCCIÓN”, emitido por la Licenciada Cindy Segura Esquivel, Jefatura de la Subárea Centro de Llamadas.

Esas boletas fueron diseñadas para que los funcionarios de Plataforma de Servicios recopilaran información de patronos y trabajadores independientes, para que posteriormente, la Subárea Centro de Llamadas, procediera con la actualización de esos datos en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).

Respecto a lo detectado, este Órgano de Fiscalización, le realizó consulta al Sr. Jose Mario Vargas Rodríguez, funcionario del Área Gestión Documental de la Dirección Servicios Institucionales, quien hizo referencia a lo siguiente;

El Acta de Destrucción que emitió la Subárea Centro de Llamadas, no es el formato oficial, por cuanto, no se utilizó el término adecuado para el descarte de documentos que es “Eliminación”.

El Sr. Vargas Rodríguez, hace entrega del documento denominado “Tabla de Valoración Parcial de Documentos” de fecha diciembre 2017, el cual, fue elaborado por la Jefatura de la Subárea Centro de Llamadas, donde se aprecia la inclusión de las boletas antes citadas, para que sean valoradas por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, respecto a su eliminación o no.

El Sr. Vargas Rodríguez, mediante correo electrónico de fecha 09 de noviembre del año en curso, nos informa que la Tabla de Valoración Parcial de Documentos elaborada por la Jefatura de la Subárea Centro de Llamadas, fue aprobada el 02 de octubre del 2018, está pendiente el refrendo de los miembros del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.



Ley del Sistema Nacional de Archivos N°7202, en su artículo 2 establece:

“La presente ley y su reglamento regularán el funcionamiento de los órganos del Sistema Nacional de Archivos y de los archivos de los poderes Legislativo, Judicial y Ejecutivo, y de los demás entes públicos, cada uno con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado, así como de los archivos privados y particulares que deseen someterse a estas regulaciones”.

Además, en su artículo 35, se indica lo siguiente;

“Todas las instituciones a que se refiere el artículo 2o. de la presente ley, incluida la Dirección General del Archivo Nacional, estarán obligadas a solicitar el criterio de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, cada vez que necesiten eliminar algún tipo documental. También deberán considerar las resoluciones que al respecto emita la Comisión, las que serán comunicadas por escrito, por medio del director general del Archivo Nacional”.

La situación antes descrita se generó debido a que la Jefatura de la Subárea Centro de Llamadas, no acató la regulación establecida a nivel institucional respecto a la eliminación de documentos.

Esta situación generó la eliminación de documentación, sin que existiera el aval por la unidad técnica.

4. SOBRE LA CAPTURA DE INFORMACIÓN EN LAS BOLETAS “ACTUALIZACIÓN DE DATOS”

Se determinó que en la Subárea Centro de Llamadas no se registró la totalidad de los datos recopilados a través de las boletas “Actualización de Datos”, gestionadas en diciembre 2017.

Lo anterior, de conformidad con una revisión de 20 casos seleccionados por esta Auditoría, de los cuales, 8 presentaban la situación antes descrita.

Los datos que no se actualizaron en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), corresponden a números de teléfonos de empresas, números de celulares, cuentas de correo electrónico.

La Ley General de Control Interno en el Capítulo III La Administración Activa, Sección I, 1. Deberes del jerarca y los titulares subordinados, Artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, inciso a, establece:

c) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

La Licenciada Cindy Segura Esquivel, Jefatura de la Subárea Centro de Llamadas, expuso que esta situación se pudo haber generado por las siguientes razones;

Porque la información ya estaba registrada en la base de datos al momento de la actualización por parte del Centro de Llamadas.

Porque se haya realizado otra u otras actualizaciones posterior a la del Centro de Llamadas.



La intención de la Administración de recopilar información (números de teléfonos, cuentas de correo electrónico), de patronos como de trabajadores independientes, a través de esas boletas, es mantener actualizado el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), sin embargo, si no se incluye la totalidad de la información suministrada, se disminuyen las posibilidades de localizar a un patrono o trabajador independiente, y se debe tener presente que una de las principales dificultades que enfrenta la Administración es lograr ubicar a los patronos y/o trabajadores independientes que presentan una morosidad con la Institución, para poderles realizar una gestión cobratoria efectiva y oportuna.

5. METAS ESTABLECIDAS A LA SUBÁREA PLATAFORMA DE SERVICIOS

Se evidenciaron oportunidades de mejora en las metas establecidas a la Subárea Plataforma de Servicios, al determinarse los siguientes aspectos:

5.1 SOBRE EL LOGRO DE LAS METAS

La Subárea Plataforma de Servicios estableció como atendidas 12 metas correspondientes a los periodos 2016 y 2017, no obstante, producto del análisis de la documentación que facilita la Administración para acreditar el logro, se determinó el cumplimiento parcial de dos de esas metas.

Lo anterior, según revisión del 60% de las metas establecidas en el 2016 (3 metas), y la revisión del 60% de las metas planteadas para el 2017 (5 metas).

Las metas que presentan la situación antes descrita se exponen a continuación:

Descripción de la meta:

“Que al IV Trimestre del 2016 se revise y proponga al nivel superior los ajustes necesarios para mantener actualizada la normativa de la Subárea”.

Para el periodo 2016 se le establece a la Subárea Plataforma de Servicios que revise y proponga al nivel superior los ajustes necesarios para mantener actualizada la normativa que utiliza esa subárea.

Para alcanzar esa meta, la Subárea Plataforma de Servicios, se planteó 3 revisiones de bloques normativos, a saber; “Instructivo sobre la Emisión de Constancias reguladas por el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS”, “Protocolo de Atención personalizada y vía telefónica a los usuarios que solicitan servicios en la Dirección de Cobros” y “Guía para el funcionario sobre los Productos y Servicios que brinda la Subárea Plataforma de Servicios de Cobros apoyados en Sistemas de Información”.

Con sustento en la documentación aportada por la Administración Activa (oficios AAP-0097-03-2014-N de fecha 20 de marzo 2014 y AAP-0282-06-2015-N de fecha 17 de junio 2015), se determina que para el 2016 no se efectúa la revisión del Instructivo sobre la Emisión de Constancias reguladas por el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS”, lo cual, permite concluir que la meta está parcialmente atendida, ya que solamente se concretó la revisión de 2 de las 3 regulaciones propuestas.



Se le consultó a la Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, respecto al planteamiento de esa meta, a lo que señaló, que el documento que se remitió a la Asamblea Legislativa no se materializó y la normativa se revisa todos los años a fin de verificar si se dio algún cambio que requiera ajustar esta.

Descripción de la meta:

“Que en el último trimestre del año 2016 se haya elaborado documento de propuesta de Requerimiento para automatizar solicitudes de estudio de las diferentes Áreas de la Dirección de Cobros, vía Internet”.

Para el 2016 la Subárea Plataforma de Servicios, debió elaborar una propuesta de requerimiento para automatizar solicitudes de estudio provenientes de las diferentes Áreas de la Dirección de Cobros vía internet.

Para acreditar la atención de esa meta, se le entrega a la Auditoría Interna la propuesta de requerimiento, sin embargo, se detecta que la fecha de la solicitud de ese requerimiento es del 17 de junio del 2018 (año y medio después), de planteada la meta.

Sobre este punto, la Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, indicó entre otros aspectos, lo siguiente;

“...En virtud de que en el 2016 no se concretó el requerimiento, durante el año 2017, se planteó nuevamente este y se incorporó a las Direcciones Regionales.

Fue por lo anterior que el requerimiento se presentó nuevamente en abril 2018 y devuelto en dos ocasiones por el Comité de Usuarios, en vista de que las solicitudes llevan una trazabilidad en la cual varias unidades deben dar trámite, y la funcionalidad de la Oficina Virtual es más de autogestión del usuario que de trámite...”

En atención a lo antes expuesto, se concluye que esta meta fue atendida parcialmente, por cuanto, no se logró materializar para el 2016 la presentación de la propuesta del requerimiento para automatizar solicitudes de estudio, a pesar de las sesiones de trabajo que se llevaron a cabo para atender este aspecto.

5.2 SOBRE EL PLANTEAMIENTO DE LAS METAS

Producto del análisis de la documentación suministrada por la Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, se evidenciaron los siguientes aspectos sobre el planteamiento de metas;

“Instructivo sobre la Emisión de Constancias reguladas por el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS”:

La Administración Activa propone como meta la revisión del “Instructivo sobre la Emisión de Constancias reguladas por el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS”, a pesar de que, desde el 2014 ese tema no presenta avances significativos.



Lo anterior, al determinarse mediante oficio AAP-0097-03-2014-N de fecha 20 de marzo 2014, que instructivo no se oficializó por la Dirección de Cobros ni por la Gerencia Financiera, además, se observó que mediante oficio AAP-0282-06-2015-N de fecha 17 de junio 2015, la Jefatura del Área Atención a Patronos, le solicita al Director de Cobros, se pronuncie respecto a ese documento, a saber; si fue archivado, si no procede, si requiere modificaciones, o si se está a la espera de la Reforma al Reglamento del Artículo 74.

“Protocolo de Atención personalizada y vía telefónica a los usuarios que solicitan servicios en la Dirección de Cobros”

La Subárea Plataforma de Servicios, propone como meta para el 2016, actualizar el “Protocolo de Atención personalizada y vía telefónica a los usuarios que solicitan servicios en la Dirección de Cobros”. No obstante, esa actualización no se materializa, por cuanto, se indica mediante oficio SAPS-1460-12-2016-N del 22 de diciembre 2016, que existe un proyecto nacional para la estandarización de un protocolo de atención a usuarios que involucra a otras dependencias.

Sin embargo, llama la atención, que no se culmine la revisión de ese protocolo, siendo que el proyecto nacional, del que se hace referencia, se oficializa hasta finales del 2017 (un año después), de propuesta la meta por la Subárea Plataforma de Servicios, según consta oficio GA-42961-2017/GM-32436-2017 del 17 de noviembre 2017, emitido por las Gerencias Administrativa y Médica.

El Instructivo de Formulación del Plan – Presupuesto 2016-2017, establece en el apartado Paso 4: Programación Física, lo siguiente;

“Esta etapa es medular, ya que en ella se establecen un conjunto de decisiones racionales, ordenadas y coherentes (metas), para alcanzar determinados objetivos, con recursos en un periodo dado...”.

*“... La unidad debe programar, de acuerdo a sus capacidades las metas que le han sido encomendadas desde los diferentes planes (PND, PEI, PTOG y otros), así como aquellas que son **propias de su función medular o sustantiva** y las que emanan de su análisis FODA, que le permitan atender su gestión particular...”.*

5.3 SOBRE LA INVERSIÓN DE TIEMPO Y RECURSOS EN LA ATENCIÓN DE LAS METAS

Para el periodo 2016 y 2017 se propusieron dos metas relacionadas con el planteamiento de propuestas de requerimiento para automatizar solicitudes de estudio y expedientes administrativos, que no se han concretado, a pesar del tiempo y recurso humano invertido para lograr ese cometido.

Requerimiento para automatizar solicitudes de estudio:

Se propuso como meta que para el 2016, se iba disponer del requerimiento para automatizar solicitudes de estudio, sin embargo, al 2018 este requerimiento no se ha logrado concretar, debido a que este proyecto está en una etapa de análisis por parte de la Gerencia de Tecnologías de Información.



Respecto a este requerimiento, la Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, indicó que no se había materializado, y que más adelante se valorará la posibilidad de retomar ese requerimiento, dándole otro enfoque.

Nótese, que ese requerimiento fue planteado desde hace más de dos años, y actualmente no se ha logrado concretar, inclusive se propone darle otro enfoque.

Requerimiento para automatizar expedientes administrativos patronales:

Para el 2017 la Administración no logró materializar el requerimiento para automatizar expedientes administrativos patronales.

Se propuso dos alternativas para lograr esa automatización; que sería por medio del sistema Visión 20-20, o iniciar la elaboración de un cartel para realizar una contratación externa.

Este Órgano de Fiscalización le consultó a la Licenciada Olga Navarro Fonseca, Jefatura de la Subárea Plataforma de Servicios, si el planteamiento de esta meta se descartó o fue retomado, a lo que señaló;

“Se continúa trabajando en el documento. Se cuenta con el Diseño Conceptual y Funcional, se han visitado empresas candidatas para desarrollar el sistema. En estos momentos, el proyecto está en una etapa de análisis por parte de la Gerencia de Tecnologías de Información”.

Han transcurrido más de once meses desde que se propuso como meta disponer de este requerimiento, sin embargo, todavía este proyecto se encuentra en una etapa de análisis.

En el Instructivo de Formulación del Plan – Presupuesto, en el apartado Producto Final de la Fase de Formulación se indica;

“...El Plan-Presupuesto debe concebirse como un medio para el mejoramiento de la gestión de las actividades estratégicas y cotidianas, que permita a la unidad ejecutora trazar el mapa de ruta hacia la consecución de los objetivos propios, y brindar aporte hacia la obtención de los productos y resultados institucionales...”.

Las situaciones antes descritas se pueden haber suscitado, debido a que la Administración no ejecutó un adecuado análisis de situación para la programación de las metas.

Esto generó que la Administración invirtiera recursos y tiempo en metas que no llegaron a materializarse como es el caso de la actualización de la normativa, y del planteamiento de los dos requerimientos, no lográndose los objetivos propuestos a través de esas metas.



CONCLUSIONES

La Subárea Plataforma de Servicios de la Dirección de Cobros, fue concebida a nivel institucional con el propósito de otorgar un servicio personalizado al cliente interno como externo de una forma ágil, oportuna y con calidad.

Este Órgano de Fiscalización propuso la evaluación en el 2018, con la intención de corroborar si el servicio de esa plataforma se brinda en los términos antes señalados, para lo cual, procedió a comprobar la ejecución de sus actividades sustantivas y la atención de metas.

Producto del estudio realizado, se concluye que, en la Subárea Plataforma de Servicios, se ejecuta un 40% de 9 actividades evaluadas, situación que se debe a la automatización de procesos y a la delegación de actividades a otras unidades. Lo observado deja en evidencia un manual de organización que ya no se ajusta a la operativa actual de esa Plataforma de Servicios.

Se detectó que la Administración no ha logrado solucionar una problemática que se viene suscitando con respecto a procesos cobratorios que no pueden finalizarse en sede judicial, debido a que, en la Plataforma de Servicios, no se realizó el cobro de gastos administrativos, costas procesales, honorarios y cuotas ASFA, a pesar de las coordinaciones que se han realizado con la Subárea de Cobro Judicial a Patronos.

Al evaluarse el cumplimiento de metas, se observó que la Administración no disponía de la documentación que acreditara el cumplimiento total de dos metas. Sobre este mismo tema, se concluye que la Administración no realiza un adecuado análisis de la situación al momento de definir metas, tal y como lo establece la normativa institucional, ya que proponen aspectos, que no hay presentado avances significativos a nivel institucional (actualización normativa certificaciones artículo 74), así como se observó que finalizan los periodos para atender las metas, sin que se logren materializar los proyectos propuestos a través de esas metas (requerimientos).

Por último, se observó que la Administración Activa procedió con la eliminación de unas boletas de "Actualización de Datos", correspondientes a los periodos 2015 y 2016, sin que se contara con la autorización de la unidad técnica. Además, se determinó que la información que fue suministrada por patronos como por trabajadores independientes, con el propósito de actualizar el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), no fue incluida en su totalidad por la Subárea Centro de Llamadas, sobre este punto, se debe tener presente que una de las mayores dificultades que enfrenta la Institución en materia de recuperación de adeudos, es la localización del patrono o trabajador independiente, de manera que revierte de importancia, registrar todos los datos en el SICERE, para así lograr una recuperación efectiva y oportuna.



RECOMENDACIONES

AL LIC. LUIS DIEGO CALDERON VILLALOBOS EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE COBROS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. En atención a lo evidenciado en el hallazgo 1. Sobre la ejecución de actividades sustantivas de la Subárea Plataforma de Servicios, de conformidad con el Estudio Organizacional Integral de la Gerencia Financiera, aprobado por la Junta Directiva en el año 2007, el cual se encuentra vigente, se determine las actividades sustantivas que actualmente desarrolla la Subárea Plataforma de Servicios, así como aquellas que ya no se realizan, o se llevan a cabo en forma parcial.

El análisis efectuado deberá remitirse a la Dra. Julia Li Vargas, directora del Proyecto de Reestructuración, como insumo para que sea considerado en la nueva estructura del Nivel Central.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, el oficio mediante el cual, se le traslada el análisis efectuado a la Dra. Julia Li Vargas, directora del Proyecto de Reestructuración.

2. De conformidad con lo observado en el hallazgo 2. Sobre el cobro de costas procesales, gastos administrativos, honorarios y cuotas ASFA, se conforme un equipo de trabajo, con el propósito de que se analicen las situaciones evidenciadas en los oficios; AAP-0449-12-2017-N del 18 de diciembre 2017, AGCP-0372-12-2017, SJCP-301-2018 del 05 de Abril 2018 y SJCP-827-2018 del 06 de Setiembre 2018, a los efectos de que se propongan soluciones, o se generen acciones correctivas, ante la existencia de procesos cobratorios que no se pueden finalizar en sede judicial, debido a que no se generó el cobro de alguno de los siguientes conceptos; costas procesales, gastos administrativos, honorarios y cuotas ASFA en la Plataforma de Servicios.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, la documentación que contenga el análisis efectuado a la situación evidenciada en los oficios; AAP-0449-12-2017-N del 18 de diciembre 2017, AGCP-0372-12-2017, SJCP-301-2018 del 05 de abril 2018 y SJCP-827-2018 del 06 de Setiembre 2018, así como la descripción de las acciones a realizar para atender esa situación.

3. En atención a lo expuesto en el hallazgo 4. Sobre la eliminación de las boletas "Actualización de Datos", se emita un recordatorio a las áreas y subáreas adscritas a esa Dirección respecto al protocolo que debe seguirse cada vez que se necesite eliminar algún documento a nivel institucional.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 1 mes, posterior al recibo del presente informe, el oficio, mediante el cual, se emitió el recordatorio antes citado.



A LA LICDA. PATRICIA ALCÁZAR JIMÉNEZ EN SU CALIDAD DE JEFATURA DEL ÁREA ATENCIÓN A PATRONOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

4. Se elabore una guía de revisión, que contenga la descripción de las metas establecidas para la Subárea Plataforma de Servicios, el detalle de la documentación que acredita su cumplimiento, y la firma del funcionario responsable que llevó a cabo esa revisión.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 2 meses, posterior al recibo del presente informe, la guía de revisión elaborada por la Subárea Plataforma de Servicios, que incluya los aspectos antes citados.

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se comentaron con el Licenciado Luis Diego Calderón Villalobos, Director de Cobros, Licenciada Patricia Alcázar Jiménez, Jefatura del Área Atención a Patronos y Licenciado Ricardo Pakers González, Jefatura de la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección de Cobros, quienes manifestaron lo siguiente;

Recomendación 1;

Se solicita que el primer párrafo que dice:

“En atención a lo evidenciado en el hallazgo 1. Sobre la ejecución de actividades sustantivas de la Subárea Plataforma de Servicios, se lleve a cabo un análisis de las actividades sustantivas que no se ejecutan en la Subárea Plataforma de Servicios, así como de las actividades que se realizan de forma parcial, con el propósito de que las actividades que realiza esa subárea se ajusten a la operativa actual”.

Se modifique de manera tal que se lea de la siguiente manera:

“En atención a lo evidenciado en el hallazgo 1. Sobre la ejecución de actividades sustantivas de la Subárea Plataforma de Servicios, de conformidad con el Estudio Organizacional Integral de la Gerencia Financiera, aprobado por la Junta Directiva en el año 2007, el cual se encuentra vigente, se determine las actividades sustantivas que actualmente desarrolla la Subárea Plataforma de Servicios, así como aquellas que ya no se realizan, o se llevan a cabo en forma parcial”.

Recomendación 2: No hay observaciones.

Recomendación 3: No hay observaciones.

Recomendación 4: No hay observaciones.



Este Órgano de Fiscalización una vez analizada la solicitud de los representantes de la Dirección de Cobros (ajuste redacción recomendación 1), resuelve atender lo requerido, por cuanto, se concluye que esa modificación no interfiere con el objetivo que persigue la recomendación.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

MBA. María del Rosario Paz Hernández
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE

ANP/MRPH/lba