

**INFORME DE SEGUIMIENTO
DGA-ASER-ISR-1-2018**

**ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME DE
AUDITORÍA "AU-IF-MTSS-EE-00006-2016 "ESTUDIO ESPECIAL DE CONTROL INTERNO
DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE
ASUNTOS LABORALES"**

RECOMENDACIONES		ESTADO DE CUMPLIMIENTO
4.1	AL SEÑOR MINISTRA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	
4.1.1	Girar las directrices necesarias a las instancias correspondientes, con la finalidad de que se cumpla con todas las recomendaciones contenidas en este informe.	ACATADA
4.1.2	Solicitar por escrito a la Directora a.i. de Asuntos Laborales, o a quien ocupe el cargo. el cronograma de actividades que muestre las acciones que se tomaran para corregir los hallazgos contenidos en este informe, en el plazo máximo de un mes, a partir del recibo de éste informe y remitirlo a esta Dirección General de Auditoría.	ACATADA
4.1.3	Informar por escrito a esta Dirección General de Auditoría sobre los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.	ACATADA
4.1.4	Realizar el seguimiento correspondiente al cumplimiento del cronograma con las actividades necesarias a realizar para corregir las oportunidades de mejora derivadas del estudio solicitado a la Dirección de Asuntos Laborales en relación al SAE.	ACATADA

<p>4.1.5</p>	<p>Girar instrucciones, a la Dirección de Asuntos Laborales, para que el Departamento RAC y el DRT atiendan público en el horario normal del Ministerio los días viernes, hasta tanto no se cuente con la autorización formal, por parte de la instancia pertinente, de la realización de otras actividades distintas a las de atención del público. Para el cumplimiento de esta recomendación se otorga un plazo de quince días hábiles (Ver comentario 2.4)</p>	<p>ACATADA</p>
<p>4.2</p>	<p>A LA DIRECTIVA DE ASUNTOS LABORALES</p>	
<p>4.2.1</p>	<p>Definir, elaborar y formalizar el Manual de Procedimientos o el documento similar seleccionado de las Conciliaciones Colectivas. Para el cumplimiento de esta recomendación se otorga un plazo de 6 meses (Ver comentario 2.1)</p> <p>La Licda. Nancy Fiorella Muñoz Valverde, Exdirectora de la Dirección de Asuntos Laborales en oficio DAL-OF-63-2017 del 6 de Julio, 2017 manifiesto:</p> <p><i>“En cuanto a la atención de conflictos colectivos de carácter jurídico, se emitió un reglamento que detalla el procedimiento de atención, el cual se encuentra en trámite. (Anexo 1)”</i></p> <p>Por su parte, se revisa el Anexo 1, el cual se detalla el un cronograma de las reuniones, propuesta y corrección que se van a realizar a partir del 30 de julio al 30 de noviembre, 2017 con el fin de coordinar la elaboración de un manual interno, dado que el procedimiento fue detallado en la nueva ley.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, la recomendación se encuentra en estado de No acatada.</p>	<p>NO ACATADA</p>

4.2	A LA DIRECTIVA DE ASUNTOS LABORALES	
4.2.2	<p>Proceder a realizar las gestiones que correspondan a fin de revisar y corregir la inconsistencia de registro de citas comprobada en el SAE por esta Dirección y reportadas por los(as) usuarios(as). Para el cumplimiento de esta recomendación se otorga un plazo de seis meses (Ver comentario 2.2)</p> <p>La Licda. Nancy Fiorella Muñoz Valverde, Exdirectora de la Dirección de Asuntos Laborales en oficio DAL-OF-63-2017 del 6 de Julio, 2017 manifiesto:</p> <p><i>"...El Departamento de Tecnologías de Información (Dtics), ha indicado en muchas ocasiones que no es posible hacerle cambios al sistema, toda vez que le mismo, fue realizado por un tercero contratado con cooperación internacional y no se cuenta con los insumos necesarios para manipular su programación. //..., con la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Laboral, la dimensión de la problemática del SAE sobrepasa las limitaciones de en sus registros, ahora el mayor problema se da en la necesidad de poder programar más citas considerando el recurso nuevo..."</i></p> <p>Conforme lo detallado en párrafo anterior, existe una limitación en el sistema actual la cual se incrementará con la entrada en vigencia de la nueva reforma procesal, aspecto de riesgo de suma importancia, que debió preverse antes de su rige con el propósito de garantizar al usuario eficacia y eficiencia en la gestión del trámite de citas. Por lo anterior, la recomendación se encuentra en estado de No Acatada.</p>	NO ACATADA

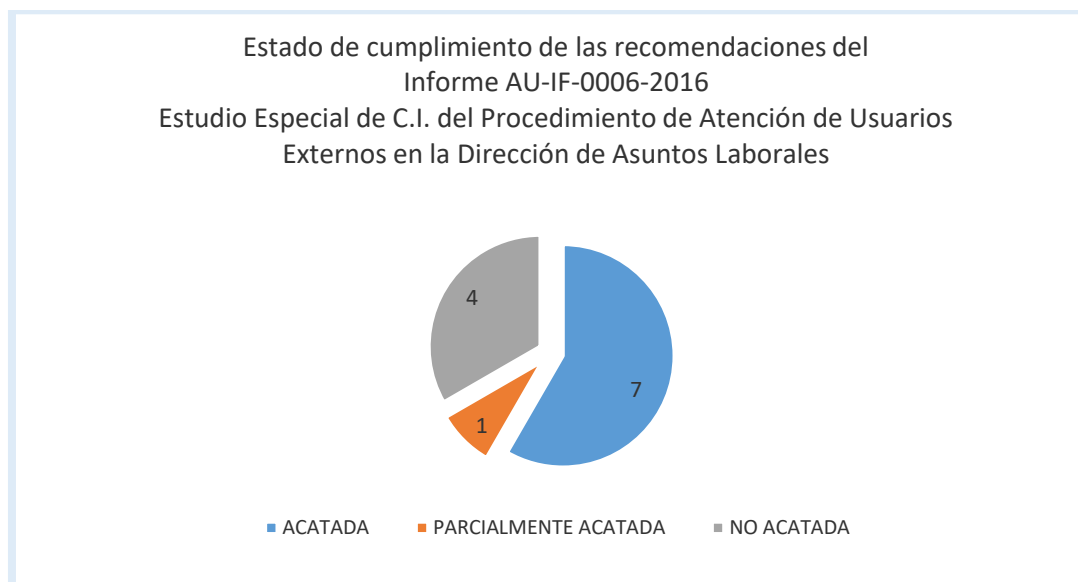
4.2	A LA DIRECTIVA DE ASUNTOS LABORALES	
4.2.3	<p>Coordinar con la Oficina de Prensa la divulgación periódica a nivel nacional de la existencia y uso del SAE por el o los medios más eficientes y eficaces. Para el cumplimiento de esta recomendación se otorga un mes plazo (Ver comentario 2.3)</p> <p>La Auditada no aportó evidencias sobre las acciones emprendidas al respecto. Por tanto, la recomendación queda en estado de No Acatada.</p>	NO ACATADA
4.2.4	<p>Adecuar los horarios de citas generados en el SAE para el RAC en relación con el horario ordinario del Ministerio. Para el cumplimiento de esta recomendación se otorga un plazo de 15 días hábiles (Ver comentario 2.4)</p> <p>La Auditada no aportó evidencias sobre las acciones emprendidas al respecto. Por tanto, la recomendación queda en estado de No Acatada.</p>	NO ACATADA
4.2.5	<p>Tramitar, ante quien corresponda, la solicitud del permiso formal para realizar otras actividades distintas a las de atención del público en el horario normal del Ministerio los días viernes en el DRT y en el RAC. Para el cumplimiento de esta recomendación se otorga un plazo de un mes. (Ver comentario 2.4)</p>	ACATADA

4.2	A LA DIRECTIVA DE ASUNTOS LABORALES	
4.2.6	<p>Realizar el estudio y el análisis correspondiente de los resultados obtenidos producto de la aplicación del SAE en los Departamentos de Relaciones de Trabajo y Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), en relación al cumplimiento de los objetivos de su creación y aplicación. Para el cumplimiento de esta recomendación se otorga un plazo de seis meses. (Ver comentario 2.5).</p> <p>Se recibe copia del estudio “Justificación de un nuevo Sistema para la Administrar Citas”. Por tanto, la recomendación queda en estado de Acatada.</p>	ACATADA
4.2.7	<p>Informar formalmente al Despacho del Ministro y a esta Dirección General de Auditoría los resultados del estudio y análisis del SAE. Adjuntar cronograma con las actividades que se efectuaran para mejorar la eficacia y eficiencia del Sistema. Para el cumplimiento de esta recomendación se otorga un plazo de un mes posterior al cumplimiento de la recomendación 4.2.5. (Ver comentario 2.5).</p> <p>En oficio DAL-OF-63-2017 del 6 de Julio, 2017, se anexa estudio “Justificación de un nuevo Sistema para la Administrar Citas” y el cronograma que detalla las acciones. No obstante, no existe evidencia de las acciones de mejora emprendidas para garantizar al usuario una mejor atención en la gestión de citas. Por tanto, la recomendación queda en estado de Parcialmente Acatada.</p>	PARCIALMENTE ACATADA

2. CONCLUSION

En relación con el Seguimiento de Recomendaciones del Informe, la gráfica siguiente ilustra el cumplimiento de las recomendaciones “**AU-IF-MTSS-EE-00006-2016 “ESTUDIO ESPECIAL DE CONTROL INTERNO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES”**”

Estado de cumplimiento	Cantidad	Porcentaje
Acatadas	7	50%
No Acatadas	4	42%
Parcialmente Acatadas	1	8%
TOTAL	12	100%



Como puede observarse de las 12 recomendaciones emitidas, 7 se encuentran Acatadas, 4 No Acatadas y 1 Parcialmente Acatada correspondiendo estas dos últimas a la mejora del sistema control interno, por lo tanto, se insta a la Administración Superior atender lo dispuesto en los artículos 17 inciso c) y 39 de la Ley General de Control Interno, e informar y evidenciar al Departamento de Seguimiento de Recomendaciones los resultados del próximo seguimiento con los estados de cumplimiento.

Oficializado por oficio MTSS-DGA-OF-9-2018
