



AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE AUDITORÍA DEFINITIVO

AI-094-2021

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE
GESTIÓN**

ENERO 2023

**AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO
DEL CENTRO DE GESTIÓN****CONTENIDO**

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	4
Hipótesis.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
2.1. Objetivo General.....	5
2.2. Objetivos Específicos.....	5
3. ALCANCE.....	5
3.1. Proceso Administrativo Analizado.....	5
3.2. Periodo de Ejecución.....	5
3.3. Fuentes de Criterios.....	5
3.4. Metodología.....	6
4. COMUNICACIÓN PRELIMINAR.....	6
5. CONCLUSIONES.....	6
6. RESULTADOS Y RECOMENDACIONES.....	7
6.1. OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 1.....	7
6.2. OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 2.....	9
6.3. OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 3.....	12
6.4. OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 4.....	13
APÉNDICE 1.....	15
APÉNDICE 2.....	17
APÉNDICE 3.....	18
APÉNDICE 4.....	19
APÉNDICE 5.....	20

TABLAS

Tabla 1 Análisis de viabilidad.....	4
Tabla 2 Criterios evaluados para la auditoría AI-094-2021.....	7
Tabla 3 Área libre según rol de trabajo.....	10
Tabla 4 Programa específico de Actividad de Examen AI-094-2021.....	15
Tabla 5 Distribución de área.....	18
Tabla 6 Análisis de las observaciones recibidas de la administración.....	20

ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Fotografía de la distribución del Centro de Gestión.....	17
Ilustración 2 Formulario "Control de Gestiones Diarias del Centro de Gestión.....	19

**AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO
DEL CENTRO DE GESTIÓN****RESUMEN EJECUTIVO***¿Qué examinamos?*

Se evaluó la composición y funcionamiento del Centro de Gestión en donde se verificó la existencia y oficialización de los diferentes procedimientos del proceso de atención al cliente, si se cuenta con una distribución física adecuada, el equipo tecnológico y condiciones para el teletrabajo, el registro de la información de la atención de los clientes y el cumplimiento de las metas establecidas para los diferentes indicadores, así como las acciones o medidas tomadas en caso de incumplimiento de los mismos. El periodo evaluado comprendió de enero a octubre del 2021.

¿Por qué es importante?

Esta auditoría resulta importante debido a que muchas de las consultas de los clientes de JASEC llegan al Centro de Gestión por medio de llamada telefónica y medios digitales como: correo electrónico, WhatsApp y Facebook, es por esta razón que es fundamental verificar que el Centro de Gestión cuente con controles necesarios para asegurar la satisfacción de los clientes.

¿Qué encontramos?

Se logró identificar procedimientos desactualizados y no oficializados para la atención de las diferentes consultas o solicitudes de los clientes, el Centro de Gestión no cuenta con una distribución física, ni mobiliario adecuado. Además, actividades de registro de información se realizan de manera manual, incrementando la posibilidad de incurrir en errores humanos y pérdida de información. Por último, ante un incumplimiento de las metas de los indicadores no se cuenta con un documento sobre la causa de dicho incumplimiento y las acciones o medidas tomadas para corregirlas.

¿Qué sigue?

Se giran recomendaciones al Jefe Departamento de Atención al Cliente, y al Departamento de Salud Ocupacional y Servicios Médicos para que se fortalezca el sistema de control interno relacionado a la actualización de procedimientos, al espacio físico, sistematización y gestión por indicadores, para que apliquen a más tardar en el mes de setiembre del 2023.

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN

25 de enero de 2023

1. INTRODUCCIÓN

La Auditoría Interna incluye en su formulación operativa una auditoría de la composición y funcionamiento del Centro de Gestión, esto debido a que muchas de las consultas son realizadas por vía telefónica o medios digitales, tales como: correo electrónico, WhatsApp o Facebook, por lo que es fundamental verificar que se cuenten con procedimientos oficializados, una distribución física adecuada, registro de información de la atención de los clientes y el cumplimiento a las metas de los indicadores establecidos por el Centro de Gestión.

Tabla 1 Análisis de viabilidad

Nº	Aspecto	Calificación	Justificación de la calificación
1	Disponibilidad de los criterios de auditoría	Cumple	Los criterios de evaluación y la información requerida se obtienen de las Normas de Control Interno para el Sector Público y de la entrevista preliminar realizada al jefe del Centro de Gestión.
2	Conocimientos y habilidades del equipo de auditoría	Cumple	Se cuenta con el conocimiento y habilidades necesarias por parte del equipo de auditoría para realizar el servicio.
3	Disponibilidad de herramientas técnicas	Cumple	Se cuenta con la herramienta y equipo informático para el desarrollo y respaldo del servicio, lo cual se desarrolla y resguarda en el Sistema de Auditoría Interna (SAI).
4	Disponibilidad de la evidencia (información)	Cumple	En atención a la Ley General de Control Interno, la Administración siempre ha proporcionado la información requerida para el cumplimiento de las labores de esta Unidad.
5	Nivel de estabilidad del área de examen	Cumple	El Jefe del Departamento de Atención al Cliente cuenta con años de experiencia, por lo que se concluye que se podrá recabar la información de forma eficiente.
Conclusión sobre la viabilidad del Proyecto:		Es viable	

Hipótesis

- Las actividades asociadas al proceso de atención de clientes por medio del Centro de Gestión se encuentran documentados y oficializados
- Se cuenta con una distribución física adecuada y condiciones óptimas para desarrollar sus funciones
- Se registra la información sobre la atención de clientes en el Centro de Gestión
- Se cumplen con los indicadores establecidos y las acciones tomadas si se da incumplimiento

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN**2. OBJETIVOS****2.1. Objetivo General**

Evaluar la estructura del Centro de Gestión y la calidad del servicio prestado.

2.2. Objetivos Específicos

- 2.2.1. Verificar que los procedimientos del proceso de atención de clientes por medio del Centro de Gestión se encuentren documentados y oficializados.
- 2.2.2. Verificar que el Centro de Gestión cuente con una distribución física adecuada y condiciones óptimas para desarrollar sus funciones.
- 2.2.3. Verificar que se registre información sobre la atención de clientes en el Centro de Gestión.
- 2.2.4. Verificar que se cumplan con los indicadores establecidos y las acciones tomadas si se da incumplimiento.

3. ALCANCE**3.1. Proceso Administrativo Analizado**

Las siguientes son las actividades del proceso administrativo analizado durante el proyecto:

- Procedimientos asociados al proceso de atención de clientes por medio del Centro de Gestión.
- Distribución física adecuada y condiciones óptimas para desarrollar sus funciones.
- Registro de información sobre la atención de clientes en el Centro de Gestión.
- Cumplimiento a indicadores establecidos y las acciones tomadas si se da incumplimiento.

3.2. Periodo de Ejecución

La auditoría abarco el periodo comprendido de enero a octubre del 2021.

3.3. Fuentes de Criterios

Para la formulación de los criterios a evaluar se tomaron las siguientes fuentes:

- Sanas prácticas a criterio del Auditor encargado, con fundamento en las Normas de Control Interno para el Sector Público, (N-2-2009-CO-DFOE, publicado el 06 de febrero del 2009).
- Entrevista preliminar al Jefe del Departamento del Atención al Cliente.
- Plan Operativo Anual 2021.
- Normativa INTE T85:2019 Ergonomía en los espacios de oficinas y centros de llamadas.
- Reglamento para el Control de Ruidos y Vibraciones - Consejo de Salud Ocupacional.

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN**3.4. Metodología**

La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna para el Sector Público, ambas emitidas por la Contraloría General de la República y según lo respaldan los resultados del Programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de esta Auditoría, así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general.

Para lo anterior se aplicó la metodología para proyectos de aseguramiento de control interno de la Auditoría Interna de JASEC, la cual contempla 3 actividades, a saber:

Actividad I- Planificación

Actividad II-Examen

Actividad III-Comunicación de Resultados

4. COMUNICACIÓN PRELIMINAR

El informe de auditoría en borrador fue remitido a la Administración Activa mediante el oficio AUDI-010-2023 el 17 de enero de 2023, en el cual se expuso los resultados y recomendaciones producto de esta auditoría, mismos fueron discutidos verbalmente el 23 de enero del 2023; con Hugo Murillo Moya – Jefe Departamento de Atención al Cliente y Francisco Granados Zúñiga – Jefe de Departamento Salud Ocupacional Servicios Médicos.

5. CONCLUSIONES

El Centro de Gestión es susceptible de mejoras en su control interno, ya que este cuenta con procedimientos para la atención de las diferentes consultas o solicitudes de los clientes, pero estos se encuentran desactualizados y no están oficializados en el Sistema institucional. Asimismo, el Centro de Gestión no cuenta con una distribución física, ni mobiliario adecuado, llegando a representar un riesgo laboral para el personal y afectación en el servicio al cliente, aunado a que por falta de un sistema adecuado no pueden implementar el teletrabajo.

Por otra parte, los datos sobre la atención de clientes se registran de manera manual debido a que el sistema CISCO no brinda algunos reportes necesarios para generar estadísticas de una forma automatizada, sin embargo, con la información existente (manual) se crean estadísticas sobre la atención al cliente.

Además, se identifica el cumplimiento de las metas establecidas para los indicadores, no obstante, en caso de que resultara un incumplimiento de estos, no se cuenta con un documento que evidencie que se indagó la causa y las acciones o medidas tomadas por la jefatura para corregirlas y evitar que nuevamente se presente.

El resultado de la evaluación de cada objetivo específico se genera según el grado de cumplimiento de los criterios asociados a estos, lo anterior se muestra en la siguiente tabla:

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN

Tabla 2 Criterios evaluados para la auditoría AI-094-2021

#	OBJETIVO	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE CRITERIOS EVALUADOS POR NIVEL DE CUMPLIMIENTO PARA CADA OBJETIVO		
			Implementada	No Implementada	No Evaluado
1	Verificar que los procedimientos del proceso de atención de clientes por medio del Centro de Gestión se encuentren documentados y oficializados	No Satisfactorio	0%	11%	0%
2	Verificar que el Centro de Gestión cuente con una distribución física adecuada y condiciones óptimas para desarrollar sus funciones	No Satisfactorio	0%	22%	0%
3	Verificar que se registre información sobre la atención de clientes en el Centro de Gestión	No Satisfactorio	11%	11%	0%
4	Verificar que se cumplan con los indicadores establecidos y las acciones tomadas si se da incumplimiento	No Satisfactorio	34%	11%	0%

Fuente: Formulario F-EJE-043 Programa específico contemplado en el Apéndice 1.

Nota: El primer objetivo, el criterio se sustenta de las sanas prácticas que se apegan a las Normas de Control Interno para el Sector Público, para el segundo criterio se basa en la entrevista preliminar, la Normativa *INTE T85:2019 Ergonomía en los espacios de oficinas y centros de llamada* y el *Reglamento para el Control de Ruidos y Vibraciones - Consejo de Salud Ocupacional*. Para el tercer y cuarto objetivo, los criterios se respaldan de la entrevista preliminar realizada a la Jefatura del Centro de Gestión.

6. RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo de los objetivos específicos y alcance de la presente auditoría se determinaron aspectos susceptibles de mejora; por lo cual de conformidad con las competencias asignadas en el artículo 22 y el artículo 12 inciso c), ambos de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes recomendaciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo (o en el término) conferido para ello; lo anterior una vez que transcurra el plazo establecido en el artículo 36 y, en caso de que proceda, el artículo 38 de ese mismo cuerpo normativo; por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad (artículo 39 de la LGCI).

Esta Auditoría Interna se reserva la verificación, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las recomendaciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales recomendaciones.

6.1. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

Hallazgo N°1: Criterio “Los procedimientos asociados al proceso de atención de clientes por medio del Centro de Gestión se encuentran debidamente documentados y oficializados por medio del SE-Suite”.

De acuerdo con la investigación realizada, se obtuvo que a nivel interno se cuenta con el siguiente instructivo:

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN

- 7132 *Gestión de servicios en el Centro de Gestión*. Última actualización en marzo del 2016.

Además, de los siguientes instructivos en donde se ve involucrado el Centro de Gestión:

- 7103 Atención de averías. Última actualización en junio del 2011.
- 7135 Ejecución de Cortas y Reconexiones de Servicios Eléctricos. Última actualización en marzo del 2014.
- 7142 Recepción de Reportes y Solicitudes de Alumbrado Público. Última actualización en enero del 2012.
- 7146 Trámite control medidores robados retirados Averías. Última actualización en julio del 2011.
- 7147 Consulta y trámite interpuesto por abonados - Consumo de energía facturado. Última actualización en agosto del 2011.
- 71101 Atención de averías nivel 1. Última actualización en diciembre del 2016.

Como se puede observar los instructivos anteriores, se encuentra desactualizados. Por otra parte, el instructivo “7132 *Gestión de servicios en el Centro de Gestión*” no se encuentra actualizado, ya que actualmente existen otros canales para la atención de los clientes, lo que cambia dicho proceso, puesto que se reciben llamadas por medio del sistema CISCO, aunado que se han ido incorporando actividades como la atención de correos, mensajes por WhatsApp y Facebook, las cuales son ejecutadas por el Centro de Gestión hace aproximadamente año y medio.

La situación anterior, se contrapone a lo dispuesto en la norma 5.6 “Calidad de la información” de las Normas de Control para el Sector Público, la cual establece literalmente lo siguiente: *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”*

El jefe del Departamento de Atención al Cliente indica que no existe un procedimiento oficializado por medio del Se-Suite que describa el proceso a seguir de la atención de los clientes, puesto que se *“... debe realizar la valoración de cómo aplicar estas gestiones en el SE-SUITE, ya que, el mismo obedece al suministro de información al cliente. Además, que los procedimientos internos no se han actualizado, porque el Centro de Gestión está en un proceso de transformación en función de nuevas gestiones, para lo cual primero se debe estabilizar y luego incluir en el Se-Suite.”*

Al no contar con un procedimiento actualizado se puede incurrir en errores u omisión de actividades de importancia en cuanto al proceso de atención de clientes, llegando a ocasionar que se dé información errónea al cliente u omisión de la misma.

Recomendación

Al Jefe del Departamento de Atención al Cliente:

- 6.1.1.** Implementar las gestiones pertinentes para que se actualicen, oficialicen y comuniquen a la comunidad institucional, los procedimientos asociados al proceso de atención de clientes por medio del Centro de Gestión.

Plazo para la Implementación: setiembre, 2023

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN**6.2. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2**

Hallazgo N°2: Criterio “El Centro de Gestión cuenta con la distribución física adecuada y las condiciones óptimas para desarrollar sus funciones”.

Con base a la evidencia obtenida y de conformidad con la visita realizada el 18 de noviembre del 2021 en las instalaciones del Centro de Gestión, se determinó lo siguiente, aspectos que se muestran en el Apéndice 2:

- no existe una distancia mínima de 2 m² entre el personal, exponiéndose el personal al contagio y hacinamiento, ya que en caso de contagiarse el personal con COVID, se debe aplicar la prueba a todo el personal que se encontraban en el turno.
- si se requiere incorporar personal al Centro de Gestión no se puede por falta de espacio y distribución física.
- En el Centro de Gestión se encuentra una persona que realiza el despacho de las cuadrillas para la atención de averías y este se lleva a cabo por medio de radio, el cual provoca ruido en el ambiente llegando a afectar la comunicación del operador con los clientes que se atienden vía telefónica.
- el mobiliario no es adecuado para un Centro de Gestión, ya que abarca mucho espacio, lo que afecta directamente la zona libre de cada trabajador, puesto que esta se reduce.

Al respecto, se debe mencionar como una sana práctica la normativa técnica INTE T85:2019 “Ergonomía en los espacios de oficinas y centros de llamadas”, en donde se define el espacio mínimo para oficinas y centros de llamadas en función de las exigencias laborales. En el punto 5. Dimensiones del puesto, 5.1 Área, indica que las personas trabajadoras deben contar con 2 m² de área libre de trabajo.

A la vez, se le solicitó apoyo al Departamento de Salud Ocupacional para realizar un estudio técnico y determinar el área actual de trabajo de los colaboradores del Centro de Gestión, para esto, el personal de dicho departamento, realiza los cálculos necesarios para determinar la zona libre de cada colaborador, cuyos detalles de las medidas y cálculos se encuentran en el Apéndice 3.

El personal del Centro de Gestión labora en tres roles de horario diferente, con la finalidad de dar un servicio continuo:

- En la jornada diurna: se tiene un total de 5 personas
- En la jornada mixta: se tienen 4 personas
- En la jornada nocturna: se tiene 1 persona

Es por esta razón que se realiza un cálculo para los tres escenarios, el cual se puede observar en la tabla II en donde se obtuvo que, para el rol de 5 personas, el área libre es de 1,74 m², para el rol de 4 personas el área libre es de 2,18 m² y para el área cuando labora una persona es de 8,71 m². Por lo que se concluye que para el rol de 7:00 a.m. a 3:00 p.m., no se cumple con el área libre establecida y recomendada por la normativa antes mencionada. En el caso, de los otros dos roles, si se cumple con lo recomendado, sin embargo, hay que tomar en cuenta que el rol con más horas laboradas es el que incumple.

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN

Tabla 3 Área libre según rol de trabajo

Cálculo de área libre			
Rol laboral	Cantidad de personas según rol	Calculo	Área libre m ²
7:00 am a 3:00 pm	5	8,7051 m ² /5 personas trabajadoras	1,74
3:00 pm a 10:00 pm	4	8,7051 m ² /4 personas trabajadoras	2,18
10:00 pm a 6:00 am	1	8,7051 m ² /1 personas trabajadoras	8,71

Fuente: Departamento de Salud Ocupacional

Por otra parte, debido a que el espacio físico del Centro de Gestión es reducido y la persona que realiza el despacho de las cuadrillas para la atención de las averías (por medio de un radio) se encuentra en el mismo recinto que las personas colaboradoras que dan atención a los clientes vía telefónica, es que se le solicita apoyo al Departamento de Salud Ocupacional para realizar una medición del ruido, esto con el objetivo de conocer los niveles de presión sonora y el promedio de decibeles ponderado en el tiempo.

Para contar con una referencia de los decibeles recomendados en lugares de trabajos y como sana práctica, se consultó el Reglamento para el Control de Ruidos y Vibraciones y en su artículo 7, se indica literalmente lo siguiente: **“No se permitirá dentro del lugar de trabajo intensidades superiores a 90 dB (A) para ruidos intermitentes o de impacto, ni mayor de 85 dB (A) respecto a ruidos continuos, si los trabajadores no están provistos del equipo de personal adecuado que atenúe su intensidad hasta los 85 db (A).”**

Además, como parte del estudio, se tienen las características del recinto en el que se realizaron las mediciones:

- **Dimensiones:** 8 m x 3.3 m
- **Área:** 26.4 m²
- **Materiales de Construcción y mobiliario:** Paredes que combina concreto reforzado, paneles de madera laminada, cielo raso de gypsun, ventanales amplios y piso de mosaico. Todos los muebles de oficina son de melamina, mientras que las sillas combinan material plástico, tela y metal.
- **Instrumento de medición:** Para realizar las mediciones de ruido, se utilizó un sonómetro de la marca Quest Technologies, modelo Sound Pro SE 2 1/1 – 10. Según el certificado de calibración, la incertidumbre de medición es de +/- 0.19 dB.
- **Medición:** Se decidió efectuar la medición durante 7 horas, lo cual representa aproximadamente un 87% del total de la jornada laboral (8 horas). El sonómetro se ubicó en un lugar central, entre los colaboradores, de modo que pudiese captar el sonido tal como lo haría una persona durante la jornada de trabajo.

De las mediciones recolectadas, se menciona las de importancia relativa y su magnitud, las cuales se citan:

-El Nivel de Presión Sonora Continuo Equivalente: en este caso se obtuvo una magnitud de 69.6 dB(A). Este dato se puede interpretar como si los colaboradores estuviesen expuestos a un nivel de presión sonora constante de dicha magnitud. Para que el sonómetro realizase las mediciones teniendo en cuenta el umbral de frecuencias similares a las del oído humano, se escogió la escala de ponderación (A).

-En el caso de la exposición laboral a ruido, el parámetro establecido es de 85 dB (A) (lo recomendado) en un lapso de 8 horas, según la medición realizada, el TWA, o promedio ponderado en el tiempo, tuvo una magnitud de 69 dB(A). Esto quiere decir que el sonómetro efectúa de la exposición acumulada en el tiempo como si los colaboradores hubiesen estado

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN

expuestos a 69 dB(A) durante 8 horas. Dado este resultado, se concluye que no hay incumplimiento, ni un riesgo a la salud para los colaboradores del Centro de Gestión.

Ahora bien, el nivel de confort de ruido es subjetivo, por lo que para algunas personas esos niveles de presión sonora (69 dB (A)) pueden ser molestos, mientras que otros los podrían tolerar. Estos niveles de presión sonora, pese a no ser nocivos para la salud de los colaboradores, si crean dificultades para concentrarse en las labores, así como para comunicarse con otros interlocutores.

Además, se hicieron algunas mediciones puntuales mientras que el sonido del radio de comunicación estaba activo, las cuales registraron niveles de presión sonora de 76.8, 84.5, y 82.6 dB (A). Incluso el sonómetro registró una lectura máxima de 89.9 dB (A). Aunque estos niveles de ruido fueron de corta duración, por su magnitud es prácticamente seguro que las personas que laboran en el Centro de Gestión los considerasen molestos. A la vez, se menciona que estos ruidos también pueden llegar a afectar la comunicación con los clientes que se atienden vía telefónica, perjudicando el servicio al cliente.

Al respecto, el jefe del Departamento de Atención al Cliente, exterioriza que la situación se presenta *“porque no se ha realizado una readecuación física del Centro de Gestión, ya se había identificado el problema que causa la distribución actual, pero no se había hecho la solicitud correspondiente.”*

La situación descrita conlleva a un desaprovechamiento del espacio físico del Centro de Gestión, lo que representa también un riesgo laboral para el personal en caso de algún evento como lo son: incendios, temblores o terremotos. Por otra parte, al combinar la atención de clientes vía telefónica con el despacho de averías se genera una contaminación sónica que puede afectar la calidad de la atención de los clientes.

Recomendación**Al Jefe del Departamento Atención al Cliente en conjunto con el Jefe Departamento Salud Ocupacional y Servicios Médicos:**

- 6.2.1. Implementar las gestiones pertinentes para que se readecue físicamente el Centro de Gestión, evitando la contaminación sónica y el desaprovechamiento del espacio físico, la cual debe cumplir con los requerimientos óptimos que minimicen riesgos laborales en el Centro de Gestión.

Plazo para la Implementación: marzo, 2023

Recomendación**Al jefe del Departamento Atención al Cliente se le recomienda:**

- 6.2.2. Realizar las gestiones necesarias para determinar la viabilidad de implementar otras modalidades de trabajo en el Centro de Gestión, distintas al trabajo presencial.

Plazo para la Implementación: marzo, 2023

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN**6.3. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3**

Hallazgo N°3: *Criterio “El centro de gestión cuenta con sistemas adecuados para el registro de la información.”*

Con respecto a los sistemas para el registro de información y con base a la evidencia obtenida, se determinó lo siguiente:

- para el registro de las averías se utilizaba el sistema OMS pero el mismo dejó de funcionar debido a que no se le dio el mantenimiento correspondiente. Por esta razón se empezó a utilizar Google Forms como un sistema suplemente mientras que el Área de Tecnologías de Información desarrolla un sistema para el registro de trabajos de mantenimiento, Alumbrado Público y averías eléctricas.
- actualmente el sistema de Alumbrado Público se encuentra en uso, el mismo empezó a utilizarse a partir del 15 de noviembre del 2021, en donde se hace el registro de las averías eléctricas, sin embargo, falta incorporar el cierre de los reportes y el módulo de información que requieren los departamentos involucrados, para la generación de reportes.
- el sistema que se utiliza para la atención de las llamadas telefónicas en la central telefónica es el CISCO, con este se puede obtener la cantidad total de llamadas. Cuando el cliente marca la opción 3. *Reporte de averías*, se puede conocer si la avería fue eléctrica o de Infocomunicaciones, sin embargo, no se puede determinar de forma automática cual fue el problema que reportó el cliente.
- cuando el cliente marca la opción 4 *“Consultas con un agente”* no se puede determinar la cantidad de llamadas por tipo de consulta de forma automatizada. Los registros se llevan de manera física y estos posteriormente son digitados manualmente en hojas de Excel.

Sobre el punto anterior, la Auditoría Interna realizó una visita al Centro de Gestión, en donde verifica que actualmente el agente indica por medio del formulario 7F86 *“Control de Gestiones Diarias del Centro de Gestión”* que tipo de consulta realizó el cliente, esto por medio de un símbolo identificador y al finalizar su turno de trabajo debe contabilizar por tipo de consulta y dejarla en un archivo físico, para que posteriormente un encargado registre en una hoja de Excel la información, tal y como se puede observar en el Apéndice 4.

Con respecto al buen manejo de la información, la norma 5.9 *“Tecnologías de Información”* de las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece literalmente lo siguiente: *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance (...).”*

Sobre el particular, el Jefe del Departamento de Atención al Cliente señala que la situación descrita se presenta porque *“el sistema fue adquirido por el Área de Tecnologías de Información y en el momento de la implementación se encontraba en mercado de Infocomunicaciones y que para el plan estratégico 2022-2026 se incluyó una iniciativa estratégica que busca resolver la problemática.”*

Además, se le consultó si en algún otro momento han realizado las acciones necesarias para adquirir un sistema adecuado para el centro de gestión exteriorizando que *“no, hasta la fecha solo se ha incluido como una iniciativa estratégica del plan estratégico antes mencionado”*.

Una vez, expuesto lo anterior y al tener que realizarse actividades de manera manual y no se cuente con la automatización adecuada, se puede presentar situaciones como las siguientes:

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN

- Errores humanos en registro de información.
- Resultados y conclusiones alejados de la realidad.
- Insatisfacción de los clientes por el servicio brindado.
- Incumplimiento con las metas proyectadas por el departamento en tiempos de atención.
- Inversión de más tiempo en atender actividades manuales por parte de los agentes.
- Aumento de llamadas no atendidas.

Recomendación**Al jefe del Departamento Atención al Cliente**

6.3.1. Establecer acciones orientadas a ejecutar y dar seguimiento a la iniciativa del plan estratégico 2022-2026 sobre la implementación de un sistema adecuado para el Centro Gestión que contemple, al menos lo siguiente, la generación de información relevante, tal como el tratamiento de los reportes, responsable asignado, problemas reportados, entre otros.

Plazo para la Implementación: setiembre, 2023

6.4. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4

Hallazgo N°4: *Criterio “En caso de incumplimiento a los indicadores establecidos, se indaga sobre la causa de la desviación y se toman acciones.”.*

Sobre el criterio evaluado, se obtuvo aspectos de mejora, esto porque en caso de algún incumplimiento con los indicadores de tiempo promedio de atención y satisfacción al cliente, no se cuenta con un documento en específico en donde se evidencie que se indaga sobre la causa, así como las acciones o medidas tomadas por parte de la jefatura para corregir y evitar que vuelva a suceder la situación presentada.

De lo identificado por esta Auditoría Interna, la situación descrita se presenta ante la ausencia de un control que permita documentar la causa de ese incumplimiento, así como las acciones o medidas tomadas por la jefatura.

Al no contar con un control en donde se muestre la trazabilidad de las acciones tomadas cuando se da un incumpliendo de un indicador, se corre el riesgo de que el evento que causa estas desviaciones se repita y no sea controlado, afectando nuevamente el cumplimiento de las metas establecidas por el departamento y con esto repercutiendo negativamente en la imagen de JASEC por insatisfacción del servicio recibido, tanto en la calidad de la información brindada por el agente como en tiempos de atención.

Recomendación**Al Jefe del Departamento Atención al Cliente**

6.4.1. Establecer los mecanismos de control orientados a documentar los casos de incumplimiento de indicadores, en donde se incluya, al menos, la causa, las medidas o acciones implementadas para corregirlo.

Plazo para la Implementación: setiembre, 2023

**AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO
DEL CENTRO DE GESTIÓN**

Elaborado por:
José Pablo Salas Ramírez
Coordinador de Aseguramiento de Calidad

AUDITORIA INTERNA
ENERO, 2023

AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN

APÉNDICE 1

Tabla 4 Programa específico de Actividad de Examen AI-094-2021

#	CRITERIO A EVALUAR	ACTIVIDAD DE AUDITORÍA
A. OBJETIVO ESPECÍFICO: Verificar que los procedimientos del proceso de atención de clientes por medio del Centro de Gestión se encuentren documentados y oficializados		
1	Los procedimientos asociados al proceso de atención de clientes por medio del Centro de Gestión se encuentran debidamente documentados y oficializados por medio del SE-Suite.	Ingrese al SE-Suite para determinar si se encuentra algún procedimiento o instructivo en donde se detalle las actividades a realizar asociadas al proceso de atención de clientes por medio del Centro de Gestión. En dado caso que no se encuentre en el SE-Suite, consulte mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de Atención al Cliente si se cuenta con los mismos. Además, consulte si se encuentran actualizados. Documente esta actividad en el papel de trabajo que corresponda y el SAI.
B. OBJETIVO ESPECÍFICO: Verificar que el Centro de Gestión cuente con una distribución física adecuada y condiciones óptimas para desarrollar sus funciones		
2	El Centro de Gestión cuenta con la distribución física adecuada y las condiciones óptimas para desarrollar sus funciones.	Consulte mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de Atención al Cliente si la distancia entre el personal del Centro de Gestión es el adecuado. Posteriormente, visite las instalaciones del Centro de Gestión para verificar la distancia del personal y de ser posible consulte al Jefe del Departamento de Salud Ocupacional su opinión y conocimiento sobre el tema. Documente esta actividad en el papel de trabajo que corresponda y el SAI.
3	El Centro de Gestión cuenta con el equipo tecnológico y condiciones necesarias para implementar el teletrabajo	Consulte al Jefe del Departamento de Atención al Cliente si han consultado al Departamento de TI la posibilidad de que el personal del Centro de Gestión realice Teletrabajo. Solicite evidencia de la consulta realizada y la respuesta del Departamento de TI. Documente esta actividad en el papel de trabajo que corresponda y el SAI.
C. OBJETIVO ESPECÍFICO: Verificar que se registre información sobre la atención de clientes en el Centro de Gestión		
4	El centro de gestión cuenta con sistemas adecuados para el registro de la información.	Consulte mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de Atención al Cliente si se cuentan con los equipos y sistemas adecuados para llevar el registro de la información del Centro de Gestión. Además, visite el Centro de Gestión y visualice el proceso del registro de la

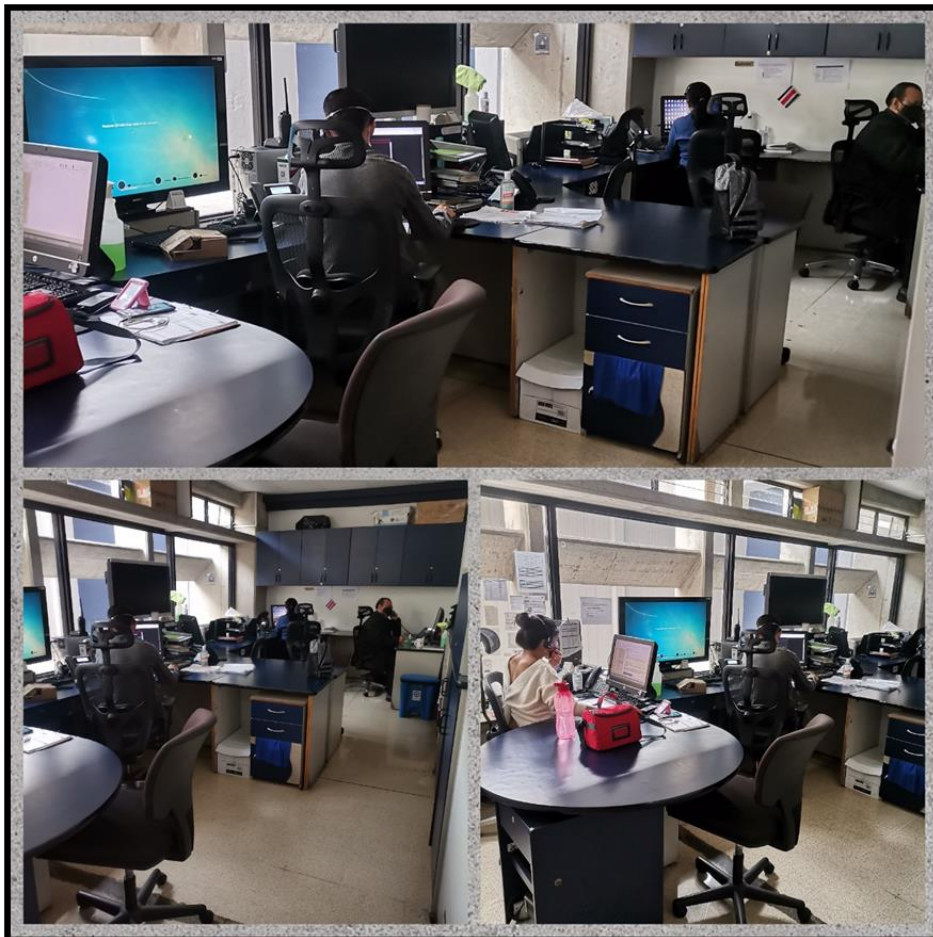
AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN

		información de la atención al cliente. Documente esta actividad en el papel de trabajo que corresponda y el SAI.
5	Se registra información de la atención de clientes y se generan estadísticas a partir de esta	Solicite mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de Atención al Cliente la información registrada de la atención de los clientes y las estadísticas que generan a partir de esta. Documente esta actividad en el papel de trabajo que corresponda y el SAI.
D. OBJETIVO ESPECÍFICO: Verificar que se cumplan con los indicadores establecidos y las acciones tomadas si se da incumplimiento		
6	El tiempo promedio de atención de clientes vía telefónica es de 4 minutos	Solicite mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de Atención al Cliente la documentación necesaria o los informes de labores trimestrales del año 2021 para verificar que el tiempo promedio de atención al cliente es de 4 minutos. Documente esta actividad en el papel de trabajo que corresponda y el SAI.
7	El porcentaje de satisfacción al cliente con el servicio recibido es igual o mayor al 80%	Solicite mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de Atención al Cliente la documentación necesaria o los informes de labores trimestrales del año 2021 y verifique si el porcentaje de satisfacción al cliente es igual o mayor al 80%. Documente esta actividad en el papel de trabajo que corresponda y el SAI.
8	En caso de incumplimiento a los indicadores establecidos, se indaga sobre la causa de la desviación y se toman acciones	Consulte mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de Atención al Cliente si en caso de incumplimiento en los indicadores, se investiga sobre la causa y se toman acciones al respecto. Solicite la evidencia de la documentación correspondiente para verificar que se le dé un seguimiento al incumplimiento y que se toman acciones. Documente esta actividad en el papel de trabajo que corresponda y el SAI.
9	Se cuenta con un indicador que mida el nivel de calidad de la información brindada por el agente	Consulte mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de Atención al Cliente si cuentan con un indicador que mida la calidad de la información brindada por el agente. Si cuentan con el mismo, solicite la documentación correspondiente y verifique. Documente esta actividad en el papel de trabajo que corresponda y el SAI.

Fuente: Formulario F-EJE-043 Programa específico

**AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y
FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN****APÉNDICE 2**

Ilustración 1 Fotografía de la distribución del Centro de Gestión



Fuente: Centro de Gestión

**AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y
 FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN**
APÉNDICE 3

Tabla 5 Distribución de área

Área total del recinto		
Largo (m)	Ancho (m)	Área (m²)
8	3,3	26,4

Área mobiliaria, Centro de Gestión				
Mobiliario	Cantidad	Largo (m)	Ancho (m)	Área (m²)
Escritorio 1	1	1,2	1,2	1,44
Escritorio 1	1	0,56	0,6	0,336
Estante norte	1	7,03	0,43	3,0229
Estructura ventana	1	8	0,4	3,2
Muebles centrales 1	2	2,88	0,6	3,456
Muebles central 2	2	0,8	0,6	0,96
Muebles oeste 1	2	1,73	0,6	2,076
Muebles oeste 2	2	1,17	0,6	1,404
Sillas	5	0,6	0,6	1,8
Área total mobiliario				17,6949

Fuente: Departamento de Salud Ocupacional

**AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y
 FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN**
APÉNDICE 4

Ilustración 2 Formulario "Control de Gestiones Diarias del Centro de Gestión

JASEC		DEPARTAMENTO SERVIDOR / CLIENTE CENTRO DE GESTIÓN AL CLIENTE 7886 CONTROL DE GESTIONES DIARIAS DEL CSC		JASEC	
FUNCIONARIO:	Renald Benilla Lopez				
FECHA:	17-11-2021				
HORARIO:	08:00 a 14:00				
TIPO DE LLAMADA ATENDIDA					SUBTOTAL
Monto Recibo Electrico					4
Transferir Extensiones					2
Estados de Ordenes de Servicio					8
Cortas y Reconexiones					21
Informacion JASEC Electricidad					12
Averias Electricas					2
Averias de Alumbrado Público					6
Averias Mantenimiento					
Atencion de Chat					
Respuesta a Correos					
TOTAL DE GESTIONES ATENDIDAS					
TIPO DE ATENCION DE MONITOREO DE RADIO					SUBTOTAL
Monto Recibo Internet					6
Transferir Extensiones					
Informacion de Servicios post-venta					3
Orden de Corta o Reconexiones					3
Fechas de Instalacion					
Cobertura e Informacion de paquetes					
Averias Nivel 1					
Averias de Internet					
Llamadas perdidas / abandonadas					
TOTAL DE GESTIONES ATENDIDAS					
Datos del Medidor					1
Despacho de Averias					
(Averias Pendientes de Atender)					
Solicitud de llamadas a clientes					
Direcciones					
Cantidad reportes cerrados de AP					
TOTAL DE GESTIONES ATENDIDAS					

*(1) Solo lo llena el despachador

Fuente: Centro de Gestión

**AI-094-2021, AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA COMPOSICIÓN Y
 FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN**
ÁPENDICE 5

Tabla 6

Tabla 6 Análisis de las observaciones recibidas de la administración

N° DE PÁRRAFO	RESULTADO, CONCLUSIÓN O RECOMENDACIÓN DE AI	OBSERVACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN	¿SE ACOGE? (SI, NO, PARCIAL)	JUSTIFICACIÓN AI
RESULTADOS Y RECOMENDACIONES	Recomendación Al Jefe del Departamento de Atención al Cliente: 5.1.1. Implementar las gestiones pertinentes para que se actualicen, oficialicen y comuniquen a la comunidad institucional, los procedimientos asociados al proceso de atención de clientes por medio del Centro de Gestión. Plazo para la Implementación: marzo, 2023	Indica el Jefe Departamento de Atención al Cliente que producto del ciberataque no se lograron recuperar los procedimientos que se tenían y citan en este informe. Por lo cual solicita ampliar el plazo de la recomendación al mes de setiembre de este año; además aplicando aspectos de la situación actual como mejora de actualización.	SI	En consecuencia con lo indicado por el auditado el día de la conferencia final, relacionado con los efectos del ciberataque, se otorga el plazo solicitado a setiembre del año en curso.
RESULTADOS Y RECOMENDACIONES	Recomendación Al jefe del Departamento Atención al Cliente 5.3.1. Establecer acciones orientadas a ejecutar y dar seguimiento a la iniciativa del plan estratégico 2022-2026 sobre la implementación de un sistema adecuado para el Centro Gestión que contemple, al menos lo siguiente, la generación de información relevante, tal como el tratamiento de los reportes, responsable asignado, problemas reportados, entre otros. Plazo para la Implementación: marzo, 2023	Comenta el Jefe Departamento de Atención al Cliente que para dar atención debida a la recomendación requiere realizar un análisis a las opciones reales del sistema actual CISCO para generar reportería o su integración con otras aplicaciones. Incluso que, producto del ciberataque, en este momento no se tiene en funcionamiento la opción 4 del CISCO que cita el informe. Por lo anterior solicita ampliar el plazo de la recomendación al mes de setiembre de este año.	SI	Según lo indicado por el auditado el día de la conferencia final, relacionado con los trabajos previstos a realizar, se otorga el plazo solicitado a setiembre del año en curso.
RESULTADOS Y RECOMENDACIONES	Recomendación Al Jefe del Departamento Atención al Cliente 5.4.1. Establecer los mecanismos de control orientados a documentar los casos de incumplimiento de indicadores, en donde se incluya, al menos, la causa, las medidas o acciones implementadas para corregirlo. Plazo para la Implementación: marzo, 2023	Solicita el Jefe Departamento de Atención al Cliente que en línea con el criterio 1 se solicita ampliar el plazo de la recomendación al mes de setiembre de este año.	SI	Se considera razonable la solicitud de ampliación de plazo a setiembre del año en curso, en alineamiento al tema de levantamiento de procesos.

Fuente: F-EJE-081