



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE COBROS**

03 de junio de 2014

---

Licenciada  
Ana Patricia Alcázar Jiménez, Jefe  
**Área Atención a Patronos**  
Presente

<b>Asunto: Informe Final de Gestión – Sub Área Plataforma de Servicios Dirección de Cobros</b>
--

Estimada señora:

Como es de su conocimiento, mediante oficios DCO-0326-2014 y 00342-2014 de fechas 21 l y 25 de abril 2014 respectivamente, la Dirección de Cobros informa sobre la rotación jefaturas de Sub Área, Dirección de Cobros, y en el caso particular de mi persona, fui trasladado a la jefatura de la Sub Área Registro y Control de Liquidaciones a partir del 05 de mayo 2014, por lo que hasta el 02 de mayo del presente año estuve a cargo de la Sub Área Plataforma de Servicios.

En virtud de lo anterior y según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, adjunto encontrará Informe Final de Gestión, como jefatura de la Sub Área Plataforma de Servicios Dirección de Cobros, puesto que ocupé de julio 2005 al 02 de mayo del 2014; lo anterior, según los términos establecidos en la resolución R-CO-61, de las doce horas del veinticuatro de junio del dos mil cinco, emitida por la Contraloría General de la República.

Este Informe Final de Gestión, incluye las observaciones solicitadas mediante su oficio AAP-0192-05-2014-N del 26 de mayo de 2014.

En la mejor disposición de aclarar cualquier consulta al respecto, suscribe,

Atentamente,

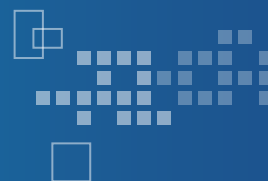
Ricardo Velásquez Castro  
**Jefe**

cc: Licda. Olga Navarro Fonseca  
Unidad de Gestión de Recursos Humanos.  
Archivo.

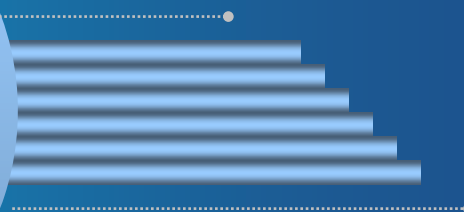
---

Caja Costarricense de Seguro Social

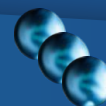
Dirección de Cobros  
Sub Área Plataforma de Servicios



# Informe Final de Gestión



Lic. Ricardo Velásquez Castro - Jefe Sub Área



## Contenido

Presentación.....	3
I. Resultados de la Gestión.....	5
1. Labores realizadas: .....	5
1.1    Recurso Humano: .....	5
1.2    Operativas: .....	6
1.2.1    Plataforma Integral de Cobros: .....	6
1.2.2    Simplificación de trámites: .....	6
1.2.3    Usuarios Atendidos: .....	6
1.2.4    Acciones y coordinaciones para disminuir tiempos de espera en la Plataforma: .....	8
1.2.5    Procesos Sustantivos y Complementarios .....	10
1.2.6    Productos y Servicios que brinda la Plataforma .....	13
1.2.7    Autoevaluación de Control Interno 2012-2013 .....	16
1.2.8    Seguimiento Plan de Mejoras 2012-2013: .....	17
1.2.9    Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional-SEVRI .....	18
1.2.10    Compromisos de Resultados 2014.....	25
1.2.11    Programa Gestión Archivo de Documentos/Unidad de Archivo: .....	26
1.2.12    Tabla de Conservación de Documentos: .....	33
1.2.13    Tiempo Extraordinario-Unidad de Archivo 2014.....	33
1.2.14    Seguimiento Informe Auditoría ASF-425-2012 "Confección comprobantes de ingreso" .....	34
1.2.15    Seguimiento Informe Auditoría Interna AGO-92-2013 "Atención De Usuarios en la Plataforma de Servicios" .....	38
1.2.16    Requerimiento Automatización de Honorarios CUDS-R-370: .....	39
1.2.17    Automatización Tasa Básica Pasiva y Tasa Certificados Depósito a Plazo CDP/BNCR-180 días: .....	41
1.2.18    Fortalezas y debilidades de la Sub Área .....	42
1.2.19    Fortalezas y debilidades del personal .....	43
1.2.20    Reuniones con el personal/Realimentaciones: .....	44
1.2.21    Normativa .....	45
1.3.    Tecnológicas.....	46
1.3.1.    Adquisición e Implementación de una Plataforma Tecnológica para la Administración de los Expedientes Administrativos Patronales físicos como electrónicos del Archivo General de la Dirección de Cobros .....	46
1.3.2.    Requerimiento Servicios Médicos a No Asegurados: .....	46
2. Asuntos pendientes y en proceso: .....	47
2.1    Revisión Normativa de Trabajo: .....	47
2.2    Indicadores de Productividad de los funcionarios de la Plataforma de Servicios: ....	48
2.3    Plataforma Tecnológica para la Administración de los Expedientes Administrativos Patronales físicos como electrónicos del Archivo General de la Dirección de Cobros: .....	49
2.4    Concurso "El Respeto te hace ganar": .....	49
3. Estado de la Autoevaluación de Control Interno: .....	51



## Dirección de Cobros Sub Área Plataforma de Servicios



4. Principales logros alcanzados en la gestión: .....	52
5. Resultados en los compromisos suscritos entre la Sub Área y el Área Atención a Patronos y Dirección de Cobros: .....	53
6. ANEXOS.....	54



## Presentación

La Ley General de Control interno, en el artículo 12, inciso e), establece que los jerarcas y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin 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-61, de las doce horas del veinticuatro de junio del dos mil cinco, emite la directriz donde define el marco básico que regula la obligación de los jerarcas 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 el suscrito en calidad de Jefe Sub Área Plataforma de Servicios de Cobros, durante el período julio 2005 a abril 2014.

Entre los resultados más importantes obtenidos durante mi gestión como Jefe de esta Unidad, se destaca la diversidad de los servicios que actualmente brinda la Plataforma de Servicios de Cobros dirigido a la atención de las tres poblaciones: patronos, trabajadores independientes y asegurados voluntarios; así como la división de los trámites en la Unidad: Pagos, asesoría e información; y Constancias Art.74 Ley Constitutiva de la CCSS lo que ha permitido agilizar en gran medida la atención de los casi 500 usuarios que en promedio diariamente se atienden en dicha Plataforma.

La Plataforma de Servicios, adscrita al Área Atención a Patronos tiene como proceso sustantivo la Atención Personalizada cuyo objetivo es atender en forma personalizada a los usuarios que se presentan a solicitar diferentes productos/servicios en materia cobratoria. En este sentido, corresponde informar, orientar y resolver las consultas y trámites sobre adeudos que presentan los patronos, trabajadores independientes y asegurados voluntarios, de acuerdo con el sistema de información, con el propósito de otorgar un servicio personalizado al cliente interno y externo, de forma ágil, oportuna y con calidad.



## Dirección de Cobros Sub Área Plataforma de Servicios



Entre los mayores problemas que a mi criterio enfrenta la Sub Área Plataforma de Servicios están los problemas de espacio físico tanto para la Plataforma como para la Unidad de Archivo, situación que ha significado sacrificio para los funcionarios por asuntos de hacinamiento, así como desmejora en la prestación de los servicios a los usuarios, por cuanto las unidades de atención no son las más idóneas para brindar un servicio de confort; y la habilitación del Sistema Centralizado de Recaudación SICERE después de las 7:00 am que se traduce en molestias de los usuarios por la no atención a la hora indicada de prestación de servicio.



## I. Resultados de la Gestión

De conformidad con lo establecido por la Contraloría General de la República según resolución R-CO-61, de las doce horas del veinticuatro de junio del dos mil cinco, a continuación se detallan cada uno de los puntos que se establecen en dicha directriz.

### 1. Labores realizadas:

De las labores realizadas durante el período que va desde el 11 de julio del 2005 hasta el 30 de abril del 2014, se destacan las siguientes según su ámbito de acción:

#### 1.1 Recurso Humano:

En materia de recurso humano, debo indicar que el manejo y control de las mismas siempre fue manejado por el Área Atención a Patronos.

A continuación se brinda la situación actual de las plazas asignadas a la Sub Área:

	Código	Nombre funcionario	Nº Cédula	Interino Propiedad	Puesto
1	21978	JEFE SUB ÁREA		P	Jefe Sección Sede
2	26051	Laura Monge Allan	1-0704-0498	I	Profesional 3
3	360	Mauricio Alvarado Pizarro	5-0295-0909	I	Operador en Tic
4	867	Mauricio Balmaceda Araya	1-1163-0884	I	Asist Tec adm 3
5	38485	María Teresa Barrera Benavides	1-0667-0652	I	Profesional 2
6	487	Vanessa Lara Umaña	1-0962-0132	I	Secretaria Ejecutiva 1
7	409	Adrián González Bolaños	1-1072-0498	I	Profesional 1
8	286	Samaria González Trejos	2-0631-0578	I	Tec adm 2
9	41128	Jonathan Mora Lizano	4-0176-0061	I	Profesional 1
10	2855	Gerardo Picado Bermúdez	7-01870573	I	Tec adm 1
11	38481	Ana Lorena Rojas Hernández	1-0515-0886	I	Profesional 1
12	321	Andrea Telles Campos	1-1163-0762	I	Profesional 1

No obstante lo anterior, es importante realizar las siguientes consideraciones:

- ✚ La plaza código 41128 Profesional 1, fue cedida por el Área Gestión de Cobro a Trabajador Independiente cuando la función de atención a esta población pasó a la Plataforma de Servicios, en fecha enero de 2011.



- Las plazas con código 286 Técnico Administrativo 2 y 321 Profesional 1, son plazas que corresponden a la Sub Área Centro de Llamadas y las mismas están en calidad de préstamo a la Plataforma.

## **1.2 Operativas:**

A continuación se enumeran las principales actividades y acciones operativas realizadas en la Sub Área Plataforma de Servicios de la Dirección de Cobros:

### **1.2.1 Plataforma Integral de Cobros:**

Con el fin de concentrar a la mayor cantidad de usuarios en un único punto de atención y evitar que éstos se trasladaran de una unidad a otras dentro de la misma Dirección de Cobros, y así mejorar la prestación de los servicios, la Dirección de Cobros a partir del año 2010 inició con un proceso de transformación de la Plataforma para finalmente implementar una Plataforma Integral de Cobros que atendiera las tres poblaciones: patronos, asegurados voluntarios y trabajadores independientes.

Es así como hasta marzo del 2010 la Plataforma de Servicios atendía únicamente a la población patronal, posteriormente fueron incorporadas la atención de las poblaciones de asegurados voluntarios en abril de 2010 y finalmente los trabajadores independientes a partir de enero 2011, por lo que actualmente se atienden a estas tres poblaciones.

### **1.2.2 Simplificación de trámites:**

Como parte de la mejora continua, la Plataforma ha venido incorporando una serie de medidas relacionadas con la simplificación de trámites, dentro de las que destacan como principales, las siguientes:

- ✓ Eliminación de formulario para solicitar Constancia reguladas por el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- ✓ Entrega en forma inmediata de las Constancias Art 74. (antes de junio 2009 se dejaban en trámite de 2 días para recogerlas)
- ✓ Eliminación de documento idóneo para solicitar las Constancias Art 74 (a partir de diciembre 2013), se verifica en los sistemas si está al día y se emite.

### **1.2.3 Usuarios Atendidos:**

Como se indicó anteriormente, actualmente la Plataforma de Servicios atiende a las tres poblaciones: patronal, asegurados voluntarios y trabajadores independientes, mismas que fueron incorporándose en diferentes momentos, por lo que a continuación





## Dirección de Cobros Sub Área Plataforma de Servicios



se resume la cantidad de usuario atendidos en el período 2007 a abril 2014, por año y por tipo de población:

### Usuarios atendidos en la Plataforma Servicios de Cobros Año 2007 a 2014\*

Población/Año	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014*
<b>Patronos</b>	61.587	79.140	81.179	93.377	102.145	86.841	64.947	21.932
<b>Asegurados Voluntarios</b>				3.840	11.430	11.372	15.158	5.278
<b>Trabajadores Independientes</b>					13.075	15.421	19.085	5.957
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>61.587</b>	<b>79.140</b>	<b>81.179</b>	<b>97.217</b>	<b>126.650</b>	<b>113.634</b>	<b>99.190</b>	<b>33.167</b>

\*A abril 2014

Fuente: Informes mensuales Subárea Plataforma Servicios

Según datos de los últimos dos años, la Plataforma atiende en forma mensual un aproximado de 8.867 usuarios (443 usuarios aproximadamente por día) que solicitan diversos productos/servicios en materia de cobros.

El siguiente cuadro muestra los usuarios atendidos durante el año 2012, 2013 y I Cuatrimestre 2014 por tipo de población en forma mensual:

### Usuarios atendidos en la Plataforma Servicios de Cobros Año 2012 y 2013

Mes	Usuarios Atendidos clasificados según población Año 2012				Usuarios Atendidos clasificados según población Año 2013			
	Patrono	Trabajador Independ.	Asegurado Voluntario	Total Usuarios Atendidos 2012	Patrono	Trabajador Independi	Asegurado Voluntario	Total Usuarios Atendidos 2013
Enero	9.358	1.475	1.347	<b>12.180</b>	5.719	1.350	1.553	8.622
Febrero	8.696	1.499	1.140	<b>11.335</b>	4.732	1.195	948	6.875
Marzo	7.948	1.368	943	<b>10.259</b>	5.766	1.420	1.161	8.347
Abril	5.930	1.139	677	<b>7.746</b>	5.657	1.427	1.045	8.129
Mayo	9.157	1.956	1.040	<b>12.153</b>	5.877	1.402	1.126	8.405
Junio	8.339	1.266	886	<b>10.491</b>	6.051	1.735	1.240	9.026
Julio	6.763	1.064	830	<b>8.657</b>	5.465	1.790	1.312	8.567
Agosto	7.818	1.298	1.031	<b>10.147</b>	5.271	1.748	1.244	8.263
Setiembre	6.556	1.038	776	<b>8.370</b>	5.501	2.048	1.329	8.878
Octubre	6.996	1.130	891	<b>9.017</b>	6.113	2.149	1.592	9.854
Noviembre	6.225	1.340	1.100	<b>8.665</b>	5.797	1.317	1.639	8.753



## Dirección de Cobros Sub Área Plataforma de Servicios



Diciembre	3.055	848	711	4.614	2.966	1.175	1.289	4.957
<b>TOTAL</b>	<b>86.841</b>	<b>15.421</b>	<b>11.372</b>	<b>113.634</b>	<b>64.947</b>	<b>19.085</b>	<b>15.158</b>	<b>99.190</b>

Fuente: Informes mensuales Subárea Plataforma Servicios

### Usuarios atendidos en la Plataforma Servicios de Cobros A Abril 2014

Mes	Usuarios Atendidos clasificados según población a Abril 2014			
	Patrono	Trabajador Independ.	Asegurado Voluntario	Total Usuarios Atendidos 2014
<b>Enero</b>	5.515	1.731	1.370	<b>8.616</b>
<b>Febrero</b>	5.549	1.446	1.133	<b>8.128</b>
<b>Marzo</b>	6.401	1.825	1.405	<b>9.631</b>
<b>Abril</b>	4.467	955	1.370	<b>6.792</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21.932</b>	<b>5.957</b>	<b>5.278</b>	<b>33.167</b>

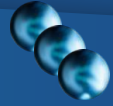
Fuente: Informes mensuales Subárea Plataforma Servicios

Por último es importante destacar que la afluencia de público a la Plataforma del año 2012 al 2013 se redujo, por cuanto la Institución ha venido promoviendo el uso de los Agentes Recaudadores Externos, SINPE y la puesta en marcha de la herramienta Autogestión Planilla en Línea, en donde los usuarios a través del SICERE VIRTUAL y con clave de acceso, pueden realizar los pagos directamente, sin necesidad de visitar la Plataforma.

### 1.2.4 Acciones y coordinaciones para disminuir tiempos de espera en la Plataforma:

En los últimos años, la Plataforma ha venido realizando ingentes esfuerzos con varias unidades de la Institución con el fin de disminuir los tiempos de espera en las filas y mejorar así la atención de los usuarios. Dentro de esas acciones y coordinaciones se citan las siguientes:

- **Demolición del muro mármol de la Plataforma de Servicios:** Luego de varios años y diferentes coordinaciones llevados a cabo principalmente por el Área Atención a Patronos, se logró demoler el muro que separaba la Plataforma de Servicios del resto del primer piso, ya que con la mayor cantidad de afluencia de usuarios, se incrementó el problema de seguridad física del público y funcionarios. Esto permitió obtener mayor espacio para la circulación de los usuarios que ingresaban a la Plataforma y funcionarios.
- **Coordinaciones con la Contraloría de Servicios de la Institución, casos especiales:** Se coordina la atención de casos especiales que se presentan a dicha Unidad y por alguna situación el usuario llega molesto y con esto se evita una eventual queja.



- **Charlas “Productos y Servicios que brinda la Plataforma de Servicios de Cobros”:** En el año 2013 y 2014 como parte de las alianzas estratégicas que esta Sub Área ha venido realizando con las diferentes unidades de la Institución relacionadas con la atención de usuarios, se llevaron a cabo estas Charlas donde se informó sobre los servicios que se brindan en la Plataforma con el fin de que se oriente bien a los usuarios desde el momento en que ingresan a la Institución. Se contó con funcionarios de la Contraloría de Servicios, Información, Sub Área Seguridad y Limpieza; y Sección Caja y Custodia de Valores, Departamento Protección al Usuario, Sub Área Servicios al Trabajador y Sub Área Facturación Patronal y Registro de Información. Estas son las fechas en que se impartieron dichas charlas:
  - ✓ 09 de abril de 2013: Se informó al Área Atención a Patronos mediante oficio SAPS-0685-04-2013 del 10-04-2013
  - ✓ 24 de febrero y 24 de marzo 2014: Ver oficio SAPS-0665-03-2014 del 24-03-2014 donde se informa al Área Atención a Patronos sobre los resultados de dicha charla.
- **Separación de Trámites en la Plataforma:** A partir del 13 de mayo de 2013 se separaron los trámites en la Plataforma con el fin de agilizar los trámites, por tipo de atención, quedando de la siguiente manera:
  - ✓ Ventanillas 1-2-3-4: Pagos, información y otros
  - ✓ Ventanillas 5-6: Emisión Constancias Art 74 Ley CCSS
  - ✓ Ventanilla 7: Ventanilla Preferencial/Constancias
- **Negociación con los usuarios casos difíciles o con varios procesos:** Dependiendo del grado de complejidad de los casos de morosidad, debido principalmente a la cantidad de procesos judiciales, responsabilidades solidarias, o segregados, los tiempos de espera para brindar la información se incrementaban, razón por la cual se negocia con el usuario para brindar la información vía correo electrónico o bien que se presentara a temprana horas de la mañana, cuando se podía tener ya toda la información disponible, y no pegar así las filas.
- **Implementación de Solicitudes de Estudios Otras Unidades Dirección de Cobros:** Corresponden a aquellos casos en donde la solicitud del usuario por una situación específica, estudio de servicio médico, anulaciones de adeudos, depósito no aplicado, entre otros y que implica un mayor análisis y hasta la intervención de otras unidades de la Institución, se implementó una Solicitud de Estudio Otras Unidades de la Dirección de Cobros, con el fin de trasladar la consulta del usuario a la unidad competente y que la misma atienda y de respuesta al interesado. De esta forma no se pega la fila en la atención.

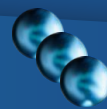


### 1.2.5 Procesos Sustantivos y Complementarios

Como se indicó anteriormente, el proceso sustantivo de la Plataforma de Servicios es la **Atención Personalizada**, cuyo objetivo es atender en forma personalizada a los usuarios que se presentan a solicitar diferentes productos/servicios en materia cobratoria, tanto para patronos, como trabajadores independientes y asegurados voluntarios.

Adicionalmente, la Unidad cuenta los siguientes procesos complementarios:

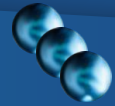
Nombre del proceso/producto	Objetivo
<b><i>Emisión Estados de Cuenta</i></b>	Brindar al Patrono Estado de Cuenta que refleje la morosidad patronal en cuotas obreras, patronales y Ley de Protección al Trabajador, Multas, Facturas Especiales y/o cuotas por Trabajador Independiente”.
<b><i>Emisión Autorización de Pago</i></b>	Emitir Autorización de Pago que refleje los montos pendientes a cancelar y que se reflejen en el estado de cuenta, por conceptos de cuotas obreras, patronales, Ley de Protección al Trabajador, multas, facturas especiales y otras instituciones según corresponda o recibos de Trabajador Independiente.
<b><i>Emisión Comprobantes de Ingreso por Honorarios</i></b>	Emitir comprobante de ingreso por montos adeudados por honorarios y gastos administrativos para su respectiva cancelación para Patronos/TIN.
<b><i>Emisión Comprobantes de Ingreso (sumas a depósito)</i></b>	Emitir comprobante de ingreso por montos adeudados por honorarios y gastos administrativos para su respectiva cancelación para Patronos/TIN.
<b><i>Emisión Constancias Art.74 Ley Constitutiva de la CAJA</i></b>	Emitir constancia de patrono al día físico/jurídico, no patrono según corresponda Artículo 74 - Ley Constitutiva de la CCCSS, para Patronos/TIN/Asegurado Voluntario.
<b><i>Información Arreglos y Convenios de Pago</i></b>	Brindar información al usuario sobre montos a cancelar y requisitos para formalizar arreglo o convenio de pago con la Institución para Patronos/TIN.
<b><i>Reimpresión órdenes patronales (mayores a 10 trabajadores)</i></b>	Solicitar la reimpresión de órdenes patronales, cuando estas presentan inconsistencias en Sistema (SICERE) por check de morosidad.
<b><i>Solicitud de Estudio de Trámite Otras</i></b>	Tramitar solicitud del Patrono, Representante Legal, Trabajador Independiente, Asegurado



<b>Áreas Dirección de Cobros</b>	Voluntario o persona autorizada, para su estudio y resolución a otras Áreas de la Dirección de Cobros.
<b>Emisión Autorización Factura Especial de Pagos Extraordinarios de Arreglos o Convenio de Pago (Patronos/TIN)</b>	Emitir la Factura Especial para la cancelación respectiva por Pago Extraordinario de Arreglo o Convenio de Pago para Patrono/TIN.
<b>Emisión Autorización Factura Especial de Pagos por Adelantado de Arreglos o Convenio de Pago (Patronos/TIN)</b>	Generar en el SICERE Factura Especial Pago por Adelantado Arreglo o Convenio de Pago, para su cancelación respectiva para Patrono/TIN.
<b>Emisión Estado de Cuenta Asegurado Voluntario</b>	Brindar al Asegurado Voluntario, el Estado de Cuenta que refleje la morosidad por recibos pendientes de cancelar.
<b>Autorización de Recibos Asegurados Voluntarios para cancelación (Desbloqueo)</b>	Autorizar al Asegurado Voluntario, por medio del desbloqueo de recibos, la posibilidad de cancelar periodos que se encuentren bloqueados en SICERE, ya sea para suspender el seguro o reactivar nuevamente y así obtener la condición de al día.
<b>Recepción de Solicitudes de Convenio de Pago (Patrono/TIN)</b>	Recepcionar Solicitud de Convenio de Pago Patronales/TIN para posible formalización de convenio de pago.
<b>Recepción de Solicitudes de Arreglo de Pago (Patronos)</b>	Recepcionar Solicitud de Arreglo de Pago Patronales para posible formalización de arreglo de pago.

Asimismo, se tienen los siguientes Procesos para la Unidad de Archivo:

<b>Nombre del proceso/producto</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Gestión Documental</b>	Apoyar la Gestión Administrativa con la custodia, conservación, administración y préstamo del acervo documental producto de la gestión cobratoria que realizan las diferentes Área y Sub Áreas de la Dirección de Cobros, aplicando un sistema archivístico innovador, eficaz y eficiente con los conocimientos técnicos necesarios y apoyado en la nuevas tecnologías, en función de lograr la correcta gestión, protección y transparencia de los documentos producidos en cualquier soportes

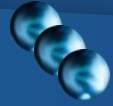


<b><i>Inclusión de Documentos al Expediente Administrativo Patronal</i></b>	Organizar y actualizar la documentación en expedientes administrativos patronal que se custodian en la Unidad del Archivo
<b><i>Apertura Expediente Administrativo Patronal</i></b>	Reunir la documentación de los patronos en expedientes administrativos para ser custodiados en la Unidad de Archivo.
<b><i>Reestructuración de Expediente Administrativo Patronal</i></b>	Contar con la información actualizada en el expediente administrativo patronal, según tema o separata definido en el expediente.
<b><i>Inclusión de Expedientes Administrativos Patronal al Sistema Administrador de Expedientes</i></b>	Mantener información actualizada de los expedientes en custodia de la Unidad de Archivo, en el Sistema Automatizado de Expedientes.
<b><i>Préstamos de Expedientes Administrativos Patronales</i></b>	Brindar el servicio de préstamo de expedientes administrativos a la Unidad o Usuario que lo solicite
<b><i>Devolución Expedientes Administrativos Patronales</i></b>	Custodiar los expedientes administrativos
<b><i>Conservación de Expedientes Administrativos Patronales</i></b>	Evitar pérdida de información contenida en los expedientes administrativos por deterioro o contaminación de los mismos.

Para mayor información al respecto, se recomienda consultar el documento **“Productos y Servicios que brinda la Plataforma de Servicios”**, aprobado por la Dirección de Cobros mediante oficio DCO-0560-2013-N del 07 de julio 2013, y mismo que se encuentra disponible en forma digital en la Biblioteca Virtual de la Dirección de Cobros.

En dicho documento se encuentra el objetivo de cada producto/servicio; Normativa relacionada con el proceso y la descripción de actividades o flujo del proceso.

Como se indicará más adelante en este Informe, como parte de los Compromisos de Gestión 2014, se tiene programado la revisión de la normativa de trabajo de la Plataforma, por lo que estos procesos podrían ser modificados, actualizado o bien agregar otros más.



### 1.2.6 Productos y Servicios que brinda la Plataforma

Actualmente se enlistan los productos y servicios que se brindan en la Plataforma de Servicios de Cobros, dirigido a las tres poblaciones: patronos, trabajadores independientes y asegurados voluntarios:

#### 1. Emisión de Constancias

- Constancias de Patrono/TI Al Día Activo
- Constancias de Patrono/TI Al Día Inactivo
- Constancias de No Patrono/AV
- Constancia de No Patrono para Empresas recién inscritas al Registro
- Constancias de No Patrono para Personas físicas (Extranjeros) No registradas a la Seguridad Social
- Constancias de No Patrono de Personas jurídicas No registradas a la Seguridad Social

#### 2. Estados de Cuenta

- Estado de cuenta de Adeudos Patrono Físico/Jurídico
- Estado de cuenta de Trabajador Independiente
- Estado de cuenta de Convenio de Pago
- Estado de cuenta Arreglo de Pago
- Estado de cuenta Asegurado Voluntario
- Informe de Servicios Médicos pendientes y facturados

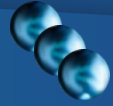
#### 3. Autorizaciones de Pago

- Autorización de pago de Adeudas Patrono físico/jurídico
- Autorización de pago de Adeudos Trabajador Independiente
- Autorización de pago de Cuotas Convenio de Pago
- Autorización de pago de Cuotas Arreglo de Pago
- Autorización de pago de Cuotas Asegurado Voluntario (Desbloqueo)
- Autorización de pago de Servicios Médicos y Subsidios
- Autorización de pago por Pago Extraordinario de Convenio y Arreglo de Pago
- Autorización de pago por Adelanto de Cuota(s) de Convenio y Arreglo de Pago
- Autorización de pago por Costas Procesales

#### 4. Comprobantes de Ingreso

- Comprobantes de ingreso por Planillas Ordinarias
- Comprobantes de ingreso por Planillas Adicionales
- Comprobantes de ingreso por Adeudos Trabajador Independiente
- Comprobantes de ingreso por Adeudos Asegurado Voluntario
- Comprobantes de ingreso por Cuotas de Convenio de Pago
- Comprobantes de ingreso por Cuotas de Arreglo de Pago
- Comprobantes de ingreso por Honorarios de abogado





- Comprobantes de ingreso por Gastos Administrativos por Cobro Judicial
  - Comprobantes de ingreso por Gastos Administrativo de formalización de Convenio y Arreglos de Pago
  - Comprobantes de ingreso por Gastos Administrativo por Cheque Reversado
  - Comprobantes de ingreso por Reposición de Cheque Debitado
  - Comprobante de ingreso por Intereses Corrientes y Moratorios de Convenios de pago Incumplidos
  - Comprobantes de ingreso por Cancelación de Conciliación por Infracción al Art.44
  - Comprobantes de ingreso por Auxilio Reembolsable
  - Comprobantes de ingreso por Estudio de Perito (Avalúos)
5. Asesoría sobre morosidad Patronal/Trabajador Independiente/Asegurado Voluntario
  6. Asesoría sobre requisitos y montos para la formalización de Convenios y Arreglos de Pago
  7. Cálculo de Honorarios, Gastos Administrativos y Judiciales (Cobro Judicial)
  8. Cálculo de Cheques Debitados para su cancelación
  9. Copia de Expedientes Administrativos de Patronos adscritos a Oficinas Centrales
  10. Solicitudes de Estudio (Registro y Liquidaciones, Cobro Administrativo, Área Trabajador Independiente)
    - Posible aplicación de cuotas pendientes
    - Posible aplicación de Adecuaciones de Pago
    - Estudio de Servicios Médicos y Subsidios
    - Excedentes de recibos de Asegurado Voluntario
    - Información gestiones a patronos moroso para retiro del FCL
    - Estudios de Facturación Masiva de Asegurados Voluntarios
  11. Solicitud de reimpresión de órdenes patronales de patronos con más de 10 trabajadores
  12. Recepción de Convenios de Pago de Patronos/Trabajadores Independientes
  13. Recepción de Arreglos de Pago (diferentes garantías) de Patronos
  14. Asignación de claves de acceso a Planilla en Línea para Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios





## Dirección de Cobros Sub Área Plataforma de Servicios



Como se indicará más adelante en este Informe, como parte de los Compromisos de Gestión 2014, se tiene programado la revisión de la normativa de trabajo de la Plataforma, por lo que esta lista podrían ser modificados, actualizado o bien agregar otros.

A continuación se detallan los principales logros y estadísticas al 30 de abril 2014 relacionado con las constancias emitidas, usuarios atendidos y montos recuperados:

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
<b>CONSTANCIAS ART 74</b>	21.841	19.345	20.527	17.417	<b>79.130</b>
<b>USUARIOS ATENDIDOS</b>	<b>8.616</b>	<b>8.128</b>	<b>9.631</b>	<b>6.792</b>	<b>33.167</b>
Patronos	5.515	5.549	6.401	4.467	<b>21.932</b>
Trabajadores Independientes	1.731	1.446	1.825	1.370	<b>6.372</b>
Asegurados Voluntarios	1.370	1.133	1.405	955	<b>4.863</b>
<b>-En millones de colones-</b>					
<b>DOCUMENTO COBRO ADMINISTRATIVO</b>	5.546.12	2.683.50	6.643.90	1.767.51	<b>16.641.02</b>
<b>DOCUMENTO COBRO JUDICIAL</b>	382.26	427.80	730.95	408.61	<b>1.949.60</b>
<b>RECUPERACION TOTAL</b>	<b>5.928.37</b>	<b>3.111.30</b>	<b>7.374.85</b>	<b>2.176.11</b>	<b>18.590.62</b>

**Fuente: Informe de Logros Mensuales SAPS**

Además se resumen otras actividades relacionadas con la gestión de la Sub Área:

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTALES
Revisión Estados de Cuenta	246	297	341	249	<b>1.133</b>
Boletas Buzón de Sugerencias	871	1.006	1.143	867	<b>3.887</b>
Boletas Actualización Datos	250	216	380	220	<b>1.066</b>
Solicitudes Estudio Otras Áreas	76	63	67	66	<b>272</b>
Solicitudes Convenio SAAD	146	143	142	112	<b>543</b>
Solicitudes Convenio TIN	113	90	105	120	<b>428</b>
Solicitudes Arreglos SAAD	5	5	9	3	<b>22</b>
Inclusión Expedientes Sistema	68	77	82	36	<b>263</b>
Reestructuración Expedientes	25	15	2	9	<b>51</b>
Claves Autogestión Plan Línea-TI	18	13	23	14	<b>68</b>
Claves Autogestión Plan Línea-AV	2	0	1	0	<b>3</b>

**Fuente: Elaboración propia con base Informe de Logros Semanales SAPS**

Asimismo y con el fin de evaluar el desempeño de los funcionarios de la Plataforma, durante el año se realizan supervisiones individuales a los Plataformistas, según formulario establecido denominado "Boleta de Control y Supervisión de Funcionarios



SAPS", mismo que fue hecho de conocimiento del Área Atención a Patronos mediante oficio SAPS-2413-11-2012 del 23 de noviembre 2012. Posteriormente en las realimentaciones individuales, la jefatura en conjunto con la Asistente de la Plataforma con base en los resultados de dichas supervisiones, se les indica las fortalezas y debilidades al desempeñar su función, y cómo mejorar el desempeño.

Esta actividad está a cargo de la Asistente de la Plataforma y forma parte de sus funciones, como encargada de coordinar la gestión que realizan los compañeros en la Plataforma. Mensualmente y por indicaciones del Área Atención a Patronos, se pone a disposición del Área, las supervisiones realizadas a los mismos, ver archivo electrónico correspondiente que dispone el Área para tales fines. A continuación se resumen las supervisiones realizadas a los funcionarios de la Plataforma, de enero a abril 2014:

***Supervisiones realizadas a funcionarios  
De enero a abril 2014***

	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trimestre	Abril	TOTAL AÑO 2014
SEVRI-Plan Mejoras	1	0	0	1	0	1
Procesos SAPS	8	0	8	16	3	19
TOTAL	9	0	8	17	3	20

**Fuente: Estadísticas Supervisiones a funcionarios SAPS**

Esta actividad se menciona en el Informe con el fin de dejar plasmada la necesidad de continuar realizándola, ya que también la misma forma parte del Seguimiento al Plan de Mejoras del SEVRI de la Sub Área como se verá más adelante.

### **1.2.7 Autoevaluación de Control Interno 2012-2013**

Según los lineamientos establecidos, se procedió a realizar la Autoevaluación de Control Interno para el período 2012-2013 de la Sub Área Plataforma de Servicios (Herramienta Autoevaluación de la Gestión 2013), misma que fue remitida a la Dirección de Cobros en oficio AAP-0461-12-2013-N de fecha 12 de diciembre 2013.

Por lo específica de dicha herramienta, no se anexa a este Informe, sin embargo en caso de requerirla se encuentra disponible en los archivos de respaldos del Área.

Según el **Informe de Resultados de la Autoevaluación 2012-2013**, se indica que el Grado de Avance Sistema de Control Interno de la Sub Área se informa que el resultado es: **Avanzado**.



A continuación se resumen el Análisis de Resultados por cada uno de los Componentes de Control Interno:

- ❖ **Ambiente de Control:** El grado de avance es Implementado y Mejorado, aquí en las Realimentaciones con los funcionarios de la Sub Área se retoman los temas de Control Interno para reforzar con ellos y mejorar estos temas, así como el tema de los Valores, la Ética y el Compromiso entre el personal.
- ❖ **Valoración del Riesgo:** El grado de avance es Avanzado, en esto se trabaja con la Matriz de Procesos Sustantivo y Complementarios de la Sub Área, y la Matriz de Valoración de Riesgo SEVRI a nivel de cada proceso.
- ❖ **Actividades de Control:** El grado de avance es Implementado y Mejorado, se trabaja con la revisión, ajustes y actualización de la normativa relacionada con la gestión de la unidad, control de inventario de activos por funcionario, uso de formularios para actividades específicas, y canales de comunicación al personal informando al respecto.
- ❖ **Sistema de Información:** El grado de avance esta entre Organizado y Avanzado, por cuanto esta unidad es usuaria de los sistemas de información institucional disponible para realizar la gestión, por lo que dependemos de ellos para brindar un buen servicio, falta por automatizar algunos procesos que no dependen de esta unidad.
- ❖ **Seguimiento:** El grado de avance es Avanzado, aquí se trabaja con perfiles, permisos para cada funcionario según sus responsabilidades y en las Realimentaciones se enfatiza sobre la necesidad de velar por el buen funcionamiento de los sistemas de información y cualquier inconsistencia informar para su atención por parte del Área Técnica responsable.

### 1.2.8 Seguimiento Plan de Mejoras 2012-2013:

En el Anexo de este Informe se incluye el "Seguimiento Plan de Mejoras 2012-2013 de la Sub Área Plataforma de Servicios a abril 2014". Por la forma en que está elaborada la herramienta de Autoevaluación no es posible incluirlo dentro de la prosa de este Informe, razón por la cual se anexa como archivo para que el mismo sirva de referencia para la nueva jefatura y pueda completar el seguimiento a junio 2014.



### 1.2.9 Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional-SEVRI

La Sub Área Plataforma de Servicios desde el año 2012 elaboró la Matriz de Riesgo según el SEVRI, y la respectiva Matriz Seguimiento al Plan de Mejoras SEVRI, identificándose los siguientes riesgos para los procesos de la Unidad:

- + Riesgo 1: Deficiencia en la Gestión realizada por el personal de atención de la Plataforma de Servicios.
- + Riesgo 2: Atrasos en la implementación de proyectos estratégicos por inadecuación infraestructura física.
- + Riesgo 3: Sistemas de Información deficientes.

Anualmente en las fechas establecidas (julio y diciembre) se informa a los niveles superiores sobre el seguimiento a dicho Plan. Así mediante oficio AAP-0017-01-2014-N de fecha 09 de enero 2014 se remite a la Dirección de Cobros, el Seguimiento al Plan de Mejoras SEVRI de la Sub Área Plataforma de Servicios a diciembre 2013.

A continuación se detalla el Seguimiento a dicho Plan de Mejoras del SEVRI 2013 con las acciones realizadas por la Unidad al 30 de abril 2014:

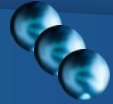
#### Seguimiento Plan Mejoras SEVRI SAPS 2013

##### Acciones realizadas al 30 de abril 2014

RIESGO	ACTIVIDAD	ACCIONES AL 30 DE ABRIL 2014
Riesgo 1: Deficiencia en la Gestión realizada por el personal de atención de la Plataforma de Servicios.	Aplicar cuestionario aprobado por CENDEISS, para diagnosticar necesidades de capacitación	Se aplicó cuestionario a funcionarios en el 2010 y se definieron los temas para la Capacitación 2011. En oficio SAPS-2323-11-2012 del 12-11-2012 la Sub Área remitió al Área Atención a Patronos necesidades de capacitación procesos internos para el período 2013. En oficio AAP-0804-12-2012 del 06-12-2012 el Área remite oficio solicitando Presupuesto para Capacitaciones 2013. En oficio AAP-0107-04-2013 del 01-04-2013 el Área Atención a Patronos remite a la Dirección de Cobros el "Plan de Capacitación para el



## Dirección de Cobros Sub Área Plataforma de Servicios



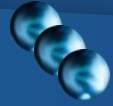
	<p>Supervisar el desempeño del funcionario en el puesto de trabajo, para detectar fortalezas y debilidades</p> <p>Participar al personal para que señale necesidades de capacitación en temas específicos</p>	<p>personal adscrito al Área Atención a Patronos”, luego en oficio AAP-0130-04-2013 del 30-04-2013 se remite ampliación a dicho oficio. En fechas <b>23 y 24 de setiembre; y 30 de setiembre y 01 de octubre 2013</b> se llevó a cabo la <b>Capacitación de Procesos a funcionarios del AAP.</b></p> <p>Mensualmente se aplican Boletas de Control a los funcionarios por parte de la Asistente de la Sub Área, para supervisar la gestión en la Sub área. <b>Al 30 abril 2014 se aplicaron 20 boletas Control y Supervisión.</b></p> <p>Inventario de temas sugeridos por los funcionarios para la VI Capacitación de Procesos 2011, remitidos al AAP mediante oficio SAPS-294-03-2011 del 03-03-2011. En diciembre de 2011 se realizó por parte del Área Atención a Patronos, Evaluación de Conocimientos y se solicitó a los funcionarios necesidades de capacitación. En oficio AAP 0209-03-2012 se hacer recordatorio a la Dirección sobre la capacitación de procesos a funcionarios. En oficio DCO-0588-12 del 03-05-2012 la DC informa que no hay contenido presupuestario para estas actividades. En oficio SAPS-2323-11-2012 la Sub Área remite necesidades capacitación procesos internos para el período 2013 y en oficio AAOP-0804-12-2012 el Área solicita presupuesto a la Dirección de Cobros para el período 2013. En oficio AAP-0107-04-2013 del 01-04-2013 el Área Atención a Patronos remite a la Dirección de Cobros el “Plan de Capacitación para el personal adscrito al Área Atención a Patronos”, luego en oficio AAP-0130-04-2013 del 30-04-2013 se remite ampliación a dicho oficio.</p>
--	---	---



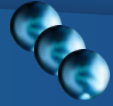
	<p>Realizar pruebas verbales y escritas sobre la normativa de trabajo utilizada en el puesto</p> <p>Considerar en el informe anual de necesidades, mismo que se elabora para el PAO y Presupuesto, las necesidades de capacitación del personal, incluir temas que permitan mejorar aspectos de actitud y aptitud</p>	<p>Resolución de casos en la Realimentación con el personal de la Sub Área en la I Realimentación 2014 en fecha 28 de enero de 2014 y II Realimentación el 25 de marzo de 2014. Asimismo, en fechas 04 y 05 de febrero 2013 se llevó a cabo capacitación a funcionarios sobre Procesos de Cobro, Ley de Control Interno y SEVRI.</p> <p>Mediante oficio SAPS-0710-03-2014 del 27-03-2014 se remitió al Área propuesta PAO Presupuesto para el año 2015 el cual contempla temas de capacitación. El Área mediante oficio AAP-0208-03-2012 hace recordatorio a la DC sobre las capacitaciones. En oficio DCO-0588-12 del 03-05-2012 la DC informa que no hay contenido presupuestario para estas actividades. En oficio SAPS-2323-11-2012 del 12-11-2012 la Sub Área remitió al Área Atención a Patronos necesidades de capacitación procesos internos para el período 2013. En oficio AAP-0804-12-2012 del 06-12-2012 el Área remite oficio solicitando Presupuesto para Capacitaciones 2013. En oficio AAP-0107-04-2013 del 01-04-2013 el Área Atención a Patronos remite a la Dirección de Cobros el "Plan de Capacitación para el personal adscrito al Área Atención a Patronos", luego en oficio AAP-0130-04-2013 del 30-04-2013 se remite ampliación a dicho oficio. En fechas <b>23 y 24 de setiembre; y 30 de setiembre y 01 de octubre 2013</b> se llevó a cabo la <b>Capacitación de Procesos a funcionarios del AAP.</b></p>
	<p>Realizar estudios de mercado para estimar costos de</p>	<p>Se realizaron consultas sobre costos de cursos para el año</p>



## Dirección de Cobros Sub Área Plataforma de Servicios

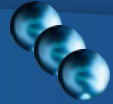


	<p>capacitaciones externas que sean necesarias para el personal como podrían ser; Servicio al Cliente, Negociación, Liderazgo, Trabajo en Equipo, Administración de Proyectos, Coaching Ejecutivo, Gestión Cobratoria vía telefónica, etc.</p> <p>Elaborar diseños curriculares para capacitaciones del personal cuando se requiere realizar una contratación externa sobre algún tema específico para todo el personal.</p>	<p>2011. Ver oficios AAP 187-03-11 y AAP 188-03-11. No obstante lo anterior, mediante oficio DC 415-11 se deja sin efecto el Plan de Capacitación por razones presupuestarias. En oficio DCO-0588-12 del 03-15-2012 la DC informa que no hay contenido presupuestario para esta actividad. No obstante en setiembre y octubre de 2013 se llevó a cabo la Capacitación de procesos a funcionarios del AAP. Además la Plataforma de Servicios realizó <b>Estudio de Mercado para el Curso Servicio al Cliente y Negociación</b> para impartir en el 2014 y se remitió en oficio SAPS 2472-12-2013 del 06 de diciembre 2013.</p> <p>En su momento se elaborarán para el año 2015 si existe contenido presupuestario.</p>
Riesgo 2: Atrasos en la implementación de proyectos estratégicos por inadecuación infraestructura física.	Reunión con el adjudicatario del proyecto por implementar Proyecto Digitalización	<p>Sujeto a la oficialización del Estudio Preliminar, de Factibilidad y de Mercado Proyecto Adquisición e Implementación de una Plataforma Tecnológica para la Administración del Archivo General de Expedientes Administrativos Patronales. En oficio AIS-0108-2012-N la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, da el aval técnico al Estudio. Asimismo en oficio SAPS-1216-06-2012 del 19-06-2012 se remite al Área Atención a Patronos, el Diseño Conceptual y Funcional del Proyecto Digitalización de Expediente, y en oficio AAP 0413-06-2012 del 21-06-2012 se remitió a la Dirección de Cobros. Mediante oficio DCO-0708-2012 del 01-06-2012 se solicitó la Unidad Gestión Informática de la</p>



		<p>Gerencia Financiera, incluir el Proyecto en Catálogo de Aplicaciones. En oficio DCO-1187-09-2012 del 17-09-2012 se remite el Diseño Funcional a la Subgerencia de Tecnologías de Información para continuar con el proceso. En oficio TIC-1019-2012 la Dirección de Tecnologías conforma Equipo Técnico para revisión del Diseño Conceptual y Funcional. En oficio AIS-SFA-0144-2013-N AST-2013-0100-NOT ASCI-0061-2013 se remiten las observaciones de dicho Equipo. En oficio SAPS-2043-10-2013 del 18 de octubre de 2013 se remite el Diseño Conceptual y Funcional al Equipo Técnico para su revisión final. En oficio AST-2013-0779-NOT AIS-SFA-1057-2013-N ASCI-0583-2013 del 03 de diciembre de 2013 el Equipo Técnico remite Diseño con las observaciones realizadas al mismo y en oficio SAPS-2491-12-2013 del 10 de diciembre 2013 se remite el documento final al AAP.</p>
	Diagnosticar las necesidades prioritarias para ejecutar el proyecto	IDEM anterior.
	Analizar con el proveedor posibles alternativas para mitigar debilidades y amenazas	IDEM anterior.
	Implementar las alternativas que estén al alcance de la Sub Área	IDEM anterior.
	Elaborar informe al nivel superior sobre alternativas que se pueden implementar a nivel de la Sub Área y las que pueden ser implementadas por el nivel superior-	IDEM anterior.
	Reuniones con el adjudicatario	IDEM anterior





	<p>Elaborar cronograma donde se identifiquen posibles atrasos por carencia o debilidad de alguna actividad</p> <p>Elaborar informe al nivel superior sobre avances y posibles atrasos</p>	<p>IDEM anterior</p> <p>IDEM anterior</p>
Riesgo 3: Sistemas de Información deficientes.	<p>Tener disponible en cada estación de trabajo de los funcionarios, aplicaciones de cálculos manuales (tablas de honorarios y cálculos intereses)</p> <p>Capacitar al personal en el correcto uso de las tablas manuales.</p> <p>Verificar la correcta aplicación de las tablas manuales.</p> <p>Actualizar las tablas manuales según la necesidad.</p>	<p>Todos los jueves se remiten a los funcionarios de la Sub Área, las Tablas Manuales de Cálculo de Cuotas obrero patronales y Ley de Protección al Trabajador. A partir del 21 de noviembre 2013 la Tasa Básica Pasiva se actualiza automáticamente. Oficio SAPS-2325-11-2013 del 21 de noviembre de 2013.</p> <p>En las Realimentaciones de la SAPS con el personal se capacita a los funcionarios. <b>Al 30 de abril de 2014: I Realimentación en fecha 28 de enero de 2014 y II Realimentación el 25 de marzo de 2014.</b></p> <p>Todos los miércoles se revisa la información en la página WEB BCCR sobre el monto de la Tasa Básica Pasiva y diariamente se revisa la página Web del BCCR para verificar el monto de la Tasa de los CDP y se informa a la coordinación de Informática de la Dirección de Cobros si hay cambios, para su respectivo ajuste en sistema. <b>Al 30 de abril de 2014 se han revisado 1.133 Estados de Cuenta.</b></p> <p>Todos los jueves se remiten a los funcionarios de la Sub Área, las Tablas Manuales de Cálculo Cuotas obrero patronales y Ley de Protección al Trabajador. A partir del 21 de noviembre 2013 la Tasa Básica Pasiva se actualiza automáticamente. Oficio SAPS-2325-11-2013 del</p>



	<p>Mantenerse actualizado sobre los datos de tasas de intereses, por medio del Sistema Bancario Nacional.</p> <p>Informar al personal de las actualizaciones.</p> <p>Verificar que el personal utiliza las tablas debidamente actualizadas.</p> <p>Realizar muestras aleatorias que demuestren el correcto funcionamiento de los sistemas (SICERE, SICO, WEB).</p> <p>Detectar inconsistencias, realizar el reporte correspondiente al Área Técnica</p>	<p>21 de noviembre de 2013.</p> <p>Por medio de revisión de la página Web del BCCR y BNCR se verifican las tasas de interés y se ajustan la Tablas de cálculo manuales</p> <p>Todos los jueves se remiten a los funcionarios de la Sub Área, las Tablas Manuales de Cálculo</p> <p>Mensualmente se aplican Boletas de Control a los funcionarios por parte de la Asistente de la Sub Área, para supervisar la gestión en la Sub área. Al 30 de abril de 2014 se han aplicado <b>1 boleta de Control y Supervisión a los funcionarios sobre el uso de las Tablas Manuales.</b></p> <p>Diariamente los funcionarios de la Sub área realizan muestras aleatorias de estados de cuenta y verifican montos de intereses. Al 30 de abril 2014 se han revisado <b>1.133 Estados de Cuenta.</b></p> <p>Cuanto corresponde se informa al Área Técnica.</p>
--	---	---

En caso de requerir mayor información, la misma se encuentra disponible en los Archivos Electrónicos que para tales fines custodia el Área Atención a Patronos, con el nombre: Mapeo de Procesos y Seguimiento Plan Mejoras SEVRI/Plataforma.



## 1.2.10 Compromisos de Resultados 2014

En fecha 13 de diciembre 2013, se firmaron los Compromisos de Resultados 2014 entre la Sub Área Plataforma de Servicios y el Área Atención a Patronos. Los resultados para el I Trimestre 2014 se indican a continuación:

### Compromisos de Resultados I Trimestre 2014

Meta anual	Ponderador	Meta Acumulada al I Trimestre	Situación Real	Calificación	
				Nota	Total
Que al I Trimestre de 2014 se encuentre implementada la nueva boleta del buzón de sugerencias	5%	Boleta implementada	Boleta implementada	100%	5,00%
Que al finalizar cada trimestre del 2014 se evidencie que el servicio brindado en la Plataforma de Servicios sea mayor o igual al 96% de satisfacción	25%	96% de Satisfacción	100,0% Satisfac (3,020 boletas)	100%	6,25%
Que al finalizar cada trimestre se hayan realizado y comunicado un total de 1 Boletín Informativo con temas alusivos a gestión documental y materia archivística.	10%	1 Boletín	1 Boletín	100%	2,50%
Que al finalizar el I semestre del 2014, se haya presentado al Área la siguiente normativa, utilizada en la gestión de la Sub Área: 1- Productos y Servicios que brinda la Plataforma de Servicios de Cobro. 2-Protocolo de Orientación al Plataformista	5%	Avance	Avance	***	***
Que al III trimestre del 2014 se haya presentado al Área la propuesta del documento "Políticas que regulan la documentación incluida en el Expediente Administrativo Patronal" con el fin de derogar el Manual que existe actualmente.	10%	Avance	Avance	***	***
Que al III trimestre del 2014 se haya presentado al Área la propuesta de indicadores de productividad de los funcionarios de la Plataforma de Servicios.	15%	Avance	Avance	***	***
Que de enero a diciembre del 2014 se mantenga un Mural con información de la Dirección de Cobros y el fomento de valores y ética laboral	20%	Mural (3 valores y 3 informaciones)	Mural-Valores: Respeto; Amistad; Empatía	100%	5,00%



## Dirección de Cobros Sub Área Plataforma de Servicios



Que de enero a diciembre del 2014 , se recopile información a través de 1,000 boletas Solicitud Actualización de Datos para actualizar los datos en el Centro de Llamadas

10%

250 boletas

846 boletas

100%

2,50%

Calificación

100,00%

\* MR: Meta Recuperable

Base:  
21,25%

### 1.2.11 Programa Gestión Archivo de Documentos/Unidad de Archivo:

A continuación se expone un resumen del Programa Gestión Archivo de Documentos, mismo que fue remitido al Área Atención a Patronos mediante oficio SAPS 0571-03-2012 del 19 de marzo de 2012, por lo que se sugiere su revisión para mejor comprensión de dicho Programa.

#### 1.2.11.1. ANTECEDENTES:

La Unidad de Archivo General de Expedientes Administrativos Patronales (UAGEAP) que administra la Sub Área Plataforma de Servicios del Área Atención a Patronos desde el año 2003, contabiliza desde su creación a la fecha al menos 45.500 expedientes.

La UAGEAP cuenta con un área aproximada de 24 mts cuadrados; 14 estantes (archiveros retráctiles metálicos con 35 anaqueles sencillos) de 1.14 mts de largo por 2.40 mts de alto y 0.40 mts de profundidad, con 7 bandejas ajustables en cada anaquel. Se cuenta en total con 245 bandejas, cada bandeja mide 0.90 mts de largo, con una altura de 0.25 mts y una profundidad de 0.36 mts por lo que en cada bandeja se tiene un estimado de 85 expediente de un grosor de 1 centímetro aproximadamente, aunque no todos los expedientes son iguales, algunos pueden medir 14 centímetros o más.

Por otro lado el incremento de la documentación derivada de la gestión cobratoria que necesariamente hace dejar prueba documental en un expediente administrativo patronal, que realizan las diferentes áreas de la Dirección de Cobros, ha provocado que la Unidad de Archivo esté colapsando.

Como se puede observar nos encontramos con una limitante importante, la cantidad de espacio físico desde el año 2003 no ha aumentado, se cuentan con los mismos 24 mts cuadrado sin embargo, la cantidad de documentos que se remiten al archivo para su custodia ha venido en aumento año con año.



#### 1.2.11.2. Incidencias que impiden una actualización del Expediente Administrativo Patronal:

Esta problemática se ha incrementado a partir del año 2009 como resultados de:

- a) **Gestión compulsiva de cobros:** que hizo que aumentara el número de documentos, en especial, avisos de cobro que se remiten al archivo para ser incorporados al expediente. Actualmente se reciben en promedio 4.000 documentos mensuales entre avisos de cobro, constancia de descargo, notas varias, declaraciones de difícil cobro, facturas por servicios médicos y otros documentos para archivar en los expedientes. Esta situación ha originado que actualmente se tenga alrededor de 144.000 documentos sin archivar, y si se realiza esta actividad en la jornada ordinaria, afectaría otras actividades propias del archivo, a saber:

Dentro de las labores operativas diarias que se realizan en el archivo están: la recepción de notas con documentos a ingresar en el expediente administrativo, préstamo de expedientes para ser trasladados a las unidades que los solicitan o de consulta en el lugar, recepción de expedientes devueltos, actualización de expedientes en el sistema del Archivo, fotocopiar expedientes completo o partes del mismo a solicitud de los usuarios (copias simples o certificadas), apertura de expedientes, ingreso de expedientes al sistema de Administración del Archivo, dar seguimiento y actualizar datos de los préstamos, clasificar, ordenar e incorporar la documentación en el expediente, levantar listas de remisión, identificar cajas (etiquetar), aplicar medidas de conservación.

Dentro de las labores técnicas están: participar en los proyectos, emitir criterios técnicos, valorar la documentación, velar porque se cumpla la normativa a nivel archivístico, presentar informes, proponer mejoras en los sistemas del archivo, supervisar que la documentación que ingresa al archivo sea la adecuada, resolver consultas, coordinar traslados entre otros.

- b) **Una mala cultura archivística:** por parte de los usuarios en cuanto a la gestión documental que debe ser archivada en el expediente administrativo patronal, ya que se ha considerado que "todo" debe archivar en el expediente: avisos de cobro sin notificar, avisos de cobro ya cancelados, avisos de cobro repetidos, originales y copias, informes de inspección, entre otros.

En los últimos años la cantidad de Avisos de Cobro y Certificaciones de deuda que remite la Sub área Cobro Administrativo a Patronos ha aumentado considerablemente. A manera de ejemplo se cita que dicha Sub área remite en un día cualquiera más de 2.000 de estos documentos para su archivo.



#### **1.2.11.3. Objetivo General:**

- Implementar una estrategia para incorporar la documentación de los años 2007 al 2012 en los expedientes administrativos patronales que permita tenerlos actualizados.

#### **1.2.11.4. Objetivos Específicos:**

- Fomentar una cultura de archivo en los usuarios sobre la gestión documental que debe ser remitida para su archivo.
- Gestionar los subproyectos que actualmente desarrolla la UAGEAP
- Presentar alternativas de solución para minimizar la problemática de no contar con los expedientes administrativos patronales actualizados.

#### **1.2.11.5. Alternativas de Solución:**

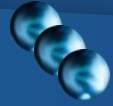
A continuación se presentan las Alternativas de Solución para cada uno de los Objetivos específicos:

##### ***Fomentar una cultura de archivo: Para esto se propone:***

- A través de la Dirección de Cobros se emitirá una circular a los jefes de Áreas y sus colaboradores sobre los lineamientos y directrices en cuanto a la gestión documental que debe remitirse al archivo para su custodia.
- Revisión del "Manual para regular la documentación incluida en el expediente administrativo" con el fin de implementar las disposiciones que él se regulan en cuanto a la remisión de documentos para su archivo.
- Reuniones con los jefes de Área y Sub áreas para concientizar sobre el tipo de documentos que se deben remitir al archivo (Ya se han desarrollado dos reuniones, con la Sub Área Cobro Administrativos a Patronos y Sub Área Adecuación de Deudas, que son las dos unidades que más documentación remiten)

##### ***Gestionar los subproyectos definidos para descongestionar el espacio físico:*** Para esto se proponen las siguientes acciones:

- Traslado de Expedientes Administrativos: Trasladar los expedientes administrativos patronales con la condición Inactivos a las Bodegas de



Hatillo. Se estiman que son aproximadamente 6.000 expedientes. La Bodega en Hatillo nos facilitó hasta el traslado de 400 cajas.

- Liberar espacio en el archivo: Trasladar expedientes con la condición Activos al Día, Inactivos al Día con Servicios Domésticos o con Informes de Inspección, a las Bodegas de Hatillo. Asimismo, trasladar los expedientes de menor complejidad, que no han tenido movimiento en los últimos años, así como correspondencia variada de la Sub Área de años anteriores. Se estiman que son 4.000 expedientes. La Bodega en Hatillo nos facilitó hasta el traslado de 400 cajas.

**Disponer de funcionarios del Centro de Llamadas:** Contar con los funcionarios del Centro de Llamadas que deben completar la jornada ordinaria de trabajo, en horarios de 10:00 a.m. a 12:00 md y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. para iniciar con las actividades propuestas de la actualización de los expedientes. De no contar con este personal, necesariamente estas actividades deberán ser desarrolladas en tiempo extraordinario.

**Tiempo Extraordinario para la actualización de expedientes:** Como se indicó anteriormente, dadas las actuales limitaciones de espacio físico, personal y cantidad de documentación que está llegando al archivo, la actualización de expedientes no puede ser atendido en la jornada ordinaria por la funcionaria encargada del Archivo, por lo que se requiere necesariamente tiempo extraordinario para desarrollar esta actividad. En este sentido y de acuerdo con los resultados que se han obtenido con el tiempo extraordinario utilizado para el Proyecto Reestructuración de expedientes administrativos que se inició en el 2008, y tomando en cuenta que un nuevo funcionario sería el asignado para realizar esta actividad, se estima que para el año 2012 en tiempo extraordinario, en las mismas condiciones-con un funcionario laborando dos horas diarias, 20 días al mes- se podría iniciar el Proyecto de Actualización de Expedientes Administrativos, con lo cual se pretende archivar los documentos pendientes actualmente con una estimación de 144,000 documentos.

La estrategia a seguir para la actualización de expedientes es iniciar con los documentos correspondientes a avisos de cobros y certificaciones, se deberá iniciar con las cajas de un mismo mes, por año, y realizar las siguientes actividades:

- Clasificar I Fase: Ordenar los documentos por número patronal anterior
- Clasificar II Fase: Ordenar los documentos por patrono
- Preparar los documentos (quitar grapas)
- Ordenar cronológicamente los documentos
- Archivar los documentos en el expediente correspondiente por separata( o abrir expediente nuevo si no existe expediente)



Si es necesario abrir un expediente se deberá seguir el procedimiento establecido en el "Manual para regular la documentación incluida en el expediente administrativo" para la apertura e inclusión de expedientes en el sistema".

Después de que todos los avisos y certificaciones de los años 2007 al 2009 se tengan ordenados y clasificados por número patronal anterior, se procederá a incorporarlos en el expediente administrativo, y posteriormente se continúa con el mismo proceso para los años 2010 al 2012. Esto por cuanto no se cuenta con la suficiente capacidad instalada para hacer todo el proceso al mismo tiempo para todos los años.

El funcionario que realice la labor de incorporar documentos en los expedientes deberá llevar un control de los documentos clasificados, ordenados e incorporados en el expediente y presentar informes a la Jefatura de la Sub Área.

Finalmente mediante oficio DCO-0524-2012 de fecha 17 de abril de 2012 la Dirección de Cobros avaló el Programa Gestión Archivo de Documentos, en el cual la Sub Área Plataforma de Servicios propuso las alternativas, para atender la situación que se estaba presentando en la Unidad de Archivo en relación con la incorporación de los documentos de los años 2007 al 2012, al expediente administrativo. Dichas alternativas incluían:

- 1) Fomentar una cultura de archivo
- 2) Gestionar los sub proyectos definidos para descongestionar el espacio físico
- 3) Disponer de funcionarios del Centro de Llamadas (para tratamiento de documentos y actualización de expedientes)
- 4) Tiempo extraordinario para la actualización de expedientes.

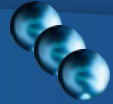
El Programa inició en mayo de 2012 y algunas de sus actividades permanecieron hasta noviembre de 2013, informando mensualmente sobre los avances del mismo (se elaboraron un total de 20 Informes mensuales). A continuación se resumen los logros del año 2013 por cada una de las alternativas:

## **RESUMEN AÑO 2012-2013:**

### **1. Fomentar una cultura de archivo:**

*Se elaboraron 4 Boletines Informativo del Archivo con los siguientes temas:*





- + El Valor de los documentos: Valor Administrativo, Jurídico, histórico, Probatorio. Estructura, Contexto y Contenido de un documento. Características que debe poseer un documento.
- + El Valor de los documentos: El Documento Electrónico. La Gestión de los Documentos Electrónicos
- + La Normativa como un elemento indispensable en la Gestión Documental.
- + Normas sobre Gestión Documental.: La Norma de descripción del Consejo Internacional de Archivos. Las Normas ISO en la Gestión Documental.

## **2. Gestionar los sub-proyectos definidos para descongestionar el espacio físico:**

Se trasladaron un total de **57 cajas** a la Bodega de Hatillo según siguiente desglose:

- + **38 cajas** con 980 expedientes administrativos patronales con Declaratoria de Difícil Recuperación.
- + **2 cajas** con 5 expedientes administrativo patronal con Informe de Inspección Palma Tica
- + **2 cajas** con Avisos de Cobro Ministerio de Educación Pública
- + **15 cajas** correspondencia variada Unidad Archivo y SAPS.

En total a la fecha se han traslado un total de **250 cajas** a dichas bodegas.

## **3. Disponer de funcionarios del Centro de Llamadas/Plataforma Servicios:**

Esta actividad la realizaron tanto los funcionarios del Centro de Llamadas (hasta el 06-09-2013) como de la Plataforma de Servicios (del 07-09 al 30-11-2013):

- + Se incorporaron **3.570 folios** correspondientes a Avisos de Cobro 2009.
- + Se incorporaron **11.393 folios** correspondientes a Avisos de Cobro 2010.
- + Se incorporaron **18.963 folios** de Constancias de Descargo.

## **4. Tiempo extraordinario para la actualización de expedientes:**

Esta actividad se realizó del 03 de agosto al 30 de noviembre de 2013, e inició con la gestión de las Actas Declaratorias Difícil Recuperación, dando como resultado:

- + Se incorporaron **11.761 folios** correspondientes a las Actas Declaratorias Difícil Recuperación.

Esto permitió la actualización de **9.662 expedientes** administrativos patronales, lográndose así uno de los principales objetivos de este Programa.

Mediante oficio AAP-033-01-2014-N se informa a la Dirección de Cobros sobre el cierre de algunas de esas actividades (1, 2, 3) y mensualmente se continúa informando, sobre la alternativa 4) (tiempo extraordinario).



## RESUMEN I CUATRIMESTRE AÑO 2014:

A continuación se resume los principales logros al 30 de abril 2014 del Programa Gestión Archivo de Documentos:

Sub Área Plataforma de Servicios  
Programa Gestión Archivo de Documentos  
Resumen de Logros Años 2012-2014

	Año 2012	Año 2013	Marzo 2014	Abril 2014	TOTAL
<b>I. AVISOS DE COBRO</b>					
1.1. Cantidad de Avisos de Cobro 2009 (folios incorporados en expedientes)	34.925	3.570			<b>38.495</b>
Cantidad Avisos de Cobro 2009 estimados 1/					39.212
Porcentaje de Avance Avisos de Cobro 2009 incorporados a expedientes					<b>98,17%</b>
1.2. Cantidad de Avisos de Cobro 2010 (folios incorporados en expedientes)		11.393			<b>11.393</b>
Cantidad Avisos de Cobro 2010 estimados 1/					33.024
Porcentaje de Avance Avisos de Cobro 2010 incorporados a expedientes					<b>34,50%</b>
Total Avisos de Cobros incorporados en expediente					<b>49.888</b>
Porcentaje de Avance Total Avisos de Cobro incorporados a expedientes (Base 212.628)					<b>23,46%</b>
2.1. Cantidad Constancias Descargo incorporados en expedientes		18.963	969		<b>19.932</b>
Cantidad Constancias Descargo estimadas 3/					28.703
Porcentaje de Avance Constancias Descargo incorporadas en expediente					<b>69,44%</b>
3.1. Actas declaratorias Difícil Recuperación incorporados en expedientes		11.761		<b>2.982</b>	<b>14.743</b>
Cantidad Actas Declaratorias Difícil Recuperación estimadas 1/					20.670
Porcentaje de Avance Actas Declaratorias Difícil Recuperación incorporadas en expediente					<b>71.33%</b>
<b>TOTAL EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS ACTUALIZADOS</b>					<b>16.950</b>

1/ Se realiza una nueva estimación de Avisos de Cobro y actualizaciones, ver oficios SAPS-2487-12-2012 y SAPS-0749-04-2013

2/ Actividad en Tiempo Extraordinario

3/ Se estima en 9,740 folios las Constancias de Descargo a Setiembre 2013 (487 doc c prom de 20 folios c/u)



### **1.2.12 Tabla de Conservación de Documentos:**

Luego de una serie de coordinaciones con la Comisión Selección y Eliminación de Documentos y la Sub Área Archivo y Correspondencia, específicamente con el Ing. Gerardo Salazar González, jefe de dicha Unidad, en fecha 24 de abril de 2013 se llevó a cabo una actividad denominada "Café Ejecutivo sobre los diferentes proyectos de la Dirección de Cobros", en donde el Ing Salazar González con la participación de la charla Gestión Documental, hizo énfasis sobre la necesidad de que cada unidad productora de documentos debía tener elaboradas sus Tablas de Conservación de Documentos y la Tablas de Valoración Parcial de Documentos, en donde se debía justificar muy bien la necesidad o no de tener documentos en soporte papel remitidos al expediente administrativo patronal y la vigencia de los mismos en dicho expediente.

Así las cosas en oficio DCO-0409-2013 la Dirección de Cobros solicitó a todas las unidades adscritas a la Dirección, la elaboración de las Tablas de Valoración Parcial de Documentos.

Mediante oficio SAPS-1270-06-2013 de fecha 26 de junio de 2013, la Sub Área Plataforma de Servicios remite al Área Atención a Patronos, la Tabla Valoración Parcial de Documentos de la Plataforma de Servicios.

Posteriormente mediante oficio SAPS-1749-09-2013 de fecha 12 de setiembre de 2013, se remiten las Tablas de Valoración Parcial de Documentos, Áreas y Sub Áreas de la Dirección de Cobros, al Ing Gerardo Salazar González, Presidente de la Comisión Selección y Eliminación de Documentos, con el fin de continuar con el procedimiento establecido y según los lineamientos institucionales al respecto.

### **1.2.13 Tiempo Extraordinario-Unidad de Archivo 2014**

Mediante oficio DCO-01187-2013 del 17 de diciembre de 2013 la Dirección de Cobros aprobó el tiempo extraordinario para continuar con el Programa Gestión de Archivo de Documentos, para el período 2014.

El tiempo extraordinario dio inicio el 07 de enero 2014, de lunes a viernes y luego de finalizada la jornada laboral ordinaria según corresponda, con dos funcionarios: Gerardo Picado Bermúdez y Vanessa Lara Umaña, con la supervisión de la Licda Ana Rojas Hernández, profesional en Archivística encargada de la UAGEAP.

A continuación se presentan los principales logros de ambos Proyectos en los siguientes cuadros:



Inventario de documentos por incorporar en el expediente administrativo

-Número de documentos (folios)-

ACTUALIZADO A MARZO 2013 Y PROYECTADO A DICIEMBRE 2013

Documento/Año	2002/2006		2007/2008		2009		2010		2011		2012		2013 Proy		TOTAL		
	Por Arch	Arch. Tiem. Ord.	Por Arch	Arch. Tiem. Ord.	Por Arch	Arch. Tiem. Ord.	Por Arch	Arch. Tiem. Ord.	Por Arch	Arch. Tiem. Ext	Por Arch	Arch. Tiem. Ext	Por Arch	Arch. Tiem. Ext	Por Arch	Arch. Tiem. Ext/Ordi	Pendiente Archivar
Avisos de Cobro	-	0	5.504	5.504	39.212	39.212	33.024	11.393	38.528	0	82.920	0	49.440	0	248.628	56.109	192.519
Constancias de Descargo	-	0	-	0	4.000	4.000	4.500	4.500	8.000	8.000	2.232	2.232	9.971	1.200	28.703	19.932	8.771
Facturas por servicios médicos	3.000	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	3.000	0	3.000
Declaratorias de difícil cobro	0	0	-	0	-	0	-	0	800	800	4.630	4.630	15.240	9.426	20.670	14.856	5.814
TOTALES	3.000	0	5.504	5.504	43.212	43.212	37.524	15.893	47.328	8.800	89.782	6.862	74.651	7.644	301.001	90.897	210.104

En enero 2014 se incorporaron 113 documentos Declaratorias de Difícil Recuperación tiempo ordinario por la Licda Ana Rojas H.

Se actualizan casillas 2007/2008/2009/2010 Avisos de Cobro realizado con el Programa Gestión Archivo de Documentos

## 1.2.14 Seguimiento Informe Auditoría ASF-425-2012 "Confección comprobantes de ingreso"

La Auditoría Interna en Informe ASF-425-2012, referente a "Evaluación de los procesos y registro de transacciones en la cuenta 100-98-0 "Caja Departamento Gestión de Cobros, en la Recomendación 1 indica:

*"1-Realice un estudio en conjunto con la Dirección Financiero Contable, con el fin de plantear un requerimiento óptimo para solventar las inconsistencias que se presentan entre el SPIC y SICERE para el pago de planillas, con el propósito de disminuir el uso de la "Ventana de Liquidación" en un período razonable y a su vez reducir los pagos mediante comprobante de ingreso"*

Así las cosas, en oficios AAP-0467-12-2013-N del 17 de diciembre 2013 y AAP-074-03-2014-N del 03 de marzo de 2014 el Área Atención a Patronos solicita a la Plataforma informar sobre el desglose de emisión de comprobantes de ingreso a la cuenta 322-01-2. Al respecto se tomaron las siguientes acciones:



- **Solicitud al personal SAPS-Confección SICO:** Mediante oficio SAPS 2542-12-2013 de fecha 17 de diciembre de 2013, con copio al Área Atención a Patronos, se informa a los compañeros sobre la citada recomendación y les solicita: *"...continuar con la práctica de que cuando procedan a elaborar comprobante SICO por sumas recibidas a depósito, **principalmente** en las cuentas 322-01-2; 322-99-8, 329-98-9 y 329-01-1; continuar indicando en las observaciones del documento el motivo por el cual se elabora dicho comprobante, así como informar a esta Jefatura o a la Asistente, la situación presentada, con el fin de comunicar lo que corresponda a las unidades responsables de la corrección de dichas situaciones"*.

Esta situación fue retomada en la I Realimentación de la Sub Área en fecha 29 de enero de 2014 SAPS-0205-01-2014 en el punto **8.4. Seguimiento Recomendación 1, Informe Auditoría ASF-425-2012 "Confección comprobantes de ingreso:** El Lic. Velásquez les informa a los compañeros que como complemento a una serie de instrucciones giradas relacionadas con este tema, en fecha 10 de enero se realizó una reunión con el Lic. Arnoldo León Quesada, jefe Sub Área Caja y Custodia de Valores, con el fin de solicitar colaboración en los casos que son devueltos por cajas por las inconsistencias del SPIC. En fecha 10 de enero 2014 se les remitió correo electrónico comunicando los acuerdos de dicha reunión y la Minuta SAPS-0047-01-2014.

- **Coordinación con la Sección Caja y Custodia de Valores:** En reunión de fecha 10 de enero 2014 celebrada con el Lic Arnoldo León Quesada, Jefe Sección Caja y Custodia de Valores, se coordinó las acciones a seguir en los casos en que se indicara que existían inconsistencias en el SPIC y por esa razón se debía confeccionar el comprobante SICO. Según consta en Minuta SAPS-0047-01-2014 del 10 de enero de 2014, de la cual se remitió copia al Área Atención a Patronos, se tomaron los siguientes acuerdos:
  1. *Que el cajero que devuelve al usuario a la Plataforma de Servicios de Cobros identifique clara y detalladamente en el documento de pago que se elaboró (Autorización de pago, Mantenimiento de factura, estado de cuenta, etc) con el cual se remite al usuario a cajas, el tipo de situación o inconsistencia, que impide la aplicación directa de los adeudos indicados.*
  2. *Que en dicho documento de pago se indique el nombre el cajero que está atendiendo el caso y el sello de la unidad.*
  3. *Se adjunte la pantalla que se despliega en el SPIC donde se evidencie la situación presentada y que está mencionando el cajero.*
- **Reporte de Errores al Área Técnica:** En caso de presentarse la inconsistencia la Sub Área Plataforma de Servicios, debe reportar el Error a través de la Unidad de Soporte de la Dirección de Cobros y el Formulario para la Gestión de



Errores", al Área Técnica: Sistemas Administrativos y Financieros. (Ejemplo ver Reporte de Error 14.126 DCI-ES-112-2014 del 23 de abril 2014)

A continuación se detalla la información presentada de diciembre 2013 a abril 2014:

**Cuenta 322-01-2 Depósito Cuotas CCSS**

**Resumen Diciembre 2013**

Casuística	Nº Comprobantes	Porcentaje
Sobrantes	20	32,79%
Cancela con 2 cheques	18	29,51%
Plan adicional intereses no facturados	6	9,84%
Cancela con 5 cheques	5	8,20%
Retención Indevida Proceso Conciliatorio	4	6,56%
Otras Instituciones incluidas en Convenio	3	4,92%
<b>Asegurados Voluntarios</b>	<b>3</b>	<b>4,92%</b>
Uso de sobrantes	2	3,28%
<b>Inconsistencias en SPIC</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia Sistema Integrado Comprobantes SICO

**Cuenta 322-01-2 Depósito Cuotas CCSS**

**Resumen Enero 2014**

Casuística	Nº Comprobantes	Porcentaje
Plan adicional intereses no facturados	20	20,83%
Sobrantes	19	19,79%
Cancela con 2 cheques	16	16,67%
Cancela con 3 cheques	12	12,50%
Retención Indevida Proceso Conciliatorio	8	8,33%
Otras Instituciones incluidas en Convenio	8	8,33%
<b>Inconsistencias en SPIC *</b>	<b>7</b>	<b>7,29%</b>
Uso de sobrantes	6	6,25%
<b>Asegurados Voluntarios</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>96</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia Sistema Integrado Comprobantes SICO

\* Corresponden a casos de refrescamiento del SPIC para el pago planilla 12/2013

Se emitieron 46 comprobantes manuales el 16-01-2014 problemas servidor SACCV

**Cuenta 322-01-2 Depósito Cuotas CCSS**

**Resumen Febrero 2014**

Casuística	Nº Comprobantes	Porcentaje
------------	-----------------	------------



## Dirección de Cobros Sub Área Plataforma de Servicios



Plan adicional intereses no facturados	13	25,49%
Cancela con 2 cheques	10	19,61%
Uso de sobrantes	9	17,65%
Sobrantes	6	11,76%
Retención Indevida Proceso Conciliatorio	4	7,84%
Otras Instituciones incluidas en Convenio	4	7,84%
Cancela con 3 cheques	3	5,88%
<b>Inconsistencias en SPIC *</b>	<b>2</b>	<b>3,92%</b>
<b>Asegurados Voluntarios</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>51</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia Sistema Integrado Comprobantes SICO*

\* Corresponden a casos de varios sectores y omisión desmarca.

Los casos de más de un cheque corresponden a casos anteriores al 13 febrero  
fecha en que salió la publicación de cambios en pago con cheques

### Cuenta 322-01-2 Depósito Cuotas CCSS

#### Resumen Marzo 2014

Casuística	Nº Comprobantes	Porcentaje
Otras Instituciones incluidas en Convenio	9	20,00%
Cancela con 2 cheques de gerencia	6	13,33%
Sobrantes cheque certificado/gerencia	6	13,33%
<b>Inconsistencias en SPIC *</b>	<b>6</b>	<b>13,33%</b>
Uso de sobrantes	5	11,11%
Retención Indevida Proceso Conciliatorio	5	11,11%
Cancela con 3 cheques **	3	6,67%
Diferencias y ajustes solicitados por SARL	3	6,67%
Plan adicional intereses no facturados	1	2,22%
<b>Asegurados Voluntarios ***</b>	<b>1</b>	<b>2,22%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia SICO*

\* Corresponden a casos 2 segregados, conceptos mismo período y 1 reporte error

\*\*Corresponde a casos Embajada USA: se remitió correo el 18-03-2014

\*\*\*Corresponde a una diferencia solicitada por SARL

### Cuenta 322-01-2 Depósito Cuotas CCSS

#### Resumen Abril 2014

Casuística	Nº Comprobantes	Porcentaje
------------	-----------------	------------





Sobrantes cheque certificado/gerencia	7	18,42%
Otras Instituciones incluidas en Convenio	6	15,79%
Error en cancelación BNCR y BCR	5	13,16%
Cancela con 2 cheques de gerencia	4	10,53%
Uso de sobrantes	3	7,89%
Plan adicional intereses no facturados	3	7,89%
<b>Interrupciones SPIC</b>	<b>3</b>	<b>7,89%</b>
<b>Inconsistencias en SPIC *</b>	<b>1</b>	<b>2,63%</b>
<b>Asegurados Voluntarios **</b>	<b>1</b>	<b>2,63%</b>
Retención Indevida Proceso Conciliatorio	1	2,63%
Diferencias y ajustes solicitados por SARL	1	2,63%
Ajuste planilla solicitud SACJP	1	2,63%
Planillas 2 sectores	1	2,63%
Planilla no generó recargos	1	2,63%
<b>TOTALES</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia SICO

\* Se reportó como error al Área Técnica

\*\* A solicitud de la SARCL

Es importante resaltar que esta información se remite mensualmente al Área Atención a Patronos, como parte del seguimiento a dicha Recomendación, por lo que se debe continuar con su remisión a dicha Unidad.

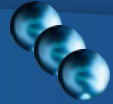
### 1.2.15 Seguimiento Informe Auditoría Interna AGO-92-2013 "Atención De Usuarios en la Plataforma de Servicios"

Mediante oficio AAP-0175-06-2013-N del 06 de junio de 2013, el Área Atención a Patronos remite a la Sub Área Plataforma de Servicios el Informe de Auditoría Interna AGO-92-2013 denominado "Atención de usuarios en la plataforma de servicios (Caja Custodia de Valores, Atención a Patronos, Trabajador Independiente, Área de Prestaciones en Dinero y Subárea Servicios al Trabajador)"; y el Área solicita brindar los puntos de vista al respecto.

En oficio SAPS-1169-06-2013 del 13 de junio de 2013 este servidor remite al Área Atención a Patronos, el Informe Respectivo donde se enumeran entre otras cosas las acciones que se han venido implementando en la Plataforma con el fin de mejorar el servicio brindado, y cierra el Informe indicando:

*"Por último debo mencionar, que si bien es cierto, el citado Informe de Auditoría, menciona particularmente "11 maltrato por parte del funcionario"; no se evidencia que los mismos*





correspondan a esta Unidad, y ello contrasta con las 10.977 opiniones, el 100% de usuarios que llenaron las boletas del buzón de sugerencias, que durante el año 2012 calificó el trato recibido en la Plataforma como **"Excelente o Bueno"**.

*Una vez más jefatura reitera el compromiso y respeto hacia los usuarios mostrado por todos los funcionarios destacados en esta Plataforma, por mejorar día a día en la gestión, servicio y trato que brindan a los usuarios".*

### **1.2.16 Requerimiento Automatización de Honorarios CUDS-R-370:**

En cuanto al Requerimiento sobre la Automatización de los Honorarios, para que los mismos puedan reflejarse en el SICERE de forma automática y no tener que hacer los cálculos manuales a través del SICO, cuando un patrono/trabajador independiente requiere cancelarlos, se indica que la Plataforma es únicamente una usuaria más de este herramienta, y quien lidera y coordina con el Área Técnica el desarrollo de la misma son: La Sub Área Cobro Judicial a Patronos y el Área Gestión de Cobro a Trabajador Independiente.

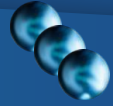
La Plataforma en este sentido la participación de la Plataforma se limita únicamente a verificar que el Reporte que se solicitó:

- **"Reporte Estado de Cuenta Honorarios Actual;**
- **"Reporte Estado de Cuenta Honorarios Proyectado",**

En ambos se registre la información solicitada en su momento y las pruebas consisten en verificar que dicha información se refleje en dichos estados. Dichas pruebas están a cargo de la Licda Laura Monge Alán, Asistente de la Sub Área y el titular de la misma, cuando así se convoque y según cronograma establecido.

Mediante correo electrónico de fecha 24 de octubre de 2013, la Licda Laura Monge Alán, remite a la Licda Lilliam Carballo Ramírez, Abogada de la Sub Área Gestión de Cobro a Patronos, y participante por esta unidad de las pruebas de honorarios, el Resumen de las Pruebas por parte de la Plataforma. A continuación se resumen los resultados de las últimas pruebas realizadas por la Plataforma, que finalizaron el 19 de setiembre de 2013:

1. No generar la factura por honorarios en la autorización de pago.
2. La factura de costas personales (aparece como GAP) Gasto adtvo personal)



3. Para poder recibir el pago de solo honorarios, se deberá marcar cualquier factura del juicio para que genere la factura por honorarios (dentro de las opciones de la autorización de pago, no aparece esa opción )GAP
4. En el estado de cuenta proyectado, no genera bien los montos a cobrar por honorarios.
5. Al generar un pago parcial, no está respetando el estado procesal que sigue (si esta presentado debería calcular el siguiente estado procesal (Sentencia) y lo está calculando en TERMINADO.

En la última reunión que este servidor participó convocada por la Licda Maureen Jiménez Jirón, Jefe Sub Área Cobro Judicial a Patronos realizada en fecha 28 de octubre de 2013 en el Área Técnica con el Ing. Marlon Dixon Gómez, y las jefaturas de Área y Sub Áreas de la Dirección de Cobros, quien tiene a cargo el desarrollo de este Requerimiento se trataron los siguientes temas:

- Cancelaciones de facturas, honorarios, gastos administrativos y costas por medio de SPIC.
- Autorización de pago.
- Cancelaciones de cuota obrera.
- Marca de las facturas por cancelaciones por SPIC y ventana de liquidación.
- Reasignación de casos de abogado interno a externo.
- Observaciones de las diferentes unidades que han participado en el proceso de pruebas.

En ella se expuso por parte de la Plataforma, los resultados de las últimas pruebas que se realizaron con fecha 19 de setiembre 2013 mencionadas anteriormente.

Se está a la espera de que la Sub Área Gestión de Cobros, Área Gestión de Cobro convoque nuevamente a realizar pruebas según cronograma de atención del Requerimiento por parte del Área Técnica.



### **1.2.17 Automatización Tasa Básica Pasiva y Tasa Certificados Depósito a Plazo CDP/BNCR-180 días:**

En relación con la Automatización de la Tasa Básica Pasiva, luego de una serie de coordinaciones con el Ing. Manuel Castro Villalobos, mediante formulario GF-DSCR-ARCA-SAD-F005-Solicitud atención N° 753 de fecha 13 de noviembre del 2013, se solicitó a la Sub Área Actualizaciones Diferidas, la actualización automática de dicho parámetro (antes se hacía en forma manual indicando a Soporte de Cobros su cambio) y finalmente a partir del 21 de noviembre de 2013, la misma se actualiza automáticamente en el sistema todos los miércoles en la tarde para que aplique a partir del día jueves de cada semana.

En cuanto a la automatización de la Tasa de los Certificados de Depósito a Plazo del Banco Nacional, mediante oficio SAPS-032-01-2014 del 08-01-2014 se solicitó a la Sub Área Actualizaciones Diferidas, la automatización de la misma, mediante solicitud GF-DSCR-ARCA-SAD-F005-Solicitud N° 892, sin embargo la misma no pudo ser atendida por cuanto se presentan problemas de conexión con el Banco Nacional de Costa Rica, para obtener dicha información en línea.

Mediante correo electrónico de fecha 09 de enero de 2014, el Ing. Manuel Castro Villalobos, nos informa:

*“Buenas.*

*Este proceso es el que se ha probado en varias ocasiones y siempre nos ha dado el mismo error (nos lo han solicitado programar antes, estando yo acá recuerdo en dos ocasiones). El problema que ha habido es con la conexión al BN, y lo que nos han indicado es que acá (CCSS) todo está bien y el BN indica que ellos todo lo tienen bien (conexiones)... o sea... no hemos logrado que éxito en este proceso.*

*Cuando lo solicitaron recientemente creí que ya habían coordinado lo necesario para que el problema se solucionara, pero al parecer estamos igual.*

*La diferencia de este proceso con el de TC y TBP es que éstos son públicos, eso facilita el consumo del servicio, el del BN es privado y los problemas son básicamente de conexión... pues recuerdo que en desarrollo cuando se programó estaba funcionando correctamente.*

*Así las cosas, quedaríamos a la espera de que el problema sea resuelto para programarlo según nos lo indiquen”.*

*Saludos”.*



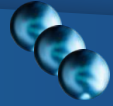
Por lo anterior debe continuarse lo correspondiente con la Sub Área Actualizaciones Diferidas con el fin de verificar si las inconsistencias y situaciones indicadas por el Ing. Castro Villalobos, fueron finalmente subsanadas y de ser posible continuar con las gestiones de automatización de dicho parámetro.

### 1.2.18 Fortalezas y debilidades de la Sub Área

A continuación se resumen las principales fortalezas y debilidades, que a criterio de este servidor presenta la Sub Área Plataforma de Servicios:

#### FORTALEZAS:

- ✓ **Procesos de gestión claramente definidos:** Se tienen identificados y documentados los procesos, productos y servicios que se ofrecen en la Plataforma de Servicios de Cobros.
- ✓ **Normativa de gestión actualizada:** Se cuenta con la normativa documentada y a disposición de los funcionarios, la cual puede ser consultada en cualquier momento; misma que guía y respalda la gestión de los Plataformistas.
- ✓ **Personal idóneo:** Se cuenta con procesos de inducción a los nuevos funcionarios que permiten que los mismos en corto tiempo puedan ejercer la labor encomendada.
- ✓ **Poca supervisión presencial a los funcionarios:** El personal está capacitado en los procesos que deben desarrollar y requieren poca supervisión por parte de la jefatura o asistente.
- ✓ **Especialista en Archivística:** Se cuenta con una profesional en Archivística, la cual tiene a cargo la Unidad de Archivo, adscrita a la Sub Área Plataforma de Servicios, que ha permitido ordenar la gestión de archivo y documental, con nuevas prácticas y controles en esta materia.
- ✓ **Sistema de Control Interno fortalecido:** A nivel del Área Atención a Patronos, desde hace muchos años se ha venido en Sistema de Control Internos, y se cuenta con las herramientas de Autoevaluación y seguimiento a los Planes de Mejoras tanto del Control Interno, como el SEVRI.
- ✓ **Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional identificado:** Se tienen identificados los riesgos asociados a cada proceso, sustantivo y complementarios, con lo cual se da seguimiento a las variables internas que pueden afectar los procesos, es decir se cuenta con las acciones correctivas para mitigarlos.



## Debilidades

- ✓ **Insuficiencia de recurso humano:** Con el incremento de nuevas funciones y la afluencia de público a la Plataforma, en la cual se atiende a las tres poblaciones: patronal, asegurados voluntarios y trabajadores independientes, se hace evidente la falta de recurso humano, tanto en la atención de público como en la Unidad de Archivo, que incide en la prestación oportuna del servicio.
- ✓ **Carencia de infraestructura adecuada:** Producto de las nuevas funciones que se han asignado a la Sub Área con la Plataforma Integral de Cobros, así como la atención de las tres poblaciones: patronal, asegurados voluntarios y trabajadores independientes, la planta física no se ha adecuado a las necesidades reales de la población que actualmente se atiende, sobre todo en fecha de recaudación externa en donde la afluencia de público se puede duplicar o triplicar (hasta 1000 usuarios diarios).
- ✓ **Insuficiente espacio físico para la Unidad de Archivo:** En reiteradas oportunidad se ha externado la problemática que presenta la Unidad de Archivo, cuyo espacio físico de aproximadamente 20 metros cuadrados es insuficiente para el resguardo de los cerca de 45.000 expedientes administrativos patronales que actualmente se custodian. Se ha estimado que mínimo se requiere 100 metros cuadrados con las medidas de seguridad acordes a esta función. Ver oficio AAP-0109-03-2014-N del 28 de marzo 2014.
- ✓ **Sistemas de información altamente intermitentes:** No siempre se cuenta con los sistemas de información disponibles a la hora de entrada a las 7:00 am (retrasos por procesos diferidos) lo que genera molestias en los usuarios. La Plataforma es 100% dependiente del buen funcionamiento de los sistemas de información disponibles, para brindar el servicio a los clientes, somos usuarios de estos sistemas.
- ✓ **Procesos manuales:** Existen todavía procesos manuales como el cálculo de honorarios profesionales y gastos administrativos, que al no estar automatizados y disponibles en el SICERE, incrementa los tiempos de espera y atención a los usuarios, lo cual genera molestias por los tiempos que se dedican a estos cálculos.

### 1.2.19 Fortalezas y debilidades del personal

En relación con las fortalezas y debilidades del personal destacado en la Plataforma de Servicios, me permito indicar lo siguiente:



### **FORTALEZAS:**

- ✓ Personal muy calificado y capacitado en la gestión que se realiza en la unidad, sobre todo con la atención al cliente.
- ✓ Conocedores de los procesos que se desarrollan en la Plataforma, lo que permite atender y orientar a los usuarios de una mejor manera.
- ✓ Compromiso con el trabajo desarrollado.
- ✓ Permanencia relativa en los puestos lo que conlleva cierta especialización en el trabajo realizado.
- ✓ Conocimiento de la normativa relacionada con la gestión cobratoria y la normativa propia de la Unidad, lo que fortalece el sistema de control interno.

### **DEBILIDADES:**

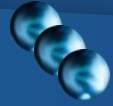
- ✓ Alta dependencia de los sistemas de información institucionales (SICERE, SICO, WEB) para realizar la gestión, lo que imposibilita brindar el servicio cuando no se tiene acceso a los mismos.
- ✓ Se requiere constante capacitación en los procesos de la Dirección de Cobros y otras unidades de la Institución, que permitan estar actualizados en la gestión cobratoria para ofrecer servicios de calidad.

## **1.2.20 Reuniones con el personal/Realimentaciones:**

La Sub área ha venido realizando desde hace algunos años, reuniones con el personal al menos una vez por trimestre, en donde se exponen aspectos relacionados con la gestión de la Unidad y otros relacionados con Control Interno, Normativa de trabajo y relaciones laborales, Valores y Ética, así como la resolución de casos prácticos, entre otros, con el fin de mantener informados y capacitados al personal.

De enero a abril del 2014 se realizaron las siguientes reuniones:

- **I Realimentación SAPS en fecha 28 de enero 2014:** Se remitió al Área Atención a Patronos Minuta I Realimentación mediante Memorando SAPS-0210-01-2014 de fecha 30-01-2014. Ver también Carpeta Importante AAP-Minutas-SAPS-2014



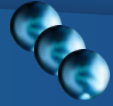
- **II Realimentación SAPS en fecha 25 de marzo 2014:** Se remitió al Área Atención a Patronos Minuta II Realimentación en Memorando SAPS-0722-03-2014 de fecha 28-03-2014. Ver Carpeta Importante AAP-Minutas-SAPS-2014

### 1.2.21 Normativa

Durante el período que me desempeñé en la Sub Área Plataforma de Servicios, se creó la siguiente normativa de gestión con el fin de guiar la operativa de los funcionarios de la Unidad:

- Procedimiento para la emisión de certificaciones regulado por el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Manual de procedimientos para los procesos que se desarrollan en la Sub Área Plataforma de Servicios (Sustituido en el 2012 por el documento Productos y Servicios que brinda la Plataforma de Servicios de Cobros)
- Manual de procedimiento para el trámite de quejas y/o reclamos, denuncias y sugerencias presentadas por los usuarios sobre los servicios de las Dirección de Cobros (derogado en el 2012)
- Productos y Servicios que brinda la Plataforma de Servicios de Cobros
- Protocolo de Orientación al Plataformista
- Protocolo para la atención personalizada y vía telefónica a los usuarios que solicitan servicios en la Dirección de Cobros.
- Manual que regula la documentación incluida en el expediente administrativo patronal

No omito manifestar que dicha normativa se encuentra disponible en la Biblioteca Virtual de la Dirección de Cobros/Normativa por Áreas.



## 1.3. Tecnológicas

### 1.3.1. Adquisición e Implementación de una Plataforma Tecnológica para la Administración de los Expedientes Administrativos Patronales físicos como electrónicos del Archivo General de la Dirección de Cobros

Este Proyecto tiene como objetivo adquirir e implementar una Plataforma Tecnológica (software y hardware) que permita la administración de los expedientes administrativos patronales tanto físicos como electrónicos, del Archivo de la Dirección de Cobros.

En diciembre de 2013 se presentó el Diseño Conceptual y Funcional de dicho Proyecto, a la Dirección de Cobros y en fecha 12 de marzo 2014 se expone nuevamente el Proyecto al Director de Cobros, con el fin de determinar cómo se va implementar el mismo.

El Lic. Luis Diego Calderón solicita un inventario de todos los documentos que conforman el expediente administrativo, mismo que se preparó y se está a la espera de poder exponerlo para continuar con el proceso de implementación de dicho Proyecto. La Licda Ana Rojas Hernández de la Unidad de Archivo, es la encargada de consolidar esta información.

### 1.3.2. Requerimiento Servicios Médicos a No Asegurados:

En fecha 26 de marzo de 2014, la Sub Área Plataforma de Servicios presentó al Área Atención a Patronos y su vez a la Dirección de Cobros, *Requerimiento (I Parte) DCO-0268-2014 Gestión de Cobro a No Asegurados con Capacidad de Pago*. Dicho documento contiene los requerimientos que necesita la Sub Área Plataforma de Servicios para brindar la atención a los usuarios relacionados con este tema.

Por su parte la Sub Área Cobro Administrativo a Patronos, debe continuar con la incorporación del apartado correspondiente para completar dicho Requerimiento y remitirlo al Área Técnica.





## 2. Asuntos pendientes y en proceso:

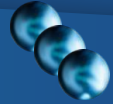
### 2.1 Revisión Normativa de Trabajo:

Como parte de las acciones realizadas, a continuación se detallan algunos asuntos importantes que quedan pendientes de realizar:

Normativa actualizada	Aprobado por	Situación
Procedimiento Emisión Certificaciones Artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.	Gerencia Financiera GDF-14.935 del 13 de abril de 2007.	Vigente. Se presentó
Manual que regula la documentación incluida en el expediente administrativo patronal.	Gerencia Financiera GDF-49.961 del 22 de octubre de 2009.	Forma parte de la revisión Compromisos de Resultados 2014.
Productos y Servicios que brinda la Plataforma de Servicios de Cobros.	DCO-0560-2013-N del 07 de julio 2013	Forma parte de la revisión Compromisos de Resultados 2014.
Protocolo de Orientación al Plataformista.	DCO-0561-2013-N del 02 de julio 2013	Forma parte de la revisión Compromisos de Resultados 2014.
Protocolo para la atención personalizada y vía telefónica a los usuarios que solicitan servicios en la Dirección de Cobros.	DCO-0872-2013-N del 25 de setiembre 2013	Vigente

Aunado a lo anterior, se encuentra en etapa de revisión y/o trámite de aprobación la siguiente normativa:

Normativa	En trámite por parte de
Instructivo sobre la Emisión de Constancias del Artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.	Dirección de Cobros. Se elaboró un nuevo documento que sustituirá el anterior Procedimiento.
Productos y Servicios que brinda la Plataforma de Servicios de Cobros.	Sub Área Plataforma de Servicios, revisión para ser presentado al Área



Normativa	En trámite por parte de
	Atención a Patronos en mayo 2014. Al 30 de abril se ha avanzado un 80% en la revisión del documento.
Protocolo de Orientación al Plataformista.	Sub Área Plataforma de Servicios, revisión para ser presentado al Área Atención a Patronos en mayo 2014. Al 30 abril se ha avanzado un 90% en la revisión del documento.
Políticas que regulan la documentación incluida en el Expediente Administrativo Patronal	La Unidad de Archivo prepara el documento para ser presentado al AAP en el III Trimestre. Se deroga el actual Manual.

## 2.2 Indicadores de Productividad de los funcionarios de la Plataforma de Servicios:

En relación con este apartado, se indica que dentro de los Compromisos de Gestión 2014 se tiene como meta:

*"Que al III trimestre del 2014 se haya presentado al Área la propuesta de indicadores de productividad de los funcionarios de la Plataforma de Servicios".*

Al respecto se citan las siguientes actividades llevadas a cabo hasta el 30 de abril 2014:

- ❖ En fecha 27 de febrero 2014 reunión con la Licda Ana Patricia Alcázar Jiménez, Jefe Área Atención a Patronos, y los funcionarios de la Plataforma: Licda Laura Monge Alán, Adrián González Bolaños y Lic. Ricardo Velásquez Castro, con el fin de definir la presentación de dicho documento Indicadores de Productividad, metodología de trabajo a seguir, y la medición de los procesos.
- ❖ Posteriormente se definió por parte de la jefatura de la Sub Área, un equipo de trabajo conformado por la Licda Laura Monge Alán, Bach. Adrián González Bolaños y Lic. Jonathan Mora Lizano y Lic Ricardo Velásquez Castros, quienes tendrían a cargo el diseño de las plantillas para medir los procesos de la Plataforma de Servicios.
- ❖ En fecha 09 de abril 2014 se tenían diseñadas las siguientes Plantillas de Medición de Tiempo:



- + Estado de Cuenta Patrono-Trabajador Independiente
- + Estado de Cuenta Asegurado Voluntario
- + Constancia de Patrono al Día
- + Constancia de Patrono al Día con Refrendo
- + Constancia No Patrono
- + Autorización de Pago Asegurado Voluntario
- + Autorización de Pago con deuda en cobro administrativo-patrono
- + Autorización de Pago con deuda en cobro judicial-patrono
- + Autorización de Pago con deuda en cobro administrativo-trabajador indep
- + Autorización de Pago con deuda en cobro judicial-trabajador indep.
- + Comprobantes de Ingreso SICO: Patrono/AV/TIN

- ❖ En abril se dio inicio con la medición de los tiempos correspondiente al Proceso Emisión de Constancias Art 74, a cargo de la Licda Laura Monge Alán.

Se debe continuar con la medición de los tiempos por las Plantillas definidas por cada uno de los procesos, con el fin de consolidar la información y preparar el Documento para ser presentado al Área Atención a Patronos, en fecha establecida 29 de agosto 2014.

## **2.3 Plataforma Tecnológica para la Administración de los Expedientes Administrativos Patronales físicos como electrónicos del Archivo General de la Dirección de Cobros:**

Se cuenta con el Diseño Conceptual y Funcional para el Proyecto, mismo que contiene los requerimientos mínimos tanto de la Unidad de Archivo como de las otras unidades productoras de documentos que conforman el expediente. Pendiente definir por parte el nivel superior, cómo se implementará dicho Proyecto, ya sea a lo interno por parte de la Institución o bien a través de una Contratación Externa.

## **2.4 Concurso “El Respeto te hace ganar”:**

La Sub Área Plataforma de Servicios se encuentra participando en el Concurso “El Respeto te hace ganar”, el cual ha sido promovido por la Junta Directiva y las respectivas Gerencias, en el cuál están participando las cinco Plataformas de la Gerencia Financiera de las Direcciones de Sede ubicadas en el primer piso Oficinas Centrales, a saber, Dirección de Cobros, Dirección de Inspección, Dirección SICERE y Dirección Financiero Contable.

La representante-coordinadora por parte de la Sub Área Plataforma de Servicios de Cobros es la Licda Andrea Telles Campos.



El lema del Proyecto es: **“Juntos Impulsando un cambio con respeto y cortesía”** y busca promover un cambio de actitud en los funcionarios que conforman dichas Plataforma, sobre todo en la forma de atención de los diferentes usuarios, fomentando los valores de la cortesía y el respeto en el trato que se les brinda.

A continuación se resumen las principales actividades y el seguimiento a las mismas:

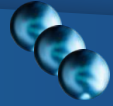
- En el mes de marzo 2014 se impartió la Charla Atención al usuario, a los funcionarios de las Plataformas participantes.
- En el mes de abril 2014 se llevó cabo varias pasantías, donde los funcionarios de las Plataformas participaron observando y conociendo los procesos de cada una de las unidades involucradas.
- En fechas 24-25 de abril 2014 se llevó a cabo la actividad denominada: “Kioscos Informativos”, mediante los cuales se promueven y dan a conocer las herramientas tecnológicas que ofrece la Gerencia Financiera para que el usuario pueda realizar diversas gestiones desde la comodidad y seguridad de su casa u oficina entre ellas: Sistema de Teleconsulta Cobros, Oficina Virtual del SICERE, Consulta de Incapacidades.

Estas actividades continuarán según calendario establecido por la Comisión creada para tales efectos.

## **2.5. Aportes de la Sub Área para la elaboración del Plan Anual Operativo:**

Anualmente se remite al Área Atención a Patronos las consideraciones por parte de la Sub Área Plataforma de Servicios, para ser tomado en cuenta en la elaboración del Plan Anual Operativo de la Dirección de Cobros, y lograr así su eventual presupuesto y financiamiento para el ejercicio del año siguiente. El mismo incluye aspectos relacionados con:

- ✓ Proyectos estratégicos de la Unidad
- ✓ Necesidad de recurso humano
- ✓ Tiempo extraordinario
- ✓ Capacitaciones:
  - Procesos Internos
  - Capacitaciones Externas
- ✓ Necesidades de espacio físico: Plataforma y Unidad de Archivo
- ✓ Activos para la Sub Área
- ✓ Suministros para la Sub Área



Mediante oficio SAPS-0710-03-2014 de fecha 27 de marzo de 2014 se remitió al Área Atención a Patronos, el Informe Planificación Operativa sobre necesidades para el año 2015, así como la Matriz para solicitar suministros y activos 2015.

Con el fin de contribuir con la Política Racional de los Recursos y el Control de los Activos asignados a la Unidad, se lleva un control de los suministros entregados a la Plataforma, por parte del Área, cuya custodia la mantiene la jefatura de la Unidad, y los mismos se entregan a los funcionarios según las necesidades de la gestión.

Asimismo, se mantienen inventarios estrictos por parte de la Asistente del Área Atención a Patronos, Licda Marianella Tenorio Mora, sobre la entrega y consumo de papel y tonner, sobre todo, como disparadores del gasto del presupuesto en Suministros de oficina, así como la asignación de nuevos activos a los funcionarios, mismos que se asignan según las necesidades de cada uno y niveles de obsolescencia de los mismos, según criterio técnico de la Unidad de Soporte de la Dirección de Cobros, sobre todo relacionado con el equipo de cómputo e impresoras.

En cuanto a los activos asignados a la Unidad, se utiliza la boleta de control de activos por cada uno de los funcionarios, donde al menos una vez al año, se realiza un inventario de los activos asignados por funcionario. Esa información es custodiada y consolidada por la secretaria de la Plataforma. Se informa a la Sub Área Administración y Logística de la Dirección de Cobros, sobre cualquier movimiento entre compañeros y se coteja la información con los registros de esa Sub Área.

### **3. Estado de la Autoevaluación de Control Interno:**

Respecto de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional, en su momento se elaboró la Matriz correspondiente, misma que se encuentra disponible en los archivos de la Sub Área y el Área.

Mediante oficio AAP-0016-01-2014-N del 09 de enero de 2014, se remite por parte del Área Atención a Patronos, a la Dirección de Cobros, los Planes de Mejoras Control Interno del II Semestre del año 2013, tanto del Área y Sub Áreas (Plataforma de Servicios y Centro de Llamadas). En lo que respecta a esta Sub Área ver archivo: [Herramienta Autoevaluación TS 2011 V2003 Final 2012.](#)

A julio 2014 debe realizarse el Seguimiento al Plan de Mejoras 2013 con el fin de analizar el cumplimiento de los objetivos de la Unidad.



## 4. Principales logros alcanzados en la gestión:

Entre los principales logros alcanzados durante el periodo de gestión, se destacan:

- ✓ Implementación de una Plataforma Integral de Cobros: en la cual se atiende las tres poblaciones, patronos, trabajadores independientes y asegurados voluntarios, con el fin de evitar que el usuario se desplace por varias unidades de la Dirección de Cobros para realizar diferentes trámites.
- ✓ División de trámites en la Plataforma y Ventanilla Atención Preferencial: A partir del 13 de mayo 2013 se separaron los trámites en la atención de los usuarios quedando de la siguiente manera:
  - Ventanilla 1, 2, 3 y 4: Pagos, asesoría sobre convenios y arreglos de pagos, información y otros.
  - Ventanilla 5, 6: Emisión Constancias Artículo 74 Ley CAJA.
  - Ventanilla 7: Atención Preferencial: Cumplimiento Ley 7600 y otras leyes especiales.

Lo anterior permitió ordenar y agilizar los procesos y tiempos de atención de usuarios, según trámite a realizar.

- ✓ Mejora en la percepción de prestación del servicio: Se promueve en entre los funcionarios una política de buen trato, respeto y cortesía para los usuarios. A través de las boletas del buzón de sugerencias, los usuarios manifiestan en promedio en los últimos años, de al menos un 99.0% en la satisfacción del servicio que reciben.



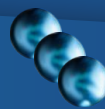
## 5. Resultados en los compromisos suscritos entre la Sub Área y el Área Atención a Patronos y Dirección de Cobros:

Durante el periodo que va del año 2005 al 2013, se ha logrado cumplir con las metas propuestas, según las siguientes calificaciones:

Año	Calificación obtenida
2005	100.00%
2006	100.00%
2007	100.00%
2008 (*)	89.00%
2009	100.00%
2010	100.00%
2011	100.00%
2012	100.00%
2013	100.00%
2014**	100.00%

\*\* I Trimestre

(\*) En el año 2008, la calificación se vio afectada debido a que no se cumplió la meta de "0" errores en la emisión de comprobantes de ingreso a las cuentas contables correspondientes.



## 6.ANEXOS