ASAAI-160-2014
17-09-2014

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo del Área de Auditoría de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura del 2014, con el fin de evaluar el uso de la aplicación en línea para gestionar inscripciones y reanudaciones vía web.

Como resultado de la evaluación se determinó que la Institución en un periodo de 11 meses (mayo 2013 a marzo 2014), recibió 226 solicitudes de estudio vía web, lo que representa un 0.75% de la totalidad de inscripciones y reanudaciones patronales que se recibe a nivel nacional.

Además, se determina que las acciones realizadas por la administración activa para promocionar y capacitar sobre la utilización de esa aplicación en línea han resultado insuficientes.

En el estudio se evidencia oportunidades de mejora a la aplicación en línea, según los criterios expuestos ante esta Auditoría por patronos consultados que la utilizaron.

Se detectó que mediante el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), se puede emitir certificaciones de patrono al día, a usuarios a los que el Servicio de Inspección solo les ha generado una solicitud de estudio, es decir, no ha iniciado o finalizado un estudio de inspección para determinar si es procedente o no gestionar una inscripción o reanudación patronal.

En atención a lo expuesto, se recomienda validar en el SICERE la información del patrono hasta que haya finalizado el trámite de inscripción o reanudación patronal, que se emita un recordatorio sobre la utilización de esa aplicación en línea, así como se promocione nuevamente esa herramienta.

También ejecutar un análisis de los aspectos señalados por los usuarios que utilizaron la aplicación, a los efectos de determinar si es factible hacer ajustes a la aplicación en línea mediante la cual se reciben solicitudes de estudio para tramitar una inscripción o reanudación patronal.