



Presentación

La Ley General de Control Interno, en el artículo 12, inciso e), establece que los jefarcas y los titulares subordinados deben presentar un informe final de gestión y realizar la entrega formal del ente u órgano respectivo a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa. Por su parte la Contraloría General de la República, en su resolución R-CO-612, de las doce horas del veinticuatro de junio de dos mil cinco, emite la directriz donde define el marco básico que regula la obligación de los jefarcas y los titulares subordinados de la Administración activa de presentar al final de su gestión un informe que indique los resultados obtenidos en la gestión.

Por lo anterior y con el fin de cumplir con las disposiciones antes indicadas, a continuación se presenta el informe correspondiente, el cual indica los resultados y gestiones realizadas por la suscrita en calidad de Jefatura de la Subárea Servicios al Trabajador:

Funciones y actividades efectuadas

La Junta Directiva de la Institución en el artículo 3 de la sesión No 8192 celebrada el 11 de octubre del 2007, aprobó la reestructuración de la Gerencia División Financiera, la cual conllevó una serie de cambios administrativos en la Dirección SICERE. Dado lo anterior, se creo la Subárea Servicios al Trabajador, adscrita al Área Registro y Control de Aportaciones, como la encargada de la atención de consultas y emisión de reportes a nivel de cuotas obrero patronales, aportes de la Ley de Protección al Trabajador, confección de duplicados de órdenes patronales, generación de certificaciones y otros documentos para los trabajadores, Tribunales de Justicia, Entidades del Estado y demás.

De acuerdo con el oficio DSCR-001-2008, de fecha 02 de enero de 2008, suscrito por el Lic. Aristides Guerrero Rodríguez, entonces Director del SICERE, se me designa como Jefatura de la Subárea mencionada.

Entre los resultados más importantes obtenidos durante mi gestión se destaca:



Informe Final de Gestión
Subárea Servicios al Trabajador

- Conjuntamente con la jefatura del Área Registro y Control de Aportaciones, se gestionó un intercambio de funcionarios de la Subárea, con el objeto de mejorar el ambiente laboral y las relaciones interpersonales del personal. Esto llevó a un proceso de mejoramiento en la atención a los usuarios, lo cual quedó plasmado en una serie de encuestas de salida, como parte de la Medición de la Satisfacción del Cliente, incluida en las tareas para obtener la certificación de la norma ISO 9001:2000 para el Sistema de Gestión de la Calidad en el Área Registro y Control de Aportaciones.
- Durante el segundo semestre del año 2008 y como parte del Plan de Capacitación de la Dirección SICERE, se logró que la totalidad de los funcionarios de la Subárea asistiera a un curso de “Servicio al Cliente”, el cual brindó frutos importantes a nivel de la actitud de servicio del personal.
- Se realizó con normalidad el proceso de distribución de los documentos generados por la facturación de cuotas obreras y patronales, por parte de los distribuidores de planillas. En ese sentido, para este proceso de distribución se generaron algunas directrices hacia los distribuidores con el objeto de mejorar la labor y el control de estos funcionarios. Lo anterior quedó plasmado en los siguientes oficios: ARCA-SST-061-09 del 12 de enero, ARCA-SST-1134-09 del 4 de mayo, ARCA-SST-1451-09, del 4 de junio y ARCA-SST-1823-09 del 1 de julio, todos del año 2009.
- Dado que a la fecha este personal no cuenta todavía con un contrato de trabajo que regule la labor de distribución de los documentos generados por la facturación de cuotas obreras y patronales, se procedió a revisar nuevamente este tema y redactar una nueva propuesta de contrato, con el objeto de contar con un marco que defina sus obligaciones ante la Institución y facilite la gestión administrativa de la Subárea Servicios al Trabajador en este tema. Dicho contrato se remitió al Área Registro y Control de Aportaciones mediante oficio ARCA-SST-1658-2009, del 16 de junio 2009.
- Durante el año 2009 se tramitó el pago de prestaciones legales a tres distribuidores que obtuvieron su derecho a pensión por vejez, para un pago total de ₡4.402.859,23, el cual se coordinó con la Subárea Administrativa y Logística de la Dirección SICERE. Asimismo, un distribuidor presentó su renuncia, por lo que se tramitó igualmente el pago de sus extremos legales por un monto de ₡135.302,19. El reemplazo



de dichos trabajadores fue debidamente coordinado, con el objeto de que el servicio de distribución se siguiera brindando con normalidad.

- De acuerdo a una revisión sobre los diferentes rubros que se cancelan a los distribuidores de planillas, se remitió el oficio ARCA-SST-1136-2009, de fecha 29 de abril de 2009, dirigido al Área Registro y Control de Aportaciones, mediante el cual se recomendó trasladar a la asesoría legal de la Dirección SICERE, el pago denominado por “diferencia”, con el objeto de determinar la legalidad de dicho concepto.
- Mensualmente se recibieron por parte de la Subárea un promedio de 12.000 planillas patronales, las cuales fueron presentadas, codificadas y trasladadas a la Subárea Facturación Patronal y Registro de Información para la digitación de los cambios obreros, dentro de los plazos y requerimientos establecidos.
- Se atendió de manera satisfactoria la totalidad de solicitudes de duplicados de órdenes patronales, estudios de cuotas, certificaciones de no cotizante, revalidaciones de órdenes patronales. Lo anterior implicaba que semanalmente se atendieran aproximadamente 3.250 personas, quienes se acercaban a demandar dichos servicios.
- Con la finalidad de implementar mejoras en los servicios que la Subárea Gestión y Control de Aportaciones y la Subárea Servicios al Trabajador brindan a los asegurados, se realizó un análisis de aquellos trámites que pudieran ofrecerse en las plataformas de ambas Subáreas. Esto se implementó a partir del 08 de junio de 2009, momento en el cual los servicios relacionados con estados de aportaciones, estudios de cuotas y certificaciones de no cotizante, se otorgan en ambas plataformas. Esto incremento la atención de usuarios en la Subárea de Servicios al Trabajador a aproximadamente 3.500 personas por semana. Lo anterior se informó mediante el oficio ARCA-SGCO-277-2009/ARCA-SST-1565-2009, del 5 de junio de 2009.
- Se atendieron con la mayor oportunidad posible la gran cantidad de solicitudes de información de los diferentes juzgados, tribunales de justicia, así como de la Dirección General de Tributación Directa, la Procuraduría General de la República, la Contraloría General de la República, entre otros.



- Se efectuaron las debidas solicitudes de Informes de Inspección por trabajadores a los cuales se les tramitaron órdenes patronales provisionales y que no fueron reportados en planillas por parte de sus patronos.
- Como parte de los Proyectos Estratégicos para el año 2009, se planteó la “Simplificación en la presentación mensual de planillas”, proyecto que beneficia a la población patronal que presenta su planilla por medios fisicos (papel), permitiendo agilizar el trámite de entrega del documento mediante la implementación de relojes marcadores y posibilitando la opción de no presentación de planillas sin cambios a patronos al día. De acuerdo con el oficio ARCA-1210-2009, de fecha 25 de junio de 2009, suscrito por el Área Registro y Control, se informó a la Dirección SICERE, que en dicho proyecto se avanzó en un 98%, ya que la Subárea de Servicios al Trabajador desarrolló todas las tareas que permitieron la implementación de la recepción de planillas mediante buzones con relojes marcadores, a partir de Febrero 2009. Es importante mencionar que este proyecto ha tenido una buena aceptación entre los patronos, facilitando la recepción de las planillas y mejorando el servicio al cliente. Durante lo primeros tres meses de implementación del esquema de recepción de planillas mediante los buzones con relojes marcadores (marzo, abril y mayo) se recibió un 47% de la totalidad de planillas por este medio.
- En coordinación con el Área de Control Contributivo de la Dirección de Inspección, se gestionaron mensualmente los ajustes de planillas que fueran necesarios, como parte de la labor del programa PRECIN.
- Se gestionaron oportunamente los ajustes de planillas solicitados por los patronos, y que cumplieran con los requisitos establecidos en el procedimiento para dichos efectos.
- Se estableció conjuntamente con el Área Registro y Control de Aportaciones y el Área Contabilidad Financiera, un procedimiento alternativo para revisión de planillas facturadas del 26 al último día del mes, ajustadas en el mes posterior, debido a algunas inconsistencias que se presentan en la correcta contabilización de estas facturas. Dicho procedimiento alternativo se comunicó mediante oficio ARCA-0787-2009-, del 21 de abril de 2009.
- Se participó en el grupo de trabajo designado por la Dirección SICERE mediante oficio DSCR-379-09, del 27 de abril de 2009, para coordinar las



pruebas para la modificación de los parámetro se facturación para Invalidez, Vejez y Muerte. Lo anterior se encuentra normado en el Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (aprobado en el artículo 12 de la sesión No. 7950 y en el artículo 7 de la sesión No. 7952, celebradas el 21 y 28 de abril del año 2005, respectivamente) que define en su Transitorio XI la gradualidad con que se aplican las contribuciones establecidas por el artículo 33 de ese Reglamento, estableciendo que, a partir del 1o de enero del 2010 y hasta el 31 de diciembre del año 2014, la contribución será de 8.00% desglosada así: Patronos: 4.92%, Trabajadores: 2.67% y Estado: 0.41%. El informe final de dicho grupo de trabajo se presentó mediante oficio ARCA-SAD-00589-2009, de fecha 7 de agosto de 2009, suscrito por el Lic. Manuel Castro Villalobos, Jefe a.i, Subárea Actualizaciones Diferidas, coordinador de dicho grupo.

- Se participó, en calidad de coordinadora, en el grupo de trabajo para atender la Recomendación 5 Informe de Grupo de Trabajo Informe DFOE-SOC-35-2008 de la Contraloría General de la República, para avocarse a la identificación y análisis de las diferentes afectaciones que generan los ajustes de planillas en la contabilidad, con el fin de considerar la conveniencia administrativa y técnica de restringir los ajustes que efectúan las diferentes áreas usuarias del SICERE. El informe final se presentó mediante oficio ARCA-SST-1744-2009, de fecha 23 de junio de 2009, concluyendo y recomendando lo siguiente:

CONCLUSIONES

1. *Inicialmente se determinó que los ajustes de planillas facturadas en la modalidad “facturación diferida” (del 26 al último día del mes) que posteriormente son ajustadas en el mes posterior a la facturación, son generadores de diferencias en los asientos contables del SICERE.*
2. *De acuerdo a los diferentes casos analizados se determinó que todos los ajustes de planillas, sin importar su casuística, y el momento en que se realicen, generan diferencias en los asientos contables del SICERE.*
3. *El esquema contable actual de SICERE, específicamente en el tema de los ajustes de planillas, presenta serias limitaciones, por lo que se visualiza la necesidad revisar y corregir este esquema, con el objeto de garantizar la eliminación total de estas diferencias.*
4. *Se considera que la recomendación emitida por el Grupo de Trabajo para atención del Informe DFOE-SOC-35-2008, relacionado con pasar de una contabilidad “fuera de línea” a través de proceso batch, a una contabilidad “en*



línea” de registro inmediato del suceso contable, es la mejor opción para asegurar que cualquier suceso contable relacionado con los ajustes de planillas, se contabilice correctamente.

RECOMENDACIONES

1. *Generar un nuevo requerimiento al SICERE, con el objeto de desarrollar rutinas que permitan contabilizar correctamente los ajustes de planillas, sin importar las casuísticas de estos y el período en que se realicen.*
2. *Solicitar a la Subárea de Sistemas Financieros Administrativos, iniciar con la atención del requerimiento que se recomienda en el punto anterior, de acuerdo con los cronogramas establecidos para la atención de los requerimientos solicitados por la Dirección Financiero Contable.*
3. *Se recomienda no establecer restricciones para la realización de ajustes de planillas, ya que este mecanismo permite de una forma ágil, corregir una mala facturación de una planilla, para garantizar que los patronos cancelen correctamente y por lo tanto la distribución de aportes a los trabajadores se realicen de acuerdo a la realidad.*

Control interno y otros aspectos administrativos

- De acuerdo con el Plan de Mejoras para el año 2009, se divulgaron los manuales de procedimientos de la Subárea Servicios al Trabajador a todo el personal de la misma.
- Elaboración de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno.
- Reprogramación, seguimiento y evaluación del Plan Anual Operativo 2008-2009.
- Formulación del Plan Anual Operativo del período 2010-2011.
- Aplicación de la herramienta Evaluación del Desempeño, aplicada a cada uno de los funcionarios de la Subárea Servicios al Trabajador.
- Gestión administrativa en cuanto a temas relacionados con vacaciones, movimientos de personal, pago de tiempo extraordinario, reporte de incapacidades y demás trámites administrativos de los funcionarios de la Subárea.



- Cada funcionario tiene asignado bajo su responsabilidad los activos que utilizan para desempeñar sus labores, de acuerdo con las normas institucionales de control de activos.

Acciones pendientes y de seguimiento:

- Con el objeto de atender el Memorando ARCA-1474-2009, de fecha 31 de julio de 2009, suscrito por el Lic. Minor Zúñiga Sedó, Jefe Área Registro y Control de Aportaciones, deben iniciarse las gestiones de recuperación de sumas trasladadas de más a asegurados durante los meses de diciembre 2005 y enero 2006, de acuerdo con el “Procedimiento para gestionar recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a trabajadores o asegurados”. Se considera importante mencionar que dicho procedimiento fue presentado por el Área Registro y Control de Aportaciones a la Dirección SICERE mediante oficio ARCA-1295-2009.
- Continuar con las Estrategias de recepción de documentos, planteadas mediante el oficio ARCA-SST-2217-09, de fecha 30 de julio de 2009, así como aplicar las encuestas a los patronos respecto de los servicios brindados.
- Coordinar lo correspondiente con la Subárea Facturación Patronal y Registro de Información, con el objeto de establecer una estandarización para la codificación de planillas, de acuerdo con el oficio AFCOP-0536-2009, de fecha 21 de julio de 2009, suscrito por el Lic. Luis Bolaños Guzmán, Jefe a.i. Área Facturación de Cuotas Obreras y Patronales.
- Brindar seguimiento, conjuntamente con la Subárea Gestión y Control de Operaciones, al nuevo requerimiento al SICERE “Estudio de Salarios Reportados en Planillas”, presentado por el Área Registro y Control de Aportaciones, mediante oficio ARCA-1045-2009, de fecha 29 de mayo de 2009, a la Dirección SICERE, el cual modifica el documento denominado “Estudio de Cuotas”, generado a través de SICERE, de forma tal que logre un mejor aprovechamiento del espacio de impresión, así como un reordenamiento de elementos para una mejor comprensión de los datos consignados.
- Brindar seguimiento al nuevo requerimiento al SICERE “Eliminación de la multa por no presentación, por medio de un ajuste de planilla”, el cual



implica incluir en la funcionalidad de ajustes de planillas, la posibilidad de eliminar la multa de no presentación de IVM y de SEM, a aquellos casos que se demuestra que el patrono hizo presentación de la planilla en tiempo y forma.

- Brindar seguimiento al Requerimiento CUDS-R258 “Remisión de archivo con exoneraciones del artículo 71 por medio de correo electrónico”, el cual se encuentra desarrollado por la Subárea Sistemas Financieros Administrativos, y se encuentra en etapa de pruebas. Es importante mencionar que se había superado una primera etapa que consistió en remitir correos de prueba a cuentas de correo electrónico controladas para determinar que la funcionalidad opera satisfactoriamente. El siguiente paso es que dicha Subárea técnica gestione una modificación a la ventana “Cambios patronales” del módulo de Facturación del SICERE, para permitir un registro de varias cuentas de correo electrónico para un patrono. Una vez se realice dicha modificación debe continuarse con la segunda etapa de las pruebas que consiste en coordinar con algunos patronos a los cuales se les entrega dicho reporte, para remitirles el mismo mediante este medio. Finalizadas esta etapa el requerimiento puede ser puesto en producción y comunicado a los patronos.
- Brindar seguimiento a la integración de los servicios que ofrecen las plataformas de la Subárea Gestión y Control de Operaciones y la Subárea Servicios al Trabajador, en razón de la entrada en vigencia del nuevo esquema para la afiliación a Operadoras de Pensiones en este mes de agosto, para que los mismos se brinden únicamente en la Subárea Servicios al Trabajador. Es importante tener presente que de acuerdo al oficio ARCA-SGCO-0277-2009/ARCA-SST-1565-2009, del 5 de junio de 2009, la fecha propuesta para el inicio de dicho modelo de plataforma integral está previsto para el 21 de setiembre de 2009.

Recomendaciones

- Uno de los puntos críticos de la gestión de la Subárea Servicios al Trabajador es lo relacionado con la administración de la bodega ubicada en Desamparados, en donde se almacena una cantidad importante de planillas de períodos anteriores. Esto conlleva que continuamente se estén recibiendo solicitudes de asegurados y de los servicios de Inspección, para determinar la existencia de evidencia que sustenten



Informe Final de Gestión
Subárea Servicios al Trabajador

cotizaciones, lo que podría generar un derecho a pensión, por estudios de reconocimientos de cuotas.

Mediante los oficios ARCA-0131-2009, del 19 de enero, y ARCA-0968-2009, del 20 de mayo de 2009, se gestionó ante la Subárea Archivo y Correspondencia y el Área Servicios Generales, respectivamente, la posibilidad de que la primera asumiera la conducción técnica de dicha bodega, con el objetivo de visualizar y orientar la administración documental y el espacio físico, de conformidad con lo solicitado por la Dirección de Servicios Institucionales en oficio DSI-365-2008, del 13 de junio de 2008.

- En total relación con el tema anterior, debe brindarse seguimiento a la posibilidad de mantener las planillas físicas recibidas por los patronos, únicamente por seis meses, dado que estas se encuentran en su totalidad microfilmadas, y por otro lado, se mantiene un respaldo en la base de datos del SICERE. En el caso que se logre finiquitar dicho tema, se podrían eliminar las planillas período 2001-2008.
- Continuar con acciones orientadas a brindar motivación al personal de la Subárea, ya que por el giro normal de la misma, en cuanto a la gran cantidad de usuarios que se apersonan a realizar trámites, constantemente se presentan situaciones que afectan la oportunidad y calidad del servicio y la actitud y productividad del personal.
- Mantener el proceso de capacitación iniciado (curso de aprendizaje de LESCO y del idioma Inglés), como parte de una política de enriquecimiento del recurso más importante de la Subárea, en este caso el recurso humano.
- Se considera importante gestionar ante la Dirección SICERE, la adquisición lo antes posible de una impresora láser, con el objeto de sustituir un equipo que ya superó su vida útil. Es importante tener presente que dicho equipo es utilizado para la impresión de detalles de cuotas, estados de aportaciones y certificados de no cotizante.
- Gestionar la readecuación del área física de la Subárea Servicios al Trabajador, con el objeto de brindar un mejor servicio a los usuarios y mejorar las condiciones laborales de los funcionarios, en ese sentido.