

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 Origen.....	2
1.2 Objetivo General.....	2
1.3 Alcance.....	2
2. COMENTARIOS.....	2
3. CONCLUSIONES.....	11
4. RECOMENDACIÓN.....	11

1. INTRODUCCIÓN

1.1 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 N° 8292, en sus artículos 17, inciso c) y 22, inciso g), en las Normas de Control Interno para el Sector Público, Normas sobre el desempeño, en el inciso 2.11. Seguimiento de acciones sobre resultados; en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, en el capítulo II Normas Generales Relativas al Trabajo de Auditoría en el Sector Público, norma 206, seguimiento de disposiciones o recomendaciones.

1.2 Objetivo General

Determinar el grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Dirección de Auditoría Interna, en el Informe 19-15 Desconcentración de la Plataforma de Servicios.

1.3 Alcance

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, Ley General de Control Interno y demás normativa aplicable.

La comprobación se efectuó por medio del análisis de documentos obtenidos y visita realizada a 20 Direcciones Regionales entre los meses de abril, mayo y junio del año 2016. El estudio de seguimiento fue realizado por la Licda. Sandra Pacheco Carmona, el aporte de las visitas del Lic. Eric Rivas Ellis, supervisor y bajo la dirección de la Licda. Alba Camacho de la O, Jefe del Departamento de Auditoría de Evaluación y Cumplimiento.

2. COMENTARIOS

En el informe 19-15 Desconcentración de la Plataforma de Servicios se llega a la conclusión de que es necesario un nuevo enfoque administrativo que le permita a la administración ser un apoyo y no un obstáculo en la ejecución de las actividades, lo cual se logra mediante la aplicación ágil y fluida de la tramitación de las peticiones de sus funcionarios donde la administración sea apoyo y no obstáculo en la ejecución de las actividades, cuyo objetivo será promover la generación de beneficios superiores a los costos, tanto para la administración como para el administrado.

Se le indica a la administración, la necesidad de la implementación de las tres fases del proyecto de Desconcentración de los Servicios en las 27 Direcciones Regionales y de otros procesos que actualmente se gestionan en las diferentes Direcciones y Departamentos del MEP, orientados a forjar un Ministerio moderno y al servicio en general de las comunidades educativas.

De esta conclusión se derivan una serie de recomendaciones, con la finalidad de corregir las deficiencias detectadas en el estudio realizado a este proceso. A continuación, se presenta la transcripción de las recomendaciones del informe objeto de seguimiento y se consignan las actividades realizadas para su cumplimiento.

Viceministro Administrativo

4.1 Dotar a las 27 Direcciones Regionales que realizan el plan piloto de desconcentración, los recursos necesarios para su adecuada implementación. Además, cerciorarse de que cuenten con las condiciones adecuadas de infraestructura, ambientales y de accesibilidad, tanto para el funcionario que atiende como el que llega a realizar un trámite.

Se recibió correo electrónico el 5 de enero de 2016 del señor Jean Carlo Sánchez Garita, quien es el asignado por el Viceministro Administrativo para brindar respuesta al Informe 19-15 Desconcentración de la Plataforma de Servicios, en el cual indica que según el cronograma el cumplimiento está programado para el año 2017.

A pesar de lo anterior, mediante oficio DVM-A-2159-2015 con fecha 2 de julio de 2015, enviado a esta Dirección de Auditoría Interna, adjunta el "Informe N°2 del Plan Piloto de Desconcentración de los Servicios (Proyecto Ventanilla) de la Plataforma de Servicios (PDS) de la Dirección de Recursos Humanos, en las Direcciones Regionales de Educación (DRE), en el apartado de "resultados obtenidos" indican que realizaron visitas a 27 Direcciones Regionales de Educación de las cuales 19 cuentan con instalaciones en buen estado, con un nivel de conectividad adecuado, con cubículos y sillas de espera, materiales de oficina, computadoras e impresoras suficientes, no obstante se encontraron equipos obsoletos y 5 Direcciones Regionales de Educación cuentan con infraestructura regular para brindar dichos servicios, a saber San José Norte, Sulá, Sarapiquí, Turrialba y Grande de Térraba. Adicionalmente, el informe señala que algunas de las instalaciones no cumplen con la Ley 7600.

Con respecto al equipo de cómputo se observó que las 20 Direcciones Regionales visitadas por esta Dirección de Auditoría, cuentan con equipo de cómputo nuevo suministrado por el Leasing, el cual fue solicitado de acuerdo con los requerimientos de cada DRE.

Dado lo señalado anteriormente se considera la recomendación en proceso.

4.2 Adoptar un plan remedial para agilizar el servicio de ventanilla que se brinda en las DRE, en aras de disminuir los tiempos de espera.

Se recibió correo electrónico del señor Jean Carlo Sánchez Garita, quien es el asignado por el Viceministro Administrativo para brindar respuesta al Informe 19-15 Desconcentración de la Plataforma de Servicios, en el cual indica que están elaborando el manual de uso del Sistema de Gestión Administrativa (SIGA) en su nueva versión, el cual está para terminarse en el mes de marzo del 2016, con el fin de solventar lo solicitado en la recomendación.

También se observó que en todas las DRE visitadas se implementó la primera etapa del Plan de Desconcentración de la Plataforma de Servicios y se está utilizando del Sistema de Gestión Administrativa. Con respecto a la implementación de la segunda etapa, únicamente 3 DRE, están realizando los procesos, ya que dicha implementación fue voluntaria,

Según lo señalado anteriormente se considera la recomendación en proceso.

4.3 *Valorar la posibilidad de que las Direcciones Regionales implementen en la ventanilla, el sistema electrónico de turno con que cuenta la Dirección de Pérez Zeledón o similar, para ordenar la espera de los funcionarios que acuden a la ventanilla a solicitar un servicio y evitar largas filas.*

Se recibió correo electrónico del señor Jean Carlo Sánchez Garita, quien es el asignado por el Viceministro Administrativo para brindar respuesta al Informe 19-15 Desconcentración de la Plataforma de Servicios, indica que comenzarán a desarrollar un análisis de la cantidad de público atendido por las Direcciones Regionales de Educación, ya que podrían tener más certeza de la evolución y evaluación del proyecto para la toma de decisiones y de la implementación del Sistema de Gestión Administrativa (SIGA).

Dado lo anterior se considera la recomendación en proceso.

4.4 *Solicitar a la Dirección de Informática de Gestión, un estudio técnico en las Direcciones Regionales, que diagnostique los requerimientos de ancho de banda y velocidad de Internet, necesarios para soportar el uso de los funcionarios con acceso a la Internet durante todo el día, y de mínimo 3 funcionarios al Sistema Integra 2, con el propósito de solucionar las fallas de equipo y de Internet, respecto al servicio que brindan en la ventanilla y que afectan las labores de los funcionarios y a los usuarios.*

Se recibió correo electrónico del señor Jean Carlo Sánchez Garita, quien envía estudio realizado en las Direcciones Regionales de Educación desde setiembre de 2015 a la fecha, mediante el cual se evalúa la utilización de los anchos de banda en los enlaces dedicados de todas las Direcciones Regionales de Educación, así como las capturas de pantalla de esos enlaces

dedicados y de los reportes de la conexión a Internet, emitidos por el Departamento de Redes y Telecomunicaciones con el fin de llevar el control detallado, además se confirma en el *“Informe N°2 del Plan Piloto de Desconcentración de los Servicios (Proyecto Ventanilla) de la Plataforma de Servicios (PDS) de la Dirección de Recursos Humanos, en las Direcciones Regionales de Educación(DRE)”* emitido en febrero de 2015 .

En visita realizada a las 20 Direcciones Regionales, la mayoría contaba con una señal aceptable y además se cuenta cable de fibra óptica como medio de transmisión empleado en redes de datos lo que permite contar con un mejor servicio. Dado el control que se lleva a cabo en lo solicitado en la recomendación, ésta se considera cumplida.

4.5 *Solicitar a la Dirección de Informática de Gestión el bloqueo en horas laborales, el acceso que tienen los funcionarios de las DRE, a páginas como Facebook, descarga de música, videos, y diarios electrónicos.*

De acuerdo con lo indicado por el señor Sánchez Garita, se realizó la consulta al Departamento de Redes, manifestando que cada una de las Direcciones Regionales tiene un enlace dedicado para que trabajen los sistemas totalmente separado al internet, lo cual no generaría ningún atraso con el sistema. Existen dos Direcciones Regionales sin esta conexión, Sarapiquí y Sulá, las cuales se están trabajando para que tengan la misma conectividad.

Además señala que no se puede bloquear los accesos a estos sitios en la red ya que indican que forman parte del recurso necesario para desarrollar diferentes actividades con los estudiantes y promover las lecciones con los mismos.

Dado lo anterior se considera que esta recomendación no aplica para los efectos prácticos y dinámica que se debe llevar a cabo en el sistema educativo y en las diferentes Direcciones Regionales de Educación, según lo planteado anteriormente.

4.6 *Realizar un informe pormenorizado de la ejecución y evaluación de la implementación de la primera fase del proyecto de ventanilla, y remitirle una copia a esta Dirección de Auditoría en el plazo de un mes.*

Por medio de oficio DVM-A3496-2015 con fecha 10 de noviembre de 2015, el Viceministerio Administrativo envía a esta Dirección de Auditoría Interna el *“Informe N°2 del Plan Piloto de Desconcentración de los Servicios (Proyecto Ventanilla) de la Plataforma de Servicios (PDS) de la Dirección de Recursos Humanos, en las Direcciones Regionales de Educación(DRE)”* emitido en febrero de 2015, el cual contiene: la descripción del plan piloto, el objetivo

general, objetivos específicos, las metas, alcances del proyecto, cronograma de actividades desarrolladas con hora de inicio, nombre de la actividad y temas a desarrollar en las diferentes Direcciones Regionales de Educación, además resultados esperados, resultados obtenidos y hallazgos.

Dado el detalle de lo anteriormente señalado se considera cumplida la recomendación.

***4.7** Girar una directriz a quien corresponda para que se diseñen y suministren los mecanismos idóneos con el propósito que las DRE se autoevalúen periódicamente en relación con las operaciones del servicio de ventanilla. Dichas autoevaluaciones serán remitidas al Viceministro Administrativo y a la Dirección de Recursos Humanos, mientras se mantenga el proyecto en desarrollo, y así puedan contar con un insumo, para incluir mejoras en el proyecto.*

Se recibió oficio DVM-A3496-2015 mediante el cual remiten por medio de anexo los consolidados de trámites en ventanilla de marzo a setiembre de 2015, de cada una de las Direcciones Regionales de Educación, mediante el cual llevan el control de la cantidad de operaciones. De la visita realizada este año 2016 a 20 Direcciones Regionales, se observó que actualmente la totalidad utilizan el SIGA, el cual brinda información en tiempo real de las operaciones y servicios que se han brindado en las ventanillas.

Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación.

***4.8** Solicitar a la Dirección de Recursos Humanos un estudio de cargas de trabajo, de los funcionarios comprendidos en el Departamento de Servicios Administrativos y Financieros de las DRE, incluyendo las funciones derivadas del proyecto de ventanilla, para conocer en detalle entre otras cosas, la demanda de servicios, proyección de necesidades del personal y de equipamiento necesario.*

El señor Sánchez Garita retoma el oficio DRH-SUB-9-2014-UGC “Estudio Preliminar de Cargas de Trabajo en ocho de las 27 Direcciones Regionales de Educación”, el cual tuvo la finalidad de determinar la capacidad humana y tecnológica disponible para asimilar los cambios producto de la implementación del Proyecto Ventanilla, generar inteligencia institucional que favorezca la toma de decisiones sobre procesos propios de los recursos humanos, así como aportar información sobre los servicios de las Direcciones Regionales de Educación propiamente en el tema de gestión del recurso humano.

Este estudio se llevó a cabo en ocho de las 27 Direcciones Regionales de Educación, propiamente en las Direcciones Regionales de San José Oeste,

Alajuela, Heredia, Puntarenas, Limón, Desamparados, Liberia y Pérez Zeledón. Según el documento remitido a esta Dirección de Auditoría Interna, la selección de éstas, obedece a que forman parte de la Fase 1 del Proyecto Ventanilla.

La población objetivo fue el personal de Gestión de Recursos Humanos, Gestión Administrativa y de Apoyo y Gestión de Juntas del Departamento de Servicios Administrativos y Financieros de las Direcciones Regionales de Educación.

El instrumento utilizado para la medición de las cargas de trabajo, contiene el procedimiento, actividad, clase de puesto, requisitos específicos de la tarea, tiempo de trabajo medio por cada tarea en horas, cantidad de veces que se repite la tarea al mes, tiempo total en horas/persona en cada tarea, distribuido por nivel de puesto, total promedio al año horas/persona por actividad y por procedimiento y finalmente las herramientas utilizadas tanto materiales como informáticas. El informe contiene, además las conclusiones y recomendaciones, según los resultados obtenidos.

Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación, sin embargo se identificó que en todas las DRE visitadas consideran como un problema la falta de personal y además que no tienen personal capacitado para desarrollar la segunda etapa, de ahí que únicamente 3 la están implementado.

4.9 Girar una directriz para que se elabore el manual de procedimientos y protocolo de atención del proyecto de ventanilla, que es implementado en las Direcciones Regionales, y oficializarlo, con el propósito de estandarizar los procedimientos de dicho proceso en todas la Direcciones Regionales y que los funcionarios nuevos y regulares, cuenten con la herramienta de trabajo acorde a sus funciones.

Mediante oficio DVM-A-3496-2015, el Viceministro Administrativo envía a esta Dirección de Auditoría Interna, los diferentes manuales de procedimientos que utilizan para la atención en ventanilla, los cuales están completamente detallados para la mejor comprensión del usuario y son los siguientes:

- El Manual de Usuario del Sistema de Vacaciones, Elaborado 07-14
- El Manual de Procedimientos para Estandarizar los reportes de Asistencia de los Funcionarios de Oficinas Centrales y Direcciones Regionales, elaborado el 1 de julio 2015
- Instructivo para la Recepción Ajuste de Carrera Profesional, elaborado en septiembre 2015

- Instructivo para Apertura de Carrera Profesional, elaborado en setiembre 2015
- Instructivo para Apertura de Expediente Laboral, elaborado en setiembre 15
- Instructivo Asignación de Grupos Profesionales, elaborado en setiembre 2015
- Instructivo Aval de Certificados de Participación y Aprovechamiento, elaborado 2015
- Instructivo para Atención de Consultas Salariales, elaborado en setiembre 2015
- Instructivo Nombramientos Interinos Menores a un mes, elaborado en abril de 2015
- Instructivo para Trámite de Incapacidades del INS (puesto fijo y lecciones) y Órdenes de Internamiento CCSS, IAFA, mediante el sistema INTEGRA2, elaborado en julio de 2015
- Instructivo para el Trámite de la Acción de Personal de los Permisos con Goce de Salario Autorizados por el Jefe Inmediato, elaborado en el año 2015
- Instructivo para Resoluciones por Apertura de Carrera Profesional, elaborado en setiembre 2015
- Manual Procedimientos para la Aplicación de Rebajos Salariales, elaborado en abril del 2015
- Procedimiento Cambio Cuenta Cliente, elaborado en 2015
- Atención de Incidentes y consultas de INTEGRA, elaborado en marzo 2015

Según lo anterior se considera cumplida la recomendación.

4.10 *Girar la directriz para que se establezca por medio de un formulario físico o electrónico, un servicio de atención de quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y servicio de las ventanillas de atención ubicadas en las DRE, con el fin de disponer de una herramienta de medición de la satisfacción del usuario y de toma de decisiones para la mejora continua del proyecto. (Ver punto 2.7)*

Se recibió oficio DVM-A-3496-2015, mediante el cual el Viceministro Administrativo adjunta correo electrónico, en el cual la Dirección de Gestión y Desarrollo Regional certifica que se compraron los 14 buzones de sugerencias que faltaban de acuerdo al proyecto en conjunto con la Contraloría de Servicios de dotar a las Direcciones Regionales de Educación de esta herramienta, con el fin de conocer la experiencia de los usuarios respecto a los servicios que brindan las oficinas regionales.

Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación.

4.11 *Girar una directriz al Departamento de Servicios Administrativos y Financieros de las DRE, para que se realice un estudio de necesidades de usuario del sistema INTEGRA 2, en el caso que así lo requieran soliciten más usuarios del sistema, o en su defecto que reasignen los actuales usuarios y autorizar a más funcionarios para que firmen las certificaciones y constancias.*

Mediante el oficio DVM-A-3496-2015, el Viceministro Administrativo, adjunta oficio DRH-15626-2014-DIR, en el cual el coordinador de INTEGRA 2 del Ministerio de Educación Pública, le solicita al Jefe del Departamento de Seguridad de Informática del Ministerio de Hacienda, que como parte de las actividades con la puesta en producción del nuevo sistema de pagos INTEGRA y con el fin de cumplir con el procedimiento establecido por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (DITEC), adjunta formulario de solicitud de ampliación de algunos colaboradores de las Direcciones Regionales de Educación, a los cuales se les otorga el uso de las aplicaciones del sistema INTEGRA.

Se adjuntan los formularios de registros de usuarios, así como la boleta de solicitud de acceso a Integra 2, el cual contiene los datos del solicitante, funcionario que autoriza, departamento, firma y el rol que mantienen en el sistema INTEGRA.

Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación.

4.12 *Solicitar a la Dirección de Informática de Gestión, la creación de un sistema de ventanilla electrónica, en donde los funcionarios puedan realizar consultas y solicitudes de trámites en línea de acuerdo con las fases de implementación del proyecto de ventanilla, para evitar filas, desplazamientos, mejorar la eficacia, y lograr mayor celeridad y funcionalidad en la tramitación, reduciendo los gastos operativos.*

Se recibió correo electrónico en el cual la Dirección de Informática de Gestión informa que en el sitio web del Ministerio de Educación Pública, en el aparte de Servicios en Línea, se encuentra el servicio de impresión de las acciones de personal, adicional al servicio de visualización e impresión de los históricos de pagos salariales, información del sistema INTEGRA, obtenida directamente de la copia de base de datos que se actualiza diariamente.

Además, indican que el funcionario del Ministerio de Educación Pública, debe ingresar en la página web del MEP, en el apartado de Servicios en Línea, debe registrarse en el sitio y con ello podrá tener acceso a su información personal, adjuntan pantallazos de dichos Servicios en Línea.

Según lo anterior se considera cumplida la recomendación.

4.13 *Mantener informados a los funcionarios de forma constante sobre los servicios que se están brindando en las DRE, con la implementación del proyecto de desconcentración de la plataforma de servicios.*

Se recibió oficio DVM-A-3496-2015 con fecha 10 noviembre 2015, mediante el cual el Viceministro Administrativo adjunta las comunicaciones elaboradas por el Departamento de Gestión y Producción de Recursos GESPRO DRTE-MEP.

Además de lo anterior, constantemente la Dirección de Prensa informa por correo electrónico a todos los funcionarios del MEP, los servicios brindados y los trámites que se realizan en las diferentes Direcciones Regionales de Educación, como parte del proyecto de desconcentración de la plataforma de servicios.

Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación.

Director de Gestión y Desarrollo Regional

4.14 *Girar directrices a los Directores Regionales para que soliciten a los Técnicos en Informática destacados en las DRE cambiar la clave al WiFi, de la cual únicamente él será el responsable de administrarla discrecionalmente, privando el interés público.*

Mediante oficio DGDR-0719-07-2015 con fecha 28 de julio de 2015 el Director de Gestión y Desarrollo Regional les envía a las Direcciones Regionales de Educación la directriz en la que se señala a los Técnicos en Informática de dichas direcciones acatar lo señalado en esta recomendación, respecto al cambio de clave de Wi-Fi con el propósito de fortalecer el proceso de servicio de ventanilla electrónica.

Según lo señalado anteriormente se considera cumplida la recomendación.

3. CONCLUSIONES

Se realiza el seguimiento a las recomendaciones emitidas en el Informe 19-15 Desconcentración Plataforma de Servicios, la cual estaban dirigidas a la Viceministro Administrativo y al Director de Gestión y Desarrollo Regional.

Se recibió información suficiente por parte de los entes auditados que permitió corroborar el cumplimiento satisfactorio de las recomendaciones, a excepción de las 4.1, 4.2, 4.3, que se encuentran en proceso de cumplimiento.

Sin embargo de las visitas y entrevistas realizadas en 20 Direcciones Regionales, se concluye que todos los entrevistados manifiestan la falta de personal capacitado como la principal causa para no asumir la segunda y tercera fase del Proyecto de Desconcentración.

4. RECOMENDACIÓN

Al Viceministro Administrativo

Única. Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones 4.1, 4.2 y 4.3 que se encuentran en proceso. Asimismo, remitir a esta Dirección de Auditoría Interna, la documentación probatoria de las acciones emprendidas para dar cumplimiento efectivo a las citadas recomendaciones.

Licda. Sandra Pacheco Carmona
Auditora Encargada

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

MBA. Edier Navarro Esquivel
Subauditor Interno

Lic. Harry J. Maynard F.
Auditor Interno

