

Índice

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.2 ALCANCE.....	2
2. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	2
3. CONCLUSIÓN	13
4. PUNTOS ESPECIFICOS	13
4.1 ORIGEN.....	13
4.2 CUMPLIMIENTO DE NORMAS	13
5. NOMBRES Y FIRMAS.....	14

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo General

Determinar el grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Dirección de Auditoría Interna, en el Informe 100-16 Acreditaciones que no Corresponden.

1.2 Alcance

Este estudio comprendió la verificación de la puesta en práctica de las recomendaciones vertidas en el Informe 100-16 Acreditaciones que no Corresponden

2. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

Del estudio realizado en el Área de Cobros Administrativos, unidad dependiente al Departamento de Remuneraciones de la Dirección de Recursos Humanos se obtiene la siguiente conclusión:

Se demuestra que el control interno en el área de Cobros Administrativos es débil, es ineficaz e ineficiente; sin embargo tiene una oportunidad importante de mejora, especialmente en lo relativo a procedimientos administrativos, de operación y de planificación.

Existe la percepción que al estar sin una figura delegada del liderazgo por algún tiempo, se fomentó una incertidumbre laboral en una parte del personal y en otra, se empoderaron de funciones que no les correspondían, dejando de lado elementos sustantivos de su competencia.

Es indudable que la supervisión tanto en los controles, como en los productos que se generan no es apta y carece de estándares de calidad. Es importante señalar, que no se cuenta con las herramientas ideales para logro de los objetivos.

La falta de controles en los procesos de supervisión, no permiten que se efectúe una gestión de forma eficiente y eficaz, para la consecución de los objetivos de la Dirección de Recursos Humanos, Área de Cobros Administrativos.

El proceso de sumas giradas de más debe llegar a ser controlable, en las condiciones actuales no es posible, tampoco significa que en algún momento se lleguen a eliminar del todo, sería lo ideal, pero debido a la cantidad de funcionarios que atienden el proceso de cobro, del cual no existe una explicación o una razón técnica para que los mismos se den, provoca que el proceso de recuperación se incremente, ya que, al no generar cambios efectivos en la forma de administrar, los resultados serán los mismos..

Como resultado de dicha conclusión, se emiten una serie de recomendaciones dirigidas al Viceministro Administrativo y a la Directora de Recursos Humanos. A continuación se presenta la transcripción de las recomendaciones del informe objeto de seguimiento y se consignan las actividades realizadas para su cumplimiento.

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

Al Viceministro Administrativo

2.5 Cumplir con la estrategia planteada ante la STAP del Ministerio de Hacienda, donde mensualmente la meta de producción es de 1.600 estudios realizados.

Mediante oficio DVM-A-2042-2016, el Viceministerio Administrativo le solicita a la Dirección de Recursos Humanos dar respuesta a este informe de Auditoría.

Dado lo anterior la Dirección de Recursos Humanos, mediante oficio DRH-1281-2017-DIR, responde a esta Dirección de Auditoría Interna y señala que a partir de abril del 2014, con la entrada en vigencia del sistema Integra 2, tuvieron que trabajar simultáneamente en 3 sistemas: SIGRH, INTEGRA 1 e INTEGRA 2, adicionalmente manejar el hecho de que el sistema INTEGRA realiza “cierre de bloqueo temporal”, lo que obliga al funcionario a iniciar la sesión, cada vez que esto sucede, generando tiempos muertos en la producción, lo que conlleva a un mayor tiempo en la realización de los estudios.

Posteriormente, para julio del año 2015 contaron con 10 plazas nuevas, con el fin de poner en marcha la proyección de 1600 estudios realizados mensualmente, sin embargo no fue factible el cumplimiento de la cantidad propuesta, dado lo señalado en el párrafo supracitado, sin embargo para ese año lograron gestionar 1.000 millones, más del doble del promedio de los últimos 11 años y para el año 2016 gestionaron 4.800 millones y una recuperación efectiva de más de 5.000 millones de colones, cuando el promedio rondaba los 1.000 millones de colones en los últimos años.

En oficio DRH-3677-2017-DIR informan a la Directora Ejecutiva de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) del Ministerio de Hacienda, sobre el cambio en la estructura de trabajo, estableciendo metas de producción de análisis de 6.000 casos anuales, tanto en tiempo ordinario como extraordinario.

Por lo anterior se considera cumplida la recomendación, dado que realizan la respectiva comunicación a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP), sobre el cambio en la estructura laboral de los encargados de cobro de las Sumas Giradas de Más, apegada a la realidad de la capacidad actual del Departamento.

A la Directora de Recursos Humanos

2.1 Solicitar a la Dirección de Informática de Gestión el desarrollo de un sistema de información que le facilite los registros, movimientos y el control de los saldos de las cuentas deudoras de los funcionarios, la cual favorezca la disminución de casos.

Establecer una estrategia de acción para aquellos casos de mayor antigüedad cuyas sumas están contempladas en el sistema informático de SIGRH

La Dirección de Recursos Humanos (DRH) mediante oficio DRH-3677-2017-DIR indica que en junio de 2014 realizaron la solicitud de un diagnóstico al Departamento de Remuneraciones, dada la transición entre SIGRH e INTEGRA 2 (migración de datos), con el fin de determinar el comportamiento del nuevo sistema. Dado lo anterior detectan deficiencias de la herramienta de la Tesorería Nacional, de orden técnico y que requiere importantes ajustes, para lo cual proceden a solicitar los cambios sin embargo y en razón de la cantidad de mejoras pendientes, no existe un plazo definido para la solución.

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

Para hacer frente a la problemática de la recuperación de Sumas Giradas de Más (SGM), la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda, presta 10 plazas, de tal manera que ha significado un trabajo conjunto, tanto en la anterior plataforma del SIGRH, como la actual INTEGRA2, cuyos registros los tienen identificados.

Adicionalmente, para el año 2016 la Unidad de Cobros perteneciente a la DRH fue objeto de un estudio realizado por la Dirección de Control de Operaciones y Fiscalización de la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda, relacionado con la producción, control y recuperación de acreditaciones que no corresponden por pago de salarios en el Ministerio de Educación Pública, emitido por informe DCOF-010-2016, el cual concluye que “...*la erradicación total de las mismas no se logrará en razón de la complejidad y la ambigüedad de los trámites de movimientos de personal que se llevan a cabo para atender una planilla aproximada de 82.000 funcionarios.*”

Por lo anterior la DRH indica: “...*que es de esperarse que esta cifra continuará ascendiendo hasta tanto no se brinde solución definitiva a los problemas técnicos por ambas partes conocidos*”

A pesar de las limitaciones tecnológicas, la DRH ha realizado las siguientes acciones puntuales con el fin de disminuir las Sumas Giradas de Más:

- 1) Implementaron un Plan de trabajo estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, en trabajo conjunto de los departamentos de la Dirección de Recursos Humanos, tanto en el SIGRH como en INTEGRA 2.
- 2) A partir del 10 de abril de 2015, han involucrado a todos los Departamentos de la DRH y han logrado identificar los movimientos por departamento que SGM, como resultado en julio de 2016 la Unidad de Cobros inicia con el envío de un informe mensual con una muestra de 200 acciones a las unidades de DRH. Adicionalmente, el Viceministro Administrativo instruye mediante DVM-PICR-0051-10-2016, a los Directores Regionales de Educación, Jefes de Departamento de Servicios Administrativos y Financieros, Supervisores de Educación y Directores de Centros Educativos, con el objetivo de cumplir con los plazos establecidos, para la cual abren el plazo desde el 24 de enero y hasta el 28 febrero 2017, para la entrega de los cuadros de personal del periodo lectivo actual, principal generador de posibles SGM.
- 3) Fomentaron herramientas para homologar la metodología de trabajo para cada analista, apegadas a la legislación vigente, tales como:
 - Diseñaron una tabla identificando el rubro, la cantidad y porcentaje que representa la totalidad de lo adeudado en INTEGRA 2.
 - Diseñaron una tabla identificando la cantidad de funcionarios y los montos de posibles sumas giradas de más (PSGM) de la totalidad de lo adeudado en INTEGRA 2.
 - Crearon una tabla de plazos de recuperación para realizar el cobro de la deuda, misma que garantiza un promedio de recuperación de 12 meses, una vez realizado el debido proceso de cobro al funcionario.
 - Al finalizar el mes de setiembre realizaron una nueva inducción, con el fin de capacitar sobre la manera correcta de realizar estudios de acreditaciones que no corresponden, como medida para homologar criterios de análisis.

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

- 4) Gestionaron acuerdos ante otras Direcciones del MEP y entidades externas para trabajar en conjunto y mejorar la gestión, con el fin de combatir la problemática que no es solo del MEP:
 - Ministerio de Hacienda: acceso al reporte SGM de INTEGRA a la Unidad de Licencias, para los permisos sin goce de salario, de tal manera que no se otorga permisos hasta que no cancele la totalidad de la deuda.
 - Fiscalización Tesorería Nacional: mejorar el conocimiento correcto de INTEGRA, solicitud de un nuevo requerimiento en apego a las NICSP, específicamente en los reportes con los que no se cuenta.
 - Viceministerio de Planificación y Coordinación Regional: trabajo de sensibilización a las Direcciones Regionales de Educación y comunicación por escrito de las implicaciones sancionatorias que acarrearán las SGM.
 - Representantes Sindicales: sensibilización de los representantes sindicales, sobre la importancia y necesidad de disminuir las SGM, además de la importancia de devolver el dinero, así como otras estrategias.
- 5) Coordinaron con Informática del Ministerio de Hacienda y la Dirección de Informática de Gestión (DIG) del MEP, para poner en marcha la interface que permite migrar las SGM del SIGRH a INTEGRA 2, de la cual presentan una tabla al 31 de diciembre 2016, con el tipo de registro y monto recuperado.
- 6) Coordinaron la DIG con la Unidad de Cobros, en el mes de febrero 2017, la elaboración de una herramienta para acelerar los métodos de recuperación y extracción de información de las PSGM de ambos sistemas.
- 7) Reuniones con funcionarios de Cobros Judiciales del Ministerio de Hacienda, Procuraduría General de la República, Ministerio Público y Departamento Jurídico MEP, con el fin de tomar acciones pertinentes y debidos procesos para los procedimientos a realizar en casos de SGM de fallecidos y montos incobrables, del que presentan una tabla de estado del funcionario, monto y cantidad.
- 8) Crearon en las unidades de cobros en el 2016 el “sistema de manejo de expedientes” que contiene, una tabla de datos de los expedientes que posee la unidad de cobros en el archivo, el cual actualmente cuenta con 2.000 registros de los 10.000 expedientes que poseen, con el fin de agilizar la búsqueda de información sin necesidad de manejar bases de datos en Excel.
- 9) Realizaron mejoras del módulo de SGM, ya que actualmente los analistas cuentan en el módulo correspondiente con la opción de un botón que permite recalcular las SGM.

Finalmente es importante anotar que mediante oficio DRH-1277-2017-DIR, la Directora de Recursos Humanos, le solicita al Viceministro Administrativo, su colaboración para desarrollar un sistema informático, el cual pueda figurar como una herramienta de control, apoyo, con reportes periódicos y facilitar la recuperación de las sumas giradas de más, agrega que tanto el Departamento de Remuneraciones y la Unidad de Cobros Administrativos, están en la disposición de brindar el soporte necesario. Dado que por medio del SIGRH no es posible e INTEGRA 2 no es modificable, realizan la consulta si es posible a través del sistema SIGA, con el fin que permita almacenar los movimientos y saldos de las SGM.

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

A lo anterior el Viceministro Administrativo mediante oficio DVM-A-1004-2017, le adjunta a la DRH, como respuesta a la solicitud del párrafo supra, oficio DIG-159-2017 del Director de Informática de Gestión (DIG), en el que señala su posición con respecto a la modificación del sistema SIGA, de la manera siguiente:

- *El funcionario que desarrolló el SIGA, lo hizo sin la intervención de la DIG, dado que estaba bajo la supervisión de la DRH y no contó con los estándares de la DIG.*
- *Al anunciarse la salida del funcionario desarrollador del sistema, la DIG solicitó que se capacitara técnicamente al menos a uno de sus funcionarios y trasladara la documentación respectiva, sin embargo no se capacitó técnicamente a nadie.*
- *La DIG actualmente sólo brinda soporte básico necesario para mantener en funcionamiento el sistema.*
- *No cuentan con documentación técnica del sistema.*
- *El sistema SIGA fue trasladado a la DIG, sin embargo los funcionarios asignados al mismo tienen otras prioridades.*
- *Para la DIG es imposible realizar nuevos requerimientos al sistema.*

En relación a lo solicitado en la recomendación, respecto a la estrategia de acción para aquellos casos de mayor antigüedad, mediante oficio DRH-DREM-UCA-1268-2017, la Jefatura de la Unidad de Cobros Administrativos indica que este tipo de casos se encuentran en el SIGRH, sistema que no se le realiza ninguna mejora a nivel técnico, ya que desde marzo del 2014 disminuyó una gran cantidad de sus funciones por la entrada en funcionamiento de INTEGRA 2, sin embargo mantiene una cantidad de sumas que se deben analizar, para determinar si corresponden a SMG y en el caso de proceder realizar el debido proceso.

Según los registros que poseen al 19 de enero de 2017, muestra una cantidad de sumas por un monto de ¢16.682.195.951,51, correspondientes a 38.062 cédulas de funcionarios que deben ser estudiadas y del cual adjuntan un cuadro detallado. Según el procedimiento llevado a cabo desde el 2015, se debe realizar un estudio de posibles sumas tanto en SIGRH como en INTEGRA, lo que termina restando montos del sistema.

Dado lo anterior y como estrategia puntual para los casos de mayor antigüedad, la jefatura de la Unidad de Cobros Administrativos indicó que:

- 1) Giró instrucciones a los funcionarios de la unidad para realizar estudios de PSGM en SIGRH en el momento que no posean conexión con INTEGRA, dada por bloqueo por parte del Ministerio de Hacienda, por acciones que realizan unidades o departamentos del MEP para cargar planilla, generar planilla, cargar onzavos, cargar resoluciones, procesos masivos de anualidades.
- 2) Les comunicó a los funcionarios de la unidad que en tiempo extraordinario avancen en la confección de casos de sumas del SIGRH.
- 3) Envío a esta Dirección de Auditoría Interna, el control de casos por funcionario y total consolidado de la unidad mediante el cual se puede verificar las horas que se dedicaron a casos regulares y a aquellos de mayor antigüedad.

Por lo anterior se considera cumplida la recomendación, respecto a la primera parte de la recomendación referente a los sistemas, ya que a pesar de la limitación de no poder desarrollar a lo interno un sistema informático y que se depende plenamente del sistema INTEGRA 2 del cual el Ministerio de Educación Pública no tiene posibilidad de modificación, se han realizado por parte de la Dirección de Recursos Humanos acciones claras y puntuales, como solución alterna, para llevar un

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

control aceptable de las Sumas Giradas de Más, en espera de los cambios necesarios y requeridos en INTEGRA 2 por parte del Ministerio de Hacienda.

Además, se considera cumplido lo referente al establecimiento de la estrategia para los casos de mayor antigüedad.

2.2 Establecer un proceso de conciliación de los rebajos que son incluidos tanto por el área de Cobros Administrativos y los enviados para su incorporación mediante la interface de la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda.

Mediante oficio DR-UCA-989-2017, la jefatura de la Unidad de Cobros Administrativos indica que procedieron a realizar una revisión y evaluación del proceso de envíos de datos para la interface entre el Ministerio de Hacienda y el MEP, que desde el 2015 es manejado por esa Unidad perteneciente al Departamento de Remuneraciones.

Iniciaron con la realización de un instructivo para documentar y conocer todos los pormenores de la conciliación de los rebajos. Posteriormente, revisan las solicitudes que realiza la Unidad de Cobros y solicitan al Departamento de Sistemas de Información, la generación de un archivo que sería enviado posteriormente a Tesorería Nacional, el cual es revisado antes de enviarlo, procurando que los montos incluidos en monto y tracto son correctos.

Una vez revisado el archivo, confeccionan el oficio que firma la Directora de Recursos Humanos y envían el archivo y el oficio a tesorería para la debida "carga" en INTEGRA, para poder iniciar con el respectivo rebajo de salario al funcionario. Una vez realizada la carga, la Tesorería envía de forma electrónica un archivo denominado "Bitácora de Carga" el cual garantiza la efectividad de los rebajos a los funcionarios en el sistema INTEGRA, finalmente la jefatura indica que desde junio 2016 a mayo 2017, el proceso ha sido consecuente, se ha logrado enviar de forma mensual sin consecuencias y dentro de los parámetros de razonabilidad, se maneja de manera correcta. Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación.

2.3 Implementar el proceso de desconcentración efectiva de la confección de acciones de personal con los parámetros creados por la DRH de nombramientos inferiores a 35 días en las Direcciones Regionales de Educación, como una primera iniciativa para generar resultados en el proceso de generación de sumas pagadas de más.

Mediante oficio DRH-1281-2017-DIR, la Directora de Recursos Humanos indica que desde el 31 de agosto de 2015 se desconcentraron una serie de servicios a nivel regional; dentro de los que están los nombramientos menores o iguales a 35 días en las 10 Direcciones Regionales de Educación (DRE) que poseen el proyecto de desconcentración de la plataforma de servicios: Pérez Zeledón, Cartago, Desamparados, San José Central, Puriscal, Heredia, Alajuela, Occidente, Puntarenas y Liberia. En el plan de trabajo de la Comisión Institucional de Integra (CINT), conforme continúe ampliándose el proceso de desconcentración de plataforma de servicios, van a incluir el trámite de nombramiento solicitado.

Lo anterior también consta en la página del MEP en el enlace: <http://www.mep.go.cr/noticias/10-direcciones-regionales-educacion-ofreeran-16-tramites-administrativos-adicionales>, en la que textualmente se señala: "Como plan piloto, se autorizó a las 10 DRE a elaborar nombramientos no menores o iguales a 4 meses. Supervisores y directores de centros educativos podrán resolver de manera expedita el problema de nombramientos inesperados." Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación.

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

2.4 Solicitar a la Dirección de Planificación un estudio de análisis administrativo de la unidad de cobros desde el plano organizativo, funcional, estructural, a efecto de mejorar y hacer efectivos los procesos de cobros a funcionarios.

2.5 Establecer los parámetros de tiempo para cada una de las fases que conllevan los estudios para la determinación de las sumas pagadas de más, con el fin de brindar un elemento fidedigno que genere una estrategia para minimizar los casos pendientes.

Mediante oficio DRH-004-2017-UGC, se indica que desde abril del 2015 se inició con la oficialización de la estructura organizacional de la DRH, explican detalladamente el proceso que se llevó a cabo y se resume de la siguiente manera:

- Consultas directas al MIDEPLAN.
- Como resultado del MIDEPLAN oficio de ese ministerio DM-327-15, en el cual giran recomendaciones a la señora Ministra de Educación.
- Recepción de informe 27-15, de esta Auditoría Interna que recomienda la conformación de una Comisión Interdisciplinaria que en conjunto con la Dirección de Planificación, analice y evalúe de manera técnica y jurídica el actual contenido del Decreto 38170-MEP.
- Conformación del Comisión.
- Como resultado de la comisión, la Dirección de Recursos Humanos, preparó documentos requeridos por MIDEPLAN: la propuesta de reorganización parcial para la DRH y la versión preliminar del decreto ejecutivo con el cual se daría validez jurídica a dicha propuesta.
- Enviados a la Dirección de Planificación Institucional (DPI) para revisión según oficio DRH-0149-2016-UGC, del 8 de diciembre de 2016.

Posteriormente, mediante oficio DRH-0092-2017-UGC se continúa con el proceso que se inició en el detalle supracitado:

- Posterior a un proceso de revisiones y correcciones entre DRH y DPI, mediante oficio DPI-DPE-033-2017, del 7 de marzo de 2017, indican que no se acepta la creación de las dos unidades planteadas de soporte a la gestión de la DRH (Unidad de Gestión Estratégica y Unidades Gestión Logística), dado que las actividades de presupuesto están asignadas al Director de la DRH.
- Se elaboró versión final y fue enviado a la DPI mediante oficio DRH-045-2017-UGC, del 23 de marzo de 2017, considerando las recomendaciones del Departamento de Programación y Evaluación (DPE) y efectuando las correcciones para la propuesta de reorganización y decreto ejecutivo, finalizando con esto el trabajo de la comisión interdisciplinaria y solicitando a su vez el interés de la Unidad de Gestión de Calidad (UGC) de la DRH de continuar con el proceso de reorganización.
- Mediante oficio DRH-050-2017-UGC del 28 marzo 2017, enviaron a ésta Dirección de Auditoría Interna, con copia a la DRH, al Viceministerio Administrativo y Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional, las versiones finales de ambos documentos.
- Mediante oficio DPI-DPE-041-03-2017 del 28 de marzo de 2017, la DPE solicitó reconsiderar la decisión de dar por finalizada la labor de la comisión con el fin de cumplir lo solicitado por esta Auditoría Interna y lograr la reorganización parcial de la DRH y es de ambas partes que debe tomarse la decisión de finalizar con la comisión.
- Mediante oficio DRH-053-2017-UGC- del 29 de marzo de 2017, se solicita revisar la participación de la DPI y DRH en la comisión.
- En DPI-DPE-044-2017, del 30 de marzo 2017 la DPE indica que la DPI va a realizar el Pronunciamiento sobre la Propuesta de Reorganización de la DRH.

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

- El Pronunciamiento de la DPI, requisito necesario para avanzar según lo dispuesto por MIDEPLAN fue enviado al despacho ministerial mediante oficio DPI 0406-2017 del 20 abril de 2017.
- En oficio DVM-PICR-0336-05-2017 del 23 de mayo 2017, indica que se tomó acuerdo ente la señora Ministra y Viceministro de Planificación Institucional y Coordinación Regional, para iniciar un nuevo proyecto de reorganización, ya no parcial, sino para todas las Oficinas Centrales del MEP y lo llevará a cabo un equipo técnico conformado por un representante de cada viceministerio y encabezado por la jefatura del DPE, labor que iniciará el 26 de mayo de 2017.
- El equipo técnico liderado por la DPE, se encuentra en fase consultiva con las jefaturas de los departamentos de la DRH y la Unidad de Gestión de la Calidad quedó completamente desligada de la elaboración del nuevo decreto.

Aunado a lo anterior la Dirección Recursos Humanos, mediante oficio DRH-1251-2017-DIR le solicita al Encargado de la Unidad de Gestión de la Calidad, que realice un estudio de cargas laborales a la Unidad de Cobros Administrativos, el que inició el 3 de marzo de 2017 y mediante oficio DRH-1251-2017-DIR le solicita a la Jefatura del Departamento de Remuneraciones, realizar una revisión de tareas y gestiones asignadas a los funcionarios de la Unidad de Cobros Administrativos. Ambos oficios, con el fin de poder evaluar periódicamente, los plazos de duración de los estudios de sumas giradas de más, medir, revisar, ajustar las metas propuestas y dar prioridad a las actividades sustantivas optimizando los recursos disponibles de la Administración.

Resultado de lo anterior, el estudio de cargas, ya fue finalizado y el informe del plan de trabajo está en revisión por parte de la Directora de Recursos Humanos y el coordinador de la Unidad de Gestión de la Calidad, una vez finalizada la validación, enviarán los resultados preliminares. Con respecto a las funciones que desempeñan en la Unidad de Cobros envían:

- El mapeo detallado de las funciones que realiza cada funcionario de la Unidad de Cobros, con respecto a los estudios que se realizan para determinar las SGM.
- El mapeo detallado del proceso desde la atención al público en ventanilla.
- El mapeo detallado del proceso llevado a cabo en la atención por correo electrónico de jefaturas y coordinadora.
- Informe diario detallado de los procesos activos, inactivos, servicio al cliente, ingresos a sistemas informáticos, generales y varios.
- Informe consolidado de funciones.
- Informe de control mensual de horas extras.
- Detalle diario por funcionario.
- Plantilla de Estudio de Cargas de Trabajo.
- Expediente digital utilizado por funcionario el que contiene: carátula, solicitud de envío de telegrama, cálculo de SGM, reporte en SIGRH, reporte en INTEGRA, traslado de SGM de SIGRH a INTEGRA.

Finalmente, mediante DRH-2733-2015-DIR, la Directora de Recursos Humanos, envía a la Jefatura del Departamento de Remuneraciones el procedimiento a llevar a cabo con el fin de generar una uniformidad en los criterios para los rebajos salariales de la “Sumas Giradas de Más” por concepto de acreditaciones que no corresponden, aplicable a todos los servidores del MEP. Así mismo, envían el “Reglamento General para el Control y Recuperación de Acreditaciones que no Corresponden”, N°34574-H, así como el DRH-PRO-07-UCA-068 “Procedimiento: Recuperación (cobros), los cuales

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

se implementan en la Unidad de Cobros, esto fue verificado por esta Dirección de Auditoría Interna en visita realizada a la Unidad de Cobros Administrativos.

Por lo anterior se consideran cumplidas las recomendaciones, ya que se ha brindado por parte de la Dirección de Recursos Humanos, las gestiones requeridas ante la Dirección de Planificación tal y como se solicitó en la recomendación, así como acciones puntuales en la Unidad de Cobros Administrativos tendientes a mapear los procesos ahí llevados a cabo, así como la uniformidad de criterios al momento de realizar los estudios de posibles sumas giradas de más por parte de los analistas.

2.6 Implementar un sistema informático que proporcione al Área de Cobros Administrativos los reportes de saldo original, saldo adeudado, fecha de la determinación, movimientos de recuperación y detalle individual, con el fin de cumplir con lo establecido en la normativa, además de generar una herramienta que brinde ayuda a la toma de decisiones para el logro de metas.

Con respecto a esta recomendación, referente a los sistemas de información, se concluye que a pesar de la limitación de no poder desarrollar a lo interno un sistema informático y que se depende plenamente del sistema INTEGRA 2 del cual el Ministerio de Educación Pública no tiene posibilidad de modificación, se han realizado por parte de la Dirección de Recursos Humanos acciones claras y puntuales, como solución alterna, para llevar un control aceptable de las Sumas Giradas de Más, esto en espera de los cambios necesarios y requeridos en INTEGRA 2, que debe realizar el Ministerio de Hacienda. Por lo anterior, tal y como se detalló ampliamente en la recomendación 2.1 supracitada, se considera cumplida la recomendación.

2.7 Evaluar periódicamente, los plazos de duración de los estudios de sumas pagadas de más, con el fin de medir, revisar, ajustar las metas propuestas para esa actividad en el Departamento de remuneraciones.

Definir prioridades en las actividades sustantivas del área de cobros, para poder optimizar los recursos disponibles.

Con respecto a esta recomendación y tal como se detalló ampliamente en la recomendación 2.4 y 2.5 supracitada, se considera cumplida la recomendación, dado que se han realizado las acciones puntuales en la Unidad de Cobros Administrativos tendientes a mapear los procesos ahí llevados a cabo, así como la uniformidad de criterios al momento de realizar los estudios de posibles sumas giradas de más por parte de los analistas.

2.8 Solicitar ante la señora Ministra la formalización de la relación existente entre el Sindicato de Ande y el Ministerio, mediante un convenio, dando sustento legal a esta práctica o eliminar la relación operativa que se mantiene.

Mediante oficio DRH-1281-2017-DIR la Directora de Recursos Humanos presenta criterio legal y administrativo, en el que se señala que no es factible realizar el convenio solicitado, ya que según la Constitución Política en su artículo 11: “*Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley le impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella...*”, además del conflicto de intereses que podría ocasionar esta situación con los sindicatos, dado que no existe un acuerdo formal o informal con ellos.

Además de lo anterior, se señala que las notificaciones de las acreditaciones que no corresponden las realiza la Unidad de Cobros directamente al interesado, pero en ocasiones son los funcionarios afectados los que buscan la ayuda en los sindicatos y/o abogados, para lo cual les brindan un poder especial para actuar ante la oficina en su nombre, por lo tanto intervienen a solicitud del interesado.

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

Por lo que no solicitarán a la Ministra la formalización de una relación que no existe bajo la modalidad de convenio.

Finalmente, mediante oficio DRH-3677-2017, la Dirección de Recursos Humanos indica que han trabajado en la sensibilización de los Sindicatos, con respecto al tema de las Sumas Giradas de Más, para transmitir la importancia y necesidad de disminuirlas, así como el compromiso por parte del interesado a devolver el dinero en beneficio del Estado costarricense, tal y como se había señalado en la recomendación 2.1 supracitada.

Dado lo anterior se considera que la recomendación se cumplió con una medida alternativa.

2.9 Establecer un control en donde se indique el nombre, número de cédula del funcionario, fecha de asignación del caso, estado del estudio, monto adeudado, fecha de notificación al funcionario, fecha de comparecencia, fecha de resolución del estudio, y la persona involucrada en cada una de las anteriores etapas.

2.10 Establecer un plan de capacitación al puesto para los colaboradores, que contenga elementos que permitan medir el aprendizaje o asimilación de las funciones en los diferentes procesos del área de Cobros Administrativos.

Referente a esta recomendación tal y como se detalló en las recomendaciones 2.4 y 2.5, la Unidad de Cobros Administrativos poseen detalladamente el mapeo y estandarización de procesos llevados a cabo por los analistas, lo que se corroboró por parte de esta Dirección de Auditoría Interna mediante visita a esa Unidad.

Por lo que se reafirma en oficio DRH-1281-2017-DIR, donde la Directora de Recursos Humanos señala que a partir del 26 de abril de 2016, cuentan con el Procedimiento DRH-PRO-07-UCA-068 llamado “Recuperación: Cobros”, el que se convierte en guía e inducción para el personal de nuevo ingreso y reforzamiento para los funcionarios con antigüedad. Además, mediante oficio DRH-DR-0210-2016 la Coordinadora y la Jefatura de la Unidad de Cobros, junto con Jefatura del Departamento de Remuneraciones, informan el establecimiento de este procedimiento para estudios de cobros, para la capacitación a modo de actualización con todos los funcionarios de la Unidad, como la advertencia de no utilizar ningún otro proceso so pena a la aplicación de lo estipulado en el Reglamento Autónomo de Servicios del MEP, Capítulo XIII Régimen Disciplinario. Las capacitaciones se realizaron el 19 y 20 setiembre 2016 a la Unidad de Cobros, de la cual presentan la lista de asistencia de los funcionarios, con sus respectivas firmas.

Además de lo anterior y tal como se señaló en las recomendaciones 2.4 y 2.5 la Directora de Recursos Humanos mediante oficio DRH-2733-2015-DIR envía a la Jefatura del Departamento de Remuneraciones el procedimiento a llevar a cabo con el fin de generar una uniformidad en los criterios para los rebajos salariales de la “Sumas Giradas de Más” por concepto de acreditaciones que no corresponden, aplicable a todos los servidores del MEP.

Por lo anterior y por lo además señalado en las recomendaciones 2.4 y 2.5 supracitadas se consideran cumplidas las recomendaciones.

2.11 Incorporar en la resolución de cierre de caso una vinculación al acto de apertura, número de estudio, descripción del motivo, monto adeudado y el plazo acordado para la recuperación.

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

Mediante oficio DR-UCA-975-2017 reafirma los elementos mínimos que debe contener el documento denominado “cierre de caso” tanto para funcionarios activos como inactivos, en aras de fortalecer el acto administrativo y se citan a continuación:

- Elementos para funcionarios activos:
 - Nombre completo del funcionario.
 - Número de cédula de identidad.
 - Fecha y hora de confección del documento.
 - Monto total de la deuda.
 - Motivo(s) generador de la deuda.
 - Forma de cancelación de la deuda.
 - Número de documento que medió en arreglo de pago (comparecencia, manifestación).
 - Número de expediente en que se llevó a cabo el proceso de cobro del funcionario.

- Elementos para funcionarios inactivos:
 - Nombre completo del funcionario.
 - Número de cédula de identidad.
 - Fecha y hora de confección del documento.
 - Monto total de la deuda.
 - Motivo(s) generador de la deuda.
 - Forma de cancelación de la deuda.
 - Número de documento que medió en arreglo de pago (comparecencia, manifestación).
 - Número de expediente en que se llevó a cabo el proceso de cobro del funcionario.
 - Número de acto de apertura con el que notificó (en caso que aplique).
 - Plazo acordado para el pago de la deuda.

Lo anterior fue verificado en los procedimientos y expedientes vistos por esta Dirección de Auditoría Interna en la visita realizada a la Unidad de Cobros Administrativos, lo cual también se constata en los documentos señalados en las recomendaciones 2.4, 2.5, 2.9 y 2.10 supracitadas, es por esta razón que se considera cumplida la recomendación.

2.12 Establecer una estrategia que permite consolidar de forma gradual la estructura del área de cobros, de conformidad con los resultados obtenidos del estudio de análisis administrativo.

Como se señaló en las recomendaciones 2.4 y 2.5 la Dirección Recursos Humanos, mediante oficio DRH-1251-2017-DIR le solicita al Encargado de la Unidad de Gestión de la Calidad, que realice un estudio de cargas laborales a la Unidad de Cobros Administrativos, el que inició el 3 de marzo de 2017, con el fin de poder evaluar periódicamente, los plazos de duración de los estudios de sumas giradas de más, medir, revisar, ajustar las metas propuestas y dar prioridad a las actividades sustantivas optimizando los recursos disponibles de la Administración.

Resultado de lo anterior, el estudio de cargas ya fue finalizado y el informe del plan de trabajo está en revisión por parte de la Directora de Recursos Humanos y el coordinador de la Unidad de Gestión de la Calidad, una vez finalizada la validación, enviarán los resultados preliminares.

Por lo tanto se considera en proceso, hasta tanto se presenten los resultados finales del estudio de cargas con sus respectivas estrategias.

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

2.13 Efectuar un diagnóstico de las condiciones físicas en donde se encuentra localizada el área de Cobros Administrativos, y proponer una mejora de la infraestructura, a efecto de contar con un ambiente saludable e higiénico, para el desempeño de los funcionarios.

Mediante oficio DRH-7680-2017-DIR, la Directora de Recursos Humanos, remite oficio DVM-A-1777-2017, que le fue enviado por el Viceministerio Administrativo, el cual se indica:

Al respecto, le comunico que este Despacho en conjunto con el Oficial Mayor y el Departamento de Remuneraciones ha venido realizando las gestiones necesarias con el fin de dar cumplimiento a dicha recomendación, razón por la cual el señor Gerardo Azofeifa Rodríguez mediante correo electrónico me informa que el espacio de la Porfirio Brenes el cual ha venido ocupando Informática de Gestión estará disponible a partir del día 8 de noviembre 2017(adjunto correo).

En virtud de lo anterior, le solicito por favor coordinar lo necesario para el uso del espacio en cumplimiento a lo indicado por la Auditoría, y respetando el tiempo establecido por Informática de Gestión.

Dado lo anterior se considera en proceso la recomendación hasta tanto se pueda verificar por parte de esta Dirección de Auditoría Interna que el espacio cedido mejoró las condiciones de la Unidad de Cobros Administrativos tal y como se solicita en la recomendación.

3. CONCLUSIÓN

Se realiza el seguimiento a las recomendaciones emitidas en el Informe 100-16 Acreditaciones que no corresponden, las cuales estaban dirigidas al Viceministro Administrativo y la Directora de Recursos Humanos.

Por otra parte, se recibió información suficiente por parte de los entes auditados que permitió corroborar el cumplimiento satisfactorio de las recomendaciones 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10 y 2.11 a excepción de las recomendaciones 2.12 y 2.13 que se encuentran en proceso de cumplimiento.

4. PUNTOS ESPECIFICOS

4.1 Origen

El presente informe tiene su origen en el programa de seguimiento de la Auditoría Interna, el cual tiene sustento en la Ley General de Control Interno, en sus artículos 17, inciso c) y 22, inciso g).

4.2 Cumplimiento de normas

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, norma 2.11 Seguimiento de acciones sobre resultados; Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, norma 206 seguimiento de disposiciones o recomendaciones y demás normativa aplicable.

La comprobación se efectuó por medio del análisis de documentos obtenidos y el trabajo de campo respectivo. El estudio de seguimiento fue realizado por la Licda. Sandra Pacheco Carmona, bajo la

INFORME 28-18 SEGUIMIENTO INF. 100-16 ACREDITACIONES QUE NO CORRESPONDEN

dirección de la Licda. Alba Camacho De la O, Jefe del Departamento de Auditoría de Evaluación y Cumplimiento.

5. NOMBRES Y FIRMAS

Licda. Sandra Pacheco Carmona
Auditora Encargada

Licda. Alba Camacho De la O
Jefe Departamento
Evaluación y Cumplimiento

MBA. Edier Navarro Esquivel
Auditor Interno a.i.

Estudio 31-2015