INFORME DE FIN DE GESTIÓN

Gerencia Financiera

Dirección Sistema Centralizado de Recaudación

Área Registro y Control de Aportaciones
Subárea Actualizaciones Diferidas

Manuel Castro Villalobos
Cédula de Identidad: 1-0978-0927

Periodo del 02 de diciembre de 2008 al 15 de enero de 2021

Enero 2021

INDICE

1. Referencia sobre la labor sustantiva 4

1.1. Estructura organizacional 4

1.2. Principales Funciones de la Subárea 4

1.3. Estructura Funcional de Servicios Interna. 6

2. Principales logros en la gestión de la Subárea Actualizaciones Diferidas. 7

2.1. Planteamiento de cambio al tema de la seguridad de accesos desde el Sicere y aplicaciones conexas. 7

2.2. Incorporación de las labores de Soporte técnico a la subárea. 7

2.3. Participación en el comité intergerencial de Protección de Datos. 8

2.4. Participación en la Adquisición de un Big Data institucional 9

2.5. Propuestas en Analítica de Negocios 9

2.6. Certificación ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad. 10

2.7. Documentación completa de los procedimientos de la Subárea. 10

2.8. Tablas de Plazos de Conservación 11

2.9. Sitios Colaborativos. 11

2.10. Escritorios de Trabajo 12

2.11. Desarrollos Realizados en la Subárea 14

2.12. Planteamiento y Seguimiento en la Atención de Mejoras de la Oficina Virtual 15

2.13. Comité de Usuarios del SICERE 16

2.14. Fortalecimiento a nivel de Perfiles y Procesos Diferidos en el SICERE 16

2.15. Recomendaciones de Auditoría y otros entes. 18

2.16. Administración Activa: 18

3. Estado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno 19

4. Proyectos y tareas que requieren seguimiento 20

5. Referencia sobre la administración de los recursos financieros 21

6. Recomendaciones. 22

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del artículo 12 de la Ley 8292 "*Ley General del Control Interno*" y las "*Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe Final de su Gestión*", emitida por la Contraloría General de la República y publicadas en La Gaceta Nº131, del 7 de julio del 2005, seguidamente presento el informe final de mi gestión como jefatura de la Subárea Actualizaciones Diferidas adscrita a la Dirección SICERE, que comprende el periodo del 02 de diciembre del 2008 al 15 de enero del 2021.

En este informe se incorporan los resultados relevantes alcanzados, y el estado de los principales temas que corresponden al ámbito de la Subárea.

1. Referencia sobre la labor sustantiva

1.1. Estructura organizacional

La Subárea Actualizaciones Diferidas pertenece al Área Registro y Control de Aportaciones que depende jerárquicamente de la Dirección del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), adscrita a la Gerencia Financiera.

El recurso humano completo de la Subárea en la actualidad es de 9 (nueve) recursos que depende directamente de la jefatura de la Subárea. Esta cantidad de recursos ha variad desde inicios de la gestión a la fecha, siendo la cantidad máxima alcanzada en la presente gestión.

Es la unidad encargada de realizar la programación, la ejecución, el control y el seguimiento de los procedimientos diferidos a nivel del Sistema Centralizado de Recaudación y participar en las modificaciones que se realicen a los mismos, producto de las solicitudes de los usuarios. Administra el módulo de seguridad de SICERE en lo que respecta a los perfiles de la aplicación y coordina la incorporación o modificación de funcionalidades en la Oficina Virtual del SICERE.

1.2. Principales Funciones de la Subárea

- Efectuar la planificación de los procesos diferidos del Sistema Centralizado de Recaudación y realizar el seguimiento a la ejecución de los mismos, por medio de los protocolos y estándares definidos para su funcionamiento, con el propósito de que los procesos informáticos planificados se desarrollen con eficiencia y oportunidad.

- Participar en el mantenimiento preventivo y correctivo de los procesos diferidos mediante la coordinación con las áreas usuarios y las áreas informáticas respectivas, con el propósito de lograr un efectivo desarrollo de la gestión.

- Verificar la oportuna actualización de los padrones físico, jurídico y de extranjeros en el Sistema Centralizado de Recaudación, con base en los registros que remiten de forma periódica el registro civil y registro nacional de la propiedad, con la finalidad de contar con información confiable y oportuna para toma de decisiones.

- Informar a los entes internos y externos correspondientes sobre el resultado de la ejecución de los procesos diferidos respectivos, con base en los registros existentes, con el objeto de comunicar sobre las incidencias presentadas en la ejecución de los procesos diferidos.

- Confeccionar el calendario mensual de procesos diferidos con base en la operativa integral del Sistema Centralizado de Recaudación, las dependencias funcionales entre procesos y los requerimientos de información de los usuarios, con la finalidad de lograr la efectiva operación de este.

- Administrar el módulo de seguridad del Sistema Centralizado de Recaudación, en lo referente a los perfiles de la aplicación, de acuerdo con las solicitudes planteadas por las

unidades usuarias.

- Administrar y sistematizar el acceso a los servicios de información WEB dispuestos a través de la aplicación Oficina Virtual con el propósito de coordinar la inclusión o modificación de servicios junto con la parte técnica y los usuarios funcionales líderes que los soliciten.

- Administrar el registro y acceso de los usuarios definidos para la Oficina Virtual, de acuerdo con los lineamientos establecidos, con el objeto de coordinar el uso del sistema en conjunto con las unidades respectivas a nivel nacional.

- Gestionar inclusiones o modificaciones en los parámetros internos del Sistema Centralizado de Recaudación con base en las solicitudes de las diferentes unidades usuarias, con la finalidad de atender satisfactoriamente los requerimientos.

- Dirigir coordinar, supervisar y evaluar las actividades sustantivas asignadas a partir de las políticas, la normativa vigente, el plan operativo, el presupuesto, las actividades sustantivas asignadas, los registros de información existentes, el análisis de los resultados, las instrucciones del nivel superior, entre otros aspectos, con el propósito de detectar deviaciones, corregirlas con oportunidad y lograr la eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión.

- Participar en la formulación del plan operativo y el presupuesto, de acuerdo con las políticas y las normas institucionales vigentes en la materia, los lineamientos establecidos y la estructura por productos y procesos aprobada, con el propósito de definir los objetivos y las metas de trabajo a desarrollar durante el periodo y determinar los recursos necesarios para otorgar los servicios en forma eficiente y eficaz

- Suministrar en forma oportuna la información solicitada por las autoridades superiores, a partir de los requerimientos específicos, para que se cumplan efectivamente las acciones de fiscalización, seguimiento, control y evaluación de la gestión.

- Implementar el sistema de control interno, de conformidad con las políticas y lineamientos definidos, con la finalidad de lograr una sana administración de los recursos y el cumplimiento efectivo de los planes, objetivos y metas establecidas.

- Monitorear el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas mediante la revisión y el análisis del desarrollo de la gestión, con el propósito de tomar las acciones requeridas para el cumplimiento efectivo de las responsabilidades asignadas.

- Implementar el objeto de cultura organizacional de la institución, con base en las políticas y los lineamientos establecidos, con el propósito de lograr mayor efectividad, productividad, generar una actitud positiva y calidad en la prestación de los servicios.

- Fomentar un ambiente de trabajo que facilite el desarrollo de la gestión, conforme con la implementación del modelo de cultura organizaciones, los mecanismos motivadores y de la

normativa interna de trabajo vigente, a efecto de otorgar servicios eficientes, oportunos y con calidad.

- Realizar otras funciones propias de su ámbito de competencia, de acuerdo con los requerimientos de la organización y de las autoridades superiores con el propósito de cumplir con la misión y los objetivos establecidos.

1.3. Estructura Funcional de Servicios Interna.

En las diferentes etapas de las labores sustantivas la Subárea ha pasado de ser el proceso PA004 “Gestión de Servicios Tecnológicos”, PS003 “Administración de Servicios de Apoyo al SICERE” y PS005 “Gestión en la Planificación de Procesos Diferidos, Reportes e Interfaces”, a formar parte del Proceso de Atención al Cliente dentro del proceso P-004 Atención al Cliente, para finalizar en este año reciente, de nuevo como un proceso de apoyo del sistema de Gestión de la Calidad llamado P006 Servicios Especializados Tecnológicos.

Para operativizar este procedimiento, se han agrupado las funciones en cuatro aspectos, a saber:

Funciones	Conformación Equipos
Planificación de Procesos Diferidos, Reportes e Interfaces	3 Recursos
Administración de Cuentas y Parametrización	4 Recursos
Gestiones Tecnológicas	7 Recursos
Soporte Técnico	3 Recursos

Con los recursos existentes se conforman equipos en los que algunos funcionarios participan en uno o varios equipos a la vez, con el fin de ampliar conocimientos a todos los funcionarios.

2. Principales logros en la gestión de la Subárea Actualizaciones Diferidas.

Durante el periodo acotado a este informe, se realizaron varias gestiones para mejorar los servicios y procesos a cargo de la Subárea, siendo las más relevantes por su impacto, las siguientes:

2.1. Planteamiento de cambio al tema de la seguridad de accesos desde el Sicere y aplicaciones conexas.

Con el planteamiento de los requerimientos:

- CUDS-R577_Regeneración de Contraseñas,
- CUDS-R598 “Reestructuración del módulo de registro de Servicios y Reportes en línea de Usuarios y Servicios asignados por perfil.”,
- CUDS-R599 Depuración de perfiles y usuarios asignados a las aplicaciones en Base de Datos SICERE,
- CUDS-R600 Nuevo modelo Administración de Usuarios-Perfiles en el SICERE

Se logró realizar una mejora sustancial en temas de seguridad de accesos que anteriormente carecía de controles. Desde reportes de revisión hasta controles de depuración de perfiles asignados, se incluyeron validaciones en el registro de acceso.

Esta colección de requerimientos lo que buscan es integrar la seguridad de todas las aplicaciones que residen en el Sicere con el fin de prepararlas para la iniciativa institucional de tener un único acceso para todas las aplicaciones.

2.2. Incorporación de las labores de Soporte técnico a la subárea.

Entre los años 2018 y 2019 se realizaron las gestiones para trasladar las labores de soporte técnico a la Subárea con el fin de complementar el servicio que se estaba brindando con un solo recurso para apoyarlo con la experiencia de los recursos informáticos de la subárea.

Esto benefició a la Subárea en el tanto las funciones se complementaron en su totalidad con las labores que realizan los CGI, de tal manera que, se pudo integrar al equipo de Centros de Gestión realizando las labores de manera completa, lo que ha propiciado una mejor coordinación y colaboración en la competencia de labores técnicas que desarrollamos en la Subárea.

De igual modo, se documentaron y establecieron procedimientos internos para las atenciones como en materia de respaldos, de autoservicio, de programación y control de tiempos de atención y se agilizó la atención con la incorporación de dos recursos más apoyando las

labores, como parte de las mejoras que se han realizado desde la integración del servicio dentro de nuestras competencias.

2.3. Participación en el comité intergerencial de Protección de Datos.

El 27 de julio de 2018, la Auditoría Interna remite informe ATIC-083-2018 "Evaluación de carácter especial referente al cumplimiento de la Ley Nª 8968 Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)", sugiriendo a la Presidencia Ejecutiva, adoptar las acciones concretas para la atención de las recomendaciones de dicho informe, conformando para los efectos una Comisión Institucional integrada por representantes de ese nivel jerárquico, las gerencias institucionales, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones en su función de Asesoria técnica, y demás instancias que se estime pertinente, la cual se encargue de establecer un Modelo de Gestión Integral orientado a garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 8968 y su reglamento en la CCSS.

Mediante oficio GA-1531-2018 de fecha 11 de octubre de 2018 se conforma la comisión según se expone:

> *"De acuerdo con la consulta efectuada a cada unidad de trabajo, se les ha designado para que conformen la "Comisión Institucional" que se encargará de establecer el Modelo de Gestión Integral, orientado a garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 8968 y su reglamento en la Caja Costarricense de Seguro Social, para posteriormente proceder con la atención de las recomendaciones 2, 3, 4 y 5."*

Por tal razón, como parte de la comisión se entregó un Plan de Trabajo y su respectivo cronograma, con el fin de monitorear las actividades programadas, identificar a los responsables, así como el tiempo que demandaría atender en su totalidad lo dispuesto por el Órgano de Fiscalización y Control.

El citado plan logró atender lo dispuesto en el ATIC-083-2018 el cual indicaba:

> *"(…) Establecer plan de trabajo con plazos, actividades, estrategias y responsables en aras de brindar un abordaje y cobertura integral sobre todas las BD con información personal que resguarda la institución. Al respecto, es pertinente valorar los siguientes aspectos:*
>
> *a. Definición de unidades institucionales a cargo del tema.*
> *b. Definición de roles y responsabilidades concretas según el ámbito de competencia.*
> *c. Mecanismos de coordinación entre los diferentes niveles de la organización.*
> *d. Elaboración y actualización de marcos normativos institucionales asociados a la Ley 8968 y su reglamento.*

e. Establecimiento de instancias y/o funcionarios encargados del monitoreo y seguimiento integral al cumplimiento de las acciones indicadas en la recomendación 3 del presente informe.
f. Capacitación a nivel Institucional para los usuarios que participan en el tratamiento de datos personales, en torno a la aplicación de la Ley 8969 y su reglamento.
g. Alineamiento con las iniciativas ejecutadas por la DTIC a través de la Licitación Abreviada No. 2016LA-000003-1150 "Diseñar e implementar el Modelo Meta de Gobierno de TIC y Gobierno de la Seguridad de la Información para la CCSS", lo anterior en lo que respecta a seguridad de la información en cumplimiento del marco normativo analizado en el presente informe.
h. Revisión y actualización de los convenios firmados entre la CCSS e instituciones gubernamentales o empresas privadas para el acceso de información contenida en las bases de datos institucionales que contienen datos personales.
i. Otros aspectos que la Comisión considere necesario. (…)"

A la fecha el informe final se entregó mediante oficio GA-1493-2019 de fecha 19 de diciembre de 2019 con la entrega de los productos comprometidos al inicio del plan.

2.4. Participación en la Adquisición de un Big Data institucional

Mediante oficio GF-3362-2017 de fecha 20 de setiembre de 2017 se nombra la comisión técnica para la licitación abreviada 2017LA-000002-01103 llamada "*Contratación de una solución analítica para la CCSS en la nube, que permita la consolidación de diferentes fuentes de información de gran volumen a altas velocidades*"

El 10 de setiembre de 2018 mediante oficio AFCOP-0292-2018 se da la orden de inicio luego de un proceso de contratación que se extendió por un año.

Hasta la fecha he participado como parte de esta comisión fiscalizadora del cumplimiento del contrato.

2.5. Propuestas en Analítica de Negocios

Las necesidades de darle un buen uso a la información de manera que ofrezca resultados para la toma de decisiones han llevado a la Subárea a explorar diversas alternativas de analítica de negocios, por lo que, se han realizado proyectos de análisis y participación en acciones institucionales con muy buenos resultados, a saber:

- Automatización del modelo estadístico del cubo facturación para trasladarlo a un proceso en línea.
- Cubo para comparaciones de traslados para control del SGCO
- Cubo de procesos diferidos
- Participación en el proceso de migración de la plataforma de BI nueva para recibir toda la información del Sicere en el stage institucional.

- Conformación de un equipo para avanzar en los temas de analítica.

2.6. Certificación ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante el año 2009, se logra la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Contínua de la Dirección SICERE bajo la norma ISO 9001, siendo el ente certificador, el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).

En el alcance certificado del sistema, se incluyeron en su totalidad los procesos de la Subárea Actualizaciones Diferidas según el siguiente detalle:

> "*(…)*
>
> *Gestionar el ciclo operativo del SICERE, mediante la calendarización y planificación de los procesos diferidos que lo integran y la prestación del servicio de unificación de cuotas y aportes.*
>
> *(…)*"

Importante resaltar que este importante logro se alcanzó gracias al esfuerzo y dedicación absoluta de los colaboradores, siendo que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección SICERE se conceptualizó y desarrolló con recursos internos y de forma autodidacta, sin intervención de recursos externos, posicionando a la Dirección SICERE en una de las primeras unidades de la CCSS en alcanzar la certificación internacional bajo la norma ISO 9001.

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad le ha permitido a la Dirección SICERE mejorar su posicionamiento ante entes externos como las Operadoras de Pensiones, pero más importante, le ha permitido mejorar y simplificar su gestión a través de una cultura de mejoramiento continuo enfocada al cliente, reflejada en la adecuada documentación de los operaciones, en el análisis de las oportunidades de mejora (identificadas a través de procesos de auditoría interna y externa, la retroalimentación del cliente y la activa participación de los colaboradores), la medición y el seguimiento de la gestión operativa así como la rendición de cuentas.

2.7. Documentación completa de los procedimientos de la Subárea.

En cumplimiento de las políticas en materia de Control Interno, la Subárea Actualizaciones Diferidas cuenta con todos sus procedimientos debidamente documentados desde el año 2009.

Cada uno de los procedimientos se encuentra debidamente integrado al Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección SICERE, desde el cual se controla el versionamiento y la divulgación respectiva en los niveles que corresponda.

En el año 2020 se recibe el procedimiento de soporte técnico que anteriormente desarrolló sus competencias a nivel de la Dirección Sicere y recientemente se integró en las labores operativas de la subárea.

Para este 2021 se elaboró la propuesta de mejora documental para extraer los procesos de la Subárea de la Atención al cliente para convertirlo en un proceso de apoyo llamado Gestiones Tecnológicas Especializadas, quedando compuesta de la siguiente manera:

- GF-DSCR-P006-I001 “Planificación de Procesos Diferidos, Reportes e Interfaces”,
- GF-DSCR-P006-I002 “Administración de Cuentas y Parametrización”,
- GF-DSCR-P006-I003 “Gestiones Tecnológicas”,
- GF-DSCR-P006-I004 “Soporte Técnico”

El detalle de cada documento se encuentra disponible en el sitio de Intranet del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección SICERE, en el formulario GF-DSCR-GCMC-F012 “*Lista Maestra de Control de Documentos SGC*” y la propuesta de mejora documental se trasladó con el oficio ARCA-SAD-0007-2021.

2.8. Tablas de Plazos de Conservación

Con la implementación de la digitalización en los servicios, a partir del 2008 y que retomó mayor fuerza en los años posteriores, así como la implementación de la firma digital y su aceptación en el mercado luego del año 2015, se abrió la posibilidad de realizar un proceso de selección y eliminación de los documentos asociados a la gestión documental de toda la subárea, que durante muchos años se generó producto de la dinámica en papel.

De esta forma, en el 2016 se realizaron las coordinaciones con la Subárea Archivo y Correspondencia, el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos y la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos de la Dirección General del Archivo Nacional, que culminó con la aprobación del instrumento “*Solicitud de Valoración Parcial de Documentos*”, mediante oficio API-CISED-025-2016.

Posteriormente en el 2019 se finalizó con el remanente de documentación hasta dejar a la unidad sin documentación en físico, situación que se mantiene a la fecha.

2.9. Sitios Colaborativos.

Dando el máximo aprovechamiento a los insumos que ofrece la institución, la intranet se visualizó como un instrumento potencial para el trabajo colaborativo, mismo que antes del 2008 se realizaba de una forma muy diferente a la que se realiza actualmente.

Por este motivo, posterior a esta fecha se investigó sobre herramientas que permitieran integrar el trabajo y facilitarlo, y es luego del año 2010 que se inicia con la incursión en la utilización de la intranet con la presentación del primer sitio colaborativo del Sicere. A partir de este se ha venido evolucionando a las nuevas especificaciones de la intranet institucional. Para este año 2021 se trasladará con el último diseño presentado por la DTIC, mismo que no se había aplicado a la espera de ser formalizado este.

Con la aprobación de un Sistema de Gestión de Calidad en la dirección Sicere, se logró implementar mediante flujos y escritorios de trabajo, todo un desarrollo integrado que ha permitido mantener automatizado nuestro Sistema de Mejora Continua.

Además, se logró implementar un sitio colaborativo para la Dirección de Bienestar Laboral en el año 2016.

Posteriormente, en los años siguientes fueron los sitios del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia Administrativa y el de la Gerencia Financiera. Este último aún se le da mantenimiento.

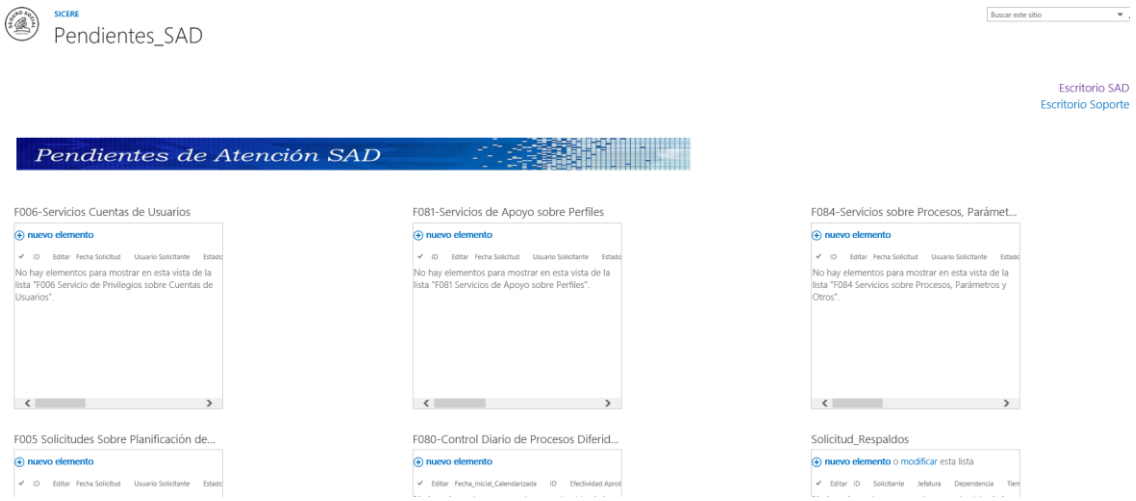
La colaboración más reciente se le brinda a la Subárea Gestión de Recursos Humanos con un sitio para el registro y control de trámites operativos con el fin de brindar un mejor servicio a los empleados de la CCSS.

2.10. Escritorios de Trabajo

Dentro del Sitio Colaborativo de la Dirección Sicere se introdujo el concepto de escritorios de trabajo para todas las unidades del Sicere, el objetivo de esta iniciativa fue limpiar los escritorios físicos de los funcionarios y llevar todas las solicitudes y trazabilidad en el orden digital.

Una vez que el concepto fue acogido por la Dirección Sicere se trasladó a otras unidades de la institución como las direcciones regionales.

Bajo este concepto todas las funciones que se realizan en la Subárea están centralizadas en el escritorio de trabajo y el escritorio de pendientes, dos sitios muy importantes que facilitan las labores operativas de la Subárea.



2.11. Desarrollos Realizados en la Subárea

Como parte de las labores propias de la Subárea, los funcionarios que la conforman en su mayoría son Analistas programadores, por tal razón, la programación no está eximida de nuestras labores propias.

Por tal razón, dentro del manejo de los proyectos que se realizaron en el periodo en mención se tienen los siguientes productos:

- *Agenda Patronal*: Es un desarrollo para las citas de los patronos con el fin de venir a realizar una inducción de la presentación de la planilla patronal. (año 2017)

- *Citas Médicas del Consultorio*: El consultorio médico requirió la implementación de un sistema para el registro de las citas de los funcionarios de la Institución en el consultorio médico central para el registro de médico de empresa. Se les presentó una propuesta configurable en la que se pueden habilitar horarios y médicos con el fin de que los funcionarios reserven su propio espacio para la cita. (año 2017)

- *SCON*: La herramienta de SCON que fue desarrollada en Sistemas Financieros, se acopló a las necesidades de la Dirección Sicere para incluir el seguimiento y control de los oficios registrados. Posteriormente, estas mejoras fueron divulgadas a otras unidades para que al cabo del año 2018 se tuvieran más de 12 unidades trabajando bajo este modelo. (2009)

- *CODI*: El modelo del SCON era cliente servidor y desde al año 2008 se planteó la propuesta para pasarlo a un modelo en línea. Con el anuncio de un aplicativo institucional no se había realizado el cambio, fue hasta el año 2017 que se implementó la versión mejorada en línea del SCON, con la información que se tenía desde el 2008 y todas las nuevas funcionalidades el CODI permitió continuar con el registro y

seguimiento de la información, así como la incorporación de otras funciones como es el registro de consecutivos de la documentación.

- Con la implementación del SAYC en el 2019 el sistema se dejó de utilizar, pero la funcionalidad de consecutivos sigue vigente.

- *Validador de archivos*: En las comunicaciones a entes externos, se tomaron las condiciones de validación y se implementó un sistema validador que permite verificar un archivo para determinar si podrá ser procesado por el sistema, específicamente para la labor de distribución de la información. (2009).

- *Comunicaciones Automáticas*: La versión de validación de archivos se trasladó al ambiente web y aproximadamente en el año 2012 y posterior se creó la solución de comunicaciones automáticas que tiene los pasos a seguir para realizar las comunicaciones de información entre ellas: Exoneraciones de Cargas Voluntarias, Regímenes Especiales, Sistema de Información Financiera, entre otros.

- *Accesos al FTP*: Dentro del desarrollo de aplicaciones automáticas, se desarrollo un aplicativo de acceso al FTP para minimizar los riesgos de fuga de información, por accesos indebidos.

- *Herramienta Riesgos en el 2012*: En el 2012 se hizo un planteamiento para una herramienta de riesgos con el fin de controlarlos y administrarlos adecuadamente, sin embargo, el uso que se le dio fue poco y para el año 2015 desapareció.

- *Herramienta de Riesgos en el 2020*: Posteriormente, en el 2020 la administración determina la necesidad de una herramienta para el seguimiento y control de riesgos, que complemente al Excel institucional que se utiliza, para este acompañamiento se realizó el sistema de gestión de riesgos que fue finalizado el mes de diciembre del 2020.

2.12. Planteamiento y Seguimiento en la Atención de Mejoras de la Oficina Virtual

Uno de los principales retos que ha asumido la Dirección SICERE, ha sido la inclusión de nuevos servicios virtuales dirigidos a la población asegurada y patronal para ser utilizados a través de la Oficina Virtual del SICERE.

- Bajo esta premisa, en el año 2016 se realizó una propuesta para mejorar la capa de visualización (interfaz gráfica) y navegación de la Oficina Virtual, cuyo planteamiento y seguimiento en la atención fue realizada desde la Subárea Actualizaciones Diferidas.

- El diseño actual cuenta con algunas modificaciones realizadas posterior a la fecha desde las cuales hemos colaborado en la propuesta y pruebas hasta que se brinda la aprobación de la puesta en producción.

- Se participó en las mejoras de seguridad que se han realizado en la Oficina Virtual posterior al año 2015, que han sido varias que se han realizado para evitar vulnerabilidades.

2.13. Comité de Usuarios del SICERE

La Subárea Actualizaciones Diferidas ha apoyado la labor del comité de usuarios, siendo suplente en múltiples reuniones y seguimientos que se han dado en las sesiones de este comité desde el que se aprueban o rechazan las propuestas de mejora que tienen relación con el Sicere.

2.14. Fortalecimiento a nivel de Perfiles y Procesos Diferidos en el SICERE

Desde inicios del año 2009 hasta la fecha, la Subárea Actualizaciones Diferidas ha llevado a cabo una estrategia para el fortalecimiento de las labores de administración de usuarios y perfiles del SICERE, así como de la gestión de los procesos diferidos en SICERE.

A nivel de la gestión de administración de usuarios y perfiles del SICERE, se resumen los siguientes logros:

i) Desarrollo y Aprobación del "*Manual Sobre la Operativa de las Labores de Administración de Usuarios y Perfiles en el Sistema Centralizado de Recaudación*", como un instrumento dentro del modelo de gobernanza, que posibilita la rectoría del tema a nivel de la Dirección SICERE y define las pautas a nivel de roles y responsabilidades de los actores dentro de la dinámica de seguridad del SICERE.

ii) *Definición de Responsables de Perfiles*: Consistió en asignar una unidad responsable a cada perfil existente en SICERE. La asignación de la unidad responsable se realizó mediante oficio y quedó debidamente documentada.

iii) *Documentación de especificaciones Perfiles*: Para cada uno de los perfiles del SICERE, se tiene documentada una ficha con la respectiva especificación a nivel de restricciones y funcionalidades habilitadas. Esta información se actualiza cada vez que se incluye un nuevo perfil al SICERE o se modifica uno ya existente.

iv) *Revisión de perfiles asignados*: De conformidad con el rol rector definido en el "*Manual Sobre la Operativa de las Labores de Administración de Usuarios y Perfiles en el Sistema Centralizado de Recaudación*", se gestiona una revisión integral anual de los perfiles asignados a usuarios dentro del SICERE, tanto a nivel central como regional.

v) *Creación del Escritorio de Trabajo para los Administradores de Usuarios y Perfiles*: Se definió un espacio en la Intranet de la Dirección SICERE en el cual se puso a disposición de todos los administradores de usuarios de SICERE, una serie de instrumentos para que gestionen la labor de administración de usuarios. En este

espacio se detallan las instrucciones para crear, modificar o eliminar usuarios y asignar o eliminar perfiles a un usuario, se referencia la normativa y se encuentran videos explicativos de la dinámica y los instrumentos de control para la gestión, lo cual ha sido de mucha utilidad a nivel de las Direcciones Regionales de Sucursales.

vi) Actualización del Manual de la operativa para incluir mejoras que se han realizado en temas de seguridad, el manual pasó a llamarse "*Manual Sobre la Operativa de las Labores de Administración de Usuarios y Perfiles en el Sistema Centralizado de Recaudación y aplicaciones conexas*"

En lo que respecta a la gestión de procesos diferidos en SICERE, se resumen los siguientes logros:

i) *Definición de dueños funcionales*: Consistió en implementar un modelo de gobernanza de los procesos, en el cual, a cada proceso diferido del SICERE, se le asignó una unidad usuaria responsable. La asignación del dueño funcional se realizó mediante oficio y quedó debidamente documentada. Los nuevos procesos diferidos, desde su génesis llevan esta información consignada.

ii) *Depuración de los procesos diferidos, reportes e interfaces de SICERE*: Consiste en revisar cada uno de los procesos registrados en el SICERE, realizar un análisis de las ejecuciones históricas y coordinar con el dueño funcional la eliminación dentro del inventario.

iii) *Documentación de especificaciones técnicas*: Para cada uno de los procesos diferidos, reportes e interfaces del SICERE, se tiene documentada una ficha con la respectiva especificación técnica, disponible desde el mismo SICERE. Esta información se actualiza cada vez que se incluye un nuevo proceso al SICERE o se modifica uno ya existente.

iv) Implementación del Requerimiento CUDS-R462, denominado "*Servicio para planificación de Procesos Diferidos, Reportes e Interfaces en línea con controles automáticos aplicados a la planificación*.: Corresponde a un rediseño completo del modelo de planificación de procesos del SICERE, en el cual se pasó de una planificación manual a una planificación automática con definición de reglas para cada proceso registrado en SICERE.

v) Aplicación de Controles en la calendarización y planificación de los procesos diferidos, así como en las revisiones previas y posteriores a la ejecución: Estos controles permiten minimizar y tender a cero los errores que se puedan generar en la programación de procesos. Además, las solicitudes de procesos diferidos que se realizan, deben llevar el aval del dueño del proceso para que sean ejecutados.

2.15. Recomendaciones de Auditoría y otros entes.

Todas las recomendaciones generadas a partir de Informes de Auditoría Interna Institucional en los cuales ha tenido relación con la Subárea Actualizaciones Diferidas se encuentran debidamente atendidas y finalizadas, no teniéndose a la fecha ninguna recomendación con estado Incumplida, Pendiente o en Proceso.

Asimismo, en lo respecta a la Auditoría Interna de Calidad, generada a partir del Sistema de Gestión de la Calidad, a la fecha se encuentran pendiente de atención tres atenciones asignadas a la Subárea, estas fueron recién asignadas en el mes de diciembre 2020 y ya se encuentran analizadas y con planes de acción vigentes y al día, estas son:

- *1096-2020 "Actualización documental de las instrucciones de trabajo"*
- *1097-2020 "Establecer propuestas de Analítica de Negocios para integrar el análisis de datos de los procesos"*
- *1098-2020 "Propuesta para trasladar todas las funcionalidades de Seguridad y Parámetros a medios web"*
- *1099-2020 "Establecer indicadores de Productividad"*

También, se está en proceso de atención el informe de la Contraloría General de la República número DFOE-SOC-IF-0024-19 en la disposición 4.11 que cita:

> *"Elaborar un estudio que permita identificar cada uno de los "procesos diferidos" que pueden ser reestructurados y convertidos a procesos en línea, con el propósito de contar con información actualizada y minimizar los riesgos del procesamiento fuera de línea anotados, estudio dentro del cual además deberán definirse acciones a ser implementadas. Para acreditar el cumplimiento de la presente disposición, se deberá remitir a esta Contraloría General a más tardar el 30 de setiembre de 2020, una certificación que haga constar que dicho estudio fue debidamente elaborado y fueron definidas las citadas acciones. Asimismo, a más tardar el 31 de marzo de 2021, remitir una certificación de que se ha definido una planificación detallada con cronogramas de cumplimiento sobre cada una de las acciones a ser desarrolladas y que se ha iniciado su implementación. (Ver párrafos del 2.42 al 2.58)"*

2.16. Administración Activa:

- *Calendario Actividades Operativas*: Este es un calendario que se lleva mes a mes cuya función principal es coadyuvar en la administración de la asignación de responsabilidades de los funcionarios, dejando registro tanto de la asignación mensual, como del recordatorio de realizar dichas actividades durante el mes.

  En este calendario se incluyen las actividades operativas más relevantes que requieren de tiempos y compromisos con los clientes, así como cualquier otra actividad que el titular subordinado considere relevante para el cumplimiento.

El calendario queda asignado al mes de febrero 2021 por lo que, los funcionarios ya tienen asignadas las labores para dicho periodo.

- *Calendario Control Interno*: Producto de la ejecución de las labores de control interno, los planes de mejora han dejado acciones que realizar de manera periódica para la mejor administración de la subárea, por tal razón, a lo largo del año se realiza una planificación con los principales rubros que requieren seguimiento y cumplimiento. El calendario de control interno permite mantener las actividades reguladas y programadas a lo largo de todo el periodo, es importante incluir las acciones producto del año vigente para el cumplimiento y evidencia respectiva, así como el informe en la vinculación con el mapa de riesgos respectivo.

  El calendario quedó asignado al asistente para que incluyera los registros de este nuevo periodo.

- *Estructura Estandarizada en Servidores para agilizar la coordinación y cooperación del trabajo*: La unidad tiene una dinámica de trabajo estandarizada con carpetas estructuradas en servidores de archivos, con el fin de resguardar toda la información en estos servidores.

  Los mismos cuentan con respaldos periódicos semanales y mensuales para el resguardo de la información.

- *Vacaciones de los funcionarios*: Las vacaciones quedan programadas para los compañeros de nuevo ingreso inclusive. Existe un calendario de vacaciones en la intranet en donde se registran y se lleva el control de estas. Lo que hace fácil de consultar y visualizar los funcionarios que estarán disponibles en un periodo determinado.

3. Estado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno

Durante los periodos comprendidos entre el 2009 y el 2020, la autoevaluación de control interno se aplicó satisfactoriamente a nivel de la Subárea; de la misma forma en que se aplicaron los planes de mejora asociados a cada instrumento.

A partir del año 2018 la autoevaluación de control interno se integró con la valoración del riesgo de manera que los planes de mejora se llevan junto con los planes de acción detectados en el análisis de riesgos.

El análisis documental de todos los años queda registrado en las carpetas respectivas del servidor de archivos de la Subárea.

4. Proyectos y tareas que requieren seguimiento

A nivel de las gestiones que requieren seguimiento y que están pendientes de ejecución se enumeran las siguientes:

i) *Planes de Acción del SGC:* los planes que se encuentran pendientes de atención y quedan abiertos, asignados y al día son:
- 1096-2020 "Actualización documental de las instrucciones de trabajo"
- 1097-2020 "Establecer propuestas de Analítica de Negocios para integrar el análisis de datos de los procesos"
- 1098-2020 "Propuesta para trasladar todas las funcionalidades de Seguridad y Parámetros a medios web"
- 1099-2020 "Establecer indicadores de Productividad"

ii) *DFOE-SOC-IF-0024-19 Disposición 4.11*: Para este caso, se me nombró en una comisión para atención de las disposiciones 4.8, 4.9, 4.11 y 4.12. Queda pendiente de atención la disposición 4.11.

iii) Planes Mensuales Operativos de la Unidad: Este es un cronograma para uso de la planificación de trabajo, este requiere actualización mensual para asignación de labores.

iv) Seguimiento a la Planificación Anual de Control Interno: Es un plan anual que se tiene y requiere de seguimiento.

v) Coordinación de los accesos de seguridad de las Solicitudes de Información en la Dirección: En conjunto con la Dirección se está trabajando en mejorar los aspectos de seguridad del Sicere, entre otras cosas, se atendió el procedimiento para solicitudes de información y ahora se está trabajando con la depuración de todas las cuentas del Sicere, tanto del sistema como de base de datos.

vi) Migración del Big Data: La plataforma de Big Data Institucional en Oracle requiere ser migrada a una nueva versión del software, lo que implica toda una configuración del ambiente nuevo para proceder con la migración. En este tema se está trabajando activamente para colaborar este proceso.

vii) Correspondencia: el tema de correspondencia que con varios pendientes que fueron asignados a los funcionarios para su atención, de parte del titular subordinado los temas fueron atendidos, no quedando pendientes administrativos que llevar en el plano documental.

viii) Evaluaciones del Desempeño: Las evaluaciones del desempeño del periodo 2020 fueron realizadas, con excepción del funcionario James Chaverri Vargas, quien debe realizarse en conjunto con la jefatura de la Subárea de Servicios al Trabajador y no se encontraba presente a la fecha de cierre. Por lo que, debe procederse con la evaluación respectiva.

5. Referencia sobre la administración de los recursos financieros

Los activos asignados al suscrito y localizados en el Inventario Anual referido anteriormente y que se entregan a la administración en perfecto estado son los siguientes:

N° Placa	Código Bien	Fec. Ing. Inv.	Fec. Ing. U-S	Descripción	Fec. Ven. Gar
939400	7 - 90 - 01 - 0110	17/07/2012	05/12/2018	MONITOR PARA COMPUTADORA MARCA HP, WIDESCREEN DE 18.5"	7/17/2015
1091656	7 - 90 - 01 - 0060	24/08/2016	24/08/2016	CPU - MARCA HP- MODELO - ELITEDESK 800 G2 - RAM 8 GB	8/24/2019
1091657	7 - 90 - 03 - 0002	24/08/2016	24/08/2016	MONITOR LED DE 21,5 PULGADAS - MARCA HP - MODELO V223	8/24/2019
1225005	7 - 90 - 06 - 0015	05/11/2018	05/11/2018	MONITOR MARCA HP	11/5/2021
1225006	7 - 90 - 06 - 0008	05/11/2018	05/11/2018	CPU COLOR NEGRO MARCA HP	11/5/2021
1225017	7 - 90 - 06 - 0015	05/11/2018	06/02/2020	MONITOR MARCA HP	11/5/2021
1225018	7 - 90 - 06 - 0008	05/11/2018	06/02/2020	CPU COLOR NEGRO MARCA HP	11/5/2021

N° Placa	Código Bien	Fec. Ing. Inv.	Fec. Ing. U-S	Descripción	Fec. Ven. Gar
965715	7 - 90 - 01 - 0110	04/09/2013	03/11/2017	MONITOR HP COLOR NEGRO DE 19 PULGADAS.	9/4/2016
1225011	7 - 90 - 06 - 0015	05/11/2018	05/11/2018	MONITOR MARCA HP	11/5/2021
1225012	7 - 90 - 06 - 0008	05/11/2018	05/11/2018	CPU COLOR NEGRO MARCA HP	11/5/2021
1236559	7 - 90 - 01 - 0185	29/11/2018	29/11/2018	DISCO DURO EXTERNO 4 TB	11/29/2019
1236560	7 - 90 - 01 - 0185	29/11/2018	29/11/2018	DISCO DURO EXTERNO 4 TB	11/29/2019

PLACA	DESCRIPCION
1310220	TABLETAS PC - LENOVO

Asimismo, se hace entrega de las tarjetas de acceso al edificio Ebbalar (Numar) de los siguientes funcionarios:

- James Chaverri Vargas
- Jorge Valverde Jiménez
- Ismael Mccalla Vaz
- Auxiliadora Cruz González
- Jeffrey González Chinchilla
- Michael Corrales Chaves
- Michael Jimenez Muñoz
- Manuel Castro Villalobos

6. Recomendaciones.

Para concluir el presente informe se considera importante emitir las siguientes recomendaciones, dado el potencial que tiene Subárea Actualizaciones Diferidas, de cara a propiciar más y mejores servicios a los clientes internos y externos a través del capital humano con el que se cuenta.

a) Realizar reuniones periódicas con los equipos y con la totalidad de funcionarios a fin de mantener actualizados los objetivos planteados y las atenciones al día.

b) Propiciar la asimilación de una gestión por proyectos, de forma tal que se logre metodológicamente, una mejor planificación de la atención de los temas.

c) Fortalecer el trabajo en equipo con un enfoque multidisciplinario, aprovechando los conocimientos que los colaboradores han adquirido en el desarrollo de sus actividades y la formación propia de cada uno.

d) Generar nuevas capacidades en la organización a través de la investigación y la innovación como una constante que permita metódicamente la incorporación de mejoras en la gestión.

e) Mantener la organización y dirección mediante la planificación de actividades operativas y de control interno que coadyuvan a la gestión en los controles aplicados y la mejora continua.

f) Mantener el trabajo coordinado y estructurado mediante servidores de uso común que permiten el trabajo en equipo y agilizan las labores colaborativas.

g) Incentivar la actitud proactiva de los funcionarios para colaborar en actividades propias de la Dirección, así como de otras necesidades institucionales que se vayan presentando.

MANUEL CASTRO VILLALOBOS (FIRMA)

Firmado digitalmente por MANUEL CASTRO VILLALOBOS (FIRMA)
Fecha: 2021.01.17 20:59:02 -06'00'