



Caja Costarricense del Seguro Social

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

Luis Rivera Cordero | Director Sistema Centralizado de Recaudación

DICIEMBRE 2018 – FEBRERO 2023

San José, Costa Rica

Marzo 2023



**Caja Costarricense de Seguro Social**

**Informe Final de Gestión  
Diciembre 2018 – febrero 2023**

**Luis Rivera Cordero  
Director Sistema Centralizado de Recaudación  
Gerencia Financiera**

**Marzo, 2023**

## Tabla de contenidos

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>3. SOBRE EL SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACIÓN</b>	<b>8</b>
3.1. CONCEPTUALIZACIÓN	8
3.2. MARCO ESTRATÉGICO	8
<i>Objetivo general</i>	9
<i>Objetivos específicos</i>	10
3.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
<b>4. PRINCIPALES LOGROS</b>	<b>11</b>
4.1. GESTIÓN OPERATIVA	11
4.1.1. <i>Facturación de Cuotas y Aportes obrero patronales</i>	11
4.1.2. <i>Distribución de Aportes LPT a Operadoras de Pensiones</i>	12
4.1.3. <i>Traslados de Afiliados entre Operadoras de Pensiones</i>	13
4.1.4. <i>Comité de Usuarios SICERE</i>	14
4.2. ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN CON USUARIOS	22
4.2.1. <i>Actualización de medios digitales – Oficina Virtual CCSS</i>	22
4.2.2. <i>Servicios de Chatbot</i>	22
4.2.3. <i>Implementación de los reportes digitales de la Cuenta Individual (Estudio de Cuotas y Proyección de Pensión) en Oficina Virtual CCSS</i>	23
4.2.4. <i>Ajustes al modelo de Inactivación de planillas</i>	23
4.2.5. <i>Nuevo servicio de solicitud de números de asegurado para extranjeros por medio de Oficina Virtual CCSS</i>	24
4.2.6. <i>Habilitación en el canal de Youtube de la CCSS, con videos tutoriales de la Oficina Virtual CCSS, relacionados con servicios de gestión de la planilla patronal</i>	24
4.2.7. <i>Servicio de ajustes patronales en Oficina Virtual CCSS</i>	24
4.2.8. <i>Incorporación de nuevo servicio en línea “Consulta No cotizante” a través de la página web de la CCSS</i>	25
4.3. MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE INFORMACIÓN	25
4.3.1. <i>Implementación del cambio en la emisión digital de reportes de salarios y cotizaciones</i>	25
4.3.2. <i>Seguridad de la información</i>	25

4.3.3.	Procedimiento formalización de convenios para el acceso a la información contenida en la Base de Datos de SICERE.....	26
4.3.4.	Implementación de mejoras en el SICERE asociadas al control y seguimiento de las planillas de los patronos .....	26
4.4.	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA. CERTIFICADO ISO 9001:2015 PARA TODOS LOS PROCESOS DEL SICERE Y TRANSICIÓN A LA CERTIFICACIÓN A LA NORMA INTE/ISO 9001:2015.....	27
4.4.1.	Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.....	30
<b>5.</b>	<b>INICIATIVAS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS CON IMPACTO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>32</b>
5.1.	CENTRO DE CONTACTO GERENCIA FINANCIERA.....	32
<b>6.</b>	<b>ESTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>35</b>
<b>7.</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS .....</b>	<b>36</b>
<b>8.</b>	<b>CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES EMITIDAS POR ÓRGANOS SUPERIORES Y DE CONTROL</b>	<b>37</b>
8.1.	ESTADO ACTUAL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	37
8.2.	ESTADO ACTUAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS EMITIDOS POR LA JUNTA DIRECTIVA .....	46
<b>9.</b>	<b>PARTICIPACIÓN EN COMISIONES Y OTRAS REPRESENTACIONES .....</b>	<b>48</b>
9.1.	PARTICIPACIÓN ACTUAL EN COMISIONES .....	48
9.1.1.	Comisión de Gobernanza de Datos.....	48
9.1.2.	Comisión de Datos Abiertos.....	48
9.1.3.	Comisión Técnica Financiero Administrativa del CISSCAD .....	49
<b>10.</b>	<b>ACCIONES EN PROCESO, RETOS Y DESAFÍOS.....</b>	<b>51</b>
10.1.	ACCIONES EN PROCESO .....	51
10.1.1.	Disminución de los tiempos para la distribución de los aportes de Ley de Protección al Trabajador	51
10.1.2.	Migración del motor de la Base de Datos de SICERE a la versión Oracle 19c.....	51
10.2.	RETOS Y DESAFÍOS .....	52
10.2.1.	Modernización del SICERE.....	52
10.2.2.	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.....	52

## Índice de Figuras

FIGURA N° 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	10
FIGURA N° 2. POLÍTICA DE CALIDAD .....	28
FIGURA N° 3. MAPA DE PROCESOS. SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	29
FIGURA N° 4. DIAGRAMA DE PARTES INTERESADAS. SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	30
FIGURA N° 5. ESTADO ACTUAL CUMPLIMIENTO RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA .....	37
FIGURA N°6. ESTADO ACTUAL CUMPLIMIENTO ACUERDOS DE JUNTA DIRECTIVA.....	46

## Índice de Cuadros

CUADRO N.º 1. FACTURACIÓN TOTAL DE CUOTAS Y APORTES, 2019- FEBRERO 2023 .....	11
CUADRO N.º2. DISTRIBUCIÓN APORTES LPT A OPERADORAS DE PENSIONES, SEGÚN FONDO, DEL AÑO 2019 A FEBRERO 2023....	13
CUADRO N.º 3. CANTIDAD DE TRASLADOS DE AFILIADOS ENTRE OPERADORAS DE PENSIONES, SEGÚN ENTIDAD DESTINO. DICIEMBRE 2018-FEBRERO 2023 .....	13
CUADRO N.º 4. COMITÉ DE USUARIOS. ATENCIONES BRINDADAS SOBRE SERVICIOS TECNOLÓGICOS. 2016-2022.....	14
CUADRO N.º 4. DETALLE AUDITORÍAS EXTERNAS DE CALIDAD.....	31
CUADRO N.º 5. SICERE, EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2018-2022 .....	36

## Índice de Gráficos

GRÁFICO N° 1, TOTALES FACTURADOS SEGÚN REGIÓN, 2019- FEBRERO 2023.....	12
--	----

## 1. Presentación

---

En cumplimiento con lo establecido en el inciso e del artículo 12 de la Ley General de Control Interno (Ley 8292) y la directriz D-1-2005-CO-DFOE, ambas normativas emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), se presenta ante la administración activa de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el informe final de la gestión del periodo comprendido entre el **13 diciembre del 2018 al 23 de febrero del 2023 en calidad de Director del Sistema Centralizado de Recaudación de la CCSS**, como medio para rendir cuentas y dar garantía de cumplimiento de las funciones sustantivas asignadas.

El informe contiene elementos descriptivos de índole general, sobre las acciones ejecutadas en la Dirección del Sistema Centralizado de Recaudación en el periodo en que el suscrito estuvo a cargo.

Contiene también otros apartados relacionados con la autoevaluación de control interno, la administración de los recursos financieros de la Dirección SICERE y la participación en comisiones y acciones en proceso.

## 2. Introducción

---

Con la entrada en vigencia en el año 2000, de la Ley de Protección al Trabajador (Ley 7983), el modelo de pensiones del país dio un giro muy importante, pues no solo se buscó atender problemas históricos relacionados con el desequilibrio financiero que estaba provocando el elevado número de pensionados en relación con la cantidad de contribuyentes, la cobertura limitada de los sistemas, la desproporción entre las tasas de contribución y los beneficios de los regímenes, la ausencia de reglas de inversión en los casos en que existía un fondo, etc., sino que vino a definir un sistema multipilar de pensiones.

Dicho sistema se compuso de 4 pilares, a saber: el primer pilar lo conformó el régimen de invalidez, vejez y muerte, y por los "regímenes públicos sustitutos", constituidos bajo el sistema de regímenes de reparto; el segundo pilar definió un régimen obligatorio de pensiones complementarias (ROPC), administrado por operadoras de pensiones complementarias; el tercer pilar lo conforman los planes de pensión complementaria de carácter voluntario, los cuales se incentivan mediante el otorgamiento de algunos beneficios fiscales, administrados también por Operadoras de Pensiones y un cuarto y último pilar, constituido por el régimen no contributivo de pensiones (RNC), administrado por la Caja Costarricense de Seguro Social, cuya finalidad es otorgar pensiones a las personas de más bajos recursos que no tengan acceso a los otros regímenes.

La Ley, además de definir todos los aspectos conceptuales para cada caso del modelo multipilar, definió en su artículo 58, que la recaudación de los aportes relacionados con las cuentas de los trabajadores se debían realizar a través del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), unidad adscrita a la Caja Costarricense de Seguro Social, la cual definió en el artículo 31 de su Ley Constitutiva lo siguiente:

*(...) Créase el Sistema Centralizado de Recaudación, para llevar el registro de los afiliados, ejercer el control de los aportes al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, de Pensiones Complementarias, de Enfermedad y Maternidad; a los Fondos de Capitalización Laboral, además de las cargas sociales cuya recaudación ha sido encargada a la CCSS y cualquier otra que la Ley establezca."*

Es así, como a partir del mes de marzo del año 2001, el SICERE inició operaciones, en la Caja Costarricense de Seguro Social, y fue adscrito a la Gerencia Financiera de la Institución.

Funcionalmente hablando, contempla el proceso institucional relacionado con la recaudación y distribución de cuotas obreras y patronales, pasando por aspectos fundamentales del proceso como el aseguramiento patronal y de trabajadores, la facturación de las planillas, la recaudación, el cobro y la distribución de los recursos en las cuentas individuales de los trabajadores.

El SICERE tiene relación directa con diversas entidades de carácter nacional, como las Operadoras de Pensiones, la Superintendencia de Pensiones, así como con otros entes relacionados con la información que administra, como el Banco Central, el Ministerio de Hacienda, el SINIRUBE, el Poder Judicial, el INA, el IMAS, el Banco Popular, El Ministerio de Trabajo (DESAF), para mencionar algunos. Asimismo, a lo interno de la CCSS gestiona actividades a nivel central, regional y local, con unidades de la Gerencia Financiera como la Dirección de Inspección, la Dirección de Cobros y la Dirección Financiero Contable, así como Sucursales y Direcciones Regionales de Sucursales.

Como sistema, la información de patronos y trabajadores que contiene, sirve de base informativa para otros sistemas institucionales como el Expediente Único en Salud (EDUS), el Sistema de Pensiones (SIP), los sistemas financieros, entre otros.

La operativa funcional del SICERE tiene comportamientos cíclicos mensuales y semanales. Para el primer caso (mensual), se identifican todas aquellas acciones encaminadas a la incorporación de patronos y trabajadores al sistema, así como lo relacionado con la facturación de las planillas mediante el reporte de los movimientos mensuales de los trabajadores. La elaboración de las facturas de cobro se maneja también bajo un modelo mensual, así como la recaudación de los pagos que hacen los patronos. En el caso del ciclo semanal, está referido principalmente al traslado de recursos a las cuentas individuales de los trabajadores en las Operadoras de Pensiones, dado que la Ley contempla de las transferencias de dineros deben hacerse en el plazo máximo de seis días.

El SICERE vino a representar para el país, para el sistema de pensiones nacional y para la Caja Costarricense de Seguro Social, un punto alto dentro del esquema de contribución tripartita que apoya la Seguridad Social de Costa Rica. Su aporte, a las finanzas de diversas instituciones, dentro de ellas la CCSS y al fortalecimiento del sistema de pensiones, se ha hecho fundamental.

## 3. Sobre el Sistema Centralizado de Recaudación

---

### 3.1. Conceptualización

La Dirección del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), es la instancia institucional, adscrita a la Gerencia Financiera, que se encarga de efectuar la facturación de cuotas obreras y patronales, tanto para el Régimen de Enfermedad y Maternidad, el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, las Otras Instituciones (INA, IMAS, Asignaciones Familiares y Banco Popular) y las Operadoras de Pensiones; así como la distribución de aportes en las cuentas de los trabajadores en IVM y en las cuentas individuales de estos para el Fondo de Capitalización Laboral y el Régimen Obligatorio de Pensiones, todo lo anterior de acuerdo a lo previsto en la Ley de Protección al Trabajador y en la leyes que gobiernan la CCSS.

### 3.2. Marco Estratégico

#### Misión

*Somos una organización rectora en la gestión de información para recaudar los recursos financieros provenientes de las obligaciones de los trabajadores y patronos, así como, para distribuir los aportes a los seguros de salud y pensiones, operadoras de pensiones y otras instituciones, en el marco de las competencias otorgadas institucionalmente y en cumplimiento de la normativa vigente.*

#### Valores

Para el cumplimiento de la misión, la organización se compromete a desarrollar los siguientes valores:

- **Integridad:** Significa congruencia entre pensamiento, emociones, voluntad y acciones. Describe a alguien sin hipocresía ni doblez, implica rectitud, bondad,

honradez, intachabilidad y confiabilidad. Alguien integro es aquel que es totalmente consistente en las convicciones que expresa.

- **Excelencia:** Es una manifestación del espíritu que nos inspira a realizar todas nuestras acciones y actividades con calidad, responsabilidad, elegancia, exquisitez, magnificencia y de manera sobresaliente. Para lograr la excelencia primero necesitamos encontrar ese sentimiento que nos ilumina para ser mejores, y desear con vehemencia, convertirnos en personas disciplinadas, cultas, éticas y sobresalientes. Es decir, saber escuchar, hablar, motivarse, dominarse, crecer y aprender a vivir.
- **Lealtad:** Es servir con la verdad por delante. Lealtad significa fidelidad, franqueza, nobleza, sinceridad y rectitud. Hacer aquello con lo que uno se ha comprometido aun entre circunstancias cambiantes. No se es leal si se engaña, si no se dice la verdad o se dicen sólo medias verdades o se dice lo que al líder agrada, lo que éste desea oír.

### **Visión**

*Ser reconocidos como una organización innovadora y eficiente en su gestión, que potencia el uso de la información derivada de las obligaciones de los trabajadores y patronos, para contribuir con la mejora de los servicios institucionales en beneficio de la sociedad.*

### **Objetivos**

Son los resultados deseados para la organización, orientan las decisiones de la administración, establecen las bases para la planificación y definen los propósitos y metas para cada una de las unidades de trabajo adscritas. Para alcanzar la misión y la visión de la Dirección de SICERE se establecen los siguientes objetivos: general y específicos.

#### ***Objetivo general***

Lograr una eficiente y oportuna facturación, así como el control y la distribución de los porcentajes correspondientes de las diferentes cargas sociales, al Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP) y al Fondo de Capitalización Laboral (FCL), con la finalidad de cumplir con la adecuada aplicación de la Ley 7983.

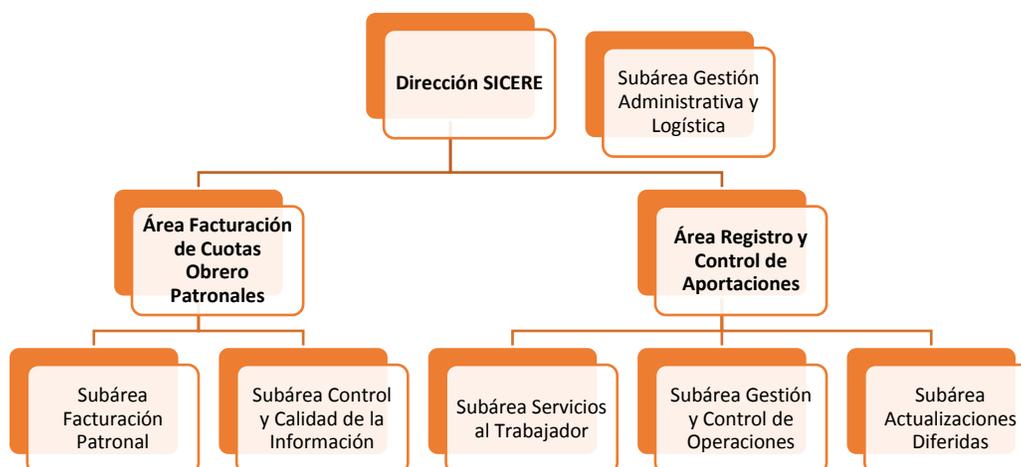
### **Objetivos específicos**

- Contar de políticas, normas y procedimientos efectivos para el registro y el control de los aportes en las cuentas individuales de los trabajadores registrados en SICERE, con el propósito de cumplir con lo establecido en la Ley de Protección al Trabajador.
- Fortalecer los mecanismos de facturación y administración de la planilla Patronal, con la finalidad de evitar inconsistencias en el sistema.
- Establecer eficientes y eficaces mecanismos de administración y control de la gestión global del sistema y de las transacciones con las Operadoras de Pensiones que promuevan un desarrollo operativo efectivo y faciliten el traslado oportuno de la información.
- Lograr una eficaz aplicación de los datos contenidos en la planilla obrera y patronal, con el propósito de contar de información confiable y oportuna para la facturación de las cargas sociales y los aportes establecidos en la Ley de Protección al Trabajador.
- Proporcionar servicios con eficiencia y eficacia a los trabajadores, patronos y empresas, bajo un criterio de especialización de procesos y tareas.

### **3.3. Estructura Organizacional**

La Dirección SICERE se encuentra compuesta por dos Áreas y seis Subáreas, tal y como se presenta en la siguiente figura:

**Figura N° 1. Estructura Organizacional**



## 4. Principales logros

### 4.1. Gestión Operativa

Durante el periodo de gestión, el propósito fundamental fue fortalecer las capacidades operativas, técnicas y de organización del SICERE, para atender las responsabilidades que le confiere la Ley de Protección al Trabajador y la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, fomentando la innovación y la eficiencia de los procesos.

#### 4.1.1. Facturación de Cuotas y Aportes obrero patronales

La Caja Costarricense de Seguro Social, a través del SICERE recauda cuotas y aportes para los seguros de Salud y Pensiones, para el Fondo de Capitalización Laboral (FCL), para el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROPC), así como las cuotas que se le recaudan mediante convenios al Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), al Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), a las Asignaciones Familiares (ASFA) y al Banco Popular. Para gestionar la recaudación, de previo se procede con la facturación en el sistema, la cual, durante el periodo del 2019 a febrero 2023 alcanzó las siguientes cifras:

**Cuadro N.º 1. Facturación total de cuotas y aportes, 2019- febrero 2023**

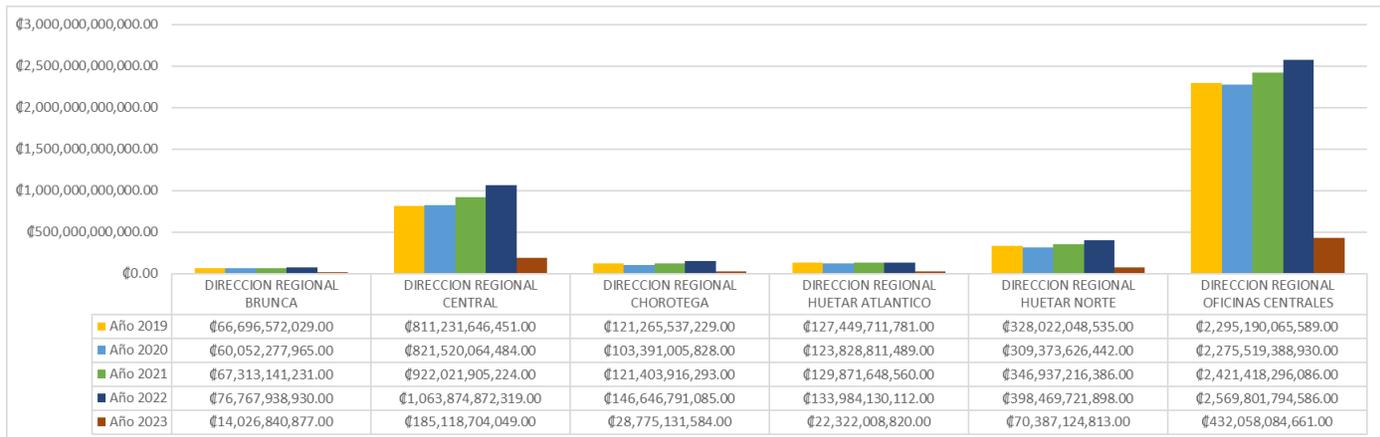
Mes	2019	2020	2021	2022	2023
01. Enero	₡304,741,838,966.00	₡322,873,990,821.00	₡327,719,539,105.00	₡347,499,823,798.00	₡376,694,564,200.00

02. Febrero	€303,566,695,322.00	€318,636,444,731.00	€317,613,532,444.00	€347,031,712,924.00	€375,993,330,604.00
03. Marzo	€331,290,240,109.00	€329,083,641,539.00	€337,858,117,935.00	€379,679,736,306.00	
04. Abril	€309,504,818,796.00	€299,359,836,020.00	€331,469,708,866.00	€364,307,025,426.00	
05. Mayo	€312,723,604,010.00	€292,528,976,381.00	€323,640,533,672.00	€357,255,859,959.00	
06. Junio	€305,681,946,904.00	€291,171,336,786.00	€327,595,049,959.00	€361,034,572,050.00	
07. Julio	€305,945,610,991.00	€305,994,831,701.00	€341,744,670,779.00	€372,501,868,664.00	
08. Agosto	€319,940,205,473.00	€292,683,800,494.00	€329,476,118,177.00	€363,747,627,755.00	
09. Setiembre	€309,040,311,845.00	€302,865,787,561.00	€334,706,534,554.00	€372,421,044,998.00	
10. Octubre	€316,816,253,409.00	€308,637,009,106.00	€335,626,659,553.00	€365,479,535,492.00	
11. Noviembre	€313,014,875,256.00	€308,862,578,011.00	€338,162,753,459.00	€368,634,427,459.00	
12. Diciembre	€317,589,180,533.00	€320,986,941,987.00	€363,352,905,277.00	€389,952,014,099.00	
<b>Total general</b>	<b>€3,749,855,581,614.00</b>	<b>€3,693,685,175,138.00</b>	<b>€4,008,966,123,780.00</b>	<b>€4,389,545,248,930.00</b>	<b>€752,687,894,804.00</b>

Fuente: Sistema Centralizado de Recaudación, CCSS

La distribución de la facturación para el periodo del 2019 a febrero 2023, por región, se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 1, Totales facturados según Región, 2019- febrero 2023**



Fuente: Sistema Centralizado de Recaudación, CCSS.

#### 4.1.2. Distribución de Aportes LPT a Operadoras de Pensiones.

De acuerdo con lo definido por la Ley de Protección al Trabajador (LPT), corresponde al SICERE remitir de forma semanal, a las Operadoras de Pensiones, los dineros recaudados por

concepto de aportes del Fondo de Capitalización Laboral (FCL) y del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP).

Durante el mes de diciembre del 2018, se individualizaron y distribuyeron en total ¢37,504,049,534 en las cuentas individuales de los trabajadores en sus correspondientes Operadoras de Pensiones, de los cuales ¢ 26,066,730,313 fueron del FCL y ¢ 11,437,319,221 del ROP.

El detalle de los montos distribuidos por entidad para el año 2019 y a febrero del 2023, se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro N°2. Distribución Aportes LPT a Operadoras de Pensiones, según fondo, del año 2019 a febrero 2023**

Año Entidad	2019		2020		2021		2022		2023**	
	FCL	ROP	FCL	ROP	FCL	ROP	FCL	ROP	FCL	ROP
BN Vital OPC	52,028,684,778	22,103,405,073	47,778,733,505	25,330,355,719	27,653,593,684	50,771,004,589	31,465,029,454	56,952,515,050	5,932,465,805	10,719,309,021
Popular Pensiones OPC	81,621,299,742	68,469,882,385	75,336,550,773	78,366,023,372	43,180,225,515	152,014,963,057	50,891,065,452	167,315,567,285	9,489,629,089	31,502,636,920
Vida Plena OPC	36,422,102,670	17,777,671,219	33,263,708,894	20,409,978,304	18,098,877,693	35,657,603,129	31,613,161,365	42,576,476,683	4,195,694,585	8,252,121,709
BAC San José Pensiones OPC	37,342,301,722	18,553,989,519	35,377,833,232	22,253,549,202	22,264,597,927	44,135,562,192	27,912,111,323	55,089,360,195	5,089,086,442	10,052,804,465
BCR Pensiones OPC	37,043,389,036	16,827,036,706	32,803,189,775	18,847,421,374	18,421,848,328	35,585,273,135	19,631,882,609	37,283,638,920	3,697,872,196	6,943,108,513
CCSS OPC	90,016,726,571	2,266,427,670	79,326,455,138	3,151,310,936	46,701,488,810	8,889,001,590	49,971,251,818	9,545,856,120	9,205,473,377	1,989,549,592
<b>Total</b>	<b>334,474,504,519</b>	<b>145,998,412,572</b>	<b>303,886,471,317</b>	<b>168,358,638,907</b>	<b>176,320,631,957</b>	<b>327,053,407,692</b>	<b>211,484,502,021</b>	<b>368,763,414,253</b>	<b>37,610,221,494</b>	<b>69,459,530,220</b>

Fuente: Sistema Centralizado de Recaudación, CCSS.

#### **4.1.3. Traslados de Afiliados entre Operadoras de Pensiones.**

Durante el periodo de diciembre del 2018 a febrero 2023 se aplicaron 1,125,382 traslados de afiliados (libre transferencia) entre Operadoras de Pensiones a través de la Oficina Virtual del SICERE. El detalle anual de movimientos aplicados se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro N.º 3. Cantidad de traslados de afiliados entre Operadoras de Pensiones, según entidad destino. Diciembre 2018-febrero 2023**

Operadora	2018	2019	2020	2021	2022	2023
BN Vital OPC	1,597	35,024	28,964	105,866	163,766	24,646

Popular Pensiones OPC	1,554	48,759	36,557	55,991	74,405	14,012
Vida Plena OPC	636	9,425	6,169	17,218	28,956	5,151
BAC San José OPC	729	47,697	36,982	80,488	96,444	21,056
BCR Pensiones OPC	1,743	32,085	18,701	31,559	46,576	13,295
CCSS OPC	261	7,964	8,957	9,401	10,785	1,963
<b>Total</b>	<b>6,520</b>	<b>180,954</b>	<b>136,330</b>	<b>300,523</b>	<b>420,932</b>	<b>80,123</b>

Fuente: Sistema Centralizado de Recaudación, CCSS.

#### 4.1.4. Comité de Usuarios SICERE.

Desde el año 2016 a lo que va del año 2023, se han presentado al Comité de Usuarios del SICERE 200 requerimientos por parte de todas las unidades usuarias, de los cuales 107 se encuentran implementados, en proceso de desarrollo 45, desestimados 16 y pendientes 32.

A continuación, se presenta el detalle de los requerimientos implementados por año, así como, aquellos que se encuentran en proceso:

#### **Cuadro N.º 4. Comité de Usuarios. Atenciones brindadas sobre Servicios Tecnológicos. 2016-2022**

Año 2016		
Número	Nombre del Requerimiento	Estado
R567	Reglas para la asignación de la cuota patrimonial del Banco Popular.	Implementado
R568	Modificación al cobro deudas Asignaciones Familiares.	Implementado
R569	Servicio para consulta de inclusiones y exclusiones en planilla de patronos y modificación al servicio de Histórico Laboral, para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en la Oficina Virtual del SICERE	Implementado
R570	Servicio para la presentación y facturación de la planilla sin cambios, mediante un mensaje de texto (SMS) para patronos de Servicio Doméstico.	Implementado
R571	Nuevos servicios y reportes para generación de información para el desarrollo de los procedimientos de la Subárea Gestión y Control de Operaciones.	Implementado
R572	Mejoras al servicio de unificación de números de identificación correctos en Oficina Virtual del SICERE.	Implementado

Año 2016		
Número	Nombre del Requerimiento	Estado
R575	Reglas para la inclusión y/o modificación de números telefónicos en SICERE.	Implementado
R576	Proceso de generación de información de asalariados, trabajadores independientes, asegurados voluntarios y convenios especiales de aseguramiento para el Área de Coberturas del Estado.	Implementado
R577	Regeneración automática de contraseñas en Aplicación SICERE.	Proceso desarrollo
R578	Rediseño del reporte “Estado de Aportaciones” e implementación de un nuevo reporte para el Fondo de Capitalización Laboral.	Implementado
R579	Reglas para la inclusión y/o modificación de correos electrónicos en SICERE.	Implementado
R580	Nuevos servicios para los asegurados en la Oficina Virtual del SICERE.	Implementado
R581	Ajustes contables y reportaría SICERE relacionados con la facturación y Recaudación (FODESAF).	Implementado
R582	Asiento de facturación de la Cuota Estado Como Tal, Cuota Complementaria Trabajadores Independientes y Cuota Complementaria Convenios Especiales según el grupo cotizante, tipo de empresa y clase de seguro (SEM-IVM).	Implementado
R583	Cálculo correcto de adicionales por diferencias en el ingreso de referencia.	Implementado
R584	Mejora y reconceptualización de acciones y servicios en el SIGI para el archivo de expedientes.	Implementado
R585	Bloqueo automático de Asegurado Voluntario (AV) por tope máximo de morosidad (acumulación de 6 recibos sin pago).	Implementado
R586	Modelo de conciliación automática de cifras de recaudación de otras instituciones.	Implementado
R587	Mejoras para el registro de las incapacidades y/o permisos en la planilla.	Implementado
R588	Detalle de cuotas obreras y patronales facturadas en SICERE.	Implementado
R589	Restricción de la inclusión de trabajadores con tipo de identificación 9 en la carga de archivos de Grandes Clientes (SGC) y Medios Magnéticos (SMM).	Implementado
R590	Mejora en el SICERE ante la creación o activación de sectores por medio de la carga archivos de planillas.	Implementado
R591	Modificación de certificado de cobro judicial de trabajadores independientes.	Implementado
R592	Creación de reporte de prevención motivada de cierre para trabajadores independientes.	Implementado
R594	Ajuste en la interfaz de patronos que se genera para el IMAS	Implementado
R596	Mejoras al SIGI para la trazabilidad de los casos del Servicio de Inspección.	Implementado
R597	Incorporación del número de informe asociado a las planillas adicionales en la interfaz del aporte patrimonial del Banco Popular.	Implementado
R598	Reestructuración del módulo de registro de Servicios y Reportes en línea de Usuarios y Servicios asignados por perfil	Proceso desarrollo

Año 2016		
Número	Nombre del Requerimiento	Estado
R599	Depuración perfiles-usuarios asignados a las aplicaciones en Base de Datos SICERE	Implementado
R600	Nuevo modelo Administración de Usuarios y Perfiles de aplicaciones en Base de Datos SICERE	Proceso desarrollo
R601	Nuevos parámetros para la Interfaz de Salida 0046-CIND(ARCHIVO CUENTA INDIVIDUAL).	Implementado
R602	Modificación de Reporte certificación de cobro judicial a patronos Rp_cer_inf_juicio V.1.1. y de trabajador independiente Rp_cer_inf_juicio_Ti_V 1.0	Implementado
R603	Regeneración automática de contraseñas en Aplicación SIGI	Implementado
R604	Generación automática de informes en el SIGI, de las inscripciones y reanudaciones patronales solicitadas por el patrono, cuya información sea coincidente con lo fiscalizado por el Inspector de Leyes y Reglamentos.	Implementado
R605	Cambios en resumen de los Informes 3 y 4 de los Saldos Contables Mensuales.	Proceso desarrollo
R607	Ajuste en la interfaz de patronos que se genera para Asignaciones Familiares (ASFA).	Implementado
R608	Interfaz de salida del SICERE para el SINIRUBE	Implementado
R609	Proceso para la facturación correspondiente al Salario Escolar	Implementado
R610	Registros en SICERE Convenios y arreglos de pago por deudas DESAF	Implementado
R611	Mejora en los tipos de investigación utilizados para la generación de casos y captura de solicitudes de estudio en el SIGI	Proceso desarrollo
R612	Proceso de actualización de información de representantes legales de personas jurídicas en SICERE.	Implementado
R614	Mejoras al modelo de "Inclusión Adelantadas de Trabajadores	Implementado
R615	Generación automática de informes en el SIGI y mejora a la hoja de trabajo de la anulación de adeudo de trabajadores independientes requeridas por el interesado, cuya información sea coincidente con lo fiscalizado por el Inspector de Leyes y Reglamentos.	Proceso desarrollo
R617	Facturación de diferencias porcentuales por concepto de Fondo de Capitalización Laboral (FCL).	Implementado
R618	Transformación de Cuentas Clientes para Devoluciones de cuotas y Aportes LPT a Cuentas IBAN.	Implementado

Año 2017		
Número	Nombre del requerimiento	Estado
619	Mejoras para la operativa en el módulo de facturación SICERE OVS, SGC y SMM.	Implementado

Año 2017		
Número	Nombre del requerimiento	Estado
620	Creación de nuevo campo para registro del correo electrónico en las inclusiones de los trabajadores por la Oficina Virtual.	Implementado
621	Gestión número de asegurado por medio de Oficina Virtual del SICERE.	Implementado
622	Bloqueo y Alerta cuando se incluya un trabajador que se encuentre activo, inactivo o tiene morosidad como AV o TI a un Convenio Colectivo de AV o TI.	Implementado
624	Ajuste en las bitácoras de las interfaces de salida de las instituciones (INA, IMAS, ASFA y Banco Popular).	Implementado
625	Modificación al reporte "Detalle de la Facturación".	Implementado
626	Desarrollo de un Webservice para el Centro de Llamadas de la Dirección de Cobros.	Proceso desarrollo
627	Ingreso a la Oficina Virtual a patronos inactivos	Implementado
628	Mejoras en la ventana "Consulta Aportes por Trabajador" del menú "Pensiones" y pestaña "Enlaces" del submenú "Mantenimiento de Personas".	Implementado
629	Nuevo modelo de comunicación a Cuenta Individual.	Implementado
630	Ajuste a la Base Mínima Contributiva en las cotizaciones de IVM.	Implementado
630	Ajuste a la Base Mínima Contributiva en las cotizaciones de IVM.	Implementado
631	Mejora funcionalidad, registro y mantenimiento de cuentas clientes para devoluciones de cuotas.	Proceso desarrollo
632	Modificación del servicio de auto registro a Oficina Virtual y al servicio Mantenimiento de Usuarios de SICERE.	Implementado
633	Nuevo modelo para el aseguramiento contributivo de los trabajadores domésticos.	Implementado
634	Habilitación de la modalidad de pago con tarjetas de débito y /o crédito dentro del Sistema de Plataforma institucional de Cajas (SPIC)	Implementado
635	Interfaces de salida de SICERE para el Ministerio de Hacienda.	Implementado
636	Creación de los Servicios para la nueva forma de validar el ingreso a la aplicación móvil EDUS que permite realizar la adscripción de asegurados directos mediante el móvil.	Implementado
637	Servicio para la actualización de la dirección de la dirección de correspondencia, correo electrónico, teléfono de correspondencia y celular del patrono y Datos para Notificaciones de Cobros (Dirección Física, Correo Electrónico, teléfono y Fax), en la Oficina Virtual del SICERE.	Implementado
638	Generación de Aviso a los Trabajadores Independientes que ingresan en planilla patronal, para eventual suspensión y anulación ante el Servicio de Inspección	Implementado
638	Generación de Aviso a los Trabajadores Independientes que ingresan en planilla patronal, para eventual suspensión y anulación ante el Servicio de Inspección.	Implementado

Año 2017		
Número	Nombre del requerimiento	Estado
639	Automatización de las acciones de seguimiento y control, así como la comunicación a patronos y trabajadores, sobre devoluciones y ajustes aplicados en DACA.	Proceso desarrollo
641	“Creación y Mejora en SIGI de un módulo de gestión de impugnaciones (revocatorias, apelaciones y revisión)”.	Proceso desarrollo
642	Cambio de funcionalidad para la facturación instantánea de planillas y facturas desde el SIGI con notificación por correo electrónico.	Proceso desarrollo
643	Mejoras en la funcionalidad del módulo DACA en el SIGI.	Proceso desarrollo
644	Generación automática de informe en el SIGI, de las Planillas Adicionales solicitadas por el patrono, cuya información sea coincidente con lo fiscalizado por el Inspector de Leyes y Reglamentos y lo manifestado por el patrono.	Proceso desarrollo
645	Modificación reporte de certificación de cobro judicial a patronos Rp_cer_inf_juicio V.1.1. (vía civil), Rp_cer_inf_juicio_RI vía penal (retención indebida) y de trabajador independiente Rp_cer_inf_juicio_Ti_V1.0	Implementado
646	Modificación reporte de avisos de cobro; Rp_avisos_cobro_cedula v 1.5, Rp_avisos_cobros_masivos, y Rp_avisos_cobro_cedula v1.1.	Implementado

Año 2018		
Número	Nombre del requerimiento	Estado
647	Generación de reporte de gestión de solicitudes capturadas, sectorizadas y resectorizadas por sucursal SIGI, así como el de casos resueltos que son remitidos al archivo.	Implementado
649	Aseguramiento de Recolectores de Café a través de Convenio	Implementado
653	Ajustes al modelo para el aseguramiento contributivo de los trabajadores domésticos.	Implementado
654	Modificación al esquema de afiliación a Operadoras de Pensiones	Implementado
655	Nuevos servicios de incapacidades en Oficina Virtual CCSS	Implementado
657	Creación y Modificación de reportes en SICERE en el proceso de Cierre de Negocios	Implementado
658	Creación de ventana de gestión de cierre de negocios y cambio en el botón de Trámites	Implementado
659	Generación y envío automático de una alerta para conexiones múltiples en SICERE.	Implementado
656	Modificaciones al informe de Cierre de Negocio	Implementado
660	Automatización de envío de correos electrónicos por el pago de obligaciones a la CCSS.	Implementado
662	Envío de reportes a trabajadores generados desde la Oficina Virtual CCSS mediante correo electrónico.	Implementado
663	Mejora del proceso de corrección de traslapes y fechas erróneas en los históricos de la BBDD.	Implementado
664	Ajuste en el servicio Historial Incapacidades de la Oficina Virtual CCSS.	Implementado

Año 2018		
Número	Nombre del requerimiento	Estado
666	Incorporar nuevos servicios en la Oficina Virtual CCSS para el Trabajador Independiente <sup>1</sup> (RTI) y Asegurado Voluntario <sup>2</sup> (RAV).	Implementado
667	Creación de nueva interfaz de salida, "ENVIO DE ORDENES PATRONALES DIGITALES"	Implementado

Año 2019		
Número	Nombre del requerimiento	Estado
669	"Ajustes para Implementación de Recaudación de Cuotas con Entidades Externas en horario 24/7"	Implementado
672	"Ajuste a las funcionalidades de carga y actualización de representantes legales y partes en SICERE."	Implementado
673	"Modificación de nombre y número de comprobantes SICERE."	Implementado
674	"Ajustes al modelo de Inactivación de planillas"	Implementado
675	"Servicio para ajuste de planillas en la Oficina Virtual CCSS."	Implementado
677	Modificación a las bitácoras de los procesos diferidos de facturación	Implementado
679	Aplicación de la base ajustada al salario para microempresas en el seguro de salud	Implementado
681	Modificaciones modulo convenios de pago	Proceso desarrollo
683	"Mejora reportes de Oficina Virtual SICERE "Retiro FCL" y "Estudio de Relaciones Laborales".	Implementado
685	Creación de Servicios de Solicitud de Inscripción y Reanudación de Asegurado Voluntario en Oficina Virtual	Implementado
686	Servicio Web para Transferencia de Información consignada en los Convenios con Instituciones	Implementado
687	Segregar cobros de cuentas de Caja Única del archivo de Débitos Directos SINPE	Implementado
689	"Incorporación del largo plazo en las facturas de subsidios, servicios médicos y pensiones e incapacidades para la conciliación de los Saldos Contables".	Implementado
690	"Interfaces de salida de SICERE para el Organismo de Investigación Judicial."	Implementado
691	"Gestión de Avisos de Cobro y Certificaciones y su trazabilidad."	Proceso desarrollo
692	"Ajuste en los reportes patronales generados desde la Oficina Virtual CCSS y el SICERE."	Implementado
693	"Habilitación de reportes para el control de la facturación a nivel nacional".	Implementado

Año 2020		
Número	Nombre del requerimiento	Estado
694	"Reporte de control para el Convenio de exfuncionarios de JAPDEVA".	Implementado
695	"Mejora del proceso de descargo de facturas en el SICERE."	Proceso desarrollo

Año 2020		
Número	Nombre del requerimiento	Estado
696	"Exoneración de la cuota de Asignaciones Familiares (ASFA) según Ley 8783."	Implementado
697	"Registro y Aseguramiento de Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios Afiliados a Organizaciones"	Implementado
698	"Inclusión de la variable Género en el padron de personas físicas de SICERE"	Implementado
699	"Mejora en el servicio de Unificación dispuesto en Oficina Virtual CCSS."	Implementado
700	"Modelo para la facturación al Estado, de las obligaciones de aseguramiento de los privados de libertad."	Proceso desarrollo
702	"Modelo de puntaje para los registros patronales de SICERE."	Implementado
705	"Mejoras a los trámites: "Unificación de Números de Identificación Correctos" y "Corrección de Erróneos".	Implementado
706	"Creación de funcionalidad en Oficina Virtual que permita a las operadoras de pensiones realizar consultas masivas de retiro del FCL para sus afiliados."	Proceso desarrollo
708	Pagos de Cuotas AV/TI con tarjeta en la Oficina Virtual CCSS	Implementado
709	Reporte en línea de Primeras Planillas a las que no se les envió el correo con el link de acceso a la Oficina Virtual de la CCSS.	Implementado
712	Servicio de Solicitud de Ajuste de Ingreso de Referencia de Trabajador Independiente en la Oficina Virtual CCSS, a través de APL CCSS	Proceso desarrollo
713	Ejecución en línea de procesos diferidos N° 092 y 0137.	Proceso desarrollo
715	Convenios de pago auto gestionables en la Oficina Virtual CCSS	Proceso desarrollo
716	Generación de reporte general del total de pagos de facturas de Asegurado Voluntario y de Trabajador Independiente canceladas con tarjeta de débito/crédito en sucursales	Implementado
717	Servicio de solicitud de exclusión de Trabajador independiente en la Oficina Virtual CCSS.	Proceso desarrollo
718	Solicitud de Adeudo de Trabajador independiente en Autogestión Planilla en Línea.	Proceso desarrollo
720	Modificación al esquema de libre transferencia entre Operadoras de Pensiones.	Implementado
721	0164- Verificación de facturas con varios estados válidos	Implementado
722	Suspensión en línea de Asegurados Voluntarios (AV) y Trabajadores Independientes (TI) por Pensión de la CCSS	Proceso desarrollo
723	Generación automática de la demanda.	Proceso desarrollo
724	Crear reporte para las cuentas registradas en SICERE para los cobros de planilla, cuotas de convenio y arreglos	Proceso desarrollo
726	Incorporar opción para cobro de manera automática de cuotas de convenios o arreglos de pago y generación de archivo para cobro por SINPE	Proceso desarrollo

Año 2021

Número	Nombre del requerimiento	Estado
727	Inscripción patronal con visita posterior.	Implementado
728	Modelo de conciliación automática de cifras de recaudación de los aportes derivados de la Ley de Protección al Trabajador.	Proceso desarrollo
729	Migración reporte diferido 251 a Reporte en línea de "Facturas Pendientes de Distribuir".	Implementado
732	Proceso para identificar y cuantificar las diferencias por la aplicación de la disminución de la Base Mínima Contributiva en ocasión de las medidas financieras para mitigar el efecto del COVID-19 que permitan realizar el proceso de cobro respectivo	Proceso desarrollo
733	Servicio de validación y carga de archivos de Grandes Clientes en la Oficina Virtual CCSS.	Proceso desarrollo
735	Registrar en bitácora de sistema extraíble mediante reporte, los relativo a la gestión de acceso a OVCCSS activación de usuario y regeneración de clave, generados desde cualquier aplicación (OV, SICERE o nuevo módulo de seguridad).	Implementado
736	Consulta de No cotizante, disponible como un nuevo servicio en línea.	Implementado
737	Mejoras en la Ventana de Liquidación	Proceso desarrollo
739	Traslado funcionalidades de administración del SICERE y aplicaciones conexas al módulo de seguridad.	Proceso desarrollo
740	Requerimiento para el control y seguimiento de las gestiones judiciales en los procesos de cobro (patrono-trabajador independiente) de abogado interno.	Proceso desarrollo
742	Mejora en Oficina Virtual CCSS que permita a las entidades realizar la carga de los archivos de entrada para la ejecución distribuciones por traslados al ROP.	Proceso desarrollo
743	"Modificación de las relaciones contables de la cuenta por cobrar por cuota obrera SEM/IVM".	Proceso desarrollo
744	Reporte montos aplicados por factura para la conciliación de los saldos contables	Proceso desarrollo
745	Integración Contable del Sicere con el ERP.	Proceso desarrollo
746	Asegurado Voluntario_Asegurado Migrante	Proceso desarrollo
747	Restricción en el uso de ocupaciones de trabajadores de servicio doméstico.	Proceso desarrollo
748	Automatización del control de los archivos generados de las interfaces de salida de ajustes y devoluciones disponibles en el FTP SICERE; así como también mejoras en las interfaces de comunicación	Proceso desarrollo

Año 2022		
Número	Nombre del requerimiento	Estado
749	Relaciones Contables Periodos Anteriores SICERE.	Proceso desarrollo
750	Modificación del registro contable a base de devengado de los intereses por cobrar a los asegurados	Proceso desarrollo
752	"Mejorar acceso a servicios digitales en la Oficina Virtual CCSS."	Proceso desarrollo
756	"Condonación multas, recargos e intereses cuotas SEM, IVM, ASFA."	Proceso desarrollo

Año 2022		
Número	Nombre del requerimiento	Estado
758	Ajustes de Afiliación y Reanudación de Trabajador Independiente según la Reforma al Reglamento.	Proceso desarrollo
760	Modificaciones en Oficina Virtual por cambio en Reglamento del Sistema de Pagos, servicio Débito en Tiempo Real (DTR).	Implementado

## 4.2. Atención y comunicación con usuarios

### **4.2.1. Actualización de medios digitales – Oficina Virtual CCSS -**

Como parte de acciones efectuadas, de acuerdo con los servicios que se brindan a las Operadoras de Pensiones, en el año 2020, se realizó un requerimiento para la implementación en la Oficina Virtual CCSS, a efectos de permitir que el proceso de libre transferencia se realice también en las entidades destino, lo anterior, según lo solicitado por la Superintendencia de Pensiones.

Asimismo, se dispusieron nuevos servicios en la Oficina Virtual CCSS para las Operadoras de Pensiones, Banco Popular y Regímenes Especiales de Pensiones durante el año 2022, a efectos de posibilitar a dichas entidades realizar la carga de los archivos de entrada para la ejecución distribuciones por traslados al ROP.

### **4.2.2. Servicios de Chatbot**

En relación con el canal Chatbot, en el mes de marzo 2021 se implementó en la Oficina Virtual CCSS, para los servicios de la Dirección SICERE, permitiendo de esta manera que la cantidad de interacciones recibidas de los usuarios por medio del chat en línea, sean atendidas por medio de este nuevo canal proporcionado por la Dirección de Tecnologías de Información; atendiendo de manera automática las consultas, a partir de una base de conocimiento que contiene todas las preguntas frecuentes y las posibles formas de realizar las consultas por parte de los usuarios.

En este sentido, antes del cambio se atendían mensualmente en promedio 12,725 interacciones, lo cual superaba la capacidad instalada nuestra para atenderlas; posterior al

cambio la cantidad promedio mensual de interacciones que ingresan para atención y que no fue posible atenderlas por el robot, es de 1,931, disminuyendo más del 75%. Actualmente, se atienden en promedio 200.000 interacciones mensuales, facilitando con ello la atención de dudas de los usuarios sin que implique para ellos un desplazamiento a Sucursales de la CCSS.

#### **4.2.3. Implementación de los reportes digitales de la Cuenta Individual (Estudio de Cuotas y Proyección de Pensión) en Oficina Virtual CCSS**

De conformidad con la política de mejora continua, y en aras de proveer más y mejores servicios a la población, se coordinó con la Gerencia de Pensiones, a efectos de poder tener a disposición en la Oficina Virtual CCSS el “Reporte de Estudio de Cuotas”, así como el servicio “Proyección provisional de fecha de consolidación de derecho a pensión”.

Dicho servicio se implementó a partir del 9 de diciembre de 2019, y están disponibles para que las personas que cuentan con acceso a la Oficina Virtual CCSS, puedan consultar información relativa al historial de cuotas registradas en IVM, así mismo podrán realizar la proyección de su futura pensión.

#### **4.2.4. Ajustes al modelo de Inactivación de planillas**

A partir de la facturación del periodo JULIO 2019, se implementó el requerimiento **CUDS-R674 “Ajustes al modelo de Inactivación de planillas”**. Sobre el particular, dentro de los beneficios más significativos que se obtienen con la puesta en funcionamiento de este requerimiento se tiene los siguientes:

- a. Mejora en los tiempos de atención del servicio de inactivación por solicitud, por cuanto el patrono podrá suspender o cerrar su planilla en línea con los registros de SICERE, en un esquema de autoservicio a través de la Oficina Virtual CCSS, sin tener que presentarse a entregar el formulario de solicitud en alguna Sucursal de la CCSS o enviarlo por correo electrónico.
- b. Integración de avisos automáticos de inactivación, conforme de aplique la transacción respectiva en el SICERE.
- c. Ajuste del proceso 0132 – INACTIVACION DE PATRONOS SIN RELACION LABORAL (PD\_INACTIVAR\_PAT\_SIN\_REL\_LAB), para suspender los registros patronales asociados a personas físicas nacionales que registren fecha de defunción.

- d. Integrar un nuevo reporte de control para las unidades institucionales, en el que se pueda analizar con mayor detenimiento la información de las inactivaciones registradas.

#### **4.2.5. Nuevo servicio de solicitud de números de asegurado para extranjeros por medio de Oficina Virtual CCSS.**

Durante el mes de abril de 2019, se puso en funcionamiento el nuevo servicio para tramitar la solicitud y asignación de números de asegurado para personas extranjeras, por medio de la Oficina Virtual CCSS. De esta forma, esta Dirección mediante oficio DSCR-0164-2019 del 29 de abril, informó a sus dependencias sobre la implementación de la herramienta y a su vez se trasladó el instructivo para realizar correctamente el procedimiento de asignación de números.

En este sentido, se hizo referencia a que esta nueva modalidad impactaría en el accionar de las Sucursales, dado que es responsabilidad de cada una, atender las solicitudes de los patronos que se encuentren adscritos a la sucursal; de ahí que el nuevo servicio asigna automáticamente las solicitudes ingresadas por los patronos, según la Sucursal de adscripción, para ser atendidas en tiempo (1 día hábil). Es importante mencionar que el éxito de que las solicitudes se atiendan oportunamente beneficia en que los patronos puedan presentar sus planillas a tiempo, mitigando la presencia de datos erróneos en las mismas y la necesidad de solicitar ajustes de planilla o inclusive planillas adicionales.

#### **4.2.6. Habilitación en el canal de Youtube de la CCSS, con videos tutoriales de la Oficina Virtual CCSS, relacionados con servicios de gestión de la planilla patronal**

Con el fin de facilitar la gestión a nivel patronal, se habilitaron en el canal de YouTube de la CCSS, 20 videos tutoriales de la Oficina Virtual CCSS, relacionados con los servicios de gestión de la planilla patronal. Este producto se obtuvo gracias al esfuerzo realizado por el equipo de trabajo del Área de Facturación de Cuotas Obreras y Patronales y a la colaboración de la Subárea Producción Audiovisual de la Dirección de Comunicación Organizacional. De esta forma, el material audiovisual tiene la finalidad de ofrecer a toda la población patronal, un mecanismo explicativo sobre cómo realizar las distintas transacciones en la Oficina Virtual CCSS, relacionadas con la gestión de la planilla mensual.

#### **4.2.7. Servicio de ajustes patronales en Oficina Virtual CCSS.**

Este nuevo servicio les permitió a los patronos realizar ajustes sobre la planilla facturada a través de la Oficina Virtual CCSS, lo anterior, con el fin de agilizar y facilitarle al usuario la aplicación de modificaciones a las planillas facturadas, sin necesidad de intervención por parte de funcionarios de la CCSS.

#### **4.2.8. Incorporación de nuevo servicio en línea “Consulta No cotizante” a través de la página web de la CCSS.**

Es un nuevo servicio de consulta digital, les permitió a las entidades que requieran consultar esta información, hacerlo directamente en la página de la CCSS y de esta manera no sea requerido trasladar la solicitud al usuario, quienes en su mayoría corresponden a personas con reducido acceso a la tecnología, lo cual les dificulta poder acceder a este reporte que constituye un requisito definido por instituciones que brindan ayuda social.

### **4.3. Mejoramiento en la calidad de información**

#### **4.3.1. Implementación del cambio en la emisión digital de reportes de salarios y cotizaciones.**

De conformidad con la política de mejora continua de esta Dirección, se realizó un cambio en la forma en que se generan los diferentes reportes sobre salarios y cotizaciones - Estudio de Salarios y Estado de Aportaciones, entre otros- que la población asalariada y no asalariada solicita en las plataformas de servicios en Oficinas Centrales, como en todas las Sucursales del país. Lo anterior, con el objetivo de maximizar el uso de los recursos tecnológicos dispuestos para la población, así como buscando minimizar la presencia de usuarios en las plataformas.

En ese sentido, se formuló un nuevo requerimiento al SICERE a fin de transformar las funcionalidades de SICERE 11G y de Oficina Virtual CCSS que se utilizan para emitir los diferentes reportes, de modo que a partir de la implementación de dicho cambio los reportes sean generados de forma digital.

#### **4.3.2. Seguridad de la información**

Como parte de las acciones para fortalecer la Seguridad de la Información contenida en la base de datos SICERE, en el año 2022, se oficializó el módulo de seguridad como canal único para la

administración usuarios y perfiles de SICERE y aplicaciones conexas, eliminando el acceso a dichas funcionalidades en la aplicación SICERE 12 C. Lo anterior, en cumplimiento con la recomendación de la Contraloría General de la República, además de ofrecer una plataforma con mayor autonomía, más moderna y flexible.

**4.3.3. Procedimiento formalización de convenios para el acceso a la información contenida en la Base de Datos de SICERE.**

La Gerencia Financiera aprobó el documento denominado “*Procedimiento formalización de convenios para el acceso a la información contenida en la Base de Datos de SICERE*”, en su versión 1.00; como parte de los procesos de mejora continua en el quehacer institucional y que forma parte del “*Procedimiento para atención de solicitudes de información sobre la aplicación SICERE*”, comunicado en el oficio GF-5877-2020.

**4.3.4. Implementación de mejoras en el SICERE asociadas al control y seguimiento de las planillas de los patronos**

Como parte de la política de mejora continua en los servicios a cargo de esta Dirección, a partir del mes de agosto de 2021, se implementaron en el ambiente de producción del SICERE mejoras asociadas a robustecer el control y seguimiento de las planillas patronales y que pueden ser utilizadas tanto en el ámbito central como en el regional.

#### **4.4. Gestión de la Calidad y Mejora Continua. Certificado ISO 9001:2015 para todos los procesos del SICERE y transición a la certificación a la Norma INTE/ISO 9001:2015.**

La Dirección Sistema Centralizado de Recaudación desde el año 2008 optó por trabajar con un enfoque por procesos, logrando contar con un Sistema de Gestión de la Calidad, documentado, implementado y certificado bajo la Norma ISO 9001:2008, alcanzando con ello mejorar de forma integral la operativa de trabajo, así como, el nivel de satisfacción de los patronos, de los trabajadores, de las operadoras de pensiones, de instituciones públicas y otros usuarios relacionados con el SICERE, mediante la mejora continua en los procesos operativos de facturación, de distribución de cuotas y aportes, y el control de la cuenta individual, entre otros.

En setiembre del año 2015, la Norma ISO 9001 tuvo una actualización, denominándose ISO 9001:2015 cuyos cambios conllevó un efecto directo en el Sistema de Gestión de la Calidad, debiéndose actualizar para continuar optando la Certificación ISO 9001:2015, la cual integra la evaluación de riesgos y oportunidades, un estricto control operacional, el control extremo de la provisión de bienes y servicios externos y la evaluación del rendimiento y la eficiencia, entre otros aspectos.

En este sentido, **a finales del año 2018** la Dirección SICERE, posterior a un proceso de auditoría externa por parte del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), logró obtener la renovación de la certificación bajo la nueva Norma INTE/ISO 9001:2015. No obstante, por parte del ente auditor, y como oportunidad de mejora a un Sistema de Gestión de Calidad implementado y maduro, se recomendó el desarrollo de acciones y medidas que permitan el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, dentro de las que se identificaron: alinear los objetivos de calidad y el contexto estratégico de la Dirección SICERE con los objetivos de los procesos operativos, con el fin de facilitar la gestión de riesgos y oportunidades del SGC, aspecto que se considera primordial en la nueva norma 2015.

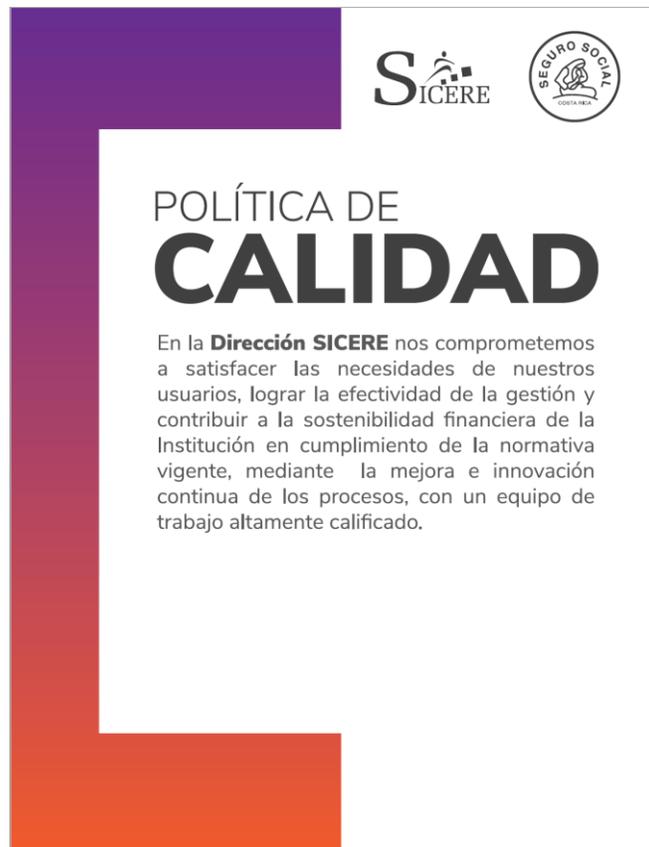
Conforme a lo recomendado por INTECO, para la Dirección SICERE fue de vital importancia fortalecer y alinear la parte estratégica del Sistema de Gestión de Calidad con la gestión operativa, de tal manera que el sistema permita una adecuada gestión de riesgos y oportunidades, contribuyendo al logro de los resultados esperados.

Atendiendo las recomendaciones y por considerarlo fundamental para el buen desempeño del sistema, **durante el año 2019**, se llevó a cabo un proceso de contratación enfocado al **“Fortalecimiento Estratégico del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección SICERE”**, el cual contempló: el diagnóstico y revisión del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección SICERE y los documentos base, la propuesta de mejora de los documentos

base y su vinculación con el Sistema de Gestión de Calidad y el servicio de capacitación bajo la modalidad de talleres prácticos a funcionarios relacionados de forma directa con la ejecución y conformidad del Sistema Gestión de Calidad en la Dirección SICERE, sus Áreas y Subáreas adscritas en temas como: análisis de causa raíz, gestión de riesgos y oportunidades y su vinculación con el sistema, herramientas de calidad para la mejora continua y diseño y análisis de indicadores de gestión, entre otros aspectos.

Como parte de los resultados obtenidos, se realiza la construcción y el replanteamiento de los resultados deseados del Sistema de Gestión de Calidad, a saber, Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad. Los enunciados de *Misión* y *Visión* se muestran en el apartado 3 del presente documento y a continuación se presenta la *Política de Calidad* de la Dirección SICERE:

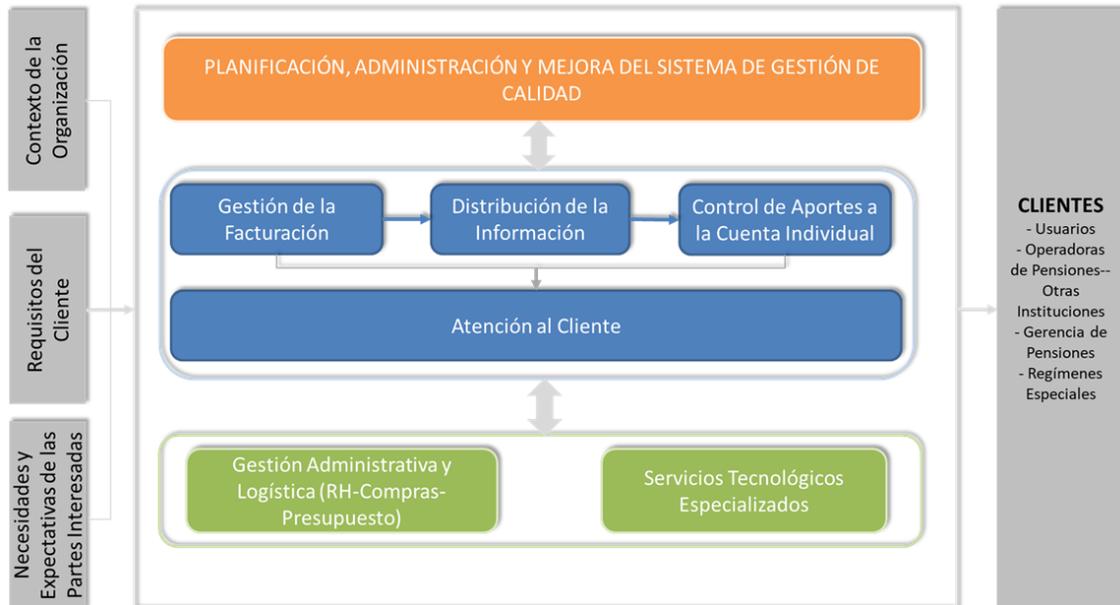
Figura N° 2. Política de Calidad



Adicionalmente, se realizó el análisis de la estructura de procesos vigente para determinar si convenia realizar modificaciones para facilitar la aplicación del enfoque por procesos y propiciar un Sistema de Gestión más adecuado y conveniente para la forma de operar de la Dirección

Sicere, para lo cual se realizó el mapeado, la definición y gestión sistemática de los procesos, según se muestra en la siguiente figura:

Figura N° 3. Mapa de Procesos. Sistema Gestión de la Calidad



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL - DIRECCION SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACION  
 Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua  
 GF-05CR-F131 v200

Otro de los aspectos importantes dentro del proceso de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección SICERE, fue la determinación de las *partes interesadas pertinentes*, es decir aquellas que se vinculan de alguna forma con el logro de los resultados deseados, ya sea porque de alguna forma interactuamos con ellas para el logro de los resultados, o bien, porque al lograr el objetivo las afectamos de alguna forma.

Para esto se consideró a: los clientes o usuarios de los productos o servicios que se generan en la Dirección SICERE, aquellas cuya relación se deriva del cumplimiento normativo y las consideradas como las más importantes, según criterio experto. Para cada una de ellas se identificaron y validaron las necesidades y expectativas, de acuerdo con los servicios que brinda la Dirección SICERE.



**Cuadro N.º 5. Detalle Auditorías Externas de Calidad**

<b>Tipo de Auditoria</b>	<b>Fecha de ejecución</b>	<b>Hallazgos obtenidos</b>
Seguimiento I	10 y 11 de febrero 2020	No se encontraron <i>No Conformidades</i>
Seguimiento II	25 y 26 de febrero 2021	No se encontraron <i>No Conformidades</i>
Renovación del certificado	14, 15 y 16 de enero 2022	No se encontraron <i>No Conformidades</i> . Se renueva Certificado Norma INTE/ ISO 9001:2015.
Seguimiento I	20 y 21 de febrero 2023	No se encontraron <i>No Conformidades</i> .

## 5. Iniciativas y Proyectos Estratégicos con Impacto Institucional

---

### 5.1. Centro de Contacto Gerencia Financiera

En atención de la labor encomendada a esta Dirección para gestionar lo relativo a la atención de la meta del Plan-Presupuesto 2019-2022 de la Gerencia Financiera ID 11 “*Aumentar la capacidad de respuesta ante las consultas que plantean los usuarios a través de medios no presenciales*”; se presentan las acciones realizadas partir de las coordinaciones que se han venido realizando con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones:

- Implementación del canal Chatbot para los servicios de la Dirección SICERE.
- Coordinaciones con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) a fin de definir los servicios que son necesarios de implementar a fin de contar con la plataforma tecnológica que los soporte. Así mismo se ha coordinado con dicha dirección para avanzar con la implementación del IVR, inicialmente para los servicios que brinda la Dirección SICERE (atención a patronos en temas relacionados con la gestión de la planilla patrona y atención a trabajadores), así como los correspondientes a los servicios de Subsidios.
- Se tiene listo para implementar el servicio de IVR para atención a patronos (gestión de la planilla patronal), trabajadores e incapacidades. Se está a la espera de que la Dirección de que la DTIC avale la puesta en producción.
- Se está tramitando desde la Gerencia Financiera la contratación de agentes de servicio que den soporte a la atención de usuarios vía telefónica y otros medios electrónicos de contacto. Para esto desde la Dirección SICERE se remitió el oficio GF-DSCR-0346-2022 del 21/06/2022 con la documentación requerida por la Gerencia Financiera para iniciar el proceso de compra de agentes de servicio para el Centro de Contacto de Servicios Financieros de la Gerencia Financiera. Por parte de la Gerencia Financiera se están realizando las valoración técnicas y legales pertinentes previo a iniciar el proceso de compra.

El porcentaje de cumplimiento de la meta para el segundo semestre 2022 fue de un 60%, siendo no efectivo su cumplimiento, lo anterior obedece a las siguientes limitaciones que se han experimentado:

- La DTIC informó mediante oficio GG-DTIC-2549-2022 del 13 de mayo del 2022 lo siguiente:

*“(…) En este contexto, como parte de la claridad sobre la hoja de ruta referida a los esfuerzos que realiza la DTIC en este campo, y como complemento a la respuesta brindada en oficio GG-DTIC-2226-2022, se indica:*

- 1. La ampliación del contrato permitirá dar continuidad a los servicios actualmente desplegados bajo el contrato vigente: Licitación Abreviada No. 2021LA-000002-0001101150, referido al Servicio Administrado de Centro de Contactos Multicanal.*
- 2. La ampliación no permitirá implementación de nuevos servicios.*
- 3. La coordinación que se realiza en el contexto de lo comunicado mediante oficio GG-DTIC-0317-2022, se realiza para determinar la posibilidad de gestionar un nuevo contrato con mucho mayor alcance, sin embargo, es inminente que, ante la magnitud de las necesidades, como las indicadas en su oficio sobre la meta a cargo de la Dirección SCIERE, hace complejo lograr ese objetivo en un corto plazo. Sin embargo, se hace también evidente la necesidad de promover un nuevo contrato, para asegurar la continuidad de las soluciones que están actualmente soportadas en el contrato derivado de la compra No. 2021LA-000002-0001101150.*
- 4. Para evitar impactos, en este caso en el cumplimiento (de tiempos) de metas planificadas, se recomienda, no depender de los esfuerzos de consolidación de estos servicios tecnológicos, que se proponen con las contrataciones que procura la DTIC (…).”*

Lo anterior deriva en la necesidad de valorar el alcance del proyecto para determinar la hora de ruta a seguir.

La implementación en producción del IVR para la atención a patronos (gestión de la planilla patronal), trabajadores e incapacidades ha debido ser pospuesta por los efectos derivados del ciberataque a la CCSS.

Asimismo, por medio del oficio GF- DSCR-0651-2022 del 16 de diciembre del 2022 se informó a la Gerencia Financiera que, en la nota GF-DSCR-0346- 2022 se remitió a la Gerencia Financiera la documentación para iniciar la Contratación de los Agentes de Servicios del Centro de Contacto de Servicios Financieros de la Gerencia Financiera.

Es importante además indicar que, se han realizado acercamientos con la Gerencia General, pues dicha Gerencia tiene la iniciativa de implementar un centro de contacto multicanal que supla las diferentes necesidades de la Institución, lo cual estaría en alineamiento con lo considerado por la Auditoría Interna en el informe de la auditoría N° AD-ASAAI-1423-2021, para lo cual, recientemente se emitió el oficio GF-3729-2022, mediante el cual se designa como representantes de la Gerencia Financiera para esta iniciativa al Sr. Alexander Solís Abarca y Licda. Susana Ureña Alvarado.

Adicionalmente, se han estado realizando acercamientos con diferentes proveedores que ofrecen soluciones de centro de contacto con los representantes de las Direcciones de Sede de la Gerencia Financiera, lo anterior con la finalidad de conocer los diferentes servicios disponibles en el mercado y a partir de eso poder definir los que mejor se adaptan a nuestras necesidades para la definición del alcance.

Por lo anterior, es necesario la definición del alcance, en conjunto con la Gerencia Financiera, y definir la línea de acción del proyecto, considerando para esto, lo referido anteriormente en cuanto a la iniciativa de la Gerencia General.

## 6. Estado de la Autoevaluación de Gestión del Sistema de Control Interno

---

La Autoevaluación de la Gestión del Sistema de Control Interno está fundamentado por 19 componentes funcionales, de acuerdo con el ámbito de competencia.

De conformidad con la Ley de Control Interno N° 8292, en relación con el seguimiento del sistema de control interno, la Dirección y sus unidades adscritas realizaron las evaluaciones correspondientes para los periodos 2019, 2020, 2021 y 2022, las cuales se gestionaron de acuerdo con lo establecido a nivel Institucional y no se generaron Planes de Mejoras.

En cuanto a la Autoevaluación de la Gestión 2023, la misma se realiza en octubre – noviembre de cada año.

## 7. Administración de los recursos financieros

En relación con la ejecución presupuestaria del periodo 2018 al 2022, se indica que la misma se desarrolló de manera eficiente y bajo el concepto de usar de forma racional los recursos. En el siguiente cuadro se presenta el detalle de los recursos asignados y el gasto correspondiente para cada periodo, así como, el porcentaje de ejecución presupuestaria.

**Cuadro N.º 6. SICERE, Ejecución Presupuestaria 2018-2022**

Año	Total Asignación	Gasto	% Ejecución
2018	₡2,001,652,823.20	₡1,771,224,106.78	88.49%
2019	₡1,981,996,970.05	₡1,825,097,797.61	92.08%
2020	₡2,161,908,321.41	₡1,902,018,195.06	88.02%
2021	₡2,128,985,431.09	₡1,936,422,574.01	90.96%
2022	₡2,069,825,719.95	₡1,958,798,291.20	94.64%

Fuente: Sistema Centralizado de Recaudación, CCSS.

## 8. Cumplimiento de disposiciones emitidas por órganos superiores y de control

### 8.1. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna

En atención a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a la Dirección SICERE se registra en el SIGA un total de 30 recomendaciones, de las cuales 25 se encuentran cumplidas, 1 en estado de inaplicable y 4 sin seguimiento, **no teniendo a la fecha ninguna recomendación incumplida** de atención.

Figura Nº 5. Estado actual cumplimiento recomendaciones de Auditoría Interna

Área	Inf	Año	Asunto	Rec	Recomer	Plazo	Cumplimi	UP	Estatus
AOPER	8	2013	Evalua...	4	4- En e...	1	17/02/2...	1129	Cumplida
AFINPE	19	2012	Evalua...	6	Valorar...	12	06/02/2...	1129	Cumplida
AFINPE	19	2012	Evalua...	7	Coordi...	6	06/08/2...	1129	Cumplida
AFINPE	19	2012	Evalua...	8	Elabor...	3	06/05/2...	1129	Cumplida
AFINPE	39	2022	*Audito...	5	Revisa...	4	03/12/2...	1129	Sin Se...
AFINPE	44	2016	Evalua...	10	Docum...	3	12/07/2...	1129	Cumplida
AFINPE	44	2016	Evalua...	11	Implem...	3	12/07/2...	1129	Cumplida
AFINPE	44	2016	Evalua...	12	Girar in...	3	12/07/2...	1129	Cumplida
AFINPE	44	2016	Evalua...	13	Gire in...	3	12/07/2...	1129	Cumplida
AFINPE	44	2016	Evalua...	5	Analice...	6	12/10/2...	1129	Cumplida
AFINPE	44	2016	Evalua...	6	Con la ...	6	12/10/2...	1129	Cumplida
AFINPE	44	2016	Evalua...	7	7.Colo...	2	12/06/2...	1129	Cumplida
AFINPE	44	2016	Evalua...	8	Con la ...	6	12/10/2...	1129	Cumplida
AFINPE	44	2016	Evalua...	9	Gestio...	6	12/10/2...	1129	Inaplic...

Incumplida 0    Sin seguimiento 4    En proceso 0    Cumplida 25    Inaplicable 1

Auditoría Interna - CCSS

Área	Inf	Año	Asunto	Rec	Recomei	Plazo	Cumplim	UP	Estatus
AFINPE-RI	39	2022	*Audito...	5	Revisa...	4	03/12/2...	1129	Sin Se...
AFINPE	78	2020	ÁREA ...	4	Efectu...	12	22/09/2...	1129	Sin Se...
AFINPE-E	118	2022	Auditor...	10	Revisa...	2	15/02/2...	1129	Sin Se...
AFINPE	163	2021	AUDIT...	3	Trasla...	3	17/03/2...	1129	Sin Se...

Resumen: Incumplida 0, Sin seguimiento 4, En proceso 0, Cumplida 0, Inaplicable 0

En este sentido, se rinde el informe sobre el estado de las recomendaciones, en el orden mostrado en la imagen anterior:

- 1) **AFINPE-039-2022** referente a la Auditoría de carácter especial sobre la facturación, registro y cobro de la reducción de la base mínima contributiva en los Seguros de Pensiones y Salud (subcuenta “320-43-3”), que señala la **recomendación 5**, literalmente lo siguiente:

**“(...) AL LIC. MINOR ZUÑIGA SEDO, JEFE DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DE CUOTAS OBRERO PATRONALES O/A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

*5. Revisar que la información final que se obtenga del desarrollo del Requerimiento CUDS-R732 “Proceso para identificar y cuantificar las diferencias por la aplicación de la disminución de la Base Mínima Contributiva en ocasión de las medidas financieras para mitigar el efecto del COVID-19 que permitan realizar el proceso de cobro respectivo”, sea exacta y pertinente por cuanto de los resultados de esta solicitud se obtendrá el monto exacto que se le debe facturar y cobrar al Estado por la compensación de los ingresos dejados de percibir al aplicar la reducción de la base mínima contributiva en los meses de marzo a agosto, 2020.*

*Cabe señalar que esta información debe ser respaldada por la Dirección SICERE y estar disponible en caso de que se requiera su validación y así evitar retrasos en los procesos de gestión cobratoria ante el Ministerio de Hacienda.*

*Para acreditar el cumplimiento de la citada recomendación se deberá informar a esta Auditoría Interna una vez que se disponga del monto exacto que se le debe cobrar al Estado, Trabajadores Independientes, Asegurados Voluntarios y Patronos por la aplicación*

de la reducción de la base mínima contributiva en los meses que se mantuvo vigente el beneficio. El plazo de esta recomendación comienza a regir una vez atendida la recomendación N°1. **Plazo: 4 meses**

Sobre este particular, se tiene que mediante oficio **GF-DSCR-0276-2023** de fecha 18 de abril del año en curso, esta Dirección informó a la Gerencia Financiera el estado de atención de las recomendaciones 1 y 2, que tiene relación directa con la recomendación 5 del informe en marras; señalando lo siguiente:

*“(…) se tiene a la vista el documento **TDI-GF-0610-2023** mediante el cual nos solicitó su despacho, informar de las acciones realizadas para dar atención a las Recomendaciones 1 y 2 del informe de auditoría **AAFP-039-2022**, para lo cual se solicitó a través del oficio **GF- DSCR-0223-2023**, informar sobre las acciones ejecutadas para la atención de las recomendaciones en marras, para lo cual informaron mediante oficio **DSCR-AFCOP-0075-2023** lo siguiente:*

*(…) para la recomendación N° 1, la Gerencia Financiera, mediante oficio GF-1351-2022 determinó la metodología de cálculo de las cuantificar los montos dejados de percibir al aplicar la reducción de la base mínima contributiva. En dicho oficio se explica la dinámica que se debe seguir para el cálculo de los montos que debe cubrir el Estado en ocasión de los acuerdos adoptados por la Junta Directiva, en el artículo 21, de la Sesión N° 9078, celebrada el 19 de marzo de 2020; artículo 1, sesión N° 9106 del 22 de junio del 2020; artículo 27 de la sesión N° 9113, celebrada el 23 de julio del año 2020; y artículo 4 de la sesión 9121 celebrada el 25 de agosto del 2020.*

*En lo que concierne a la recomendación N°2, se han desarrollado las siguientes actividades:*

*a. Tomando como base la metodología definida por la Gerencia Financiera en el oficio GF-1351-2022, se procedió a solicitar a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones los ajustes a los procesos desarrollados para atender el requerimiento CUDS-R732, esta gestión se realizó mediante la confección de la Historia de Usuario HU00072, mismas que se incluyó para atención en el sprint 05-2022.*

*b. La finalización del desarrollo de la HU00072 coincidió el año pasado, con el ataque cibernético que sufrió la institución el 31 de mayo de 2022, lo que generó que no se pudieran iniciar las pruebas a dicho producto hasta tanto no se habilitaran nuevamente los ambientes de desarrollo y pruebas del SICERE, situación que ocurrió durante el mes de setiembre de 2022.*

*c. Como resultado de las pruebas realizadas sobre los ajustes solicitados en la HU00072, se identificaron algunos errores en los cálculos, por lo que se requirió a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones las correcciones respectivas, mediante el Bug B-0035 - Inconsistencia en la ejecución de las pruebas al requerimiento CUDS-R732, mismo que fue priorizado durante el sprint 02-2023. Este error no pudo ser priorizado para atención con mayor anticipación, dado que se tuvo que direccionar los recursos para habilitar en el SICERE los ajustes necesarios para posibilitar la aplicación de la Base Mínima Contributiva Reducida de Jornadas Parciales impulsada por la Presidencia Ejecutiva según lo acordado por la Junta Directiva en el artículo 6° de la*

*sesión 9275, celebrada el 1° de setiembre del 2022 y que debía ser implementado para la facturación del periodo 01/2023.*

*d. Las pruebas sobre el desarrollo solicitado en el Bug B-0035 se están llevando a cabo en estos días, posterior a haber ejecutado los procesos durante los días feriados de semana santa. Las pruebas contemplan la verificación de las cifras totales y la revisión de la información detallada de las diferencias identificadas por trabajador, tanto por parte de esta dependencia (en lo que corresponde a las diferencias cuantificadas para las planillas patronales), como por parte de la Dirección de Inspección (en lo que corresponde a las diferencias cuantificadas para los asegurados voluntarios y trabajadores independientes). Se estima que estas pruebas se extenderán hasta finales del mes de mayo de 2023, por lo que, siempre y cuando no se identifiquen inconsistencias en los resultados, los procesos para cuantificar las diferencias se podrían estar ejecutando en el ambiente de producción durante el próximo mes de junio de 2023.*

*En cuanto al proceso de pruebas asociado del requerimiento CUDS-R732 es importante señalar los siguientes elementos:*

*- Los procesos para identificar las diferencias generadas en la facturación por la aplicación de las disposiciones de la Junta Directiva de disminuir la Base Mínima Contributiva pueden llegar a tardar cerca de 24 horas en ejecución por cada periodo analizado en la instancia de pruebas (a la fecha se han realizado 3 ejercicios de pruebas en distintos momentos), por lo que, realizar una secuencia de ejecución de los procesos puede llegar a tardar poco más de 2 semanas, esto por cuanto, aún y cuando se utilice una instancia de pruebas, no es factible disponer del 100% del tiempo efectivo para la ejecución de los procesos siendo que, en paralelo, la instancia de pruebas se utiliza para validar otros productos que desarrolla la DTIC para el resto de unidades de la Gerencia Financiera, por lo que los procesos se planifican para ejecutarse en horas no hábiles o durante los fines de semana. Dado que las condiciones de cálculo y los datos varían entre periodos, se requiere procesar la totalidad de periodos en cada ciclo de pruebas para validar la consistencia de toda la información a procesar.*

*- Cada periodo procesado analiza la totalidad de las facturas patronales en los que se registran trabajadores con salarios menores a la BMC (cerca de 200 mil), más todos los trabajadores independientes y asegurados voluntarios que en su momento se facturaron (cerca de 400 mil), y por cada trabajador, se cuantifican las diferencias a nivel del Seguro de Salud y el Seguro de Pensiones, por lo cual, se genera un detalle de los cálculos que posteriormente debe ser verificado. Estas verificaciones, por el volumen de la información requieren varios días para completarse.*

*-Lo anterior significa que, en caso de que se encuentren inconsistencias en las pruebas, los ciclos para revalidar la información una vez atendida la inconsistencia por parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se vuelven extensos, dadas las condiciones particulares de la solución diseñada, lo cual genera que se extiendan los plazos para contar con un producto que cumpla a cabalidad con lo requerido en su momento.*

*En virtud de los elementos referidos anteriormente, esta dependencia solicita respetuosamente se valore solicitar a la auditoría una ampliación del plazo para la atención de la recomendación N° 2, así como la recomendación N° 5 del mismo informe, que están directamente*

*relacionados con la atención del requerimiento CUDS-R732, para el próximo mes de julio del presente año. (...)* La cursiva no es parte del original.

*De esta forma, tomando en consideración las situaciones expuestas por la instancia técnica, así como todas las actividades que se deben realizar con las particularidades indicadas -correr los sistemas en tiempos fuera de horario habitual, es decir en horas no hábiles, así como procesar la totalidad de periodos en cada ciclo de pruebas para validar la consistencia de toda la información a procesar - y considerando también que puedan requerirse que algunas pruebas requieran de reprocesos porque los resultados así lo ameriten, está Dirección solicita a esa estimable Gerencia, solicitar una ampliación de plazo ante el Ente Fiscalizador, para la atención de la Recomendación N° 2, así como la Recomendación N° 5 del mismo informe, que están directamente relacionados con la atención del requerimiento **CUDS-R732**, para el próximo mes de Agosto del año en curso, con base en los argumentos expuestos. (...)* La cursiva no es parte del original.

De esta forma, la **recomendación 5 del Informe AAFP-039-2022** referente a “Auditoría de carácter especial sobre la facturación, registro y cobro de la reducción de la base mínima contributiva en los Seguros de Pensiones y Salud (subcuenta “320-43-3”)”, **se encuentra el proceso de atención**, toda vez que la recomendación 2 tiene relación directa con la recomendación 5, por lo que nos encontramos en la actualidad en la atención de la recomendaciones antes citadas, y a la espera de la ampliación del plazo requerido ante la Gerencia Financiera.

- 2) **AFINPE-078-2020** Informe referente a la Auditoría de carácter especial sobre la facturación de las Cuentas por Cobrar Cuotas Instituciones Públicas y Privadas Seguro de Salud y Pensiones Corto Plazo cuenta contable 132-00-2, que señala la **recomendación 4**, literalmente lo siguiente:

***(...) AL LIC. LUIS DIEGO CALDERON VILLALOBOS, GERENTE FINANCIERO Y AL LIC. LUIS RIVERA CORDERO, DIRECTOR DE SICERE O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO***

***4. Efectuar un análisis en el SICERE sobre la facturación realizada por los Patronos de otras actividades distintas a la de Hogares Privados con Servicio Doméstico, que registran la ocupación 9131 “Servidora Doméstica”, y de conformidad con la normativa no les corresponde.***

***Con base en los resultados obtenidos, y de existir esta condición proceder a coordinar lo necesario para la remisión de los casos a la Dirección de Inspección y Unidades de Inspección de las Sucursales a las cuales están inscritos los patronos que están facturando erróneamente este tipo de ocupación, para que sean analizados y se determine si alguno de los casos requiere una intervención por parte del servicio de inspección. Por cuanto, de conformidad con los resultados del hallazgo 1.2 de este informe, se corroboró el uso incorrecto de la ocupación 9131 por parte de algunas empresas y a razón de que la prueba realizada por esta auditoría no abarcó la verificación de la totalidad de las planillas de los patronos de todas las actividades económicas. (...)*** La cursiva no es parte del original.

Sobre este particular, se informa que mediante oficio **GF-DSCR-0041-2023** de fecha 30 de enero del 2023, dirigido a la Auditoría Interna, se informó sobre el **cumplimiento de la atención de la recomendación 4**.

De esta forma, la Dirección de Inspección, consideró que dado el volumen de casos (aproximado 4.000 a nivel nacional), lo pertinente era extraer una muestra estadística, a fin de efectuar los estudios correspondientes, y de los resultados que se obtuvieran, se podría conocer si se está en presencia de casos con evasión o más bien se refieren a datos erróneos que corresponden ser abordados por la Dirección SICERE.

De conformidad con lo anterior, la Dirección de Inspección trasladó la muestra a las Direcciones Regionales de Sucursales y al Área de Control Contributivo, y se determinó que las **Direcciones Regionales Brunca y Chorotega**, obtuvieron un límite de confianza por debajo del 80% establecido, específicamente 79.8% y 50,17%, respectivamente. Para el resto de las Direcciones Regionales de Sucursales y esa Dirección, no procedió la revisión de la totalidad de los casos enviados, por cuanto el límite inferior es igual o superior al 80%, según el parámetro establecido.

3) **AFINPE-118-2022** referente a la Auditoría de carácter especial sobre el aseguramiento de las poblaciones de difícil cobertura: Servicio Doméstico, Recolectores de Café y Microempresas, que señala literalmente la **recomendación 10**, lo siguiente:

***(...) AL LICENCIADO LUIS RIVERA CORDERO, DIRECTOR, DIRECCIÓN SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACIÓN (SICERE), O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.***

***10. Revisar la información incluida dentro de la matriz de valoración de riesgos utilizada en el presente informe, en caso de ser procedente incorporarlos a la herramienta de riesgos de la unidad, tomando como referencia el “Catálogo Institucional de Riesgos”, así como lo señalado en la “Guía Institucional de Valoración de Riesgos”. Asimismo, se establezcan los controles para mitigarlos y la metodología para monitorear de forma periódica su cumplimiento y eficacia. Lo anterior, de conformidad con el hallazgo 12, de este informe. Para acreditar el cumplimiento de la citada recomendación, se deberá informar a esta Auditoría en el plazo de dos meses, sobre la actualización de la matriz de riesgos y la valoración respectiva, así como los controles de mitigación y la metodología para monitorearlos de forma periódica***. La cursiva no es parte del original.

Sobre este particular, se informa que mediante oficio **GF-DSCR-0082-2023** de fecha 16 de febrero del 2023, dirigido a la Auditoría Interna con copia a la Gerencia Financiera, se informó sobre el **cumplimiento de la atención de la recomendación 10**.

Por lo tanto, se solicitó ante ese Órgano Fiscalizador dar por atendida la recomendación 10 del informe de auditoría **AFINPE-118-2022**, siendo que se determinó conveniente la inclusión del riesgo denominado “OP-03 Debilidades en el monitoreo, supervisión y control de las actividades” dentro de la matriz de riesgos asociada al proceso GF-DSCR-P001 Gestión de la

Facturación Obrera y Patronal, cuya administración recae en la Subárea Facturación Patronal y Registro de la Información.

En virtud de lo anterior, se procedió a registrar el Plan de Acción 1358-2023 dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección SICERE, a través del cual se dará seguimiento al desarrollo de las actividades para el control y mitigación del riesgo asociado, estableciendo controles periódicos sobre las reglas automáticas que valida el Sistema Centralizado de Recaudación – SICERE- para el modelo Base Ajustada al Salario y Base Mínima Reducida para Servicio Doméstico.

- 4) **AFINPE- 163-2021**, referente “Auditoría Financiera sobre el Análisis Integral de los Estados Financieros No Auditados del Fondo de Retiro de Empleados CCSS”, que señala la **recomendación 3**, literalmente lo siguiente:

**“(…) AL LIC. LUIS RIVERA CORDERO, DIRECTOR SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

*3- Trasladar a esta Auditoría Interna, la información de los montos facturados y trasladados a las Operadoras de Pensiones Complementarias (FCL 1.5% y ROPC 1.5%), en relación con los salarios de los funcionarios de la Institución registrados en el SICERE, para confirmar que los cálculos y las erogaciones se realizan de conformidad con lo establecido en Ley de Protección al Trabajador.*

*La recomendación se dará por atendida, cuando la Administración suministre la información con los cálculos asociados a las planillas del patrono CCSS de los periodos setiembre, octubre y noviembre 2021. Plazo: 3 meses (...). La cursiva no es parte del original.*

Sobre el particular, se informa que mediante oficio **GF- DSCR-0081- 2022** de fecha 04 de febrero del 2022, se informó al Ente Fiscalizador con copia a la Gerencia Financiera, el **cumplimiento sobre la atención de la recomendación 3** del informe antes citado.

De esta forma, con la información contenida en el oficio **GF-DSCR-0081-2022**, en el que se adjuntó el oficio **DSCR-AFCOP-0033-2022 - DSCR-ARCA-0076-2022**, se atendió la solicitud del Ente Fiscalizador en tiempo y forma, informando lo siguiente:

“(…)

- 1) *Se verificó la parametrización en SICERE de los porcentajes de cotización asociados al tipo de facturación PREELABORADA CCSS, que es el tipo de facturación asociado a la CCSS en su condición de patrono, para las cuotas FONDO DE CAPITALIZACIÓN LABORAL y FONDO DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS OBLIGATORIO, corroborándose que ambas están registradas al 1,5% desde el periodo 10/2020, momento en el cual entró en vigencia la Ley N° 9906 del 5 de octubre del 2020, “Ley para resguardar el derecho de los trabajadores a retirar los recursos de la pensión complementaria”.*
- 2) *Se realizó la verificación del cálculo de las sumas facturadas para las cuotas FONDO DE CAPITALIZACIÓN LABORAL y FONDO DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS OBLIGATORIO*

al patrono CCSS, para los periodos setiembre, octubre y noviembre de 2021, obteniéndose lo siguiente:

<b>Periodo</b>	<b>Monto Total Salarios</b>	<b>Monto FCL</b>	<b>% FCL</b>	<b>Monto ROP</b>	<b>% ROP</b>
09/2021	₡84,659,303,514.00	₡1,269,889,502.00	1.50%	₡1,269,889,502.00	1.50%
10/2021	₡87,475,901,433.00	₡1,312,138,566.00	1.50%	₡1,312,138,566.00	1.50%
11/2021	₡85,546,602,575.00	₡1,283,199,083.00	1.50%	₡1,283,199,083.00	1.50%

Como se puede observar, las cuotas FONDO DE CAPITALIZACIÓN LABORAL y FONDO DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS OBLIGATORIO corresponden al 1,5% del total de salarios registrados en las planillas ordinarias presentadas por el patrono CCSS ante el SICERE para los periodos en mención, lo cual es consistente con la parametrización que posee SICERE.

Es importante mencionar que los montos salariales se consignan en SICERE de acuerdo con la presentación de la planilla que realiza el patrono, no siendo potestad de la Dirección SICERE modificar la información de las planillas del patrono (incluida la mismas CCSS en su condición de patrono).

El detalle de cada una de las facturas registradas a nivel de los distintos segregados y sectores de la cédula jurídica del patrono CCSS, con el detalle de los salarios registrados y las cuotas calculadas se pueden consultar en el archivo adjunto denominado “Facturacion Planilla CCSS - 09-10-11 – 2021.xlsx”, con lo cual, se corrobora que el cálculo de los aportes se realiza de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Trabajador.

- 3) Por otra parte, en cuanto a la distribución de los Aportes LPT (FCL y ROP), se realizó consulta a la base de datos SICERE para extraer el detalle de los aportes, que fueron distribuidos a las Operadoras de Pensiones tanto en el FONDO DE CAPITALIZACIÓN LABORAL (FCL) y FONDO DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS OBLIGATORIO (ROP) del patrono CCSS, para los meses setiembre, octubre y noviembre de 2021, obteniéndose el siguiente resultado:

<b>Periodo</b>	<b>Fecha de distribución</b>	<b>Monto FCL</b>	<b>Monto ROP</b>
09/2021	24/10/2021	1,269,889,502.00	1,269,889,502.00
10/2021	21/11/2021	1,312,138,566.00	1,312,138,566.00
11/2021	19/12/2021	1,283,199,083.00	1,283,199,083.00

Como se observa en el cuadro anterior, los montos distribuidos para los periodos revisados concuerdan, con los montos de las cuotas facturadas que se detallan el cuadro del punto 2 del presente oficio.

Adicionalmente, el detalle de cada una de las facturas distribuidas hacia las operadoras de pensiones, así como las operadoras de pensiones destino a las cuales fueron distribuidos los aportes; se consignan en el archivo de nombre “Distribución Planilla CCSS - 09-10-11 – 2021.xlsx”, con lo cual, se corrobora que la distribución de los aportes se realiza de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Trabajador. (...)” La cursiva no es parte del original.

De esta forma, rindo el informe correspondiente sobre el seguimiento de las recomendaciones dirigidas a la Dirección SICERE, mismas que se resumen en la siguiente matriz y que según el sistema SIGA aparecen “sin seguimiento” cuatro recomendaciones, para lo cual se tiene en la actualidad únicamente una recomendación en proceso de atención.

Informe final	Asunto	N° Rec	Recomendación	Estado
AFINPE-39-2022	"Auditoría de carácter especial sobre la facturación, registro y cobro de la reducción de la base mínima contributiva en los Seguros de Pensiones y Salud (subcuenta "320-43-3")."	5	<p>Revisar que la información final que se obtenga del desarrollo del Requerimiento CUDS-R732 "Proceso para identificar y cuantificar las diferencias por la aplicación de la disminución de la Base Mínima Contributiva en ocasión de las medidas financieras para mitigar el efecto del COVID-19 que permitan realizar el proceso de cobro respectivo", sea exacta y pertinente por cuanto de los resultados de esta solicitud se obtendrá el monto exacto que se le debe facturar y cobrar al Estado por la compensación de los ingresos dejados de percibir al aplicar la reducción de la base mínima contributiva en los meses de marzo a agosto, 2020.</p> <p>Cabe señalar que esta información debe ser respaldada por la Dirección SICERE y estar disponible en caso de que se requiera su validación y así evitar retrasos en los procesos de gestión cobratoria ante el Ministerio de Hacienda.</p> <p>Para acreditar el cumplimiento de la citada recomendación se deberá informar a esta Auditoría Interna una vez que se disponga del monto exacto que se le debe cobrar al Estado, Trabajadores Independientes, Asegurados Voluntarios y Patronos por la aplicación de la reducción de la base mínima contributiva en los meses que se mantuvo vigente el beneficio. El plazo de esta recomendación comienza a regir una vez atendida la recomendación N°1.</p>	<p><b>En Proceso</b> GF-DSCR-0276-2023</p>
AFINPE-78-2020	Auditoría de carácter especial sobre la facturación de las cuentas por cobrar Cuotas instituciones públicas y privadas seguro de salud y pensiones corto plazo Cuenta contable 132-00-2	4	<p>Efectuar un análisis en el SICERE sobre la facturación realizada por los Patronos de otras actividades distintas a la de Hogares Privados con Servicio Doméstico, que registran la ocupación 9131 "Servidora Doméstica", y de conformidad con la normativa no les corresponde.</p> <p>Con base en los resultados obtenidos, y de existir esta condición proceder a coordinar lo necesario para la remisión de los casos a la Dirección de Inspección y Unidades de Inspección de las Sucursales a las cuales están inscritos los patronos que están facturando erróneamente este tipo de ocupación, para que sean analizados y se determine si alguno de los casos requiere una intervención por parte del servicio de inspección. Por cuanto, de conformidad con los resultados del hallazgo 1.2 de este informe, se corroboró el uso incorrecto de la ocupación 9131 por parte de algunas empresas y a razón de que la prueba realizada por esta auditoría no abarcó la verificación de la totalidad de las planillas de los patronos de todas las actividades económicas.</p> <p>Para la acreditación de esta recomendación, remitir a esta Auditoría Interna, el documento con las acciones realizadas por cada una de las unidades las cuales se les traslado los casos para el análisis correspondiente. En consenso con la Administración, el plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 12 meses.</p>	<p><b>Atendido</b> GF-DSCR-0041-2023</p>
AFINPE-118-2022	Auditoría de carácter especial sobre el aseguramiento de las poblaciones de difícil cobertura: Servicio Doméstico Recolectores de Café y Microempresas.	10	<p>Revisar la información incluida dentro de la matriz de valoración de riesgos utilizada en el presente informe, en caso de ser procedente incorporarlos a la herramienta de riesgos de la unidad, tomando como referencia el "Catálogo Institucional de Riesgos", así como lo señalado en la "Guía Institucional de Valoración de Riesgos". Asimismo, se establezcan los controles para mitigarlos y la metodología para monitorear de forma periódica su cumplimiento y eficacia. Lo anterior, de conformidad con el hallazgo 12, de este informe.</p> <p>Para acreditar el cumplimiento de la citada recomendación, se deberá informar a esta Auditoría en el plazo de dos meses, sobre la actualización de la matriz de riesgos y la valoración respectiva, así como los controles de mitigación y la metodología para monitorearlos de forma periódica</p>	<p><b>Atendido</b> GF-DSCR-0082-2023</p>
AFINPE-163-2021	Auditoría financiera sobre el análisis integral de los estados financieros no auditados del fondo de retiro de empleados CCSS Gerencia Financiera	3	<p>Trasladar a esta Auditoría Interna, la información de los montos facturados y trasladados a las Operadoras de Pensiones Complementarias (FCL 1.5% y ROPC 1.5%), en relación con los salarios de los funcionarios de la Institución registrados en el SICERE, para confirmar que los cálculos y las erogaciones se realizan de conformidad con lo establecido en Ley de Protección al Trabajador.</p> <p>La recomendación se dará por atendida, cuando la Administración suministre la información con los cálculos asociados a las planillas del patrono CCSS de los periodos setiembre, octubre y noviembre 2021. Plazo: 3 meses</p>	<p><b>Atendido</b> GF-DSCR-0081-2022</p>

## 8.2. Estado actual del cumplimiento de los acuerdos emitidos por la Junta Directiva

De conformidad con los datos extraídos del Sistema Gestor de Seguimiento y Control “GESC”, se observan un total de 4 acuerdos de Junta Directiva de los cuales todos se encuentran en proceso, siendo la Gerencia Financiera y otras Direcciones los encargados de liderar la atención de estos con el apoyo de la Dirección SICERE, desde el ámbito de su competencia.

Las acciones por parte de la Dirección SICERE se encuentran gestionadas y atendidas de acuerdo con lo requerido.

**Figura N°6. Estado actual cumplimiento acuerdos de Junta Directiva**

<b>Id. Tarea:</b>	1603000244		
<b>N° Sesión:</b>	8827	<b>N° Artículo:</b>	15
<b>N° Acuerdo:</b>	I	<b>Fecha Sesión:</b>	25-02-2016
<b>Vencimiento:</b>	24-03-2016	<b>Estado:</b>	En Trámite
<b>Prioridad:</b>	Normal	<b>Nota Traslado:</b>	
<b>Clasificación:</b>	Informes	<b>Traslado:</b>	
<b>Responsables:</b>	GESC-GF-Dirección SICERE, GESC-GF-Gestor de Acuerdos-Claudio		
<b>Coordinador:</b>			
<b>Copiados:</b>	GESC-GF-SubArea Administración y Logística		
<b>Tema:</b>	Trasladar para la atención correspondiente y que rinda el informe respectivo a la Junta Directiva, en un plazo de un mes, sobre el oficio N° AEES.2016/0040/02 suscrito por la Asociación de Empleados del Seguro Social (AEES)manifiestan una serie de consideraciones respecto de la no aplicación de la Base de Cotización Mínima en las planillas adicionales de la Caja, a la inobservancia en cometido de legalidad y reglamentaria para tales fines,entre otros y solicitan investigación.		
<b>Id. Tarea:</b>	1903001750		
<b>N° Sesión:</b>	9006	<b>N° Artículo:</b>	42
<b>N° Acuerdo:</b>	II	<b>Fecha Sesión:</b>	10-12-2018
<b>Vencimiento:</b>	04-04-2019	<b>Estado:</b>	En Trámite
<b>Prioridad:</b>	Normal	<b>Nota Traslado:</b>	
<b>Clasificación:</b>	Acuerdos de Junta Directiva	<b>Traslado:</b>	
<b>Responsables:</b>	GESC-GF-Dirección de Inspección, GESC-GF-Dirección Financiero Contable, GESC-GF-Dirección SICERE, GESC-GF-Gestor de Acuerdos-Claudio		
<b>Coordinador:</b>	GESC-GF-Gestor de Acuerdos-Claudio		

**Copiados:**

**Tema:** AC. II: Desarrollar una campaña de difusión de este beneficio (Distribución de recursos provenientes del artículo 78° de la Ley de Protección al Trabajador).

<b>Id. Tarea:</b>	<b>2004001642</b>		
<b>N° Sesión:</b>	9090	<b>N° Artículo:</b>	37
<b>N° Acuerdo:</b>		<b>Fecha Sesión:</b>	02-04-2020
<b>Vencimiento:</b>	14-01-2021	<b>Estado:</b>	En Trámite
<b>Prioridad:</b>	Normal	<b>Nota Traslado:</b>	
<b>Clasificación:</b>	Acuerdos de Junta Directiva		
<b>Responsables:</b>	GESC-GF-Dirección SICERE, GESC-GF-Dirección Coberturas Especiales		
<b>Coordinador:</b>	GESC-GF-Dirección Coberturas Especiales		
<b>Copiados:</b>	GESC-GF-Dirección de Inspección, GESC-GF-Dirección Financiero Contable, GESC-GF-Gestor de Acuerdos-Ailyn		
<b>Tema:</b>	AC.V. Se instruye para que, en un plazo de nueve meses contados a partir de la publicación en el Diario Oficial La Gaceta del Reglamento para Protección Familiar, se realicen los desarrollos tecnológicos, los ajustes administrativos, el proceso de sensibilización y capacitación relacionados con la aplicación del citado Reglamento.		

<b>Id. Tarea:</b>	<b>2209000010</b>		
<b>N° Sesión:</b>	9275	<b>N° Artículo:</b>	6
<b>N° Acuerdo:</b>	IV	<b>Fecha Sesión:</b>	01-09-2022
<b>Vencimiento:</b>	29-09-2022	<b>Estado:</b>	En Trámite
<b>Prioridad:</b>	Normal	<b>Nota Traslado:</b>	
<b>Clasificación:</b>	Acuerdos de Junta Directiva		
<b>Responsables:</b>	GESC-GF-Dirección SICERE, GESC-GF-Gestor de Acuerdos-Claudio		
<b>Coordinador:</b>	GESC-GF-Gestor de Acuerdos-Claudio		
<b>Copiados:</b>	GESC-GF-Dirección Cobros, GESC-GF-Dirección de Inspección, GESC-GF-Dirección Financiero Contable		
<b>Tema:</b>	AC.IV: Implementar las disposiciones de la propuesta técnica de la Gerencia Financiera contenida en el estudio denominado “Ajuste a las reglas de la Base Mínima Contributiva para trabajadores a tiempo parcial con salarios inferiores a este umbral”.		

## 9. Participación en Comisiones y otras representaciones

---

### 9.1. Participación actual en Comisiones

#### 9.1.1. Comisión de Gobernanza de Datos

En el Artículo 14 de la sesión número 9064 celebrada el 14 de noviembre de 2019. La Junta Directiva instruyó a la Gerencia General para que conformara una comisión de alto nivel encargada de direccionar el manejo de la información de todos los sistemas institucionales.

Producto de lo anterior, la Gerencia General a través del oficio GG-0244-2020 de fecha 03 de febrero de 2020, conformó la comisión de Gobernanza de Datos, en la cual fue designado como representante de la Gerencia Financiera y como representante del SICERE. Dicha comisión fue la encargada de analizar la temática de gobernanza de datos y direccionar la creación de una política institucional para la gobernanza de datos. Como resultado del análisis a cargo de esta comisión, se determinó necesario la creación de un nuevo equipo de trabajo, con la disponibilidad necesaria, para desarrollar las tareas que implica la elaboración de una política a nivel institucional.

Del resultado del trabajo de ambos equipos se estableció en marzo del año 2022, la “Política Institucional para la Gobernanza de Datos” misma que aborda aspectos tales como gobernanza de datos, protección de datos, cultura organizacional, capacidades de infraestructura tecnológica, sostenibilidad institucional, capacitación y formación, así como el seguimiento y control respectivo.

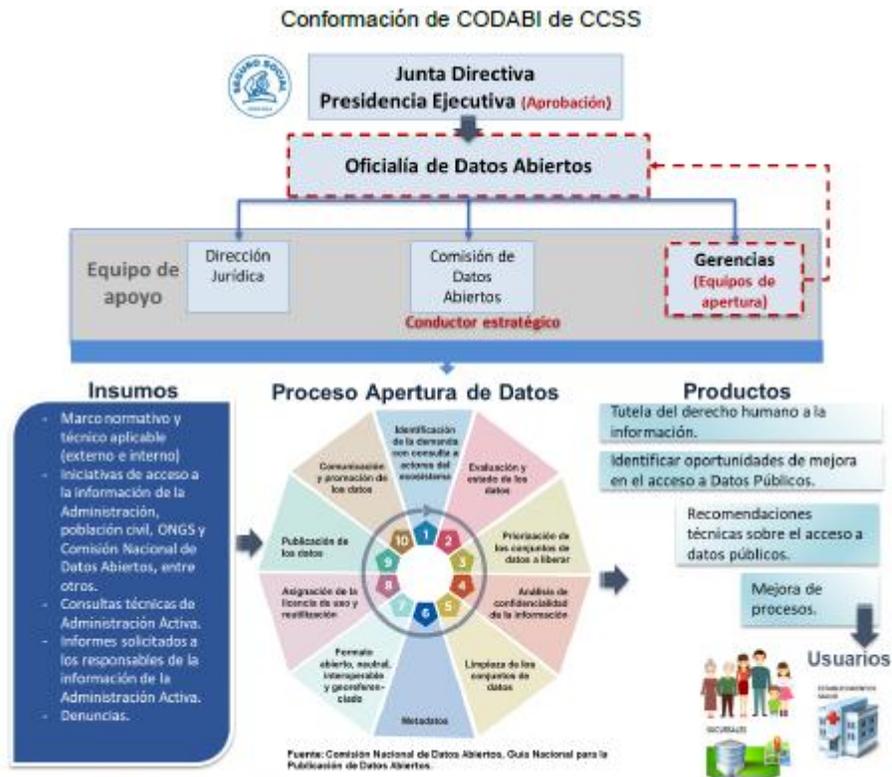
La política procura fortalecer la gestión, protección, mantenimiento y utilización de los datos administrados por la Caja Costarricense de Seguro Social de manera eficiente. Lo anterior, para orientar la toma de decisiones, fomentar la innovación e impulsar la investigación y desarrollo.

#### 9.1.2. Comisión de Datos Abiertos

Mediante oficio PE-14707-2017 del 13 de octubre del 2017 y ratificado en la nota PE-1713-2020 del 10 de agosto de 2020, el suscrito fui designado como representante de la Gerencia

Financiera en la Comisión Institucional de Datos Abiertos, cuyo propósito fue apoyar a la administración para la gestión, desarrollo e implementación de iniciativas relacionadas con datos abiertos y transparencia, con el fin de coadyuvar en la implementación de iniciativas relacionadas con el acceso a la información institucional de interés público.

Dicho equipo se constituyó en un apoyo a las autoridades institucionales en materia de manejo de datos en funcional del concepto de transparencia institucional. Dicha comisión está compuesta por representantes de las distintas gerencias de la CCSS y coordinado por la Dirección de Contralorías de Servicios de la CCSS.



Fuente: Oficial de Acceso a la Información

Los alcances técnicos de la Comisión de Datos Abiertos consisten en la emisión de criterios técnicos recomendativos, al Oficial de Acceso a la Información, en relación con garantizar el acceso a la información institucional de interés público. Además, se pueden emitir recomendaciones técnicas sobre sugerencias planteadas para eliminar conductas administrativas que obstaculizan o afectan el ejercicio del derecho de acceso a la información institucional de interés público.

**9.1.3. Comisión Técnica Financiero Administrativa del CISSCAD**

El CISSCAD es el Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana, entidad a la que pertenecen las instituciones de Seguridad Social de los ocho países de la región.

El Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana (CISSCAD), es un organismo técnico, ejecutivo y especializado, adscrito al Sistema de Integración Centroamericana (SICA), que busca proveer el apoyo y la coordinación interinstitucional política y técnica, para la universalización y el desarrollo de la Seguridad Social en la región de Centroamérica y República Dominicana.

El CISSCAD implementó en el año 2015, a través de la Asamblea General (compuesta por los Presidentes Ejecutivos de las Instituciones de Seguridad Social de la Región) la Comisión Técnico Financiero Administrativo del CISSCAD, con el fin de coordinar, en conjunto con los países que conforman las Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana, el diseño, desarrollo e implementación de iniciativas y acciones de alcance financiero y administrativo, para fortalecer las capacidades de gestión a nivel estratégico y táctico en los países que componen la organización. Desde entonces el suscrito y mediante designación formal por la Asamblea del CISSCAD, he venido desempeñando el cargo de coordinador de dicha comisión, mismo que se mantiene activo a la fecha.

La Comisión Técnico Financiero Administrativo ha desarrollado una serie de iniciativas y acciones, en procura de cumplir con la misión del CISSCAD, dentro de las que destacan: la realización de los “Encuentros de Gestores de Seguridad Social” para el análisis de temas de interés común; el diseño e implementación del “Premio BIANUAL a la Innovación en la Mejora de la Gestión e Impacto en la Seguridad Social” y del “Fondo Concursable para la Publicación de Ensayos y Artículos relacionados con la Seguridad Social”; la formulación y aprobación del “Plan Estratégico del CISSCAD 2018-2022”; así como el diseño y definición de las “Metas del Decenio en Seguridad Social para Centroamérica y República Dominicana, 2018-2028.

## 10. Acciones en proceso, Retos y Desafíos

---

### 10.1. Acciones en proceso

#### **10.1.1. Disminución de los tiempos para la distribución de los aportes de Ley de Protección al Trabajador**

Se están haciendo las coordinaciones para disminuir los plazos actuales en los que la CCSS distribuye a las Operadoras de Pensiones las sumas que corresponden a los aportes del Fondo de Capitalización Laboral (FCL) y el Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP), permitiendo que se realicen dos distribuciones a la semana. Esta iniciativa mejora el sistema de pensiones complementarias como un todo, permitiendo que las Operadoras de Pensiones maximicen los recursos de los trabajadores y minimiza los riesgos de acumulación de recursos que se presentan actualmente al realizar una única distribución a la semana. Para este cambio se requiere realizar procesos de socialización con la SUPEN y las Operadoras de Pensiones para establecer los ajustes necesarios a la operativa y los procesos.

#### **10.1.2. Migración del motor de la Base de Datos de SICERE a la versión Oracle 19c**

En conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) y como parte de la mejora de la infraestructura que soporta los servicios de SICERE, con la finalidad de mantener actualizado el motor de la base de datos en una versión que sea soportada por el fabricante y que permita aprovechar de la mejor manera las mejoras que incorpora el mismo fabricante en las versiones más recientes de sus productos. En la actualidad, el soporte que tiene la CCSS con el fabricante a nivel de la base de datos que soporta SICERE se encuentra vencido, razón por la cual se hace necesario y urgente el proceso de migración a una nueva versión. En otras oportunidades se han realizado este tipo de procesos de migración, en los que se requiere probar todas las funcionalidades activas en la nueva versión del motor de base de datos para garantizar que el proceso de migración se lleva a cabo con el menor riesgo posible. Históricamente, la Dirección SICERE ha tenido un papel preponderante en estos procesos de migración, aportando liderazgo y coordinación con las áreas usuarias de la Gerencia Financiera para que el proceso se desarrolle de forma ordenada y controlada. Para el año 2023, se planifica realizar la migración durante el mes de junio, con lo cual, en los meses previos (de marzo a mayo), se deben realizar acciones tendientes a preparar el proceso de migración y probar todos los elementos previos a la fase de puesta en operación o Go Live.

## 10.2. Retos y desafíos

### 10.2.1. Modernización del SICERE

Uno de los desafíos más importantes que se identificó es iniciar la modernización del SICERE para renovar el sistema. SICERE fue creado en el año 2001 y ya tiene 22 años de funcionamiento bajo el modelo de datos originalmente definido. Desde entonces se han atendido cientos de requerimiento correctivos y cientos de requerimientos evolutivos que permiten tener hoy en día un sistema que junto con la Oficina Virtual brindan una atención eficiente y efectiva a los casi 100 mil patronos registrados, a los casi 2 millones de trabajadores asalariados, independientes y asegurados voluntarios que se registran en el sistema y a los miles de usuarios finales que den todo el país utilizan las herramientas disponibles.

Aún y con el funcionamiento óptimo que tiene el sistema, se ha considerado oportuno iniciar un proceso de modernización del SICERE que permitan evolucionar a herramientas de diseño más modernas y a definir el modelo de datos que se tiene establecido. Lo anterior como parte de la actualización que todos los sistemas informáticos tienen como parte de su ciclo de vida.

### 10.2.2. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

El Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección SICERE, es un sistema maduro y robusto que opera de manera sistemática en los procesos de la Dirección SICERE, enfocado en la satisfacción del cliente y en la mejora continua de los servicios o productos. Dada la exposición a situaciones de riesgo que sufren los sistemas de información, como por ejemplo el ciberataque, surge la necesidad de realizar acciones que permitan proteger la información y generar mayor confianza en la seguridad de los mismos, motivo por el cual, se plantea el reto de implementar en la Dirección SICERE un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma ISO 27001 para proteger los datos y prevenir las consecuencias que traería la materialización de un riesgo de este tipo.

En términos generales un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como, de los sistemas que la procesan.

