



AFINPE-0040-2024

16 de agosto de 2024

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo 2024 del Área Auditoría Financiera y Pensiones de la Auditoría Interna, con el objetivo de evaluar la razonabilidad del control interno en la gestión administrativa y financiera de los procedimientos desarrollados en materia de Inspección, Cobros, Pensiones, Ingresos y Egresos de la Sucursal La Cruz.

El estudio evidencia debilidades en la gestión de inclusión de trabajadores en planillas de forma anticipada, lo que podría representar un riesgo importante para la institución, debido a que se identificaron 74 inclusiones de planillas adelantadas realizadas por patronos adscritos a la Sucursal La Cruz en el período 2022-2023, con fecha de inclusión y exclusión de trabajadores con un máximo de 8 días naturales de diferencia entre ambas fechas o se realizó en el mismo día con salarios reportados que oscilan entre ₡1.000 y ₡55.000, lo que permite a los trabajadores recibir atención médica sin una revisión previa para determinar su pertinencia.

De la misma forma, se observó que 81 patronos adscritos a la Sucursal La Cruz durante el periodo 2018 al 2024 registraron en el SICERE correos electrónicos institucionales como medio de notificación. Sin embargo, se evidenció que 50 de estos casos fueron ingresados por funcionarios con usuario institucional, sin la mediación de una solicitud previa, ni autorización expresa por parte de los patronos, según lo establecido en el Catálogo de trámites, "Solicitud actualización correo electrónico y teléfono", disponible en la página oficial de la CCSS.

También, se observó la falta de supervisión y/o control en el cumplimiento de los procedimientos legales establecidos para la aplicación del artículo 44 de la Ley Constitutiva de la CCSS, evidenciándose deficiencias en el proceso de revisión de las solicitudes de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (I.V.M.) en la Sucursal La Cruz durante los años 2022 y 2023, ante la omisión del análisis de revisión de morosidad en 81 casos, aspecto que requiere la implementación inmediata de medidas correctivas que garanticen la integridad y eficacia del sistema de pensiones, así como, fortalecer la supervisión y control interno para prevenir futuras irregularidades.

Por otra parte, se determinó incumplimiento normativo por parte de la Sucursal La Cruz, con respecto a las inscripciones, reanudaciones, facturación de planillas adicionales y actualización de planillas de patronos físicos, al determinarse 5 casos que no fueron inscritos como Trabajador Independiente (TI), así como, debilidades de control en cuanto al tiempo de atención de los casos y resolución de los informes de inspección realizados por los Inspectores de Leyes y Reglamentos.

Asimismo, se observaron oportunidades de mejora con respecto a la suficiencia de la información que brinda el Sistema Centralizado de Recaudación-SICERE, sobre el proceso de la gestión de cobro judicial y el respaldo en los expedientes administrativos de patronos y de trabajadores independientes, debido que a nivel de sistema no es posible determinar el estado actual de la gestión del proceso realizado por el abogado responsable del trámite para la recuperación de la deuda.

Además, se observó la existencia de saldos sin movimiento en las cuentas contables 322-77-7 "Depósito cuotas Seguro Social, 324-77-8 "Depósito honorarios profesionales" 327-77-5 "Deposito Convenios de Pago", 329-77-6 "Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro Voluntario y Trabajador Independiente)" y 427-77-8 "Deposito Arreglos de Pago", pese a que la Jefatura de la Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, remite la información de los saldos sin movimiento para la respectiva conciliación y/o liquidación de esas cuentas, cuyo monto total es por el orden de **₡24,572,654.96** (Veinticuatro millones quinientos setenta y dos mil seiscientos cincuenta y cuatro colones con noventa y seis céntimos).

Adicionalmente, esta auditoría evidenció oportunidades de mejora en cuanto a la eficiencia del control interno establecido en el registro y control de viáticos ya que, se evidenció incumplimiento normativo en el proceso de liquidación de viáticos y en la documentación que respalda dicho trámite, en lo que corresponde a la atención de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

solicitudes de anulación es importante que agilicen el proceso de estudio, con el objetivo de proporcionar una respuesta adecuada y justa a las solicitudes presentadas en marzo, junio, julio y agosto del 2023.

Aunado a lo anterior; se identificaron debilidades de control interno en 9 expedientes de anulación de adeudos patronales, facturas de trabajadores independientes y recibos de asegurados voluntarios a través del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE). Además; en los expedientes 7-00016524019-999-001, 2-03101277094-001-001, 7-01860108253-999-001 y 0-00503730915-999-001, no se realizó la notificación correspondiente al interesado por el servicio de Inspección; asimismo, en los expedientes 0-00501650775-999-001 y 0-00503730915-999-001, aún no se ha procedido con la anulación de adeudos solicitada por el Trabajador Independiente para los períodos de abril a mayo de 2022 y abril a noviembre de 2022, pese a que la solicitud de anulación fue aprobada por el servicio de Inspección en los informes 1411-00261-2023-I del 3 de mayo del 2023 y 1411-00388-2023-I del 27 de junio del 2023.

El estudio también evidencia la ausencia de condiciones mínimas de seguridad, conservación y preservación de los documentos de ingresos y egresos, cobros y pensiones del I.V.M. y R.N.C., situación que inevitablemente acelera el deterioro y daños irreparables de la documentación, incrementando el riesgo por pérdida de documentos e información contenida en ellos, por lo que resulta importante que la administración tome medidas urgentes orientados a mejorar los sistemas de almacenamiento y conservación, con el fin proteger la integridad, confiabilidad y seguridad de la documentación, ya que expone a la institución a la amenaza de pérdida de información y seguridad de los documentos relacionados con la gestión administrativa de la sucursal.

Finalmente, es importante abordar las deficiencias identificadas en la infraestructura de la sucursal La Cruz, donde se observan problemas en la fachada que presenta signos de deterioro, con grietas visibles y desprendimiento de la pintura. Por tanto, se hace necesario llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la infraestructura de la sucursal La Cruz y tomar las medidas correctivas pertinentes, a través de una acción rápida y eficaz que contribuya a preservar la integridad del edificio.

En ese contexto, resulta relevante que la Dirección Regional de Sucursales Chorotega brinde un seguimiento periódico y oportuno sobre los procesos que desarrollan los funcionarios responsables de la gestión de cobros, pensiones, inspección, ingresos y egresos de la Sucursal la Cruz, de tal forma que se garantice seguridad razonable de la gestión efectuada en la unidad, esté alineada con los planes de trabajo establecidos, la normativa institucional y se tomen las medidas pertinentes ante cualquier desviación, despilfarro o uso indebido de los bienes y servicios que se brindan en la institución.

Por otra parte, es importante señalar que el tema de la inclusión y exclusión de trabajadores en planillas adelantadas es de conocimiento de la administración activa. Actualmente, existe un procedimiento administrativo en el Centro para la Instrucción de Procedimientos Administrativos (CIPA), según expediente 21-00195-1105-OPAT. Adicionalmente, la Fiscalía Adjunta de Probidad, Transparencia y Anticorrupción de Liberia tiene una investigación en curso, según consta en el expediente 23-000037-1955-PE.

Asimismo, esta Auditoría de forma complementaria remitirá un Análisis Inicial de Hechos (AIH), así como una Denuncia Penal con carácter confidencial, sobre el tema relacionado a las planillas adelantadas de trabajadores y las modificaciones de correos electrónicos de patronos utilizando correos institucionales de funcionarios.

Las recomendaciones planteadas en el presente informe se emiten a la Gerencia Financiera, Dirección Regional Sucursales Chorotega y a la Administración de la Sucursal La Cruz, con el propósito fortalecer el sistema de control interno en relación con: la conformación de expedientes administrativos, documentación de la gestión de viáticos, liquidación y conciliación de cuentas contables, inclusión de planillas adelantadas, inscripciones y reanudaciones patronales, trabajador independiente y asegurado voluntario, gestión cobratoria y la supervisión de los procesos.



AFINPE-0040-2024

16 de agosto de 2024

ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS EN MATERIA DE INSPECCIÓN, COBROS, PENSIONES, INGRESOS Y EGRESOS DE LA SUCURSAL LA CRUZ – 1411 DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA - 1401

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2024 del Área Auditoría Financiera y Pensiones de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la razonabilidad del control interno en la gestión administrativa y financiera de los procedimientos desarrollados en materia de Inspección, Cobros, Pensiones, Ingresos y Egresos de la Sucursal La Cruz.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los datos contenidos en los informes estadísticos relacionados con el proceso de Inspección, Cobros, Pensiones, Ingresos y Egresos de la Sucursal La Cruz.
- Verificar el control aplicado, así como la supervisión que realiza la sucursal y Dirección Regional en la gestión de los recursos económicos y documentos de respaldo de la gestión de Inspección, Cobros, Pensiones, Ingresos y Egresos.
- Verificar el cumplimiento normativo en el procedimiento de la gestión de Inspección, Cobros, Pensiones, Ingresos y Egresos que realiza la sucursal.
- Verificar el registro, cumplimiento de requisitos, tiempos de respuesta y supervisión ejercida en los procedimientos de anulación de adeudos patronales, facturas de trabajadores independientes y recibos de asegurados voluntarios, ejecutados a través del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).
- Comprobar el comportamiento del registro, identificación de saldos anormales, conciliación, depuración y liquidación de las subcuentas contables 322 “Depósito cuotas Seguro Social, 327 “Deposito Convenios de Pago”, 329 “Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro Voluntario y Trabajador Independiente)”, 427 “Deposito Arreglos de Pago” y la liquidación por ventana en el SICERE.
- Revisar la existencia, integridad y confiabilidad de la información administrada por los funcionarios responsables de las subcuentas contables.
- Evaluar el estado de conservación de las instalaciones de la sucursal La Cruz.
- Comprobar la seguridad y custodia física de los estados de caja y los expedientes de pensiones IVM y RNC.
- Verificar el control y cumplimiento normativo en el pago de viáticos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Determinar si los riesgos identificados desde la perspectiva de la Auditoría Interna durante la presente evaluación están incorporados en la matriz de riesgos de la Sucursal La Cruz, así como si tienen establecidos los controles mínimos para mitigarlos.

ALCANCE

El estudio contempló la evaluación del control interno en la gestión administrativa y financiera realizada en la sucursal La Cruz, en el período del 1 de agosto del 2022 al 31 de diciembre del 2023, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

Así como, la revisión de las cuentas contables 322 “Depósito cuotas Seguro Social, 327 “Deposito Convenios de Pago”, 329 “Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro Voluntario y Trabajador Independiente)”, 427 “Deposito Arreglos de Pago”, del 1 de agosto del 2022 al 31 de enero del 2024, información que se dispone en la Subárea Contabilidad Operativa del Área Contabilidad Financiera.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1° de enero 2015, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009, del 16 de diciembre de 2009.

METODOLOGÍA

Con la finalidad de alcanzar los objetivos de este estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de la gestión administrativa y financiera de las áreas de Inspección, Cobros, Pensiones IVM y RNC, Ingresos y Egresos, concernientes al período agosto 2022 diciembre 2023.
- Revisión y análisis de los tiempos de atención de 105 solicitudes de pensión gestionadas en los periodos comprendidos entre 2022 y 2023.
- Revisión y análisis de 74 inclusiones de planillas adelantadas de trabajadores a partir de la base de datos suministrada por medio del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE)
- Revisión de los mecanismos de control implementados por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega para supervisar la Sucursal la Cruz en los temas de ingresos, egresos, cobros, inspección y pensiones.
- Revisión de 33 expedientes de solicitudes de pensión aprobadas durante el período 2022 en la Sucursal la Cruz con el fin de verificar el análisis de morosidad para procedimiento sancionatorio por infracción al último párrafo del artículo 44 de la Ley Constitutiva de la CCSS.
- Extracción de registros en la base de datos del Sistema Integrado de Comprobantes (SICO), sobre los egresos realizados en materia de traslados y hospedajes (cuentas 925-13-1 y 925-14-0), así como el pago de viáticos (cuentas 905-13-2 “Pasajes y viáticos” y 905-16-5 “Transporte y fletes en el país”) concernientes al período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.
- Revisión y análisis de los viáticos pagados en el periodo de setiembre a noviembre 2023.
- Revisión y análisis del Auxiliar de Cuentas Individuales del Seguro de Salud y del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, del 1 de agosto del 2022 al 31 de enero 2024, con respecto a las cuentas contables:
 - 322: Depósito cuotas Seguro Social
 - 327: Deposito Convenios de Pago



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- 329: Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro Voluntario y Trabajador Independiente)
- 427: Deposito Arreglos de Pago
- Revisión de la seguridad y custodia física de los estados de caja y los expedientes de pensiones IVM y RNC. **Revisión y análisis de los riesgos identificados por la Sucursal la Cruz en materia de inspección, cobros, pensiones, ingresos y egresos.**

Entrevistas, solicitud de información y/o sesiones de trabajo mediante la plataforma Teams con funcionarios de la administración activa, a saber:

- Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, administrador de la sucursal La Cruz.
- Lic. Alexander Porras Castillo, jefe Área Gestión Técnica, Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
- Lic. Pedro Alexander Aguilar Murillo, jefe Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos, Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
- Licda. Carolina de los Ángeles Agüero Sánchez, jefe Subárea Inspección y Cobros, Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

LIMITACIONES

- En visita realizada por esta Auditoría del 05 al 09 de febrero de 2024 a la Sucursal la Cruz, se solicitó al Lic. Néstor Sánchez Artola, Administrador de la Sucursal la Cruz, los expedientes de pensión de IVM de los señores Gutiérrez Morales Vicente Ramón, Cajina López Víctor Manuel y Castillo Velázquez Alda María, con el fin de verificar si esa sucursal efectuó la revisión correspondiente para determinar si existía morosidad por parte de los patronos, lo anterior en atención al Procedimiento sancionatorio a patronos por infracciones al último párrafo del artículo 44, de la ley constitutiva de la caja costarricense de seguro social, junio 2013. Sin embargo, dichos expedientes no fueron facilitados, afectando la muestra seleccionada para el período mencionado.

MARCO NORMATIVO

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, octubre 1943.
- Ley No. 6227, General de la Administración Pública, abril 1978.
- Ley No. 7983, Ley de Protección al Trabajador, enero 2000.
- Ley No. 8292, Ley General de Control Interno, setiembre 2002.
- Ley No. 8687, Ley de Notificaciones Judiciales, enero 2009.
- Ley No. 8764, Ley General de Migración y Extranjería, agosto 2009.
- Reglamento para el Aseguramiento Contributivo de los Trabajadores Independientes, octubre 2023.
- Reglamento que regula la formalización de acuerdos de pago (patronos y TI), enero 2017.
- Reglamento para la Afiliación de los Trabajadores Independientes, noviembre 2004.
- Reglamento para la Afiliación de los Asegurados Voluntarios.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, febrero 2009.
- Instructivo para la gestión de cobro administrativo de la CCSS, diciembre 2021.
- Instructivo Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios.
- Instructivo del Procedimiento para Acreditar Cuotas en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Instructivo Inspección CCSS.
- Procedimiento sancionatorio a patronos por infracciones al último párrafo del artículo 44, de la ley constitutiva de la caja costarricense de seguro social, junio 2013.



ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39. - Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”.

ANTECEDENTES

La Sucursal La Cruz, U.E. 1411, es una unidad administrativa tipo 1, adscrita a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega y dispone actualmente de siete (7) funcionarios: encargados de Cajas, Ingresos y Egresos, Inspección, Cobros, Pensiones RNC-IVM y Servicios Generales. Al 31 de diciembre del 2023, la sucursal disponía de 200 patronos y 666 Trabajadores Independientes adscritos.

Dentro de la regionalización de las sucursales, la Región Chorotega comprende 13 sucursales en la provincia de Guanacaste, 8 en Puntarenas y 2 en Alajuela, es decir, en su área de atracción tiene adscritas 23 Sucursales, entre ellas se encuentra la sucursal La Cruz.

Organizacionalmente, la sucursal La Cruz presenta la siguiente distribución de puestos:

- ✓ Jefatura
- ✓ Servicios generales (1)
- ✓ Asistente técnico administrativo 4 (2)
- ✓ Cajero (1)
- ✓ Inspector de Leyes y Reglamentos 3 (1)
- ✓ Chofer (1)
- ✓ Guarda (1)

Principales actividades de los servicios que brinda la Sucursal La Cruz:

- Pago pasajes a citas médicas a los usuarios.
- Pago fondo mutual
- Generación de acceso a oficina virtual
- Anulaciones de planillas y trabajadores independientes.
- Pago Incapacidades
- Certificaciones de pensión
- Inscripciones de AV y TI
- Pensiones IVM y RNC
- Inscripciones de seguros voluntarios y trabajador independiente
- Inscripciones patronales
- Formalización de Arreglos y Convenios de Pago

Principales Actividades económicas Sucursal La Cruz:

- Turismo
- Comercio



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

- Zona Fronteriza
- Pesca

Funcionarios encargados de cada trámite, según actividad:

- **Administrador 1:** Realizado por el funcionario Néstor Alberto Sánchez Artola.
- **Servicios Generales:** Realizado por el funcionario Esteban Caballero Chaves
- **Asistente Técnico Administrativo 4:** Asignado para Cobros, realizado por el funcionario Mayer Aguirre Hernández.
- **Asistente Técnico Administrativo 4:** Asignada para Pensiones, realizado por la funcionaria Paola Fajardo Torres.
- **Cajero 1:** Realizado por el funcionario Jeffrey Apú Leyton.
- **Inspector de Leyes y Reglamento 03:** Realizado por el funcionario Daniel Angulo Medina
- **Chofer 1:** Realizado por Raúl Ríos Carrillo.
- **Guarda:** Asignada para Plataforma de servicios, realizado por el funcionario Elvin González Chaves

SOBRE LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA:

Para efecto de su operatividad, la sucursal La Cruz para el 2023, dispuso un presupuesto anual de **₡178,469 961.00** (ciento setenta y ocho millones, cuatrocientos sesenta y nueve mil, novecientos sesenta y un colones con 00/100 céntimos). Para el 2022, la asignación presupuestaria inicial fue de **₡171,821,676.75** (ciento setenta y un millones, ochocientos veintiún mil, seiscientos setenta y seis colones con 75/100), lo que denota un incremento presupuestario del 4% equivalente a **₡6,648,284.25** (seis millones, seiscientos cuarenta y ocho mil, doscientos ochenta y cuatro colones con 25/100 s).

Cuadro N° 1
Informe Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias
Sucursal La Cruz, U.E. 1411
Período: 2023

PARTIDA	ASIGNACIÓN ORIGINAL	ASIGNACIÓN MODIFICADA	TOTAL ASIGNACIÓN	GASTO	% EJECUCIÓN	SALDO DISPONIBLE
EFFECTIVO						
200 PARTIDAS FIJAS (SERV. PERS.)	121,116,861.00	4,752,000.00	125,868,861.00	104,832,239.10	83.29	21,036,621.90
210 SERV.N.PERS	16,974,700.00	-4,345,000.00	12,629,700.00	5,679,736.66	44.97	6,949,963.34
220 MAT Y SUMIN	6,216,500.00	-896,400.00	5,320,100.00	3,442,410.63	64.71	1,877,689.37
261 CARGAS SOCIALES (TRANSF. CORRIENTES)	17,205,100.00	0.00	17,205,100.00	15,104,848.52	87.79	2,100,251.48
263 OTRAS TRANSF. (TRANSF. CORRIENTES)	1,106,300.00	0.00	1,106,300.00	1,017,102.90	91.94	89,197.10
NO EFFECTIVO						
220 MAT Y SUMIN	225,000.00	60,000.00	285,000.00	71,010.00	24.92	213,990.00
261 CARGAS SOCIALES (TRANSF. CORRIENTES)	10,341,900.00	0.00	10,341,900.00	9,408,194.25	90.97	933,705.75
270 DEPRECIACIONES	5,013,000.00	700,000.00	5,713,000.00	5,295,141.86	92.69	417,858.14
TOTAL	178,199,361.00	270,600.00	178,469,961.00	144,850,683.92	81.16	33,619,277.08

Fuente: Informe Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias 2023.

DE LOS FONDOS EN CAJAS:

Los fondos en Cajas en la sucursal La Cruz son de aproximadamente **₡14,325,160.20** (catorce millones, trescientos veinticinco mil, ciento sesenta colones con 20/100) mensuales. Estos fondos son utilizados para la operatividad de la Unidad, incluyendo el cobro de planillas patronales, recibos de Asegurado Voluntario, trabajador independiente, convenios de pago, así como el egreso de efectivo por el pago de subsidios por traslados a ciudades médicas, fondo mutual, incapacidades y gastos propios de la sucursal por Servicios No Personales. Algunos de estos gastos incluyen telecomunicaciones, electricidad, viáticos, mantenimiento y reparación de equipos, combustibles para el vehículo institucional, entre otros.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Del análisis realizado en el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023, se evidenció el ingreso de **₡32,948,130.88** (treinta y dos millones, novecientos cuarenta y ocho mil, ciento treinta colones con 88/100) y egresos de **₡122,221,744.14** (ciento veintidós millones, doscientos veintiún mil, setecientos cuarenta y cuatro colones con 14/100).

Cuadro N° 2
Movimientos de los Fondos de Caja
Sucursal La Cruz, U.E. 1411
Período: 2023

TIPO DE CUENTA	INGRESO	EGRESO
TRASLADOS Y HOSPEDAJES (925-XX-X)		₡38,233,374.00
OTROS INGRESOS SEM	₡29,959,510.88	
DEPOSITO BANCARIO SEM (105-XX-X)		₡27,948,306.00
DEPOSITO PAGOS CON TARJETA AV/TI		₡18,049,977.00
DEPOSITO BANCARIO IVM (105-XX-X)		₡12,709,726.56
OTROS EGRESOS SEM		₡6,864,802.23
LIQUIDACION CUENTA PROPIA (AV/TI)		₡5,947,058.99
FONDO MUTUALIDAD (925-XX-X)		₡4,623,333.30
LIQUIDACION FACTURAS PROVEEDORES SEM		₡1,924,605.50
PAGO DE INCAPACIDADES (920-XX-X)		₡1,702,791.20
LIQUIDACION PLANILLAS (322-XX-X)		₡1,660,463.36
DEPOSITO CUENTA PROPIA (AV/TI)	₡1,523,307.00	
DEPOSITO PLANILLAS (322-XX-X)	₡1,404,207.00	
PAGO DE VIATICOS SEM		₡1,131,810.00
LIQUIDACION CONVENIO DE PAGO (327) - SEM		₡722,397.00
LIQUIDACION CONVENIO DE PAGO (327) - IVM		₡703,099.00
DEVOLUCION DE VIATICOS SEM	₡61,100.00	
OTROS INGRESOS IVM	₡6.00	
TOTAL GENERAL	₡32,948,130.88	₡122,221,744.14
	₡155,169,875.02	

Fuente: Cubos de información SICO.

En lo que corresponde al tema de inclusión y exclusión de trabajadores en planilla adelantada cabe señalar que el tema es de conocimiento de la administración activa y actualmente se tiene un procedimiento administrativo en el Centro para la Instrucción de Procedimientos Administrativos (CIPA), según expediente 21-00195-1105-OPAT. Adicionalmente, la Fiscalía Adjunta de Probidad, Transparencia y Anticorrupción de Liberia actualmente tiene una investigación en curso según lo hace constar el expediente 23-000037-1955-PE.

Asimismo, esta Auditoría de forma complementaria remitirá un Análisis Inicial de Hechos (AIH), así como una Denuncia Penal, de carácter confidencial, sobre el tema relacionado a las planillas adelantadas de trabajadores y las modificaciones de correos electrónicos de patronos utilizando correos institucionales de funcionarios.

HALLAZGOS**1. SOBRE LA SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE INCLUSIÓN/EXCLUSIÓN DE TRABAJADORES Y MODIFICACIONES DE CORREOS ELECTRÓNICOS EN PLANILLAS.**

Esta Auditoría evidenció debilidades en la supervisión realizada por la administración de la Sucursal La Cruz con respecto a los movimientos de inclusión y exclusión de trabajadores en planilla realizados con un máximo de 8 días naturales de diferencia entre ambas fechas o inclusive el mismo día, con salarios que oscilan entre ₡1.000 y ₡55.000 colones, según lo analizado en los periodos 2022 y 2023. Además, se identificaron modificaciones de correos electrónicos efectuados por funcionarios institucionales sin la mediación de una solicitud previa por parte de los patronos durante el periodo 2018 al 2024; pese a que el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) dispone de reportería que puede ser empleada para este fin.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

En el siguiente cuadro se detallan los aspectos encontrados:

CUADRO No. 3
SUCURSAL LA CRUZ
INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE TRABAJADORES
EN PLANILLA ADELANTADA Y MODIFICACIONES DE CORREOS ELECTRÓNICOS
PERIODOS 2022 Y 2023

Aspecto encontrado	Cantidad	Observaciones
Inclusiones de trabajadores en planilla adelantada.	74	Se observó que la fecha de inclusión y exclusión de trabajadores en la planilla adelantada tiene un máximo de 8 días naturales de diferencia entre ambas fechas o se realizó en el mismo día de la fecha de inclusión y exclusión. Los salarios reportados en planilla oscilan entre los ₡1.000 y ₡55.000 colones.
Modificación de correo electrónico	50	Se observaron 50 modificaciones de correo electrónico ingresadas por funcionarios con usuario institucional, sin la mediación de una solicitud previa, ni autorización expresa por parte de los patronos, según lo establecido en el Catálogo de trámites. Cabe señalar que el periodo de análisis para este tema fue del año 2018 al 2024.

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por SICERE.

Las normas de Control Interno para el sector público en el apartado 4.1 Actividades de control señala:

"[...] El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. [...]."

La Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales en su artículo 5.- Principio de consentimiento informado establece:

"[...] Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos [...]."

El numeral 5.6.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, relacionado con la confiabilidad de la información, señala que:

"La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente".



Asimismo, el numeral 4.5.1 de la citada norma, relacionado con la supervisión constante, refiere que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

Adicionalmente, en el “Catalogo de Trámites”, se encuentra el formulario GF-DSCR-F070, "Solicitud Actualización Correo electrónico y teléfono", disponible en la página oficial de la CCSS, el cual indica:

- “[...] El formulario deberá completarse de manera legible y firmado por el patrono o por una persona autorizada por el patrono. Si el formulario es enviado por correo electrónico a ayudapat@ccss.sa.cr, se deberá adjuntar de manera escaneada el documento de identidad del patrono. En caso de que la solicitud sea firmada por una persona autorizada por el patrono, se deberá adjuntar el oficio de autorización firmado por el patrono y de manera escaneada ambos documentos de identificación.
- Si el formulario de solicitud se entrega de forma presencial por el patrono (físico o jurídico), éste debe mostrar su documento de identificación. En caso de que el patrono envíe a una persona autorizada, esta persona deberá adjuntar a la solicitud, el oficio de autorización firmado por el patrono y copia del documento de identificación del patrono además deberá mostrar su documento de identificación.
- Cuando la solicitud sea firmada con firma digital (de patrono o de una persona autorizada por éste), no es requerido el documento de identidad escaneado.
- Este trámite puede ser gestionado por el patrono directamente en la Oficina Virtual de la CCSS en el siguiente enlace <https://aissfa.ccss.sa.cr/afiliacion/>. Los pasos para autogestionarse el trámite se ubican en la siguiente Guía: Guía pasos Autoservicio actualización correo, teléfono y dirección física [...]

De lo anterior, el 16 de abril de 2024 mediante correo electrónico se consultó al Lic. Néstor Sánchez Artola, administrador de la Sucursal la Cruz sobre los mecanismos de control implementados para monitorear las inclusiones adelantadas de trabajadores, al respecto señaló:

“[...] con relación al tema de inclusiones adelantadas, hasta el mes de diciembre 2023, es que en una reunión me indicaron que existe dicho reporte, y desde dicha fecha, se ha emitido el reporte mes a mes. Como monitoreo, se emite mes a mes el listado de las inclusiones adelantadas por medio de SICERE VIRTUAL, por los patronos, y procedo a revisar los salarios reportados de los trabajadores, esto con la idea de que, si se ve algo raro, se mandaría al inspector donde el patrono a realizar la revisión [...]”.

Es importante resaltar que el administrador de sucursal, a través de su perfil en el sistema SICERE, cuenta con acceso al informe de planillas adelantadas, lo que le permite examinar cómo los patronos están registrando el movimiento de los trabajadores. No obstante, durante la evaluación actual no se observó un análisis oportuno y eficaz de los casos gestionados por los patronos. Adicionalmente, la modificación de información relacionada a la planilla sin el consentimiento previo de los patronos, realizada por funcionarios con acceso institucional, implicó la alteración de los registros de correos electrónicos en el SICERE sin seguir el procedimiento institucional, el cual requiere solicitud y autorización expresa de los patronos.

La falta de revisiones periódicas por parte del administrador de las modificaciones en las planillas adelantadas y datos personales de los patronos genera incertidumbre sobre la integridad de la información y el registro de trabajadores. Esta omisión impide la detección temprana de inclusiones indebidas, con posibles consecuencias financieras y administrativas significativas, incluyendo afectación patrimonial por fraude. Cumplir con los requisitos del trámite es esencial para garantizar la veracidad y confiabilidad de la administración. La falta de cumplimiento puede poner en duda la validez de la información, socavar la confiabilidad del proceso y violar políticas de privacidad y seguridad, exponiendo a los patronos a riesgos de privacidad y manejo incorrecto de datos sensibles.



2. SOBRE LOS MECANISMOS DE CONTROL IMPLEMENTADOS EN LA SUCURSAL LA CRUZ POR PARTE DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA.

Esta Auditoría determinó que los planes de trabajo efectuados por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega para efectos de supervisión de las sucursales adscritas a esta región, carecen de seguimiento oportuno, propiciando que la administración de la Sucursal la Cruz no priorice la implementación de las acciones correctivas pertinentes en respuesta a los informes de supervisión SUP-SI-01-2023 “Informe de resultados de supervisión procesos de Inspección”, SUP-SIC-01-2023 “Informe supervisión cobros” y “Informe de supervisión especial en la Sucursal la Cruz” emitidos en junio 2023 efectuados por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

En relación con lo mencionado anteriormente, es importante destacar que esta Auditoría ha reiterado la situación encontrada en dicha sucursal, un ejemplo de ello es el informe AGO-219-2018 emitido el 11 de diciembre de 2018, hace ya seis años. A pesar de la emisión de este informe y del transcurso de este período de tiempo la situación persiste a la fecha.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el apartado 4.5.1 Supervisión Constante y el 6.1 Seguimiento del SCI establecen:

“[...] 4.5.1 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos [...]”.

“[...] 6.1 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud [...]”.

Adicionalmente, el documento Gerencia de División Financiera Reestructuración del Nivel Central Estudio Organizacional Integral Gerencia de División Financiera de setiembre 2007, en el apartado 15 Direcciones Regionales de Sucursales, señala:

“[...] 15 Direcciones Regionales de Sucursales 15.1 Conceptualización

Son las responsables de asesorar, planificar coordinar, controlar y evaluar en términos globales, los servicios desconcentrados de aseguramiento, captación de recursos financieros, gestión económica-financiera y la administración de pensiones y prestaciones sociales, entre otros aspectos, con base en los lineamientos, políticas, estrategias y directrices de las autoridades superiores.

Tienen adscritas las Sucursales, disponen de autoridad intrarregional para la toma de decisiones, vigilan el uso racional de los recursos materiales y financieros, contribuyen en forma importante a la estabilidad y sostenibilidad económica de la Institución, mediante la dirección estratégica de las funciones desconcentradas de inspección, recaudación y cobros, entre otras [...]”.

El 04 de marzo de 2024 se consultó mediante correo electrónico al Lic. Néstor Sánchez Artola, administrador, Sucursal la Cruz, sobre las acciones efectuadas por esa sucursal en atención al informe de supervisión de pensiones de junio 2023 realizado por la Dirección Regional, al respecto indicó:

“[...] En atención a lo anterior, cabe mencionar que, a partir de mi ingreso a esta unidad, en julio 2023, el encargado de Pensiones Víctor Gutiérrez Alemán estaba incapacitado y a la fecha 03-2024, sigue presentando incapacidades largas. En ese puesto de pensiones, desde julio 2023, han pasado 3 personas, a asumir las gestiones, porque no sabían nada, las cuales se les enseñó, por parte de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, pero por ciertas situaciones, han tienen que dejar el puesto, y otra vez a empezar de cero, con un funcionario que no tiene conocimiento del puesto. Desde



finales de diciembre 2023 es que ya se ha tenido a una persona en el puesto de pensiones de manera más fija, con lo cual, para este inicio de año se le ha indicado las metas y las gestiones a realizar en el área de pensiones en este año 2024 [...]”.

El 06 de mayo de 2024 el Lic. Ronald Lacayo Monge, director, Dirección Regional de Sucursales Chorotega, se refirió al tema de los seguimientos de los informes de supervisión efectuados por esa Dirección, al respecto señaló:

“[...] deseo reforzar el hecho de que nuestra capacidad instalada en bastante reducida, por lo que tener una trazabilidad extensa sobre todas las labores de control y supervisión realizadas, es una tarea que toma tintes de imposible.

Sin embargo, a pesar de la escasa capacidad instalada, nos esforzamos por darle seguimiento a los hallazgos de mayor impacto que se determinen en las supervisiones, porque repito, tenemos una capacidad instalada muy limitada y eso nos obliga a priorizar.

Como se le ha comentado, en la medida de las posibilidades, realizamos control y seguimiento de manera virtual o telefónica con los jefes y encargados directos de cada tema en la Sucursal respectiva, sesiones de trabajo presenciales o virtuales, inclusive capacitaciones a partir de los hallazgos con el fin de corregir lo identificado y que se considera prioritario de atender.

Algunas sesiones virtuales están grabadas, pero no todas, dada la consulta que usted hace vamos a seguir grabándolas.

En resumen, sí efectuamos los seguimientos a los hallazgos priorizados, en la medida de nuestras posibilidades, pero como expliqué, no tenemos la capacidad instalada que nos permita documentar todas y cada una de las acciones que se realizan en esa línea [...]”.

La rotación frecuente de funcionarios en la Sucursal la Cruz y lo señalado por el Lic. Lacayo Monge, director regional, en relación con la capacidad instalada para efectuar este tipo de seguimientos a los informes de supervisión, compromete la eficacia y el cumplimiento de los objetivos planteados a las sucursales adscritas a esa Dirección Regional.

La ausencia de un seguimiento periódico por parte de la Direccional Regional de Sucursales Chorotega en el desarrollo de los procesos que ejecuta la Sucursal la Cruz no proporciona una seguridad razonable de que la gestión efectuada por dicha sucursal esté alineada con los planes establecidos, la normativa y otras disposiciones vigentes, además no permite garantizar el cumplimiento estricto de las recomendaciones y oportunidades de mejora identificadas en los informes de supervisión.

3. SOBRE EL CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LOS PLAZOS DE RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN DE IVM.

Se determinó que para el año 2022, el 31% (17) de las solicitudes de pensiones no cumplieron con los tiempos de atención establecidos según lo definido por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega en oficio GF-DRSCH-0003-2022/DRSCH-AGTR-0001-2022, emitido el 03 de enero de 2022. Este incumplimiento persistió en el año 2023, donde se registró un 66% (34) de casos adicionales que no alcanzaron las metas de atención establecidas, según lo comunicado por esa misma Dirección en oficio GF-DRSCH-0077-2023 del 21 de febrero de 2023, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro 4
Solicitudes de pensión con incumplimiento en los plazos de atención
Sucursal la Cruz
Año 2022 y 2023

	Año 2022	Observaciones	Año 2023	Observaciones
Pensiones por Vejez	11 casos	Ver anexo 6	28 casos	Ver anexo 10
Pensiones por Invalidez	1 caso	Ver anexo 7	-	-
Pensiones con Informe de Trabajo Social.	2 casos	Ver anexo 8	-	-
Pensiones sin Informe de Trabajo Social.	3 casos	Ver anexo 9	6 casos	Ver anexo 11
Totales	17 casos	-	34 casos	-

Fuente: Elaboración propia con los datos analizados del Área de Gestión de Pensiones IVM.

Mediante oficio GF-DRSCH-0003-2022/ DRSCH-AGTR-0001-2022 del 03 de enero de 2022, suscrito por el Lic. Luis Mario Carvajal Torres, director, Dirección Regional de Sucursales Chorotega y el Lic. Alexander Porras Castillo, jefe, Área Gestión Técnica Regional, comunicó a los administradores de sucursales, trabajadores sociales y encargados de pensiones de la Región Chorotega, la asignación de metas gestión de pensiones y trabajo social, para PAO-NOVAPLAN y compromisos de resultados, 2022-2023. A continuación, se detallan los tiempos de atención que las sucursales deben cumplir en la gestión de pensiones:

Cuadro 5
Plazos de atención en el otorgamiento de pensiones
Sucursal la Cruz
Año 2022 y 2023

1.1 Invalidez, Vejez y Muerte:

Variables de Pensiones	META DPA		
	2021	2022	2023
Número de nuevas netas pensiones del RNC adjudicadas por año	100%	100%	100%
Días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por muerte a nivel nacional, con informe social.	90 días	65 días	65 días
Número de días promedio para el otorgamiento de las pensiones por vejez.	18 días	17 días	16 días
Días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por muerte a nivel nacional, sin informe social.	28 días	26 días	26 días
Número de días promedio para el otorgamiento de las pensiones por invalidez	156 días	314 días	314 días

En lo que corresponde al año 2023 el Lic. Ronald Lacayo Monge, director, Dirección Regional de Sucursales Chorotega, comunicó en oficio GF-DRSCH-0077-2023 del 21 de febrero de 2023, a los administradores de sucursales la asignación de metas para el año 2023, según planes tácticos gerenciales para PAO – presupuesto, en el oficio señalado se indican los tiempos de atención que cada sucursal debe cumplir según la solicitud de pensión a atender, según se detalla:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

1. PENSIONES:

En el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte se establecen las siguientes metas en días para la aprobación de las pensiones, según riesgo, en aprobación administrativa como con informes del Servicio de Trabajo Social, según el Plan Táctico en Pensiones según oficio GP-DAP-0380-2022 - "Tiempos de respuesta del Plan Táctico Gerencial, aprobados para los años,2022,2023 y 2024.", y el oficio GP-DAP-0484-2022 / GP-DCI-0165-2022 – "Atención al oficio TDI-GP-0254-2022, Modificación a los Planes Tácticos Gerenciales 2022"

DESCRIPCION	INDICADOR				
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	ANUAL	MEDICIÓN	FRECUENCIA
Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones de Vejez	15	10	15	Días Naturales	Trimestral
Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones por Invalidez, administrativo.	58	58	58	Días Naturales	Trimestral
Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones por Muerte, Sin Trabajo Social	22	21	21	Días Naturales	Trimestral
Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones por Muerte, con Informe de Trabajo Social	75	70	70	Días Naturales	Trimestral
Cumplimiento individual de la meta en horas laborales del Trabajador Social, según días hábiles del mes.	889	875	1764	Horas mensuales	Mensual

Las Normas General de Control Interno, Capítulo 1, inciso 1.1. Sistema de Control Interno (SCI) y 1.2. Objetivos del Sistema Control Interno, establecen:

"...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales..."

"...1.2. Objetivos del SCI, inciso c: Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones: El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales..."

El 18 de abril de 2024 mediante correo electrónico se le consultó al Lic. Sánchez Artola las razones del incumplimiento de plazos en las atenciones de solicitudes de pensión, al respecto indicó:

"[...] con relación al incumplimiento del 2023, cabe mencionar que desde 07-2023, mi persona empezó sus labores como administrador en sucursal La Cruz, y en dicho periodo 2023, el titular de pensiones presentaba incapacidades mes a mes, y para dar la continuidad de la atención en el área de pensiones en ese periodo, el puesto de pensiones fue asumido por un total de tres funcionarios, el cual no tenían el conocimiento adecuado del puesto. Pasaron por un periodo de capacitaciones, pero cuando eran capacitados, se iban para otro ascenso y se empezaba desde cero con la otra persona que iba asumir el puesto. A partir de 12-2023 la encargada actual en el puesto de pensiones a estado más fija y se le ah (SIC) estado las capacitaciones correspondientes [...]"

La alta rotación de personal en el área de pensiones durante 2023 en la Sucursal La Cruz, generó interrupciones en el servicio, ya que tres funcionarios sucesivos asumieron el cargo sin el conocimiento adecuado, lo que afectó la eficiencia y la continuidad de la atención en dicha área.

La falta de cumplimiento de estos plazos puede tener repercusiones significativas para los solicitantes de pensiones, quienes pueden experimentar retrasos en la recepción de los beneficios a los que tienen derecho. Además, este incumplimiento refleja posibles deficiencias en los procesos de gestión de pensiones en la Sucursal la Cruz, lo que podría afectar su eficiencia y su capacidad para brindar un servicio de calidad a los asegurados.



4. SOBRE LA REVISIÓN DE LA MOROSIDAD A PATRONOS EN ANTECIÓN AL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO POR INFRACCIÓN AL ÚLTIMO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 44 DE LA LEY CONSTITUTIVA DE LA CCSS.

Esta Auditoría determinó que, de un total de 66 solicitudes de pensiones de IVM aprobadas en la Sucursal La Cruz, durante el período 2022, en 33 casos (50%) el expediente físico no presenta documentación donde conste el análisis para la revisión de la morosidad a patronos como lo establece el Procedimiento sancionatorio por infracción al último párrafo del artículo 44 de la Ley Constitutiva de la CCSS.

Además, para el año 2023, de las 51 solicitudes de pensión tramitadas se constató que ninguna de las solicitudes a la fecha del presente estudio había sido sometida al análisis de revisión de morosidad correspondiente.

El Procedimiento sancionatorio a patronos por infracciones al último párrafo el artículo 44, de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social en su Artículo 2, “Responsabilidades” señala:

[...] Área Cuenta Individual y Control de Pagos y Sucursales:

Son las unidades designadas por la Gerencia de Pensiones, para verificar en el Módulo de Cuentas por Cobrar de cada número patronal, si el patrono (s) considerado (s) para el otorgamiento de la pensión se encuentra moroso a la fecha del estudio respecto a cuotas consideradas para el otorgamiento del derecho de pensión.

Determinar el monto que se debe cobrar al patrono, producto de la infracción al párrafo final del artículo 44 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social [...].

Adicionalmente el Artículo 3 de ese mismo marco normativo señala:

ARTÍCULO 3: DE LA SOLICITUD DEL TRÁMITE DE PENSIÓN

[...] El Área Gestión de Pensiones Invalidez, Vejez y Muerte de la Gerencia de Pensiones o la Sucursal, según corresponda, emitirán la resolución de otorgamiento de la pensión o del recálculo de la misma con el detalle de cotizaciones de la pensión en curso de pago. En la Gerencia de Pensiones dicha resolución deberá trasladarse al Área Cuenta Individual y Control de Pagos, para determinar si existe morosidad en las cuotas consideradas para el otorgamiento de la pensión a la fecha del estudio, en el caso de las sucursales este proceso lo realizará el encargado de pensiones [...].

El 15 de febrero de 2024 mediante entrevista presencial se le consultó al Lic. Sánchez Artola sobre el análisis de morosidad que debe efectuar la sucursal previo a otorgar una pensión a un trabajador, al respecto esta Auditoría indicó:

De la revisión efectuada al control de Excel del año 2022 sobre infracciones al artículo 44 suministrado por su persona vía correo electrónico, se observó que, de 66 solicitudes de pensión tramitadas por la Sucursal la Cruz, 30 solicitudes de pensión no se les realizó el análisis de morosidad patronal, podría detallar las razones por las que no se efectuó dicho análisis.

“En atención a lo anterior debido a la falta de personal en el puesto de encargado de pensiones, no se pudieron realizar la totalidad de los análisis de morosidad de patronos que correspondían, dado que el titular estuvo mucho tiempo incapacitado y los funcionarios que sustituían el puesto no contaban con la experiencia para efectuar dicha tarea”.

Adicionalmente, para el año 2023 se aprobaron 51 solicitudes de pensión según Excel suministrado por su persona vía correo electrónico, en los que se observó que para ningún caso se realizó el análisis de morosidad patronal, podría señalar las razones del por qué no se realizaron.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“Sobre lo indicado, la situación señalada en la consulta anterior persiste y cabe mencionar que el personal que ha estado sustituyendo el puesto de pensiones, se le ha dado las capacitaciones correspondientes, pero al final, se acogen a algún ascenso dentro o fuera de la sucursal La Cruz, por lo que, el nuevo funcionario que asume el puesto no tiene el conocimiento adecuado. Por falta de personal capacitado no se realizó el análisis de morosidad patronal a las solicitudes de pensión tramitadas durante el 2023”.

La alta rotación de personal en el área de pensiones en la Sucursal La Cruz resultó en interrupciones en el servicio, ya que tres funcionarios sucesivos asumieron el cargo sin el conocimiento adecuado, lo que afectó la eficiencia y la continuidad de la atención en dicha área.

La situación descrita plantea posibles repercusiones negativas importantes. El retraso en el análisis de la morosidad podría llevar a la aprobación de solicitudes de pensión con patronos morosos, lo que dificultaría la recuperación oportuna de los adeudos e incluso podría resultar en la prescripción de la deuda, situación que afectaría el patrimonio Institucional.

5. SOBRE LOS CASOS PENDIENTES DE ATENCIÓN POR PARTE DEL INSPECTOR DE LEYES Y REGLAMENTOS DE LA SUCURSAL LA CRUZ

En revisión del reporte emitido por el Sistema Institucional de Inspección-SIGI, denominado “casos pendientes de atención por parte del Inspector de Leyes y Reglamentos” con corte al 31 de diciembre 2023, se constató que la Sucursal La Cruz presentaba un total de 33 casos en espera de atención por parte del servicio de Inspección de esa unidad, entre ellos:

- 13 planillas y facturas adicionales patronales y de trabajador independiente
- 3 casos por actualización de planillas
- 5 anulaciones de adeudos patronales y trabajador independiente
- 2 devolución de cuotas patronales
- 1 inscripción trabajador independiente
- 7 casos con tipo de investigación situación asegurado patrono - trabajador independiente
- 2 casos con responsabilidad solidaria

Esta Auditoría verificó que los 33 casos pendientes de trámite por parte del Servicio de Inspección a febrero de 2024 presentaban un tiempo de espera que oscila entre 41 y 267 días desde que fue entregada la solicitud al Inspector de la sucursal, según se detalla en el informe:

CUADRO N° 6
CASOS PENDIENTES DE ATENCIÓN POR PARTE DEL INSPECTOR DE LEYES Y REGLAMENTOS
SUCURSAL LA CRUZ
AL 31 DICIEMBRE 2023

ID	Nombre del Patrono	Número Patrono/TI/AV	Tipo de investigación	Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega al Inspector	Número de Caso	Estado del Caso	Nombre del Inspector	Plazo Pendiente de atención
1	JOSE ANTONIO RUIZ CORTEZ	7-16524019-999-1	ANULACIÓN DE ADEUDO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES	17/11/2023	20/11/2023	1411-2022-00723	Pendiente de Aceptar	JOSE DANIEL ANGULO MEDINA	140
2	PAULA VITELIA ZUÑIGA MORAGA	0-501480961-999-1	DEVOLUCIÓN DE CUOTAS A TRABAJADORES INDEPENDIENTES	22/11/2023	23/11/2023	1411-2023-00700	Pendiente de Aceptar	JOSE DANIEL ANGULO MEDINA	138
3	JUNTA EDUCACION ESCUELA SANTA CECILIA DE LA CRUZ	2-3008101012-1-1	SITUACIÓN ASEGURADO PATRONO	03/10/2023	21/11/2023		Pendiente de Generar	JOSE DANIEL ANGULO MEDINA	140
4	COPEMSA SOCIEDAD ANONIMA	2-03101687176-001-002	SITUACIÓN PATRONAL (CORRECCIÓN DE DATOS PATRONALES)	11/10/2022	29/12/2023	1411-2023-00700	PENDIENTE	JOSE DANIEL ANGULO MEDINA	102
5	ALFREDO QUESADA HERRERA	0-00204570708-003-001	PLANILLA ADICIONAL POR OMISION	31/01/2023	24/11/2023	1411-2023-00700	PENDIENTE	JOSE DANIEL	137



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

ID	Nombre del Patrono	Número Patrono/TI/AV	Tipo de investigación	Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega al Inspector	Número de Caso	Estado del Caso	Nombre del Inspector	Plazo Pendiente de atención
6	EFE FRANCISCO OSEGUEDA COREA	0-00502450113-002-001	PLANILLA ADICIONAL POR OMISION	27/04/2023	15/11/2023	1411-2023-00681	PENDIENTE	ANGULO MEDINA JOSE DANIEL	145
7	FRANCK DE LOS ANGELES LARA ESPINOZA	0-00501590134-003-001	ACTUALIZACION DE PLANILLA POR SUBDECLARACION	11/12/2023	11/12/2023	1411-2023-00738	PENDIENTE	ANGULO MEDINA JOSE DANIEL	119
8	EL BAJO ROJO DEL PACIFICO SOCIEDAD ANONIMA	2-03101715950-002-001	ACTUALIZACION DE PLANILLA POR SUBDECLARACION	11/12/2023	11/12/2023	1411-2023-00736	PENDIENTE	ANGULO MEDINA JOSE DANIEL	119
9	VIAJES Y AVENTURAS SANTA ELENA J.S.D.J. SOCIEDAD ANONIMA	2-03101512421-001-001	ACTUALIZACION DE PLANILLA POR OMISION	11/12/2023	11/12/2023	1411-2023-00737	PENDIENTE	ANGULO MEDINA LADY DYLANA RUIZ	119
10	CONSTRUCTORA FUNER Y CASTRO SOCIEDAD ANONIMA SERVICIOS	2-03101398274-001-001	PLANILLA ADICIONAL POR SUBDECLARACIÓN SITUACIÓN ASEGURADO	07/09/2022	22/05/2023	1411-2023-00333	PENDIENTE	MAIKOL GODOY	323
11	ADUANEROS IMEX SOCIEDAD ANONIMA LAS MARGARITAS DE LA CRUZ SOCIEDAD ANONIMA	2-3101733633-1-1	PATRONO	15/02/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
12	GRUPO CONDECO VAC SOCIEDAD ANONIMA	2-3101804766-1-1	PATRONO	15/02/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
13	SOFIA KARINA GONZAGA MIRANDA	0-402190818-999-1	PLANILLA ADICIONAL ANULACIÓN DE ADEUDO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES	17/03/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
14	CARLOS ANDRES MOLINA VEGA INVERSIONES GUANARANJA	0-503660307-999-1	INDEPENDIENTES SITUACIÓN ASEGURADO	21/03/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
15	SOCIEDAD ANONIMA COMPANIA INMOBILIARIA S Y N SOCIEDAD ANONIMA	2-3101094617-1-1	PATRONO	03/05/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
16	ARMADURAS ROCHA SOCIEDAD ANONIMA	2-3101239958-1-1	PLANILLA ADICIONAL	26/05/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
17	DISEÑO ARQCONT SOCIEDAD ANONIMA LUCAS INGENIEROS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2-3101117297-1-1	PLANILLA ADICIONAL	26/05/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
18	VICTOR MANUEL PONCE HERNANDEZ DIETRIK DE LOS ANGELES LOAICIGA MEDINA	0-503710687-999-1	PLANILLA ADICIONAL	26/05/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
19	CONSTRUCTORA GONZALO DELGADO SOCIEDAD ANONIMA	2-3101060618-1-1	PLANILLA ADICIONAL	05/06/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
20	JOSE SABINO LOPEZ ZAMORA	7-1720100407-2-1	RESPONSABILIDAD SOLIDARIA	08/06/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
21	GLADYS LOPEZ LOPEZ	0-503440319-1-1	RESPONSABILIDAD SOLIDARIA	08/06/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
22	JESSICA DIMAURO NOINDICAOTRO	7-2760101785-2-1	PLANILLA ADICIONAL SITUACIÓN ASEGURADO	15/06/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
23	MAYRA DEL CARMEN CARMONA PEREZ ERICK JESUS GERARDO XIRINACHS	0-602760523-1-1	PATRONO	15/06/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
24	ALVARADO	0-106270084-1-1	ANULACIÓN DE ADEUDO PATRONAL ANULACIÓN DE ADEUDO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES	15/06/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
25	BRYAN JOSUE PORTILLO LOPEZ	0-503630217-999-1	INDEPENDIENTES SITUACIÓN ASEGURADO	12/07/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97
26	ESMERALDA LOPEZ UREÑA	0-701850902-999-1	TRABAJADORES	07/08/2023	02/01/2024	Aceptar	Pendiente de	AGUIRRE MAIKOL GODOY	97



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

ID	Nombre del Patrono	Número Patrono/TI/AV	Tipo de investigación	Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega al Inspector	Número de Caso	Estado del Caso	Nombre del Inspector	Plazo Pendiente de atención
			INDEPENDIENTES Y ASEGURADOS VOLUNTARIOS						
31	CONSTRUCTORA AGICA SOCIEDAD ANONIMA	2-3101615533-1-1	PLANILLA ADICIONAL	09/08/2023	02/01/2024		Pendiente de Aceptar	MAIKOL GODOY AGUIRRE	97
32	MARCELO DAVID MORALES ALTAMIRANO	0-503720780-999-1	ANULACIÓN DE ADEUDO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES DEVOLUCION DE CUOTAS A PATRONOS (INSTITUCIONES PUBLICAS O PRIVADAS)	10/08/2023	02/01/2024		Pendiente de Aceptar	MAIKOL GODOY AGUIRRE	97
33	PAPALOTE AL VIENTO DEL MAR SOCIEDAD ANONIMA	2-3101427567-1-1		04/10/2023	02/01/2024		Pendiente de Aceptar	MAIKOL GODOY AGUIRRE	97

Fuente: Información aportada por Sucursal La Cruz

Según los datos presentados en el cuadro anterior, la Constructora Funer y Castro S.A., con número patronal 3101398274, tiene un total de 267 días acumulados para la atención de la Planilla Adicional. Además, se reportan 11 casos pendientes por planilla y factura adicional, así como 21 casos adicionales que abarcan diversas investigaciones, como devolución de cuotas, anulación de adeudos y actualización de planillas, entre otros. Estas situaciones están a la espera de ser atendidas por el servicio de Inspección de la Sucursal La Cruz.

La Ley General de Control Interno, artículo 8, sobre el sistema de control interno, señala:

“(...) se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

El artículo 10 de la Ley General de Control Interno señala:

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

La misma Ley, en lo que interesa, en el artículo 12 establece lo siguiente:

“Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades (...).”*

El Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, administrador de la sucursal La Cruz, mediante entrevista escrita del 12 de abril 2024, manifestó:

“[...] los casos de pendientes son atendidos según la capacidad humana del servicio de inspección y la demanda del periodo en otros tipos de casos de demanda urgente, o los planes de trabajo de atención de estos girados por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega”.

La situación podría obedecer a la ausencia de un análisis de priorización de atención de casos que se encuentran pendientes en el Sistema Integrado Gestión de Inspección-SIGI, de manera que se logre identificar aquellos que presentan un mayor tiempo de atención, así como, del seguimiento a las investigaciones tanto de baja como de alta complejidad por parte del administrador de la sucursal.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

La falta de atención a los casos de inspección, ya sean de baja o alta complejidad, puede resultar en deficiencias en la prestación de servicios al usuario. Aunque el marco normativo institucional no especifica un plazo definido para la atención de estos casos, es importante considerar que la prontitud en la resolución de inspecciones contribuye significativamente a la eficacia y calidad de los servicios ofrecidos. Para asegurar la efectividad de los servicios prestados, es imperativo que se establezcan mecanismos claros y eficientes para la atención de los casos de inspección. La falta de un plazo definido en el marco normativo no debe ser motivo para postergar la resolución de estos asuntos, ya que la prontitud en la atención contribuye a la mejora continua de los servicios y a la generación de confianza en la institución.

6. DEL INFORME DE RESOLUCIÓN Y FACTURACIÓN DE PLANILLAS ADICIONALES POR PARTE DE LOS INSPECTORES DE LEYES Y REGLAMENTOS

De acuerdo con los resultados obtenidos de la revisión de los casos resueltos del período 2023 de la sucursal La Cruz, se determinó que la gestión del Servicio de Inspección no está siendo oportuna con el trámite de investigaciones de planillas adicionales, lo anterior, debido a que se observó que 11 casos de 20 analizados se encontraban en estado "Tránsito", mismos que al 31 de marzo del 2024, presentaban una duración entre 196 y 214 días desde el momento en que el Inspector de Leyes y Reglamentos emitió el informe de inspección y registró en tránsito la planilla adicional en el Sistema Centralizado de Recaudación-SICERE, sin que a la fecha dichas planillas adicionales se encuentren facturadas, tal y como se observa en detalle:

Cuadro N° 7
Casos Resueltos
Planillas Adicionales sin Facturar en SICERE
Sucursal La Cruz
Al 31 marzo 2024

#	Nombre del Patrono	Número del Patrono	Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega al Inspector	Fecha de Resolución del Caso	(Verificación del plazo de resolución final)	Número de Informe	Estado de la Factura Según SICERE
1	ESTRUCTURAS MADALA OCHENTA Y CUATRO SOCIEDAD ANONIMA	2-03101615531-001-001	11/05/2023	12/05/2023	26/06/2023	200	1411-00288-2023-1	*Tránsito
2	CONSTRUCTORA MARCHENA DEL NORTE SOCIEDAD ANONIMA	2-03101329643-001-001	07/12/2022	22/05/2023	26/06/2023	200	1411-00314-2023-1	Tránsito
3	ESTADO-MINISTERIO DE EDUCACION PUBLICA	2-02100042002-004-001	07/09/2022	22/05/2023	30/06/2023	196	1411-00315-2023-1	Tránsito
4	MAQUINARIA MIRANDA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2-03102867620-001-001	21/04/2023	24/05/2023	06/06/2023	214	1411-00326-2023-1	Tránsito
5	WHITNEY REBECA BEJARANO SANCHEZ	0-00504210599-001-001	27/04/2023	24/05/2023	06/06/2023	214	1411-00327-2023-1	Tránsito
6	MARIA ELENA VARGAS RODRIGUEZ	0-00502640490-001-001	27/04/2023	24/05/2023	06/06/2023	214	1411-00328-2023-1	Tránsito
7	LA COPALEÑA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2-03102857633-001-001	04/05/2023	24/05/2023	06/06/2023	214	1411-00329-2023-1	Tránsito
8	VICTOR MANUEL PONCE HERNANDEZ	0-00503710687-001-001	27/04/2023	24/05/2023	06/06/2023	214	1411-00330-2023-1	Tránsito
9	JOSE RODRIGO FERNANDEZ CASARES	0-00503300201-001-001	27/04/2023	24/05/2023	07/06/2023	213	1411-00348-2023-1	Tránsito
10	AGRO EXZA SOCIEDAD ANONIMA	2-03101225083-002-001	24/04/2023	24/05/2023	07/06/2023	213	1411-00349-2023-1	Tránsito
11	HELBERT RICARDO BUSTOS GARCIA	0-00503330584-001-001	19/05/2023	24/05/2023	07/06/2023	213	1411-00350-2023-1	Tránsito

Fuente: Revisión de expedientes administrativos de Inspección-Sucursal La Cruz y Sistema SIGI.

*Planilla en tránsito se refiere a un estudio de Inspección que aún no ha adquirido firmeza administrativa, por ende, está en trámite en el Servicio de Inspección y aún no puede ser facturada en SICERE.



Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el numeral 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”, refieren que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”

Asimismo, en el numeral 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”, señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

En el numeral 4.5.1 “Supervisión Constante” refieren que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

El numeral 5.8 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación...”

Al respecto el Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, Administrador de la sucursal La Cruz, en entrevista escrita del 12 de abril 2024, señaló:

“Se generan de acuerdo con las omisiones o subdeclaraciones presentadas por visitas realizadas a los patronos respectivos, su atención va a depender de la capacidad del servicio de inspección o los planes de trabajo dictados para la atención de estos”

Mediante correo electrónico del 06 de mayo de 2023, el Lic. Sánchez Artola señaló que:

“[...] con relación a la capacidad de resolución del servicio de inspección, es por cuanto en el periodo de diciembre a abril, inclusive mayo de cada año, el inspector tiene que unirse al grupo de inspectores de las actividades temporarias como lo es ZAFRA, ya sea de las empresas de Caña, Melon, Mango, Arroz etc. Y a raíz de la ausencia del inspector es que se tiene y hasta después de regrese a la oficina, tiene que trabajar en dichos cosos que se encuentran en PENDIENTES de realizar [...]”.

Lo anteriormente descrito, podría obedecer a que a nivel institucional no existe un parámetro establecido para la resolución de los casos de inspección, tanto de baja como de alta complejidad, así como del seguimiento de estas investigaciones por parte del administrador de la sucursal, por lo que los tiempos de resolución se incrementan o no son atendidos con oportunidad según la solicitud del usuario.

El no disponer de un marco normativo institucional que establezca un plazo definido para la atención de los casos que se le asignan a los Inspectores de Leyes y Reglamentos, no solo debilita el sistema de control en cuanto a los tiempos de resolución, sino también el brindar una respuesta oportuna al solicitante, situación que podría afectar la generación de facturas con montos acumulados en caso de ser procedentes, aumentando el riesgo de que posteriormente estos casos se conviertan en morosos para la institución; lo cual además, genera una afectación, especialmente a las investigaciones que eventualmente son generadoras de ingresos para la Caja



como es el caso de las planillas adicionales en estado en “tránsito” en el Sistema Centralizado de Recaudación-SICERE.

7. DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS CASOS DE COBRO JUDICIAL EN LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS Y EL SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACIÓN-SICERE

Se verificó que, en la sucursal La Cruz, la gestión de cobro no está siendo oportuna, debido a que los expedientes no están actualizados según las gestiones realizadas por el abogado, y la información no se registra a tiempo en el sistema-SICERE, tales como: fecha de entrega al abogado, fecha de presentación ante un juzgado, expedientes sin confeccionar, sin foliar y con documentación suelta (**ver anexo 2 y 3**).

Además, la sucursal no logró ubicar 16 expedientes de cobro judicial de 42 solicitados, es decir un 38 % de los casos no fueron analizados por la Auditoría Interna, ante la situación expuesta.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el Capítulo IV Normas sobre actividades de control, apartado 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2...”

Asimismo, el numeral 5.5 de las Normas de Control Interno para el Sector Público establece que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos”.

El Instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial por Concepto de Cuotas Obreras y Patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social, en el artículo 3 establece las responsabilidades de los diferentes actores en el cobro de adeudos por la vía judicial. Dentro de las responsabilidades de las sucursales se encuentra la siguiente:

“Conformar y custodiar el expediente judicial de las deudas certificadas para cobro judicial, el cual contendrá los documentos e información del proceso ejecutivo instaurado por la CCSS al patrono y/o trabajador independiente”.

El mismo artículo de la norma, dentro de las responsabilidades de los abogados externos, indica lo siguiente:

“Remitir al jefe del Área de Cobro Judicial respectiva o a la Sucursal correspondiente, las fotocopias de los documentos realizados con las gestiones efectuadas por su persona y copia de todas las resoluciones que se dicten, para ser incorporadas al expediente judicial de la unidad de cobro. Dichos documentos deberán ser remitidos según los plazos establecidos en el presente instructivo”.

Por su parte, el Instructivo para la gestión de Cobro Administrativo de las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes de la Caja Costarricense de Seguro Social, artículo 19, del traslado de las certificaciones de cobro judicial, establece:

“Las certificaciones y documentos originales para cobro judicial, cualquiera que sea su tipo, serán trasladadas a las unidades de cobro judicial en caso de Oficinas Centrales y en el caso de las Sucursales al abogado externo, mediante oficio firmado por la jefatura correspondiente, el cual debe incluir un detalle de las certificaciones a tramitar.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes, las Sucursales de la Direcciones Regionales y la Subárea Cobro Judicial a Patronos, del Área Gestión de Cobro a Patronos, deberán llevar un control y seguimiento sobre las gestiones de cobro realizadas a las certificaciones remitidas”.

Al respecto el Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, Administrador de la sucursal La Cruz, en oficio DRSCCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2024, señaló:

“[...] el 02 de noviembre del 2023, el Órgano de Investigación Judicial, junto con la fiscalía de Liberia, realizaron allanamiento en Sucursal La Cruz, específicamente en el área de cobros. Por lo anterior se llevaron la computadora del funcionario, además de documentos como expedientes de convenio de pago administrativos, de los cuales no se tiene la certeza de que los expedientes de convenio de pagos solicitados, se los llevó el OIJ, por tal razón no los encontramos en esta sucursal”.

Con respecto a la ausencia de evidencia que respalde los casos de cobro judicial en el SICERE, obedece a debilidades en el seguimiento efectivo a las certificaciones de cobro judicial generadas desde esta herramienta informática por parte del Administrador y funcionario responsable del trámite en la sucursal, toda vez que la normativa es clara en el sentido de que, previo a la emisión de estos documentos debe existir un proceso de análisis que incluye la notificación efectiva del aviso de cobro, de acuerdo con los parámetros establecidos en la legislación nacional; acciones que deben quedar debidamente documentadas.

La situación, interfiere negativamente en la oportunidad y monitoreo adecuado de la gestión de cobro en la sucursal La Cruz, debido a genera incertidumbre con respecto al estado actual tanto de los expedientes de cobro como la información consignada en el sistema de Recaudación-SICERE, conforme a las gestiones realizadas por el abogado, afectando además la rendición de cuentas ante el usuario que desea efectuar una cancelación de la deuda o bien para establecer un acuerdo de pago con la institución, al no disponer de información confiable y oportuna para la recuperación de la morosidad que se mantiene vigente por parte de los patronos y trabajadores independientes.

8. DE LA CONCILIACIÓN Y/O LIQUIDACIÓN DE LOS SALDOS SIN MOVIMIENTO DE LAS CUENTAS CONTABLES.

De la revisión efectuada al auxiliar de cuentas individuales de agosto 2022 y enero 2024 se evidenció que en la Sucursal La Cruz no se está llevando a cabo el proceso de liquidación y/o conciliación de las siguientes cuentas contables:

**CUADRO N°8
CUENTAS CONTABLES SIN LIQUIDACIÓN Y/O CONCILIACIÓN
SUCURSAL LA CRUZ
Agosto 2022 - Enero 2024**

Cuenta Contable	Cantidad cuentas individuales sin movimiento	Monto	Observaciones	Anexo
322-77-7 “Depósito cuotas Seguro Social	24	₡3,582,631.65	Se observan 8 casos, con saldos entre los ₡1,126.00 y los ₡50,000.00.	Ver anexo 12
324-77-8 “Depósito honorarios profesionales”	4	₡1,546,894.07	Se observaron 4 casos con saldo sin movimiento.	Ver anexo 13

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

327-77-5 "Deposito Convenios de Pago"	37	₡9,908,129.63 (SEM)	De los 37 registros del SEM, 22 tienen saldo en ambos seguros por un monto de ₡11,796,596.23, y de esos 22, 3 de ellas con saldos anormales que suman ₡302,113.00 y 15 presentan saldos sin movimiento solo en el SEM, cuyo monto es del orden de ₡2,536,737.01.	Ver anexo 14
	25	₡4,568,783.61 (IVM)	De los 25 registros con saldo en IVM, únicamente 3 tienen saldo en el seguro de pensiones por un total de ₡143,580.00, los restantes 22 tienen registros con saldos sin movimiento en ambos seguros, por un monto de ₡ 4,425,203.61,	
329-77-6 "Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro Voluntario y Trabajador Independiente)"	4	₡865,893.00	Se observaron 4 cuenta individuales con saldos sin movimiento.	Ver anexo 15
427-77-8 "Deposito Arreglos de Pago"	4	₡3,667,082.24 (SEM)	4 casos con saldo sin movimiento entre agosto 2022 y enero 2024, que suman ₡3,667,082.24. En el auxiliar de cuentas individuales del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, se determinaron 3 casos por un total de ₡433,240.76.	Ver anexo 16 y 17
	3	₡433,240.76 (IVM)	De la información de las cuentas sin movimiento en ambos seguros, se observa que solamente las cuentas individuales 3101176166 y 3101239649 tienen saldo en ambos seguros.	
TOTAL	101	₡24,572,654.96	-	-

Fuente: Elaboración propia con información de los auxiliares de cuentas individuales de agosto 2022 y enero 2024

De la información mostrada en el cuadro anterior se determinó la existencia de 101 cuentas individuales con saldos sin movimiento en ese período, por un total de **₡24,572,654.96** (Veinticuatro millones quinientos setenta y dos mil seiscientos cincuenta y cuatro colones con noventa y seis céntimos), de las cuales 6 presentan saldos deudores, anormales en este tipo de cuentas, por **₡302,113.00** (Trescientos dos mil ciento trece colones exactos).

La Ley General de Control Interno en el artículo 15, en el apartado "Actividades de Control", señala:

"[...] iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido [...]"

Las Normas de control interno para el Sector Público en el capítulo IV: "Normas sobre actividades de control" indica:

"[...] La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes [...]"

En relación con el proceso de conciliación y liquidación de las citadas cuentas, se consultó al Lic. Pedro Alexander Aguilar Murillo, Jefe Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos de la Dirección



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Regional de Sucursales Chorotega, quien indicó que la Dirección Regional en forma mensual remite a la Administración de la Sucursal mediante correo electrónico, la información de las cuentas individuales de cada una de las cuentas contables, con el fin de que se realice la conciliación y/o liquidación; sin embargo, solo se obtuvieron los correos enviados de setiembre a diciembre 2023, pese a que esta Auditoría solicitó información correspondiente al todo el periodo 2023, sin evidenciarse información relacionada con la conciliación de la cuenta 427-77-8 “Deposito Arreglos de Pago”.

Adicionalmente, al revisar la calificación obtenida por la Sucursal La Cruz en los Compromisos de Gestión, relacionados con la depuración y conciliación de las supra citadas cuentas, estos evidencian la eventual desatención de lo requerido por la Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos en relación con la liquidación y/o conciliación de las cuentas evaluadas.

En relación con el proceso de conciliación y/o liquidación de las cuentas analizadas, se consultó al Lic. Pedro Alexander Aguilar Murillo, jefe Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, indicando lo siguiente:

“... nosotros como dirección regional dentro de sus competencias, lidera, colabora, supervisa para que las sucursales realicen el proceso, debido al ayuno de parte del ente competente, en este caso la Contabilidad Operativa.

(...) nosotros en la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, a partir del año 2014 comenzamos a buscar elementos para crear herramientas que nos permitieran hacer un proceso de conciliación, iniciando con determinar cuál es el origen de cada registro contable en la cuenta contable determinada ¿que hemos hecho nosotros a través del tiempo? les trasladamos a las sucursales el mecanizado, el archivo solo viene formato TXT y yo lo convierto en Excel, hago el análisis y lo envío a las sucursales para que ellos ya no se desgasten buscando la información.(...)

Nuestra función es esa, la dirección regional toma la información, que incluso está en el SharePoint de la Contabilidad Operativa, que incluso las sucursales lo pueden descargar, pero nosotros en ese acompañamiento le hemos dado a ellas las herramientas, para que ellos simplemente ejecuten las acciones administrativas.”

Al respecto, se solicitaron los correos electrónicos remitidos en el 2023, por medio de los cuales se envió la información a la administración de la Sucursal La Cruz con los saldos de las cuentas individuales relacionados con las cuentas contables 322, 324, 327, 329 y 427 para la respectiva conciliación y/o liquidación, obteniéndose solamente los remitidos en el último trimestre del 2023, según se muestra a continuación.

CUADRO N° 9
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
SUCURSAL DE LA CRUZ
REMISIÓN INFORMACIÓN DE LOS SALDOS
DE LAS CUENTAS CONTABLES A CONCILIAR Y/O LIQUIDAR
Setiembre – Diciembre 2023

CUENTA CONTABLE	PERIODO	FECHA ENVIO	OBSERVACIONES
322-77-7 “Depósito cuotas Seguro Social”	Set-2023	04/11/2023	En correo del 12/12/2023 dirigido al Lic. Nestor Sánchez Artola se observa la colaboración de la DRSCH en la conciliación de la cuenta, producto de la situación especial por la que atraviesa la Sucursal La Cruz
	oct-23	13/12/2023	
324-77-8 “Depósito honorarios profesionales”	oct-23	14/11/2023	En correo del 31/10/2023 fue enviado al Lic. Sánchez Artola el histórico de los movimientos contables de la cuenta sin instrucciones asociadas
327-77-5 “Deposito Convenios de Pago”	Set-2023	30/10/2023	En ambos correos se giran instrucciones para realizar la depuración de la cuenta
	oct-23	16/11/2023	



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

CUENTA CONTABLE	PERIODO	FECHA ENVIO	OBSERVACIONES
329-77-6 "Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro Voluntario y Trabajador Independiente)"	oct-23	14/11/2023	El 16/10/2023 se envió a todos los administradores de sucursales el avance de las metas del compromiso de gestión relacionado con la conciliación y liquidación de la cuenta.
427-77-8 "Deposito Arreglos de Pago"			No se suministró información de envío de los archivos para la conciliación

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la jefatura de la Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotegea.

Se observa en el cuadro anterior, la remisión de la información para la conciliación de aquellas cuentas que fueron incluidas en los Compromisos de Gestión y que conllevan ponderación en la nota final de la gestión de la sucursal. De la cuenta 427-77-8 "Depósito Arreglos de Pago" no se obtuvo información relacionada con la remisión de los saldos, determinándose; además, que no está incorporada en los Compromisos de Gestión, la realización de la conciliación y/o liquidación de esta.

Entre la información remitida por el Lic. Aguilar Murillo se encuentra el oficio GF-DRSCH-0313-2023 del 14 de junio 2023, que fue dirigido al Lic. Jonathan Reina Canales, quien se desempeñaba como Administrador de la Sucursal la Cruz, relacionado con el análisis y depuración de la cuenta 329, en el que se instruyó lo siguiente:

"La Subárea de Gestión Control de la Administración de los ingresos y Egresos, remitió vía correo electrónico tres cuentas contables de la 329, para que la analizaran y depuraran. De lo actuado se les pidió que subieran las acciones al sitio colaborativo, que se asignó para estos casos, no obstante, en revisión realizada en la presente fecha la Sucursal La Cruz no registra movimientos.

*Como parte importante del proceso de control interno es el componente del seguimiento, por lo cual, se otorga un plazo **perentorio de diez días hábiles** posteriores al recibo de este oficio, para que comunique a la Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos de las gestiones administrativas realizadas para la atención de estos casos, aportando las pruebas pertinentes que corresponda." (La negrilla es del original).*

Adicionalmente el Lic. Aguilar Murillo remitió el oficio GF-DRSCH-0230-2023 del 24 de abril del 2023, dirigido a todos los administradores de sucursales, en el cual se lee:

"1-Cumplir con el análisis de cada uno los saldos anormales existentes en las cuentas individuales que conforman las cuentas contables que se mencionan a continuación, esto para su respectiva corrección y así depurar los montos considerables en las cuentas contables 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427, en las diferentes sucursales que conforman la Dirección Regional, con el objetivo del corregir estos."

Esta Auditoría tuvo conocimiento del correo electrónico del 13 de diciembre 2023, emitido por el Lic. Pedro Alexander Aguilar Murillo, jefe Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotegea y dirigido a las jefaturas de sucursales, en relación con la evaluación de resultados, señalando:

"Con respecto a la evaluación de los resultados de esta variable en los compromisos de resultados, esta se divide en cualitativa y cuantitativa. (...)

Ahora, la parte cualitativa, permite visibilizar las gestiones realizadas por la administración, y la única manera es aportando evidencia de lo actuado, ya sea correos electrónicos, entrega de oficios, entre otros. Continuando con el ejemplo de las dos cuentas individuales, a pesar de que no se pudieron depurar, por la gestión realizada, la nota es de un 100."

Asimismo, se revisaron los resultados de las calificaciones obtenidas en los Compromisos de Gestión de la conciliación y/o liquidación de las subcuentas contables 322-77-7 "Depósito cuotas Seguro Social, 324-77-8 "Depósito honorarios profesionales" 327-77-5 "Deposito Convenios de Pago" y 329-77-6 "Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro Voluntario y Trabajador Independiente)", donde se observa que durante el 2023 solamente se

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

alcanzó la meta en la depuración y conciliación de la subcuenta 322 se obtuvo el 100%, según lo expuesto anteriormente por el Lic. Aguilar Murillo, en las restantes no se logró el objetivo propuesto, según se muestra a continuación.

CUADRO N° 10
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
SUCURSAL LA CRUZ
RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS DE GESTIÓN
ASOCIADOS A LA CONCILIACIÓN Y/O LIQUIDACIÓN DE LAS CUENTAS CONTABLES
2021 - 2023

META	IV TRIMESTRE 2021			III TRIMESTRE 2022			IV TRIMESTRE 2023		
	META ACUM.	SIT. REAL	CALIF.	META ACUM.	SIT. REAL	CALIF.	META ACUM.	SIT. REAL	CALIF.
Cumplimiento del 90% anual en la depuración y conciliación de los registros sin movimiento de la cuenta 327 "Deposito Convenios de Pago de Cuotas del Seguro Social".	90%	91%	100	68%	90%	100	90%	50%	55.6
Cumplimiento del 90% anual en la depuración y conciliación de los registros sin movimiento de la cuenta 324 "Deposito Abogados".	90%	100%	100	68%	75%	100	90%	50%	55.6
Cumplimiento del 90% anual en la depuración de los registros sin movimiento en la cuenta de depósito 322-xx-x (Depósitos Cuotas Obreras-patronal).	90%	77%	85.6	68%	75%	100	90%	90%	100
Cumplimiento del 90% anual en la depuración de los registros sin movimiento de la cuenta de depósito 329-xx-x (Depósitos en Cuotas AV/TI)	90%	75%	83.3	68%	50%	74.1	90%	80%	88.9

Fuente: Elaboración propia con información contenida en la evaluación de los Compromisos de Gestión de la Sucursal La Cruz.

Adicionalmente, en entrevista realizada el 12 de abril 2024 al Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, administrador de la Sucursal La Cruz, al consultarle acerca de las razones por las cuales no se ha realizado las conciliaciones de las cuentas 322, 324, 327, 329 y 427, manifestó:

“Sobre la conciliación de cuentas a inicios de año 2024 el funcionario a cargo de los procesos de conciliación de cuentas desconocía sobre la gestión pertinente, por lo cual, se solicitó al Jefe del área de ingresos y egreso de la Dirección regional Chorotege la inducción correspondiente al proceso, además, la colaboración de compañeros de otras sucursales en la guía y análisis de las mismas. Lo anterior resulto de manera que el análisis de las cuentas se está realizando de una manera progresiva logrando ya poseer varias cuentas conciliadas y otras ya detectadas con un plan a seguir para su conciliación debidamente registrado en el mismo mecanizado para mayor control del progreso.

De la cuenta 327 por indicaciones de la Dirección regional Chorotege no podemos analizar los casos de esta cuenta hasta nuevo aviso.”

La falta de personal capacitado para la ejecución del proceso de conciliación de las cuentas propicia que no se realice o no se liquiden las cuentas evaluadas, lo cual incide en la representación inexacta de la situación financiera, así como la falta de transparencia en los registros contables, dificultando la identificación de discrepancias y puede proporcionar una oportunidad para el fraude y la malversación de fondos producto de la manipulación de los registros contables.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

9. DEL REGISTRO Y CONTROL DE VIÁTICOS EN LA SUCURSAL LA CRUZ.

Se revisaron los reportes de pago de viáticos realizados en el 2023, correspondientes a los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre, evidenciándose haberse realizado 34 órdenes de viáticos, 4 de ellas anuladas, de los 30 restantes solo 17 estaban adjuntas al citado reporte; además, se evidenció que las órdenes anuladas no cuentan con una leyenda que las identifique de esa forma y con ello se evite reutilizarlas; tampoco se facilitaron las liquidaciones de los viáticos pagados, cuyas giras fueron finalizadas, contabilizándose desde 44 hasta 117 días hábiles posteriores a la finalización, calculados desde la fecha de finalización hasta el 20 de febrero 2024, fecha en que se realizó la revisión, el detalle de lo señalado se muestra en los cuadros Nos. 11 y 12.

CUADRO N° 11
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
SUCURSAL LA CRUZ
REPORTE DE ORDENES DE VIATICOS
(setiembre - diciembre 2023)

PERIODO	CON ORDEN	SIN ORDEN	TOTAL EN REPORTE
ANULADO	4		4
2023	4		4
oct	2		2
nov	1		1
dic	1		1
CANCELADO CON TRANSFERENCIA	13	17	30
2023	13	17	30
sep	4	1	5
oct	4	1	5
nov	2	8	10
dic	3	7	10
Total general	17	17	34

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la administración de la Sucursal La Cruz.

Se muestra en el cuadro 11 que, 4 de las 17 órdenes confeccionadas, se encuentran anuladas y solo 13 de ellas fueron canceladas, mientras que en el cuadro 12 se muestra el detalle de las órdenes incluidas en el informe cedido por la administración de la Sucursal La Cruz, donde se detalla la cantidad de días transcurridos desde la fecha de pago hasta la finalización de la gira.

CUADRO N° 12
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
SUCURSAL DE LA CRUZ
LIQUIDACIÓN DE ORDENES DE VIATICOS PENDIENTES
(setiembre - diciembre 2023)

NO. ORDEN DE VIÁTICOS	FECHA DE REGRESO GIRA	DÍAS TRANSCURRIDOS SIN LIQUIDACIÓN (al 20-02-2024)	MONTO PAGADO (según orden de viáticos)
20230000157334	20/09/2023	110	5,000.00
20230000165534	11/09/2023	117	5,000.00
20230000171428	20/09/2023	110	5,000.00



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

NO. ORDEN DE VIÁTICOS	FECHA DE REGRESO GIRA	DÍAS TRANSCURRIDOS SIN LIQUIDACIÓN (al 20-02-2024)	MONTO PAGADO (según orden de viáticos)
20230000172273	20/09/2023	110	5,000.00
20230000174968	29/09/2023	103	8,800.00
20230000182160	05/10/2023	99	10,000.00
20230000187060	12/10/2023	94	5,000.00
20230000187064	12/10/2023	94	5,000.00
20230000197879	25/10/2023	85	5,000.00
20230000200924	30/10/2023	82	8,800.00
20230000203207	14/12/2023	49	5,000.00
20230000208538	10/11/2023	73	-
20230000209600	10/11/2023	73	10,000.00
20230000218401	22/11/2023	65	-
20230000218404	22/11/2023	65	-
20230000223297	29/11/2023	60	-
20230000223785	28/11/2023	61	-
20230000223790	28/11/023	61	-
20230000224711	30/11/2023	59	-
20230000224718	30/11/2023	59	-
20230000225693	04/12/2023	57	-
20230000225694	04/12/2023	57	-
20230000227742	06/12/2023	55	-
20230000229701	08/12/2023	53	-
20230000232475	13/12/2023	50	5,000.00
0230000232477	13/12/2023	50	-
20230000234937	14/12/2023	49	5,000.00
20230000234938	14/12/2023	49	5,000.00
20230000234996	18/12/2023	47	-
20230000236975	21/12/2023	44	-

Nota: Los días transcurridos se calcularon tomando la fecha de regreso al 20 de febrero 2024, día en que se realizó la revisión.

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la administración de la Sucursal La Cruz.

En el cuadro anterior se evidencia solicitudes de viáticos que no poseen la liquidación correspondiente, incluso existen casos que no cuentan con la orden de viáticos respectiva (casos sin monto), que a su vez es fundamental para comprobar la realización de la gira.

El Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios Públicos, establece:

“Artículo 8. Adelanto

“[...] En el caso de viajes dentro del país, la solicitud de adelanto debe ser hecha por el (los) funcionario(s) que vaya(n) a salir de gira, **en el formulario que para tal efecto establezca la Administración**, el cual deberá contener, entre otra información, la relativa a cada uno de los funcionarios, los lugares a visitar, el propósito de la misión, el período estimado del viaje, el monto del adelanto solicitado para cada funcionario y la firma de quien autoriza el viaje [...]. (el resaltado no es parte del original)

Artículo 9º.- Formato de la liquidación de gastos. La liquidación de los gastos de viaje, de transporte y de otras erogaciones conexas, deberá hacerse detalladamente en formularios como los diseñados para ese fin por la Contraloría General de la República (anexos 1, 2 y 3), sin perjuicio de que cada administración activa utilice sus propios modelos y en el formato que mejor facilite su uso, tanto para el sujeto beneficiario como para aquella. En ellos se deben consignar, como mínimo los siguientes datos:



- a) Fecha de presentación de la liquidación.
- b) Nombre, número de cédula de identidad y puesto ocupado por el servidor que realizó el gasto.
- c) División, departamento o sección que autorizó la erogación, o, cuando se trate de viajes al exterior, el acuerdo respectivo.
- d) Motivo de la gira, con indicación clara del tipo de gestión realizada.
- e) Suma adelantada.
- f) Valor en letras de la suma gastada.
- g) Lugares (localidades) o países visitados, fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- h) Firmas del funcionario que realizó el viaje, del que lo autorizó y del encargado, en la unidad financiera o de tesorería del ente u órgano público, de recibir y revisar la liquidación. En el caso de la firma del funcionario que autorizó el viaje, para los efectos de este trámite, su firma puede ser delegada en cualquier funcionario de su elección.

La información consignada en la liquidación de gastos de viaje y de transporte tiene el carácter de declaración jurada; o sea, de que ésta es una relación cierta de los gastos incurridos en la atención de asuntos oficiales.

En el formulario de liquidación de los gastos de viaje en el interior del país (Anexo No. 1) debe desglosarse el importe que corresponda a desayuno, almuerzo, cena y hospedaje. Asimismo, en la liquidación de gastos de transporte en el país y otros gastos conexos (Anexo No. 2) deberá desglosarse como mínimo la suma imputable a transportes, combustible y lubricantes, lavado y planchado de ropa y otras erogaciones contempladas en este Reglamento, debidamente justificadas.

Por otra parte, en el formulario de liquidación de gastos de viaje en el exterior del país (Anexo No. 3), deberá indicarse el tiempo que permaneció el funcionario en cada una de las ciudades y países incluidos en el viaje, así como la tarifa diaria correspondiente.

Artículo 10

"[...] El funcionario que haya concluido una gira deberá presentar, dentro de los siete días hábiles posteriores al regreso a su sede de trabajo o a su incorporación a éste, el formulario de liquidación del viaje y hacer el reintegro respectivo en los casos en que proceda, para que la institución pueda, luego de revisar y aprobar la liquidación" [...]"

Artículo 13

"[...] Llevar y mantener actualizado un registro de los adelantos girados. En caso de incumplimiento en la presentación de la liquidación de gastos, en los términos del plazo establecido en el Artículo 10º, por parte del funcionario que realizó el viaje, informar sobre el particular -en forma inmediata al vencimiento de dicho plazo- al órgano superior correspondiente, con el propósito de que aplique las medidas que señala el artículo anterior.

El incumplimiento de estas obligaciones por el funcionario encargado, lo hará acreedor de las sanciones disciplinarias que la Administración activa haya previsto en tal caso [...]"

En entrevista realizada el 12 de abril 2024 al Lic. Sánchez Artola, se consultó acerca de las razones por las cuales los reportes de pago de viáticos no se llevan al día en la sucursal y las medidas se están tomando para corregir esa situación, manifestando lo siguiente:

"Al momento que pedí el control de viáticos del 2023 no se llevaba en orden porque en el transcurso de año han pasado muchos cambios en la sucursal, como cambios de jefatura, funcionarios y funciones lo cual ha afectado en orden.

Actualmente se está tratando de llevar un archivo de viáticos para llevar un mejor control y respaldo."

Además; se consultó acerca de las justificaciones del gasto realizado por concepto de viáticos si no existe un documento previo que respalde esas transacciones, respondiendo lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

“Cuando se le paga viáticos a un funcionario, cada funcionario tiene la boleta de viáticos que lleva a la gira, justificando así el gasto. Dicha boleta que es el respaldo del gasto es sellada en el lugar de destino o donde se está realizando la gira y se regresa al encargado de liquidación de Viáticos.”

También se le consultó al Lic. Sánchez Artola acerca de las acciones a implementar para corregir la discrepancia encontrada por esta Auditoría en los reportes de pago de viáticos del 2023, donde algunas órdenes de viáticos no estaban adjuntas a los reportes correspondientes, señaló lo siguiente.

“Actualmente se está llevando un archivo en Excel donde se registran las boletas de viáticos generadas en el 2024, así llevar un orden de todos los viáticos.”

Los cambios sufridos en la administración de la Sucursal La Cruz (jefaturas, funciones y funcionarios) propiciaron la ausencia de documentación de respaldo del pago de viáticos y por ende, adolecen de la información necesaria para el control presupuestario de las partidas correspondientes a ese rubro, situación que impide comprobar si los viáticos pagados fueron utilizados para los fines establecidos, situación que se contrapone a la norma de control interno relacionada con la protección y conservación del patrimonio institucional.

10. DE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ANULACIONES

Esta Auditoría evidenció, a través de los reportes de solicitudes pendientes de anulación de adeudos patronales, facturas de trabajadores independientes y recibos de asegurados voluntarios emitidos por la Sucursal La Cruz, la existencia de 4 casos en espera de un estudio de anulación de adeudos desde el 2 enero del 2024 (fecha de entrega al inspector), cuyas solicitudes se efectuaron en marzo, junio, julio y agosto del 2023. A continuación, el detalle:

Cuadro 13
Sucursal La Cruz, U.E. 1411
Solicitudes, pendientes de Anulación de Adeudos
Período: enero 2024 a marzo 2024

Número Patrono/TI/AV	Tipo de Investigación	Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega al Inspector	Número de Caso	Estado del Caso	Nombre del Inspector
0-402190818-999-1	ANULACIÓN DE ADEUDO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES	17/03/2023	02/01/2024		Pendiente de Aceptar	MAIKOL GODOY AGUIRRE
0-108270084-1-1	ANULACIÓN DE ADEUDO PATRONAL	15/06/2023	02/01/2024		Pendiente de Aceptar	MAIKOL GODOY AGUIRRE
0-503630217-999-1	ANULACIÓN DE ADEUDO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES	12/07/2023	02/01/2024		Pendiente de Aceptar	MAIKOL GODOY AGUIRRE
0-503720780-999-1	ANULACIÓN DE ADEUDO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES	10/08/2023	02/01/2024		Pendiente de Aceptar	MAIKOL GODOY AGUIRRE

Fuente: Reporte casos pendientes de atención por parte de Inspección, sucursal La Cruz.

La Ley de Regulación del Derecho de Petición, Ley No. 9097, en el artículo 6 “Presentación de escritos y plazos de respuesta” establece que:

“El escrito en que se presente la petición y cualesquiera otros documentos y comunicaciones que se aporten, ante la administración pública correspondiente, conforme lo indica el artículo 2 de esta ley, obligará a la administración a acusar recibo de esta, debiendo responder en el plazo improrrogable de diez días hábiles contado a partir del día siguiente de la recepción, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en la presente ley (...).”

La Constitución Política de Costa Rica, en el artículo 27 señala que:

“Se garantiza la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución.”



Las normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información” contempla:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunice con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (...).”

En relación con el atraso en la gestión de las anulaciones de adeudos, el Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, administrador de la Sucursal La Cruz, en entrevista realizada el 12 de abril de 2024, señaló:

“La demora en atención a solicitudes pendientes en general, se debe a la alta demanda de planes de trabajo de la Dirección Regional Chorotega, por lo que los casos pendientes, que no son de demanda urgente, se van atendiendo conforme la capacidad humana del inspector, o según plan de atención de pendientes girado por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.”

Indicando, además; que *“No es posible implementar medidas precisas ya que cada año o periodo, las situaciones de demanda de trabajo pueden variar, se plantea la medida de atención de estos a la mayor brevedad posible, sin embargo, no es posible detallar tiempos.”*

Mediante correo electrónico del 06 de mayo de 2023, el Lic. Sánchez Artola señaló que:

“[...] con relación a la capacidad de resolución del servicio de inspección, es por cuanto en el periodo de diciembre a abril, inclusive mayo de cada año, el inspector tiene que unirse al grupo de inspectores de las actividades temporarias como lo es ZAFRA, ya sea de las empresas de Caña, melón, Mango, Arroz etc. Y a raíz de la ausencia del inspector es que se tiene y hasta después de regrese a la oficina, tiene que trabajar en dichos cosos que se encuentran en PENDIENTES de realizar [...]”.

El atraso en la atención de las solicitudes de anulación de adeudos genera una afectación directa al usuario sobre la oportunidad del trámite requerido ante la sucursal, así como, la información que se registra en los estados financieros de la institución al no determinar oportunamente si las solicitudes son procedentes o por el contrario el asegurado debe de realizar la cancelación respectiva.

11. DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS DE LA SUCURSAL LA CRUZ

Se observaron oportunidades de mejora en cuanto al resguardo de la evidencia y legajo documental del seguimiento de las acciones que respaldan el acuerdo de pago, gestión de cobro administrativo e inscripciones de trabajador independiente y asegurados voluntarios, según se detalla en los siguientes puntos:

11.1 DE LOS EXPEDIENTES DE CONVENIOS DE PAGO EN LA SUCURSAL LA CRUZ

Ante la solicitud efectuada por esta Auditoría de 18 expedientes de convenios de pago, 15 no fueron suministrados por la sucursal La Cruz, de los cuales 9 eran faltantes o se encontraban absolutamente extraviados y 6 estaban en poder para análisis de la Fiscalía según consulta efectuada ante el Ministerio Público mediante correo electrónico del 15 de marzo de 2024 (**ver anexo 4**).

Con respecto a la revisión de los 3 expedientes aportados por el Administrador de la sucursal, se observó que no existe uniformidad y orden cronológico en la conformación de los documentos que respaldan el trámite realizado por los funcionarios, además, existen convenios de pago con más de 90 días de atraso y a la fecha se encuentran en estado formalizado en el sistema SICERE, lo anterior contraviniendo lo establecido en la normativa institucional.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el numeral 2.1. “Ambiente de Control”, señala que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva, incluyendo al menos lo siguiente:

- a. *El compromiso superior con el SCI, que conlleva el cumplimiento de sus responsabilidades con respecto a ese sistema, prestando la atención debida a sus componentes funcionales y orgánicos y dando el ejemplo de adhesión a él mediante sus manifestaciones y sus actuaciones en la gestión diaria.*
- b. *El fortalecimiento de la ética institucional que contemple elementos formales e informales para propiciar una gestión institucional apegada a altos estándares de conducta en el desarrollo de las actividades.*
- c. *El mantenimiento de personal comprometido y con competencia profesional para el desarrollo de las actividades y para contribuir a la operación y el fortalecimiento del SCI.*
- d. *Una apropiada estructura organizativa acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias institucionales.”*

La misma norma, en el numeral 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”, refieren que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”

Asimismo, en el numeral 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”, señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

Además, el numeral 5.5 de las Normas de Control Interno para el Sector Público establece que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos”.

Al respecto el Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, Administrador de la sucursal La Cruz, en entrevista escrita del 12 de marzo 2024, refirió:

“Con los casos actuales se propone la conformación del expediente en el momento con su respectiva foliatura, caratula y guía de verificación de expediente, con una revisión más minuciosa por parte de la Jefatura, previo al archivo correspondiente de la documentación [...]”.

La ausencia de evidencia que respalda los casos de adecuaciones de pago y/o condonación de deuda, obedece no solo a debilidades en el seguimiento del trámite, si no también, en el resguardo y conformación de expedientes administrativos que se custodien en orden y espacios seguros donde queden debidamente documentados.

Esta omisión en el resguardo de la documentación que respalda el proceso de la formalización de adecuaciones o condonaciones de deuda, representa un riesgo que podría ocasionar el incumplimiento de la formalización de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

estas según la normativa establecida, ante la dificultad de la unidad en demostrar, la efectividad del proceso en cuanto a la gestión administrativa efectuada por los funcionarios responsables del trámite en procura de recuperar los montos eventualmente morosos por parte de Patronos y Trabajadores Independientes por concepto de las cuotas obreras de los seguros de salud y pensiones de la institución.

11.2 DE LA CONFORMACIÓN Y CUSTODIA DE LOS EXPEDIENTES DE COBROS

Como resultado de la revisión a los expedientes administrativos y última gestión cobratoria realizada a 20 Patronos y 22 Trabajadores Independientes con mayor morosidad de la Sucursal La Cruz, se determinó que los avisos de cobro correspondían a vieja data (2008-2018), por lo que en ninguno de los casos se logró determinar si existen acciones cobratorias del 2018 a la fecha de corte de la presente evaluación, siendo que 16 expedientes no fueron suministrados para su análisis (6 patronales y 10 de trabajadores independientes), 5 expedientes no se encontraban conformados (documentación suelta y sin foliar, 2 pertenecían a patronos y 3 a trabajadores independientes).

Producto de lo anterior, se determinó inacción de la gestión de cobro por parte de la Sucursal debido a que, a noviembre 2023, la morosidad de la sucursal ascendía a ₡1,268,675,008.00 (Mil doscientos sesenta y ocho millones, seiscientos setenta y cinco mil, ocho colones con 00/100), entre trabajadores independientes y Patronos activos e inactivos.

Cabe señalar que en relación con lo afirmado por el Lic. Néstor Sánchez Artola, Administrador de esa sucursal en oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2024, sobre la ausencia de expedientes administrativos, se constató por parte de esta Auditoría en coordinación con la Fiscalía la existencia de 6 expedientes de Convenios de Pago en su poder para ser analizados, mismos que no correspondían a acciones de cobro administrativo ni judicial, y 10 faltantes o absolutamente extraviados en la Sucursal La Cruz, según se observa en detalle:

Cuadro N° 14
Faltante de Expedientes o Extraviados
Sucursal La Cruz
Dato a noviembre 2023

Numero Patronal	Nombre Patrono	Detalle
2-03101687176-001-002	COPEMSA SOCIEDAD ANONIMA	No aportado
2-03101024686-001-001	EL AGUILA NEGRA SOCIEDAD ANONIMA	No aportado
2-03101752076-001-001	CONSTRUCCIONES VILCHEZ DEL NORTE SOCIEDAD ANONIMA	No aportado
2-03101789248-001-001	SUPER MAX SANTA CECILIA SOCIEDAD ANONIMA	No aportado
2-03008126670-001-001	JUNTA EDUCACION ESCUELA EL PORVENIR DE LA GARITA DE LA CRUZ GUANACASTE	No aportado
2-03102821125-001-001	LA CRUZ ECONOMICO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	No aportado
7-02760100740-999-001	ALEMAN CANALES NORA	No aportado
0-00502860674-999-001	ROSA LILIANA CHAVARRIA MEJIA	No aportado
0-00900630515-999-001	LOPEZ RETANA CARLOS LUIS	No aportado
0-00110320628-999-001	MORA DURAN YENNER ALBERTO	No aportado
0-00503010803-999-001	ANGEL RAMON BRICEÑO VARGAS	No aportado
0-00601610716-999-001	SALAZAR UREÑA LUIS ANGEL	No aportado
0-00801110800-999-001	CARLOS MANUEL CANALES MELENDEZ	No aportado
0-00503180302-999-001	PALMA PEREZ JOSE MIGUEL	No aportado
7-00017162681-999-001	NARVAEZ RODRIGUEZ JOSE ANGEL	No aportado
7-00015655097-999-001	CANDIA HERNANDEZ EDELBERTO	No aportado

Fuente: Elaboración propia con información brindada por la sucursal La Cruz.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el numeral 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”, refieren que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque



de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”.

Asimismo, en el numeral 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”, señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

Además, el numeral 5.5 de las Normas de Control Interno para el Sector Público establece que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos”.

Al respecto el Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, Administrador de la sucursal de La Cruz, en entrevista escrita del 12 de abril 2024, manifestó:

“Con los casos actuales, previo a realizar algún trámite relacionado a convenios, arreglos u solicitudes de prescripción, se analizan el estado de los casos según las observaciones de SICERE, en conjunto con la documentación física encontrada y las consultas a través de correo con los abogados correspondientes. Además, a inicios del año 2024 se solicitó a los abogados externos, de esta unidad, un listado de casos asignados, con el cual, se proyecta dar un seguimiento trimestral sobre los casos asignados [...] Con los casos pertenecientes a gestores anteriores, responsables del puesto y con administraciones anteriores, se tiene el plan de trabajo de organización de bodega, donde los expedientes que se encuentran en cajas, sean resguardados en los archiveros exclusivos de casos judiciales ordenados por Nombre de los patronos y trabajadores independientes”.

La ausencia de evidencia que respalda la notificación de avisos de cobro y gestión cobratoria obedece no solo a debilidades en el seguimiento del trámite, si no también, en el resguardo y conformación de expedientes administrativos que se custodien en orden y espacios seguros donde queden debidamente documentados.

La omisión del legajo documental, que respaldan la gestión de cobro representa un riesgo que podría no solo ocasionar un incumplimiento normativo ante la dificultad de demostrar por parte de la unidad ante entes superiores y órganos fiscalizadores de que se realizó la gestión administrativa de cobro de las cuotas obreras de los seguros de salud y pensiones de Patronos y Trabajadores Independientes, si no también, ausencia de información sobre el estado actual del proceso ante los morosos que se presenten a la sucursal a realizar una adecuación de pago o cancelación de la deuda, dificultando la recuperación oportuna de los montos eventualmente adeudados con la institución.

11.3 DE LOS EXPEDIENTES DE INSCRIPCIONES DE TRABAJADOR INDEPENDIENTE Y ASEGURADOS VOLUNTARIOS

Esta Auditoría comprobó que existen 20 casos de inscripciones de Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios del período 2022-2023, que no fueron entregados a esta Auditoría ni localizados en esa unidad y según lo confrontado con la Fiscalía mediante correo electrónico del 15 de marzo de 2024, los documentos en su poder no corresponden a inscripciones realizadas en la sucursal, por lo que los expedientes se encuentran a la fecha como extraviados. (ver anexo 5).

El artículo 10 de la Ley General de Control Interno señala:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

La misma Ley, en lo que interesa, en el artículo 12 establece lo siguiente:

“Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades (...).”*

Al respecto el Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, Administrador de la sucursal La Cruz, en oficio DRSCS-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2024, refirió:

“De lo anterior, se informa que no se encontraron ninguno de los 20 expedientes de inscripciones de trabajadores independientes o asegurados voluntarios, lo cuales se buscaron en la bodega en cajas, así como archivos metálicos.

Con lo anterior cabe mencionar que hay Investigaciones Preliminares en contra de uno [sic] funcionario, que no conformaba los expedientes..., lo anterior por cuanto se les pidieron algunos expedientes de inscripciones y no los presentaron al administrador. Por lo tanto, esta administración no sabe si efectivamente dichos expedientes se conformaron en su momento, pero seguimos en la búsqueda de ellos”.

La situación, evidencia la ausencia de mecanismos de control por parte del Administrador de la Sucursal La Cruz que le permita identificar lo consignando por los funcionarios a nivel de sistema versus la prueba documental que respalda las afiliaciones de Trabajador Independiente y Asegurados Voluntarios.

La situación, interfiere negativamente en la oportunidad y monitoreo adecuado de la gestión realizada por los funcionarios encargados de realizar inscripciones de Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios en la sucursal La Cruz, debido a genera incertidumbre con respecto al aseguramiento de las 20 inscripciones realizadas durante el 2022-2023 y si estas se ajustan a la normativa establecida por la institución, incrementando a su vez el riesgo de que los asegurados reciban atenciones médicas sin proceder y que esto afecte al seguro de salud y pensiones.

11.4 SOBRE LA CONFORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE ANULACIÓN DE ADEUDOS

Se revisaron 9 expedientes de anulación de adeudos patronales, facturas de trabajadores independientes y recibos de asegurados voluntarios, ejecutados a través del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), determinándose las siguientes debilidades de control interno:

- En 4 de los expedientes (7-00016524019-999-001, 2-03101277094-001-001, 7-01860108253-999-001 y 0-00503730915-999-001), de Trabajadores Independientes y Patronal, no se notificó al interesado de lo actuado por el servicio de Inspección.
- En 2 de los expedientes (0-00501650775-999-001 y 0-00503730915-999-001), a la fecha no se les ha efectuado la anulación de adeudos solicitada por el Trabajador Independiente para los períodos de abril a mayo de 2022 y abril a noviembre 2022. Dicha solicitud fue resuelta favorablemente por el servicio de Inspección, según los informes 1411-00261-2023-I del 3 de mayo del 2023 y 1411-00388-2023-I del 27 de junio del 2023.
- En un expediente (7-01860108253-999-001) se carece de foliatura.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Las Normas de control interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República (N-2-2007-CO-DFOE), en el apartado 4.4.1 "Documentación y registro de la gestión institucional", señala que:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado..."

El Instructivo de Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y de Asegurados Voluntarios, en sus artículos 13, 13.1 y 13.2 establece que:

"Artículo 13: -Del procedimiento para el descargo del adeudo. -

El funcionario encargado de realizar el descargo del adeudo en el SICERE deberá corroborar que la resolución que ordena anular el adeudo, se ajuste a lo estipulado en los artículos 9 y 11 de este instructivo.

Artículo 13.1: (modificado mediante Circular GF-30.616 del 20 de setiembre 2012). El funcionario encargado procederá a confeccionar una Constancia de Descargo, la cual deberá contener lo siguiente:

- a) Número de Constancia de descargo
- b) Lugar y fecha
- c) Número y fecha de resolución de la autoridad competente que determina la procedencia de la anulación
- d) Nombre/Razón Social
- e) Cédula Jurídica, física o número de identificación (asegurado) en el caso de extranjeros
- f) Número patronal
- g) Número de facturas anuladas
- h) Período (s)
- i) Tipo de factura
- j) Monto facturado
- k) Observaciones
- l) Nombre y firma del funcionario encargado de realizar el descargo en el SICERE y de la jefatura inmediata
- m) Sello de la unidad encargada.

Artículo 13.2: Una vez refrendada la constancia de descargo, el funcionario encargado aplicará la anulación en el SICERE y emitirá el reporte denominado "Listado de Anulaciones", que deberá presentar a la jefatura inmediata para corroborar lo anulado de conformidad con la resolución dictada al efecto y la Constancia de Descargo confeccionada".

La Junta Directiva en el artículo 10 de la sesión 7656, celebrada el 30 de mayo 2002 acordó en relación con el foliado de expedientes lo siguiente:

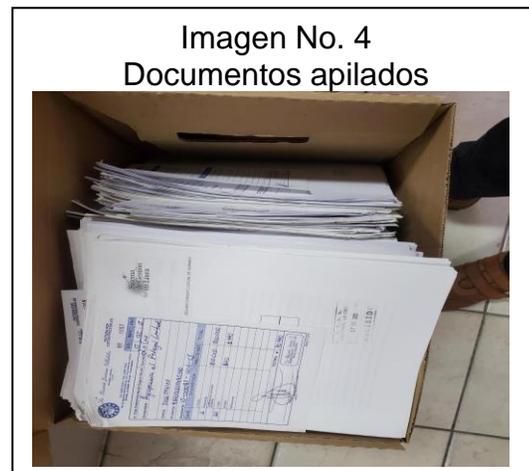
"ACUERDO SEGUNDO: instruir a la Administración para que, con la mayor brevedad posible y en todo tipo de nuevo procedimiento..., se enumeren los folios a la usanza judicial, es decir, de manera corrida y sin divisiones con letras, y que no se hagan enmiendas, tachaduras o indicaciones entre líneas. Toda nota o aclaración debe hacerse en un folio adicional debidamente firmado por quien hace una corrección, bajo su entera responsabilidad..."

La situación descrita en cuanto a la ausencia de acciones y registros oportunos que respalden la conformación del expediente de anulación de adeudos podría generarse por la falta de medidas de control pertinentes en el cotejo, conciliación y comprobación de documentos fuentes que sustentan los eventos de origen interno y externo, ocasionando debilidades al sistema de control interno establecido para estos efectos en el proceso de anulación de adeudos.

12 DEL ARCHIVO Y CUSTODIA DE DOCUMENTOS EN LA SUCURSAL LA CRUZ

Este órgano de control identificó áreas de mejora en la custodia y archivo de documentos físicos relacionados con cajas, cobros y pensiones IVM y RNC, al evidenciar anaqueles sin anclaje de seguridad, documentos apilados

encima de archivadores, así como en una mesa de trabajo ubicada al fondo del archivo. A continuación, se presentan las siguientes imágenes:



El Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivo 7202, dispone en el capítulo de CONSERVAR, lo siguiente:

Artículo 66. — Conservar es la función cuyo objeto específico es evitar, detener y reparar el deterioro y los daños sufridos por los documentos, incluyendo la aplicación de métodos y técnicas de preservación y restauración.

Artículo 67. — Los Archivos de Gestión y los Centrales están obligados a conservar adecuadamente sus documentos con los medios a su alcance, y con la asesoría y adiestramiento de la Dirección General del Archivo Nacional.

Artículo 68. — Los Archivos del Sistema, al realizar labores de conservación de documentos, lo harán de acuerdo con las últimas técnicas en esa especialidad, y con las siguientes directrices:

- a) *A la Dirección General del Archivo Nacional le corresponde asesorar y adiestrar en materia de conservación a todos los archivos del Sistema.*
- b) *Deberán tomar en cuenta para la conservación de sus documentos, factores físicos, químicos y biológicos que provocan el deterioro del documento de cualquier soporte, tales como humedad, temperatura, luz, contaminación atmosférica, insectos, roedores, fuego e inundaciones, entre*

otros. Para tal fin contarán como mínimo con: locales adecuados, estantería metálica, cajas libres de ácido para guardar los documentos, equipo contra incendios, protección contra inundaciones y deberán tener el cuidado necesario en el manejo de los documentos.

Artículo 69. — Los Archivos de Gestión deberán contar con los materiales, equipo y mobiliario que permitan una buena conservación de los documentos.

Artículo 70. — La preservación es el conjunto de medidas necesarias para mantener la integridad de los documentos y su contenido informativo.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su capítulo IV: Normas sobre Actividades de Control, apartado 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2”.

El no disponer de medidas adecuadas de seguridad, conservación y preservación de los documentos de cajas, cobros y pensiones IVM y RNC, es inevitable el deterioro y daño que sufre la papelería.

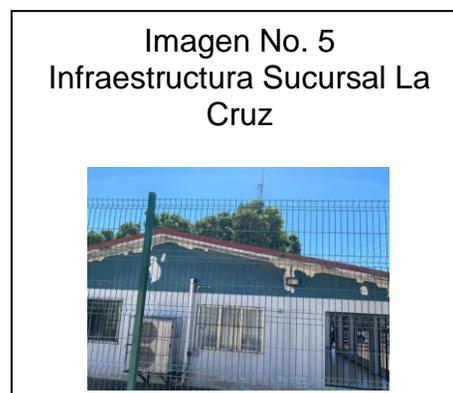
Al respecto el Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, administrador de la sucursal La Cruz, señaló:

“A inicios de este año 2024, se está trabajando en el ordenamiento de los documentos, de las diferentes áreas, y el propósito es custodiarlos los expedientes en archivos metálicos en orden alfabético. Con relación al anclaje de los anaqueles se informa que, si están asegurados, atornillados en la pared, de la mitad del anaquel, hacia abajo”.

Este tipo de prácticas exponen a la administración a la problemática del deterioro y pérdida de los documentos e información contenidos en ellos, por falta de un lugar, que reúna condiciones mínimas de conservación.

13 SOBRE EL ESTADO DE CONSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA SUCURSAL LA CRUZ

Se determinó que la Sucursal la Cruz no cuenta con un programa de mantenimiento y conservación estructural que garantice la adecuada preservación de la planta física de la sucursal. Tras revisar el presupuesto asignado en la partida 2156 " Mantenimiento Reparación Edificios por Terceros", se encontró un gasto acumulado de ₡320 000.00 en los últimos 5 años, monto que se utilizó para reparar el zinc y adquirir 3 mamparas para las oficinas de pensiones, inspección y jefatura entre 2019 y 2020. A continuación, se muestra una imagen de lo señalado:





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

La Ley General de Control Interno No. 8292, en el artículo 8 establece:

“Artículo 8º - Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal(...).”

El Reglamento General para la Habilitación de Servicios de Salud y afines dispone:

“Artículo 2. (...) g. Habilitación: Trámite de acatamiento obligatorio realizado por el Estado, a través del Ministerio de Salud, para autorizar el funcionamiento de servicios de salud y servicios afines -tanto públicos como privados o mixtos-. Su objetivo es garantizar a los usuarios que estos servicios cumplen con los requisitos estructurales para dar la atención que explícitamente dicen ofrecer, con un riesgo razonable para los usuarios. Los requisitos que los servicios deben cumplir son en planta física, recurso humano, recurso material y equipo, suministros y documentación. (...)”

La Política Institucional de Mantenimiento, en el lineamiento 6 establece:

“Desarrollar y ejecutar programas de mantenimiento en sus diversas modalidades, sobre todos los elementos incluidos en el recurso físico, sea las edificaciones, los sistemas electromecánicos, el equipamiento, las tecnologías de información y comunicaciones y el mobiliario”.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, aprobado por la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en la sesión 8602, artículo 22, celebrada el 27 de setiembre del 2012, establece, en el capítulo 7, artículo 33, sobre los deberes y responsabilidades del superior jerárquico del establecimiento en el Nivel Local, lo siguiente:

“El Superior del establecimiento en el Nivel Local, como máxima autoridad, asume los siguientes deberes y responsabilidades respecto al SIGMI:

- a) Debe conocer el recurso físico asignado a la Unidad Ejecutora y el estado de su funcionamiento.*
- b) Es el responsable de coordinar con el encargado administrativo o administrador de la unidad y el funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento del establecimiento en el Nivel Local, la implementación del programa de mantenimiento en la Unidad Ejecutora a su cargo, de acuerdo con lo previsto en este Reglamento.*
- e) Debe instruir y supervisar a la Jefatura o funcionario responsable del mantenimiento, sobre la implementación de las decisiones administrativas relacionadas con los Programas y Planes Anuales Operativos en materia de mantenimiento.*
- g) Gestionar la evaluación de la gestión del mantenimiento y el estado del recurso físico de la unidad”.*

El Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, administrador de la sucursal La Cruz, mediante entrevista realizada el 12 de abril de 2024, manifestó que:

“Hace 5 años se encontraban otras administraciones en esta unidad, mi persona esta como administrador a.i. de Sucursal La Cruz desde 07-2023. Y según me indican se realizó cambio del zinc, en una parte de la sucursal, se pintó la unidad completa.

“(...) si hay áreas que necesitan el mantenimiento correspondiente, como el cambio de algunas láminas de zinc del techo, el cual se está realizando la gestión correspondiente, además cambiar las puertas de la bodega, que se encuentran deterioradas. Se solicitará a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, que realice un diagnóstico general del edificio”.



El Lic. Rónald Lacayo Monge, en calidad de director regional de Sucursales Chorotega, mediante entrevista efectuada el 17 de abril de 2024, señaló que:

“Las sucursales de La Cruz, Nandayure, Hojanca, Filadelfia, Bagaces, Cañas y Nuevo Arenal tienen infraestructura propia que presenta condiciones normales.

Las sucursales de Jicaral y Esparza tienen edificaciones prácticamente nuevas.

El edificio de la Dirección Regional se encuentra en muy malas condiciones, los funcionarios, mayoritariamente sufren hacinamiento.

En cuanto a un plan de mantenimiento o rehabilitación para abordar el deterioro de la Infraestructura, se han hecho solicitudes de intervención a la Gerencia, pero sin resultados positivos a la fecha. Tómese en cuenta que, de febrero 2023 a febrero 2024, se tuvieron tres gerentes a cargo de la Gerencia Financiera, lo que dificulta considerablemente el avance de las soluciones.

La falta de recurso disponible para la Dirección Regional en áreas de ingeniería (civil, eléctrica), arquitectura, dibujo técnico, etc. limita el avance al ritmo que las actuales condiciones de la infraestructura exigen. La Gerencia Financiera cuenta con solo un equipo de ingeniería y mantenimiento para todo el país y la Gerencia Médica también está a tope en sus ARIM, hacemos ingentes esfuerzos, pero dependemos de las posibilidades de otras unidades para avanzar, súmele a lo anterior que, por requerimiento institucional, a partir del 2024, las compras de toda la Gerencia Financiera se centralizaron en una sola Unidad de Compras, lo que, sin duda, hará más lentos estos procesos”.

La falta de un programa de mantenimiento ha resultado en un deterioro significativo de la fachada exterior del edificio y en la acumulación de maleza en la zona verde frente a la sucursal. En el interior, se ha constatado un desgaste en la pintura de las áreas comunes y en los servicios sanitarios exteriores destinados al público. La siguiente imagen muestra estas deficiencias.

14 LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Esta Auditoría evidenció que la Administración Activa no cuenta con riesgos identificados relacionados con el tema gestión administrativa y financiera de los procedimientos desarrollados en materia de inspección, cobros, pensiones, ingresos y egresos de la Sucursal La Cruz.

Por lo anterior, se hace de conocimiento de la administración los riesgos detectados en el presente estudio (Anexo 12), con el propósito de que sean valorados y se establezcan las actividades de control que se consideren pertinentes, en atención a las recomendaciones emitidas por este Órgano de Fiscalización y Control, además, con el fin de gestionar las demás acciones que la administración estime implementar.

Esta Auditoría evidenció que los riesgos identificados a febrero 2024, por la administración de la Sucursal La Cruz, corresponden a: Personal no capacitado, pérdida de información digital y física.

Por lo anterior, se hace de conocimiento de la administración los riesgos detectados en el presente estudio (Anexo 12), con el propósito de que sean valorados y se establezcan las actividades de control que se consideren pertinentes. En atención a las recomendaciones emitidas por este Órgano de Fiscalización y Control, además, con el fin de gestionar las demás acciones que la administración estime implementar.

La Ley General de Control Interno, Artículo 14 Valoración del riesgo, señala:

“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.

c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.

d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo III: Normas sobre valoración del riesgo, indican:

“3.1 Valoración del riesgo. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.

3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI). El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y poner en funcionamiento un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).

El SEVRI debe presentar las características e incluir los componentes y las actividades que define la normativa específica aplicable. Asimismo, debe someterse a las verificaciones y revisiones que correspondan a fin de corroborar su efectividad continua y promover su perfeccionamiento.

3.3 Vinculación con la Planificación institucional. La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes”.

La situación descrita obedece a que la herramienta de valoración de riesgo utilizada por la administración de la Sucursal La Cruz se asocia a un catálogo preestablecido de riesgos liderado por el Área de Control Interno de la Dirección de Sistemas Administrativos, que no incluye los riesgos observados por esta Auditoría, de tal manera que requiere su análisis, con el propósito de ser procedente, se incorporen e incluya el control posterior correspondiente.

El no mantener identificados los riesgos relacionados con los procesos de aprobación de las pensiones otorgadas al amparo del artículo 26 de la Ley de Protección al Trabajador (L.P.T.), podría generar debilidades durante la atención de esta actividad, en términos de calidad, oportunidad, equidad y eficiencia de la gestión institucional y el cumplimiento de los objetivos planteados.

CONCLUSIONES

Una vez concluida la evaluación administrativa y financiera de la Sucursal La Cruz, esta Auditoría observó que, pese a las diferentes evaluaciones realizadas en los últimos años¹, aún presenta importantes oportunidades de mejora en materia de planillas, pensiones, registro contable y manejo de viáticos, que han propiciado la ocurrencia de actos irregulares y el debilitamiento del control interno de la unidad.

De la revisión efectuada a 74 inclusiones de planillas adelantadas realizadas por patronos adscritos a la Sucursal La Cruz en el período 2022-2023, se evidenciaron oportunidades de mejora respecto a la inclusión de planillas adelantadas, dado que se observó que las fechas de inclusión y exclusión presentan diferencia de 8 días naturales entre ambas o en algunos casos se realizó el mismo día de la fecha de inclusión exclusión y con

¹ AD-AGO-1010-19 del 25 de abril, 2019 relacionado a "Oficio de advertencia relacionado con anulación de facturas por adeudo patronal, servicios médicos y trabajador independiente (TI) en la Sucursal La Cruz", AGO-152-2018 del 30-10-2018 referente a "Estudio integral en la Sucursal La Cruz, en el tema: cobro administrativo y judicial", AGO-199-2018 del 30-11-2018 referente a "estudio integral en la Sucursal La Cruz, tema: inspección y pensiones de los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y Régimen No Contributivo (RNC)" y AGO-219-2018 del 11-12-2018 referente a "Evaluación integral en la Sucursal La Cruz, temas: ingresos y egresos, seguridad física, infraestructura, incapacidades, garantías de participación y ajustes de planilla".



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

reportes de salarios entre los ₡1.000 y ₡55.000 colones, situación que permite a dichos trabajadores recibir atención médica sin existir una revisión previa por parte del administrador que determine si corresponde según lo normado. Asimismo, se determinó la existencia de 50 patronos adscritos a esa Sucursal que registran correos electrónicos institucionales como medio de notificación, lo anterior afectando la oportunidad en el recibo de la información que corresponde a cada patrono, así como la confidencialidad de los datos personales.

Por otra parte, se observaron debilidades con respecto a las acciones realizadas por la administración de la Sucursal La Cruz en cuanto a la atención de los informes de supervisión efectuados por la Dirección Regional Chorotega en el período 2023, debido a que no se determinaron actividades que atiendan las recomendaciones emitidas por ese ente regional, lo cual genera una preocupación en cuanto a la supervisión y alineación con los planes de trabajo y normativas institucionales, situación que ha sido advertida por esta Auditoría en reiteradas ocasiones a esa administración activa, tal es el caso del informe AGO-219-2018 emitido el 11 de diciembre de 2018.

Por otra parte, en materia de pensiones, se comprobó que, durante el período 2022 y 2023, no se respetó el plazo establecido por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega; también otro aspecto de mejora refiere al análisis de revisión de la morosidad a patronos para procedimiento sancionatorio por infracción al último párrafo del artículo 44 de la Ley Constitutiva de la CCSS, siendo que en 84 solicitudes tramitadas no se efectuó dicho análisis.

Adicionalmente, se determinó incumplimiento normativo por parte de la Sucursal La Cruz con respecto a las reanudaciones, facturación de planillas adicionales y actualización de planillas de patronos físicos, así mismo, debilidades de control en cuanto al tiempo de atención de los casos y resolución de los informes de inspección realizados por los Inspectores de Leyes y Reglamentos, por lo que resulta necesario establecer estrategias que permitan efectuar supervisión y seguimiento oportuno a los tiempos de resolución de las solicitudes que ingresan a la unidad.

Otro aspecto de mejora evidenciado por este Órgano de Control, está relacionado con la suficiencia de la información que brinda el Sistema Centralizado de Recaudación-SICERE, sobre el proceso de la gestión de cobro judicial y el respaldo en los expedientes administrativos de patronos y de trabajadores independientes; a la vez, se identificaron debilidades de control interno en 9 expedientes de anulación de adeudos patronales, facturas de trabajadores independientes y recibos de asegurados voluntarios a través del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).

Asimismo, se muestra en el estudio la existencia de saldos sin movimiento en las cuentas contables 322-77-7 "Depósito cuotas Seguro Social, 324-77-8 "Depósito honorarios profesionales" 327-77-5 "Deposito Convenios de Pago", 329-77-6 "Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro Voluntario y Trabajador Independiente)" y 427-77-8 "Deposito Arreglos de Pago", pese a que la Jefatura de la Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, remitió la información de los saldos sin movimiento para la respectiva conciliación y/o liquidación de esas cuentas, cuyo monto total es del orden de **₡24,572,654.96** (Veinticuatro millones quinientos setenta y dos mil seiscientos cincuenta y cuatro colones con noventa y seis céntimos), situación que contribuye a que en los estados financieros de la institución no se refleje la realidad.

Igualmente, existen mejoras en cuanto a la eficiencia del control interno en el registro y control de viáticos debido a que existe un incumplimiento normativo con respecto a la liquidación de viáticos ya que, según los casos revisados en el presente estudio no se pudo constatar dicha gestión, por lo que es importante tomar las medidas correctivas para que dicho proceso se efectúe de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. Asimismo, es importante abordar oportunamente las solicitudes de anulación de adeudos patronales ya que, existen solicitudes del 2023 en espera del estudio correspondiente.

Además, la ausencia de condiciones mínimas de seguridad, conservación y preservación de los documentos de cajas, cobros y pensiones IVM y RNC, que conlleva inevitablemente al deterioro y daños irreparables de la documentación, lo cual representa el riesgo de sufrir pérdida de documentos e información vital contenida en ellos. Es imperativo que la administración tome medidas urgentes para establecer sistemas de almacenamiento



y conservación adecuados que protejan la integridad y la seguridad de la documentación, ya que expone a la institución a la amenaza significativa de pérdida de información y seguridad de los documentos relacionados con la gestión administrativa de la sucursal.

Finalmente, es importante abordar las deficiencias identificadas en la infraestructura de la sucursal La Cruz, donde se observan problemas en la fachada exterior que presenta signos evidentes de desgaste, con grietas visibles y pintura descascarada. Por tanto, se hace necesario llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la infraestructura de la sucursal La Cruz y tomar las medidas correctivas pertinentes, a través de una acción rápida y eficaz que contribuya a preservar la integridad del edificio y garantizar un entorno seguro y acogedor para todos los involucrados.

RECOMENDACIONES

AL LIC. GUSTAVO PICADO CHACÓN, EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. Analizar en conjunto con las Direcciones Regionales de Sucursales y con la dirección SICERE la viabilidad de implementar un mecanismo de control automatizado que permita conocer los cambios en la actualización de datos del patrono, que alerte a los funcionarios responsables de cualquier irregularidad o desviación, con el fin de que se tomen las acciones que correspondan según lo señalado en el **hallazgo 1**.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar el resultado del análisis y la evidencia del mecanismo de control implementado. **Plazo 9 meses**

2. Instruir a todos los administradores de Sucursales sobre la pertinencia de realizar revisiones periódicas a los reportes de Planillas Adelantadas y otros que emite el sistema SICERE y valore la presentación de un informe al director regional sobre los resultados encontrados, según la periodicidad que estime pertinente, con el fin de monitorear oportunamente la gestión y así evitar cualquier desviación en el proceso. **(Hallazgo 1)**

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar la evidencia de la instrucción realizada, así como la decisión adoptada sobre la valoración del envío de informes a la dirección regional. **Plazo 3 meses.**

AL LIC. RONALD LACAYO MONGE, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

3. Desarrollar, de acuerdo con la capacidad instalada, un plan remedial basado en los hallazgos evidenciados en el presente informe, que contemple la mitigación de riesgos de forma tal que se eviten situaciones como las evidenciadas en los informes de supervisión efectuados por esa Dirección Regional Chorotega y además establecer un cronograma de seguimiento que contenga las fechas de realización y los responsables de la ejecución, en el cual se deberá considerar la casuística de cada sucursal para establecer la periodicidad del seguimiento. **(hallazgo 2).**

Para acreditar el cumplimiento de la citada recomendación, deberá aportar el resultado el plan remedial desarrollado y el cronograma de seguimiento. **Plazo 9 meses.**

4. Solicitar al Administrador y encargado de cobros de la Sucursal, que en coordinación con el jefe de la subárea de Inspección y Cobranza, efectúe un análisis sobre el estado actual de los casos en cobro judicial señalados en el **hallazgo 7** tanto a nivel de expediente físico como en el Sistema Centralizado de Recaudación SICERE, y establecer un mecanismo de control que garantice que los casos de cobro tengan orden cronológico sobre la gestión realizada y esta conste tanto en el expediente administrativo



como en el SICERE, de tal forma que se lleve un estricto control sobre los casos a los que el patrono o trabajador independiente consulte ante la unidad.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá aportar como evidencia un informe del análisis realizado de los casos señalados en el **hallazgo 8**, así como la evidencia de respaldo de estos y el mecanismo de control establecido. **Plazo 9 meses**

5. Solicitar al administrador y funcionario encargado de Cobros de la Sucursal La Cruz, efectuar análisis y revisión de **9** expedientes de convenios de pago y/o condonación de deuda, **16** expedientes de cobro y **20** expedientes de inscripciones de Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios que no fueron suministrados a esta Auditoría y señalados en el **hallazgo 11**, debido a que por la ausencia de los expedientes esta Auditoría no logró verificar la información que respalda la gestión realizada por el funcionario responsable en la Sucursal La Cruz ni evidencia documental de estos. Además, determinar el estado actual de cada caso y gestionar lo que administrativamente corresponda.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentar evidencia correspondiente al análisis y revisión de los 9, 16 y 20 expedientes administrativos señalados (ver **anexos 4 y 5**), que demuestren las acciones administrativas adoptadas para su atención. **Plazo 9 meses.**

6. Realizar las gestiones pertinentes ante el jefe de la Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos de esa Dirección Regional, a efecto de que se le de acompañamiento a los funcionarios responsables del proceso de conciliación y depuración de las cuentas contables 322-77-7 "Depósito cuotas Seguro Social, 324-77-8 "Depósito honorarios profesionales" 327-77-5 "Deposito Convenios de Pago", 329-77-6 "Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro Voluntario y Trabajador Independiente)" y 427-77-8 "Deposito Arreglos de Pago" gestionadas por la sucursal La Cruz -1411, con el fin de que se realice un cronograma de capacitación al funcionario designado en dicho proceso, considerando la observancia de políticas y procedimientos establecidos a nivel institucional para esa labor, con el fin de que las conciliaciones y/o liquidaciones de las cuentas se ejecuten eficaz y oportunamente.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación debe remitirse a esta Auditoría el cronograma de acompañamiento, los temas abordados y el resultado concerniente al proceso de conciliación y/o liquidación de las cuentas señaladas en el **hallazgo 8** de este informe. **Plazo 9 meses.**

AL LIC. NÉSTOR ALBERTO SÁNCHEZ ARTOLA, EN CALIDAD DE ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL LA CRUZ O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

7. Elaborar, en conjunto con los funcionarios a cargo de la Gestión de Inspección, Cobros, Pensiones e Ingresos y Egresos, un plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11.4 y 12 visibles en el Anexo 19 del presente informe. El plan deberá contener y considerar -al menos- los siguientes puntos: a) objetivos; detalle de la situación a subsanar; actividades o acciones concretas a realizar para corregir la situación encontrada; responsables directos, según competencias; recursos necesarios; plazos de realización con fechas de inicio y final estimadas; entre otros elementos pertinentes para cumplirlo con eficiencia, eficacia y economía. b) una vez elaborado deberá remitirse al director regional para su respectiva revisión y aprobación.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, **en un plazo de 3 meses, el plan de acción** y, en el término de **9 meses**, un informe con el detalle de las acciones ejecutadas y el cumplimiento total de las acciones planteadas, según el cronograma establecido en el citado plan.



8. Diseñar un programa integral de mantenimiento y conservación de la infraestructura de la Sucursal La Cruz, que incluya la ejecución de la partida 2156 "Mantenimiento y Reparación de Edificios por terceros", previa identificación y priorización de las necesidades. El objetivo es avanzar en la conservación de la infraestructura utilizando los recursos propios, de acuerdo con lo señalado en el **hallazgo 13**.

En caso de que los recursos disponibles resulten insuficientes para cubrir todas las necesidades identificadas, deberá solicitar a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, el incremento pertinente en la asignación de la partida 2156; de igual forma, se deberá gestionar ante esa Dirección la inclusión de estas necesidades en el programa anual de compras, considerando para ello lo estipulado en la "Guía para la elaboración del programa de mantenimiento del recurso físico en las unidades de las CCSS".

Esta Auditoría considerará cumplida la recomendación mencionada cuando se presente la documentación donde se evidencie la ejecución de la partida señalada, junto con la formulación presupuestaria del 2025, que contemple la asignación de los recursos necesarios para realizar las obras de mantenimiento del edificio. Asimismo, se deberá incluir la solicitud para la incorporación en el programa anual de compras de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega. Plazo **12 meses**.

9. Revisar la información incluida dentro de la matriz de valoración de riesgos utilizada en el presente informe y en caso de ser procedente actualizar la herramienta de riesgos de cada unidad, para que contengan de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados en las diferentes actividades, tomando como referencia el "Catálogo Institucional de Riesgos", así como lo señalado en la "Guía Institucional de Valoración de Riesgos", según lo indicado en el **hallazgo 14** del presente informe.

Para el cumplimiento de esta recomendación, se deberá informar a esta Auditoría, los resultados de la valoración y eventual actualización de la matriz de riesgos de la Sucursal La Cruz. Plazo **4 meses**.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 1 de agosto, 2024 con la Licda. Licda. Pamela Sánchez Arias, funcionaria de la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Gerencia Financiera. Lic. Ronald Lacayo Monge, Director Regional de Sucursales Chorotega, Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe Área Gestión Técnica, Lic. Pedro Alexander Aguilar Murillo, jefe Subárea Gestión Control de la Administración de los Ingresos y Egresos, ambos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega y Lic. Lic. Néstor Alberto Sánchez Artola, jefe Sucursal de La Cruz., quienes manifestaron lo siguiente:

Recomendación 1

De conformidad con la exposición del hallazgo 1, el Lic. Ronald Lacayo Monge, director, Dirección Regional de Sucursales Chorotega indicó:

En relación con la recomendación 1, no podemos depender de personas, debemos presentar controles más eficientes, por eso es conveniente que los controles se establezcan a nivel de sistemas para aprovechar la tecnología que el mundo nos ofrece hoy en día tal como la inteligencia artificial.

La Licda. Pamela Sánchez Arias, Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Gerencia Financiera sobre el particular manifestó:

Acá mi consulta o duda es si se debe de verificar si los controles realmente existen a nivel de sistema o que alguien no los aplicó, ¿o si no existe un control sobre el tema?, la recomendación está muy abierta.

Criterio de la Auditoría:

Se modifica redacción de la recomendación y se incluye la consideración de mecanismos automatizados.



Recomendación 2:

La Licda. Pamela Sánchez Arias, sobre el plazo de cumplimiento de la recomendación 2, consideró que, dado el recibo de la información, el análisis y la toma de decisiones, podría decir que en 6 meses se podría cumplir con la atención de dicha recomendación, pero considera que este plazo debería de valorarlo con los compañeros que atenderán la recomendación.

Al respecto, el Lic. Olger Sánchez Carrillo, auditor interno, sugirió extender el plazo de cumplimiento a 9 meses.

El Lic. Luis Rivera Cordero mediante correo del 07 de agosto de 2024 indicó la siguiente observación, en relación con la recomendación 2:

La segunda recomendación implica generar una instrucción por parte de la Gerencia para que se realicen revisiones periódicas a los reportes que emite el SICERE en inclusiones adelantadas y que a su vez informe a las direcciones regionales. En ese caso previo a generar la instrucción debe valorarse periodicidad y otros detalles. Con respecto al plazo de 3 meses para emitir la instrucción nos parece bien."

Criterio de la Auditoría:

Se mantiene el plazo inicial de 3 meses para el cumplimiento de la recomendación.

Recomendación 3:

Cabe indicar que la recomendación 3 inicialmente estaba enfocada en definir una estrategia de implementación de la metodología para elaborar los programas de mantenimiento del recurso físico, misma que se encontraba dirigida a la Gerencia Financiera, sin embargo, se emitieron los siguientes comentarios:

La Licda. Pamela Sánchez Arias, manifestó:

En la Gerencia Financiera, tenemos un equipo de infraestructura con capacidad instalada limitada, acá sería ver si el requerimiento de infraestructura de la sucursal se podría incluir en el programa de mantenimiento y conservación establecido por el grupo de ingenieros y arquitectos de la Gerencia Financiera.

Criterio de la Auditoría:

En sentido este Órgano de Fiscalización y Control por medio del Área Auditoría Operacional se encuentra efectuando un estudio sobre la gestión del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento en la región Brunca. Al respecto, en las diferentes inspecciones físicas realizadas a las instalaciones se determinaron debilidades en el mantenimiento de tres sucursales adscritas a esta región (Buenos Aires; Palmar Norte y Golfito).

Por lo anterior, en reunión celebrada con las jefaturas se planteó desarrollar un producto (Oficio de Advertencia) sobre este tema y elevar el alcance a nivel institucional.

Debido a lo señalado anteriormente dicha recomendación se sustituyó por la número 8, dirigida a la Sucursal la Cruz, la cual se detalla:

AL LIC. NÉSTOR ALBERTO SÁNCHEZ ARTOLA, EN CALIDAD DE ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL LA CRUZ O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

Diseñar un programa integral de mantenimiento y conservación de la infraestructura de la Sucursal La Cruz, que incluya la ejecución de la partida 2156 "Mantenimiento y Reparación de Edificios por terceros", previa identificación y priorización de las necesidades. El objetivo es avanzar en la conservación de la infraestructura utilizando los recursos propios, de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 13.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

En caso de que los recursos disponibles resulten insuficientes para cubrir todas las necesidades identificadas, deberá solicitar a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, el incremento pertinente en la asignación de la partida 2156; de igual forma, se deberá gestionar ante esa Dirección la inclusión de estas necesidades en el programa anual de compras, considerando para ello lo estipulado en la “Guía para la elaboración del programa de mantenimiento del recurso físico en las unidades de las CCSS”.

Esta Auditoría considerará cumplida la recomendación mencionada cuando se presente la documentación que pruebe la ejecución de la partida señalada, junto con la formulación presupuestaria del 2025, que contemple la asignación de los recursos necesarios para realizar las obras de mantenimiento del edificio. Asimismo, se deberá incluir la solicitud para la incorporación en el programa anual de compras de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega. Plazo **12 meses**.

Recomendación 4:

El Lic. Ronald Lacayo Monge, indicó que:

El plazo es muy corto si es para todas las sucursales. Se le aclara que el plazo establecido es para la sucursal La Cruz.

Criterio de Auditoría:

Se modifica el plazo a 9 meses, según lo solicitado.

Recomendación 5:

No hay observaciones al respecto.

Recomendación 6:

El Lic. Néstor Sánchez Artola, para la atención de la citada recomendación solicitó un plazo de 9 meses, considerando el estado en que está el archivo.

Criterio de Auditoría:

Se modifica el plazo a 9 meses, según lo solicitado.

Recomendación 7:

El Lic. Ronald Lacayo Monge, señaló que hay situaciones que impiden la conciliación y liquidación de las cuentas contables administradas en las sucursales adscritas a su Dirección Regional.

El Lic. Pedro Aguilar Murillo, jefe, Subárea Control de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega manifestó que:

Mensualmente le enviamos a las sucursales la información de las cuentas contables atinentes a su unidad, otorgándoles un acompañamiento efectivo del control y gestión de dichas cuentas, hay situaciones que no podemos controlar como lo son saldos muy antiguos sin la debida documentación de respaldo que permita su liquidación. El plazo para atender dicha recomendación es muy corto, debido a la situación señalada. Hay situaciones exógenas.

El Lic. Ronald Lacayo Monge, señaló:

La eventual conciliación, depuración o liquidación de las cuentas contables es compleja, ya que esta última acción requiere de la intervención de otras unidades, por lo que solicita considerar ampliación del plazo.



Criterio de Auditoría:

Se modifica el plazo a 9 meses.

Recomendación 8:

El Lic. Néstor Sánchez Artola, indicó que los casos de pensión por invalidez no dependen directamente de la sucursal, ya que la calificación de invalidez se analiza en el nivel central de la CCSS.

En los casos de las pensiones por vejez, solicita ampliación del plazo a 5 meses.

El Lic. Alexander Porras Castillo, jefe, Unidad Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Chorotege, solicitó para la atención de dicha recomendación, ampliar el plazo a un período de 6 meses y que se excluya el riesgo de invalidez, porque la Comisión Calificadora de la Invalidez es la que interviene y analiza dichos casos, situación que incide en la demora.

Recomendación 9:

El Lic. Alexander Porras Castillo, indicó que a nivel regional ya existe un mecanismo de control por lo que endosarle esto al administrador de la sucursal es ponerle tareas que ya ha desarrollado la Dirección.

El Lic. Néstor Sánchez Artola, solicitó ampliación del plazo a 9 meses.

Recomendación 10:

El Lic. Alexander Porras Castillo, indicó que las anulaciones de adeudos es lo que más trabajo genera y a nivel de la Dirección Regional, se atiende de acuerdo con la antigüedad y la atención de estos casos podría distraer al inspector de los demás casos que tiene que atender por lo que valora si existe un riesgo asociado a esta recomendación.

El Lic. Néstor Sánchez Artola, respalda lo indicado por el Lic. Porras.

El Lic. Porras, indicó que de mantenerse la recomendación debe ampliarse el plazo.

Recomendación 11:

El Lic. Néstor Sánchez Artola, indicó que es similar al punto anterior de las anulaciones y el inspector atiende los casos de acuerdo con la antigüedad y hay algunos casos que tienen recursos que son atendidos en San José, solicita ampliación del plazo 12 meses.

El Lic. Ronald Lacayo Monge, señaló que el plazo es muy difícil llevar al día las labores de inspección, dada la casuística que presenta la región producto de las actividades temporarias ocasionadas por los cultivos propios de la zona.

Recomendaciones 12 a la 17:

Sin comentarios al respecto. Esta Auditoría realizará un replanteamiento de estas recomendaciones a efecto de socializarlas con el Lic. Néstor Sánchez Artola, administrador, sucursal La Cruz.”

Considerando la pertinencia de las observaciones realizadas y discutidas con los representantes de la Administración Activa y de la Auditoría en la presente sesión de trabajo, procedemos a modificar las recomendaciones 8 a la 16 insertas en el borrador del informe de Auditoría, a efecto de que se consigne de la siguiente forma:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AL LIC. NÉSTOR ALBERTO SÁNCHEZ ARTOLA, EN CALIDAD DE ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL LA CRUZ O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

7. En conjunto con los funcionarios a cargo de la Gestión de Inspección, Cobros, Pensiones e Ingresos y Egresos, elaborar un plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11.4 y 12 visibles en el Anexo 19 del presente informe. El plan deberá contener y considerar -al menos- los siguientes puntos: a) objetivos; detalle de la situación a subsanar; actividades o acciones concretas a realizar para corregir la situación encontrada; responsables directos, según competencias; recursos necesarios; plazos de realización con fechas de inicio y final estimadas; entre otros elementos pertinentes para cumplirlo con eficiencia, eficacia y economía. b) disponer de la revisión y aval de la autoridad regional. c) monitoreo, seguimiento y cumplimiento del plan.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de **3 meses**, el plan de acción y, en el término de **9 meses**, un informe con el detalle de las acciones ejecutadas y el grado de cumplimiento, según el cronograma establecido en el citado plan.

ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES

Lic. Emilio Alberto Zúñiga Calderón
Asistente Auditoría

Lic. Muhammad Carlos Herrera Bermúdez
Asistente Auditoría

Lcda. Marisol Hernández Fajardo
Asistente Auditoría

Lcda. Natalia Padilla Quirós
Jefe Subárea

Lic. Melvin Zúñiga Sedó
Jefe Subárea

Lic. Adrián Céspedes Carvajal
Jefe Área

OSC/RJS/ACC/MZS/NPQ/EAZC/MCHB/YFSG/MHF/ssm

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO N° 1
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
SUCURAL DE LA CRUZ
SALDOS SIN MOVIMIENTO, SUBCUENTA 327-77-5 "DEPOSITO CONVENIOS DE PAGO" SEGURO DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD
Agosto 2022 - Enero 2024

CUENTA	CUENTA INDIVIDUAL	SALDO AGO 2022	TIPO SALDO	SALDO ENE 2024
32777	109050303	125,928.00	CR	125,928.00
32777	205910617	0.74	CR	0.74
32777	501500143	74,653.00		74,653.00
32777	501870390	428,136.09	CR	428,136.09
32777	501910178	136,302.00	CR	136,302.00
32777	501920134	338,162.00	CR	338,162.00
32777	502040339	68,833.00	CR	68,833.00
32777	502220803	454,436.00	CR	454,436.00
32777	502270720	34,956.72		34,956.72
32777	502510303	793,057.26	CR	793,057.26
32777	502560714	99,385.20	CR	99,385.20
32777	502650745	19,503.52	CR	19,503.52
32777	502690427	12,135.00	CR	12,135.00
32777	502950021	22,495.00	CR	22,495.00
32777	503010980	40,485.40	CR	40,485.40
32777	503020519	68,918.68	CR	68,918.68
32777	503050785	1,138.00	CR	1,138.00
32777	503080444	17,954.00	CR	17,954.00
32777	503130856	178,684.01	CR	178,684.01
32777	503200431	259,144.00	CR	259,144.00
32777	503350797	71,726.41	CR	71,726.41
32777	503600720	634,478.00	CR	634,478.00
32777	503960692	18,354.22	CR	18,354.22
32777	601710823	94,302.00	CR	94,302.00
32777	602970581	67,786.49	CR	67,786.49
32777	603020711	39,404.00	CR	39,404.00
32777	800460288	544,860.00	CR	544,860.00
32777	2710099351	226,062.00	CR	226,062.00
32777	3002045772	1,976,753.00	CR	1,976,753.00
32777	3002116425	11,979.00	CR	11,979.00
32777	3101020305	96,302.30	CR	96,302.30
32777	3101233443	341,334.00	CR	341,334.00
32777	3101306801	2,141,164.00	CR	2,141,164.00
32777	3101330786	38,544.00	CR	38,544.00
32777	3101476956	194,470.27	CR	194,470.27
32777	3101526479	63,714.40		63,714.40
32777	3101688007	172,587.92	CR	172,587.92

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO 2
REVISIÓN DE EXPEDIENTES GESTIÓN COBRATORIA PATRONAL
& SISTEMA CENTRALIZADO RECAUDACIÓN-SICERE
SUCURSAL LA CRUZ
AL 31 DICIEMBRE 2023

Q	Cédula / Número Patronal	Nombre Patrono	Observaciones
1	2-03101357513-001-001	BUSTAMANTE & SALAS SOCIEDAD ANONIMA	La fecha de entrega del abogado se encuentra a lápiz. El expediente físico no se encuentra actualizado según la gestión de cobro realizada por el abogado ya que únicamente se visualizó el comprobante de envío del sistema de Gestión en línea del poder judicial y además el SICERE no se encuentra actualizado según el expediente físico de cobro judicial debido a que no existe número de expediente ni continuidad de la gestión de cobros realizada. El patrono a la fecha de revisión 20-02-2024 se encontraba moroso-inactivo y con los períodos acusados como pendientes.
2	2-03101678401-001-001	EXCEL CONSULTORES DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	Según SICERE se declara la deuda en difícil cobro desde el 09 marzo 2018 según hoja de ruta del SICERE.
3	2-03101146130-003-001	ECO PLAYA SOCIEDAD ANONIMA	Los períodos se encuentran cancelados desde 13/07/2017, según mantenimiento de facturas del SICERE. El patrono al 21 feb-2024 se encuentra moroso y en trámite de un arreglo de pago hipotecario.
4	2-03101687176-001-002	COPEMSA SOCIEDAD ANONIMA	No aportan expediente
5	0-00110320628-001-001	YENNER ALBERTO MORA DURAN	Juicio en estado presentado, expediente concuerda con lo señalado en el sistema. Sin embargo, no se observa continuidad o sentencia dictada por el juzgado. Períodos acusados se involucran en dos juicios 141120180300825429 y 141120180300824890.
6	2-03101024686-001-001	EL AGUILA NEGRA SOCIEDAD ANONIMA	No aportan expediente
7	2-03101352094-001-001	INVERSIONES LA JUNGLA DEL NORTE SOCIEDAD ANONIMA	Como constancia de entrega al abogado se visualiza el oficio DRSC-0837-2011 firmado por el Lic. Sergio Rodríguez Venegas, director regional en ese momento, sin embargo, no se observó sello y firma de recibido por parte del abogado. Además, el expediente se encuentra hasta la fecha de certificación al abogado y en el SICERE el juicio se encuentra activo, sin actualizaciones de la gestión cobratoria.
8	0-00106270084-001-001	XIRINACHS ALVARADO ERICK JESUS GERARDO	Documentación suelta en el expediente físico. Patrono solicitó anulación de los períodos acusados, sin embargo, los períodos están pendientes según el estado de cuenta al 21 feb 2024 y no se encuentran juicios en gestión de informes. Anotaciones en hoja de ruta hasta 10-2022. Sin foliar
9	2-03101752076-001-001	CONSTRUCCIONES VILCHEZ DEL NORTE SOCIEDAD ANONIMA	No aportan expediente
10	0-00800750196-001-001	CANALES SANCHEZ PETRONA	El expediente no se encuentra en folder. No se visualiza en expediente físico la fecha de presentación al abogado solo en el SICERE. Sin foliar
11	2-03101789248-001-001	SUPER MAX SANTA CECILIA SOCIEDAD ANONIMA	No aportan expediente
12	2-03101661861-001-001	SERVICIOS PROFESIONALES K S L SOCIEDAD ANONIMA	Expediente no actualizado según fecha de entrega al abogado y fecha de presentación indicada en SICERE. No se observa continuidad del proceso judicial según sistema y expediente físico. Documentación suelta y sin foliar.
13	2-03101176166-001-001	GOZAMI INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA	Documentación suelta y sin foliar.
14	2-03101023292-001-001	CATONIA C R SOCIEDAD ANONIMA	Juicio 141620121200549318 fue desistido según gestión de informes del SICERE en consulta del 21 feb 2024. El JUP 141120160300722000 a la fecha se encuentra en estado entregado desde el año 2012. Datos no coinciden por tratarse de procesos distinto por los mismos períodos.
15	2-03008126670-001-001	JUNTA EDUCACION ESCUELA EL PORVENIR DE LA GARITA DE LA CRUZ GUANACASTE	No aportan expediente

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Q	Cédula / Número Patronal	Nombre Patrono	Observaciones
16	2-03102821125-001-001	LA CRUZ ECONOMICO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	No aportan expediente
17	2-03101026647-001-001	GANADERA CABRERA ZUÑIGA SOCIEDAD ANONIMA	La fecha de traslado al abogado no se indica en expediente físico solo en SICERE, declarado en DIR y sin foliar.
18	0-00800610578-001-001	MENDOZA ORTIZ JUSTO	Se observó oficio SLC-1411-259-14 del 28-10-2014, suscrito por el Lic. Gilberto Briceño Hernández donde se solicitó al Lic. Ricardo Jiménez Villalobos, abogado externo la finalización del proceso de cobro judicial ya que el patrono canceló, se revisa en SICERE y se confirma que no existen pendientes.
19	2-03101420671-001-001	GOLDEN CORNER SOCIEDAD ANONIMA	Sistema actualizado con el expediente físico. Periodos a la fecha están pendientes en CRJ, según estado de cuenta, sin foliar.
20	0-00104240856-001-001	MUÑOZ RETANA LUIS GUILLERMO	Expediente carece de aviso de cobro notificado al patrono, únicamente se visualiza copia de la sentencia 55-2017. Documentación suelta y sin foliar Según SICERE: Fecha notificación aviso de cobro: 27-07-2016. Fecha de entrega al Abogado: 08-11-2016. Fecha presentación al juzgado: 08-11-2016.

Fuente: expedientes de cobro Sucursal La Cruz.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO 3
REVISIÓN DE EXPEDIENTES GESTIÓN COBRATORIA TRABAJADOR INDEPENDIENTE
& SISTEMA CENTRALIZADO RECAUDACIÓN-SICERE
SUCURSAL LA CRUZ
AL 31 DICIEMBRE 2023

Q	Cédula	Nombre Trabajador Independiente	Observaciones
1	2760100740	ALEMAN CANALES NORA	No aportan expediente
2	501660555	RAMIREZ JUNES CELEDONIO DE JESUS	Fecha de entrega no está en expediente físico. Fecha de presentación en juzgado no coincide con la indicada en el Sistema de Gestión en Línea. No hay copia de la presentación de la demanda y tampoco hay copia de la sentencia. Expediente no está foliado.
3	502860674	ROSA LILIANA CHAVARRIA MEJIA	No aportan expediente
4	900630515	LOPEZ RETANA CARLOS LUIS	No aportan expediente
5	110320628	MORA DURAN YENNER ALBERTO	No aportan expediente
6	503060954	DUARTE GOMEZ BRIGIDO JOSE	Documentos sin foliar, sin la conformación de un expediente
7	503010803	ANGEL RAMON BRICEÑO VARGAS	No aportan expediente
8	601610716	SALAZAR UREÑA LUIS ANGEL	No aportan expediente
9	502540997	SANCHEZ HUERTAS EDWIN	Documentación no fue entregada al abogado. En el sistema está asignado a Carlo Martín Li Tacsan
10	114190620	GONZAGA MIRANDA PAOLA ANDREA	En el expediente y en el sistema no hay evidencia de haberse entregado la documentación al abogado, aunque en el sistema está asignado a Carlo Martín Li Tacsan. Expediente tiene documentación suelta.
11	700820147	ROJAS CORRALES RODRIGO JESUS	Anotaciones en hoja de ruta obedecen a gestiones de cobro de otros periodos
12	503270588	TOBAL ALEGRIA JAIRO ARTURO	En el expediente no hay evidencia de haberse entregado la documentación al abogado. Expediente sin foliatura.
13	502720926	MORICE REYES JERSON	No aportan expediente
14	801110800	CARLOS MANUEL CANALES MELENDEZ	No aportan expediente
15	17019669	CHAVARRIA SERRANO ALVARO FRANCISCO	Documentación suelta, expediente no conformado, sin folios. Fecha de entrega no está en expediente físico
16	504470367	HERNANDEZ OBREGON JOSE ANA	Expediente no está foliado. Número de expediente judicial no está incluido en el sistema
17	501300550	MORICE MONTIEL RAUL	Expediente sin foliatura.
18	206130126	CARMONA HERNANDEZ JHOSEP LINO	Expediente no conformado y sin foliar. Documentación suelta.
19	503180302	PALMA PEREZ JOSE MIGUEL	No aportan expediente
20	17162681	NARVAEZ RODRIGUEZ JOSE ANGEL	No aportan expediente
21	502580566	LARA MARTINEZ DIEGO	Expediente con foliatura incompleta, último folio 15, total de documentos 28. Se observó copia de factura sin número (omisión factura original) del 6-6-2018 emitida por el Lic. Ricardo Jiménez V. por concepto de 48 copias que suman en total 960.00 colones. Asimismo, el documento denominado "Factura Especial Costas Procesales" del 30-08-2018, sin firma del responsable del área de cobros.
22	15655097	CANDIA HERNANDEZ EDELBERTO	No aportan expediente

Fuente: Expedientes administrativos de cobro judicial, sucursal La Cruz.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr**ANEXO 4
ADECUACIONES DE PAGO FORMALIZADAS
& SISTEMA CENTRALIZADO RECAUDACIÓN-SICERE
SUCURSAL LA CRUZ
DE ENERO 2022 A DICIEMBRE 2023**

Nombre patrono	Cédula física / Jurídica	Estado del Convenio de Pago según SICERE al 13-03-2023	Observaciones	
YALILA VERONICA OCON ANDINO	2740101422	Formalizado con 5 cuotas en atraso	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2024	
ELIECER CUBILLO PEREZ	501870390	Finalizado por incumplimiento 20-01-2024	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2025	Expediente Fiscalía
GERARDO MORICE MARTINEZ	104150736	Formalizado con 1 cuota pendiente no vencida al 13-03-2024.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2026	
MARIA CHALIA BUSTOS BUSTOS	501620333	Formalizado por condonación. Tiene 5 cuotas en atraso al 6-03-2024.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2027	
ALEXANDER RIVERA TAPIA	502930299	Formalizado por condonación. Tiene 1 cuota en atraso al 6-03-2024.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2028	Expediente Fiscalía
LUIS GERARDO DE LOS ANGELES MORA MEJIA	501540415	Formalizado, con 1 cuota en atraso 6-03-2024.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2029	
GABRIEL CANO DIAZ	503060251	Finalizado por incumplimiento el 20-01-2024	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2030	
PETRONA YENORI DEL SOCORRO MORICE MONTIEL	502160084	Formalizado, con 1 cuota en atraso.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2031	
ADELA MARTINA SANARRUSIA ARAGON	502630315	Formalizado, con 1 cuota en atraso al 6-03-2024.	El expediente contiene guía de documentos que componen el expediente de CVP con los folios que le conforman del 1 al 20. Existe un documento final incorporado al expediente denominado "Revisión de Expediente convenio de pago administrativo"	Expediente Fiscalía

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Nombre patrono	Cédula física / Jurídica	Estado del Convenio de Pago según SICERE al 13-03-2023	Observaciones	
			Trabajador Independiente". El expediente se encontraba foliado del 1 al 38, sin embargo, el resto de la documentación no se observó folios. La guía de documentos del CVP no contenía la firma del Administrador ni la analista de cobros de la Sucursal La Cruz.	
NORMAN UBEDA VARGAS	503830596	Finalizado por incumplimiento el 20-01-2024	El expediente contiene guía de documentos que componen el expediente de CVP con los folios que le conforman del 1 al 20. Además, existe un documento final incorporado al expediente denominado "Revisión de Expediente convenio de pago administrativo Trabajador Independiente", firmado por la Administradora en ese entonces.	Expediente Fiscalía
LESBIA DE LOS ANGELES TINOCO RAMIREZ	503070522	Formalizado, con 2 cuotas en atraso al 6-03-2024.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2029	Expediente Fiscalía
CONSTRUCTORA R&R CARRILLO DE GUANACASTE SOCIEDAD ANONIMA	3101801516	Formalizado, con 1 cuota en atraso al 6-03-2024.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2029	
OSCAR JARQUIN ESPINOZA	18018641	Finalizado por incumplimiento el 17-02-2024	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2029	Expediente Fiscalía
PEDRO PABLO YUBANK GUTIERREZ	16561531	Formalizado con 5 cuotas en atraso, no ha cancelado desde su formalización 04-10-2023.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2029	
BIANCA PAOLA ESPINOZA LOBO	504020501	Formalizado con 2 cuotas en atraso.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2029	
CHRISTOPHER JESUS GONZAGA MARTINEZ	604210084	Formalizado con 1 cuota en atraso.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-	

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Nombre patrono	Cédula física / Jurídica	Estado del Convenio de Pago según SICERE al 13-03-2023	Observaciones	
			2024 del 12 de marzo 2029	
LUIS ROBERTO ALARCON ALAN	110880173	CVP-141120220900226342 Finalizado por incumplimiento el 21-01-2023 y formalizado el 16-09-2022, canceló solo una cuota 21-09-2022-mismo mes que se formalizó se generó la primera cuota por ₡86 575 (en apariencia son gastos administrativos por formalización). Facturas afectadas AD-TIN 09-2018. El analista de cobros es la Sra. Francisca Elizabeth Cortes Leal y la Administradora en su momento Licda. Malka Mercedes Brizuela Quirós.	Finalizado por incumplimiento el 21-01-2023. El certificado de formalización no contenía la firma del empleado responsable del trámite	
LIUNA CEN NOINDICAOTRO	2950090987	CVP-141120220900227068 Finalizado por incumplimiento el 18-02-2023 y formalizado el 27-09-2022, canceló solo una cuota 28-09-2022 mismo mes que se formalizó se generó la primera cuota por ₡236 550. Facturas afectadas 12-2018, 01 a 12-2019, 01 a 12-2020, SERV-MEDIC 04-2020, 01 a 10-2021 Trabajador Independiente.	No aportaron expediente según lo señalado en el oficio DRSCH-SLC-0100-2024 del 12 de marzo 2029	

Fuente: Expedientes administrativos-ajustes de pago según reporte general de convenios formalizados, Sucursal La Cruz.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO 5

Reporte de Casos resueltos-Inscripciones Trabajador Independiente y Asegurado Voluntario Sucursal La Cruz

Del 15 enero 2023 al 15 enero 2024

#	Nombre del Patrono	Número del Patrono
1	JINGHUA HU NOINDICAOTRO	7-02910091599-998-001
2	JINGHUA HU NOINDICAOTRO	7-02910091599-998-001
3	HUASEN CHEN NOINDICAOTRO	7-01760103368-998-001
4	HUASEN CHEN NOINDICAOTRO	7-01760103368-998-001
5	BAOYING FENG NOINDICAOTRO	7-2960093004-998-001
6	BOFAN FENG NOINDICAOTRO	7-01790108523-998-001
7	XUEJING WU NOINDICAOTRO	7-02970095403-998-001
8	YONGXIANG ZHEN NOINDICAOTRO	7-01960097551-998-001
9	XIANZHU ZHENG NOINDICAOTRO	7-02830107066-998-001
10	PEICI FENG NOINDICAOTRO	7-02910089889-999-001
11	NATHALIE JENNISE SEN NOINDICAOTRO	7-02830100048-998-001
12	NATHALIE JENNISE SEN NOINDICAOTRO	7-02830100048-998-001
13	CUIYU WU NOINDICAOTRO	7-02910091523-998-001
14	QIANGZI WU NOINDICAOTRO	7-01790108688-999-001
15	HONGBO WANG NOINDICAOTRO	7-01740105951-998-001
16	WEIQIAO LIANG NOINDICAOTRO	7-01670102228-998-001
17	ZHI LAI NOINDICAOTRO	7-01780106901-999-001
18	RUNHAO ZHOU NOINDICAOTRO	7-00029304704-999-001
19	XIAOMEI HE NOINDICAOTRO	7-02860100465-998-001
20	SHUHONG LIANG NOINDICAOTRO	7-01960104892-998-001

Fuente: Sistema Gestión de Inspección-SIGI, casos resueltos Inscripciones Trabajador Independiente - Asegurados Voluntarios.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Anexo 6
SOLICITUDES DE PENSIÓN CON INCUMPLIMIENTO DE ATENCIÓN
PENSIONES POR VEJEZ
SUCURSAL LA CRUZ
AÑO 2022

N° Caso	Identificación	Nombre	Fecha Solicitud	Fecha Aprob	Cant días utilizados	Cant días incumplimiento
V577168	7-015354418	OBANDO MARTINEZ JUAN FRANCISCO	01/01/2022	11/03/2022	69	52
V577130	7-015559895	ALVAREZ MENDOZA JOSE TEODORO	01/02/2022	24/03/2022	51	34
V589614	0-800550100	OBREGON ALVAREZ ROSA SENEYDA	20/07/2022	22/08/2022	33	16
V602271	0-203230242	GARCIA ROJAS HECTOR JESUS	15/11/2022	15/12/2022	30	13
V581650	0-501720721	CASTILLO VELASQUEZ AIDA MARIA	12/04/2022	04/05/2022	22	5
V592668	0-501660469	ACOSTA ACEVEDO JUAN DE DIOS	01/09/2022	23/09/2022	22	5
V579169	0-501650775	LOPEZ LARA ALVARO	10/03/2022	31/03/2022	21	4
V589623	0-501660209	ALVAREZ GUTIERREZ RODRIGO ALBERTO	01/08/2022	22/08/2022	21	4
V592658	0-900970503	TRIGUEROS VASQUEZ FRANCISCO	02/09/2022	23/09/2022	21	4
V575030	0-501770383	CASTRILLO GONZALEZ LUIS GUILLERMO	28/01/2022	16/02/2022	19	2
V592586	7-01500099979	LOPEZ UMAÑA ANTONIO	01/09/2022	20/09/2022	19	2

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por el Área de Gestión de Pensiones de IVM.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

**Anexo 7
SOLICITUDES DE PENSIÓN CON INCUMPLIMIENTO DE ATENCIÓN
POR INVALIDEZ
SUCURSAL LA CRUZ
AÑO 2022**

N° Caso	Identificación	Nombre	Fecha Solicitud	Fecha Aprob.	Cant días.	Cant días incumplimiento
V637023	0-502550765	MACOTELO DAVILA SANTOS RAMIRO	01/09/2022	05/12/2023	460	146

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por el Área de Gestión de Pensiones de IVM.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

**ANEXO 8
SOLICITUDES DE PENSIÓN CON INCUMPLIMIENTO DE ATENCIÓN
CON INFORME DE TRABAJO SOCIAL
SUCURSAL LA CRUZ
AÑO 2022**

N° Caso	Identificación	Nombre	Fecha Solicitud	Fecha Aprob.	Cant días	Cant días incumplimiento
V611095	0-304030765	HERNANDEZ SALAS LAURENS	06/08/2022	21/03/2023	227	162
V592830	7-01770101680	SERRANO GAITAN JORGE LUIS	04/07/2022	14/09/2022	72	7

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por el Área de Gestión de Pensiones de IVM.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

**ANEXO 9
SOLICITUDES DE PENSIÓN SIN INFORME DE TRABAJO SOCIAL
SUCURSAL LA CRUZ
AÑO 2022**

N° Caso	Identificación	Nombre	Fecha Solicitud	Fecha Aprob.	Cant días	Cant días incumplimiento
V591751	0-501470972	HERNANDEZ VILCHEZ ALEJANDRO DEL SOCORRO	01/03/2022	21/09/2022	204	178
V579147	7-028718388	ENRIQUEZ LOPEZ WENDY MAGDALENA	17/01/2022	31/03/2022	73	47
V586362	0-501431351	MARTINEZ CASTRO EMILIO	09/05/2022	11/07/2022	63	37

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por el Área de Gestión de Pensiones de IVM.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr**ANEXO 10
SOLICITUDES DE PENSIÓN CON INCUMPLIMIENTO
PENSIONES POR VEJEZ
SUCURSAL LA CRUZ
AÑO 2023**

N° Caso	Nombre	Fecha Solicitud	Fecha Aprob	Cant días	Cant días incumplimiento
V625297	ALVARADO VEGA MANUEL ANTONIO	10/02/2023	23/08/2023	194	179
V636319	LOPEZ CAMACHO JUAN	19/06/2023	23/11/2023	157	142
V636339	LANZA GOMEZ VICTOR JUSTINO	21/06/2023	23/11/2023	155	140
V618917	JIMENEZ ARIAS ALVARO ROMAN	23/01/2023	14/06/2023	142	127
V631803	ZU/IGA MORAGA PAULA VITELIA	10/07/2023	13/10/2023	95	80
V624811	ELIZONDO VILLALOBOS ORLANDO	29/05/2023	23/08/2023	86	71
V624151	SALVATIERRA LOPEZ ALEJANDRO	21/06/2023	23/08/2023	63	48
V632007	MEDRANO ALEMAN FARID	17/08/2023	16/10/2023	60	45
V624820	VARGAS CAMACHO FRANKLIN	27/06/2023	23/08/2023	57	42
V611209	ANGULO AGUILAR MAXIMO	29/01/2023	22/03/2023	52	37
V611318	ROMAN DUARTE MARJORIE DE LOS ANGELES	01/02/2023	22/03/2023	49	34
V611327	ALAN FONSECA MARIA GABRIELA	01/02/2023	22/03/2023	49	34
V611347	PONCE LOPEZ FILIMON	01/02/2023	22/03/2023	49	34
V619656	CASTILLO RIVERA JOSE RAMON	04/05/2023	22/06/2023	49	34
V624843	CERDAS FLORES ELIA EVA	05/07/2023	23/08/2023	49	34
V634278	TRAVA MEDRANO PORFIRIO DOLORES	21/09/2023	09/11/2023	49	34
V631995	VEGA REYES MARGARITO	31/08/2023	16/10/2023	46	31
V632012	TINOCO COREA DINER HERIBERTO	31/08/2023	16/10/2023	46	31
V634884	PIZARRO VALLEJO LUIS EMILIO	25/09/2023	09/11/2023	45	30
V631537	CALDERON GARRO CARLOS HUMBERTO	29/08/2023	11/10/2023	43	28
V631596	DINARTE DINARTE EPIFANIO DONATO	01/09/2023	13/10/2023	42	27
V632217	MORICE MONTIEL ALEXIS	29/09/2023	09/11/2023	41	26
V634726	ROCHA COLLADO ESPERANZA DEL C	06/10/2023	09/11/2023	34	19
V623592	GUEVARA TORRES JUAN RAFAEL	26/07/2023	23/08/2023	28	13



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

N° Caso	Nombre	Fecha Solicitud	Fecha Aprob	Cant días	Cant días incumplimiento
V633624	ZUNIGA SILES VICTOR MANUEL	13/10/2023	09/11/2023	27	12
V634862	TRANA MEDRANO IVONNE	18/10/2023	09/11/2023	22	7
V619642	TRIGUEROS ESQUIVEL ARTURO	01/06/2023	22/06/2023	21	6
V611137	FERNANDEZ RIOS JUAN	01/03/2023	21/03/2023	20	5

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por el Área de Gestión de Pensiones de IVM.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr**ANEXO 11
SOLICITUDES DE PENSIÓN CON INCUMPLIMIENTO
SIN INFORME DE TRABAJO SOCIAL
SUCURSAL LA CRUZ
AÑO 2023**

N° Caso	Identificación	Nombre	Fecha Solicitud	Fecha Aprob.	Cant días	Cant días incumplimiento
V634934	0-503240833	JIMENEZ JIMENEZ JESSICA PATRICIA	22/06/2023	23/11/2023	154	133
V636179	0-503890804	CASTILLO COLLADO ELYIN JAVIER	14/09/2023	23/11/2023	70	49
V618169	0-500480486	ESPINOZA ROCHA LUPO	25/04/2023	14/06/2023	50	29
V616721	0-700360741	HERNANDEZ HERNANDEZ ROBERTO RAMON	12/04/2023	22/05/2023	40	19
V635235	7-013507191	MENOCAL LARA MERCEDES	26/10/2023	21/11/2023	26	5
V611391	0-500880542	OBREGON OBREGON FELIX	02/03/2023	24/03/2023	22	1

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por el Área de Gestión de Pensiones de IVM.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO 12
SALDOS SIN MOVIMIENTO, SUBCUENTA 322-77-7 "DEPÓSITO CUOTAS SEGURO SOCIAL"
SUCURSAL LA CRUZ
Agosto 2022 -Enero 2024

CUENTA	CUENTA INDIVIDUAL	SALDO AGO 2022	TIPO SALDO	SALDO ENE 2024
322 77	107920857	401,177.71	CR	401,177.71
322 77	114320082	250,000.00	CR	250,000.00
322 77	302850760	105,316.00	CR	105,316.00
322 77	502330409	1,126.00	CR	1,126.00
322 77	502870822	91,353.00	CR	91,353.00
322 77	503730656	130,193.00	CR	130,193.00
322 77	800610578	291,679.95	CR	291,679.95
322 77	1410088265	952,630.00	CR	952,630.00
322 77	1780105692	272,363.00	CR	272,363.00
322 77	3008117054	26,878.00	CR	26,878.00
322 77	3101146130	168,184.00	CR	168,184.00
322 77	3101176166	14,699.72	CR	14,699.72
322 77	3101224968	140,115.38	CR	140,115.38
322 77	3101235724	45,799.00	CR	45,799.00
322 77	3101296701	23,145.50	CR	23,145.50
322 77	3101398580	240,223.00	CR	240,223.00
322 77	3101473585	7,263.00	CR	7,263.00
322 77	3101475253	95,104.00	CR	95,104.00
322 77	3101581686	93,335.00	CR	93,335.00
322 77	3101619054	43,095.00	CR	43,095.00
322 77	3101638703	50,938.00	CR	50,938.00
322 77	3101678401	9,750.39	CR	9,750.39
322 77	3101747127	98,945.00	CR	98,945.00
322 77	3101801516	29,318.00	CR	29,318.00

Fuente: Elaboración propia con información de los auxiliares de cuentas individuales de agosto 2022 y enero 2024.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO 13
SALDOS SIN MOVIMIENTO, SUBCUENTA 324-77-8 “DEPÓSITO HONORARIOS PROFESIONALES”
SUCURSAL LA CRUZ
Agosto 2022 - Enero 2024

CUENTA	CUENTA INDIVIDUAL	SALDO AGO 2022	TIPO SALDO	SALDO ENE 2024
32477	1084300	19,447.45	CR	19,447.45
32477	108610490	50,000.00	CR	50,000.00
32477	900910911	1,476,158.62	CR	1,476,158.62
32477	3021809191411	1,288.00	CR	1,288.00

Fuente: Elaboración propia con información de los auxiliares de cuentas individuales de agosto 2022 y enero 2024.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO 14
COMPOSICIÓN DE LOS SALDOS SIN MOVIMIENTO, SUBCUENTA 327-77-5 "DEPOSITO CONVENIOS DE PAGO"
SUCURSAL LA CRUZ
Agosto 2022 - Enero 2024

SITUACIÓN DEL SALDO	SEM		I.V.M.	
	Q	MONTO	Q	MONTO
Total saldos sin movimiento	37	₡9,908,129.63	25	₡4,568,783.61
Saldo en un solo seguro	15	₡2,536,737.01	3	₡143,580.00
Con saldo en ambos seguros	22	₡7,371,392.62	22	₡4,425,203.61
Con saldo anormal	3	₡173,324.12	3	₡128,788.88

Fuente: Elaboración propia con información de los auxiliares de cuentas individuales de agosto 2022 y enero 2024.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO 15
SALDOS SIN MOVIMIENTO, SUBCUENTA 329-77-6
“DEPÓSITO CUOTA CUENTA PROPIA
(SEGURO VOLUNTARIO Y TRABAJADOR INDEPENDIENTE)”
SUCURSAL LA CRUZ

Agosto 2022 - Enero 2024

CUENTA	CUENTA INDIVIDUAL	SALDO AGO 2022	TIPO SALDO	SALDO ENE 2024
329 77	11874807	13,344.00	CR	13,344.00
329 77	501590134	119,693.00	CR	119,693.00
329 77	502220803	719,683.00	CR	719,683.00
329 77	702901239	13,173.00	CR	13,173.00

Fuente: Elaboración propia con información de los auxiliares de cuentas individuales de agosto 2022 y enero 2024.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO 16
SALDOS SIN MOVIMIENTO, SUBCUENTA 427-77-8 “DEPOSITO ARREGLOS DE PAGO”
SEGURO DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD
SUCURSAL LA CRUZ
Agosto 2022 - Enero 2024

CUENTA	CUENTA INDIVIDUAL	SALDO AGO 2022	TIPO SALDO	SALDO ENE 2024
42777	3101008216	2,915,170.00	CR	2,915,170.00
42777	3101176166	654,425.77	CR	654,425.77
42777	3101239649	91,709.47	CR	91,709.47
42777	3101307379	5,777.00	CR	5,777.00

Fuente: Elaboración propia con información de los auxiliares de cuentas individuales de agosto 2022 y enero 2024.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXO 17
SALDOS SIN MOVIMIENTO, SUBCUENTA 427-77-8 “DEPOSITO ARREGLOS DE PAGO”
SEGURO DE PENSIONES
SUCURSAL LA CRUZ

Agosto 2022 - Enero 2024

CUENTA	CUENTA INDIVIDUAL	SALDO AGO 2022	TIPO SALDO	SALDO ENE 2024
42777	502720087	71,252.00	CR	71,252.00
42777	3101176166	316,470.23	CR	316,470.23
42777	3101239649	45,518.53	CR	45,518.53

Fuente: Elaboración propia con información de los auxiliares de cuentas individuales de agosto 2022 y enero 2024.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

**ANEXO N° 18
VALORACIÓN DE RIESGOS DE LA AUDITORÍA
SUCURSAL LA CRUZ
MAYO - 2024**

N°	HALLAZGO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	RIESGO		PROBABILIDAD		EVALUACIÓN		RECOMENDACION ASOCIADA
				CAUSA	EFECTO	OCURRENCIA	IMPACTO	VALOR DEL RIESGO	NIVEL DEL RIESGO	
1	Sobre la inclusión y exclusión de trabajadores en planillas de forma adelantada y atenciones médicas recibidas por los usuarios.	La información generada por la sucursal en la gestión de inspección presenta inconsistencias	Operacional / Financiero	Deficiencias en el sistema de control interno en el proceso de inclusión y exclusión de trabajadores en el módulo de planilla adelantada.	Otorgamiento de servicios de salud a usuarios que en apariencia no han cancelado por ese derecho	3	3	9	ALTO	1y2
2	De la conciliación y/o liquidación de los saldos sin movimiento de las cuentas contables.	Proceso de conciliación y/ liquidación de las cuentas contables 322-77-7 "Depósito cuotas Seguro Social, 324-77-8 "Depósito honorarios profesionales" 327-77-5 "Depósito Convenios de Pago", 329-77-6 "Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro Voluntario y Trabajador Independiente)" y 427-77-8 "Deposito Arreglos de Pago". no se realiza en forma oportuna	Financiero	No se realiza la conciliación y/o liquidación las cuentas individuales, por consiguiente se dificulta la devolución de sumas pagadas de más.	Afectación de la información financiera.	3	3	9	ALTO	7
3	Sobre los mecanismos de control implementados en la Sucursal La Cruz por parte de la Dirección Regional de Sucursales Choroteга.	Los procesos de supervisión de las funciones realizados en la gestión administrativa y financiera de los procesos de inspección, cobros y pensiones adolecen de seguimiento	Operacional / Financiero	Ausencia de un cronograma y planes de seguimiento a las acciones fiscalizadas por la dirección regional	Incumplimiento del marco normativo que regula los procesos de inspección, cobros y pensiones.	3	3	9	ALTO	3



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

Anexo 19

Sucursal La Cruz -1411

Plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11.4 y 12 del presente informe

HALLAZGO	SITUACIÓN POR SUBSANAR	OBJETIVOS	ACCIONES PROPUESTAS	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FIN
3	Establecer el mecanismo de control que estime pertinente de tal forma que se cumpla con los tiempos de atención de las solicitudes de pensión del régimen de Invalidez, Vejez y muerte-IVM emitido por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega anualmente, debido a que este Órgano de Control y Fiscalización reiteró en el informe AFINPE-091-2022 del 17 de noviembre 2022, sobre el incumplimiento de los plazos de atención de las solicitudes de pensión.					
4	Establecer una estrategia para la revisión y análisis de morosidad para las solicitudes de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) correspondientes a los años 2022 y 2023, conforme a lo estipulado en la legislación aplicable, para ello deberá capacitar al personal responsable de la evaluación de solicitudes de pensiones y la importancia de cumplir con las disposiciones legales del artículo 44 de la Ley Constitutiva de la CCSS para garantizar la integridad y transparencia del proceso. Además, implementar un mecanismo interno de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en cuanto al análisis de morosidad en las solicitudes de pensiones de I.V.M.					
5	Implementar dentro de los procesos de supervisión por parte de esa Administración, un mecanismo de control que asegure la atención de los casos que se registran en el sistema SIGI a los Inspectores de Leyes y Reglamentos de la sucursal, se le brinde un adecuado seguimiento y el apego normativo de las labores de inspección					
6	Analizar en conjunto con el Inspector de Leyes y Reglamentos de la Sucursal La Cruz, el estado actual de las planillas adicionales señaladas en el presente hallazgo, asimismo, determine la situación real. Con el resultado obtenido, deberá realizar la gestión administrativa que corresponda. Además, determine si el expediente administrativo de inspección-planillas adicionales- dispone de los documentos necesarios que respaldan dicha gestión.					
8	Realizar la conciliación y/o liquidación de las cuentas 322-77-7 "Depósito cuotas Seguro Social, 324-77-8 "Depósito honorarios profesionales" 327-77-5 "Deposito Convenios de Pago", 329-77-6 "Depósito Cuota Cuenta Propia (Seguro					

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

HALLAZGO	SITUACIÓN POR SUBSANAR	OBJETIVOS	ACCIONES PROPUESTAS	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FIN
	Voluntario y Trabajador Independiente) y 427-77-8 "Deposito Arreglos de Pago" de forma oportuna, conforme con lo regulado en la normativa institucional, de forma tal que se atiendan tanto las metas establecidas en los Compromisos de Gestión, como aquellas que no están incluidas en ese documento, con el fin de que los registros contables reflejen en forma precisa los saldos.					
9	<p>Establecer las acciones correctivas y preventivas, así como el desarrollo de prácticas de supervisión y monitoreo que contribuyan al fortalecimiento del adecuado control del pago y liquidación de viáticos, con el objetivo de que ese procedimiento se ajuste en todos sus alcances a lo regulado en el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios Públicos.</p> <p>Complementario con lo anterior, debe actualizarse el control y seguimiento del pago de viáticos, para que en todo momento se cuente con la documentación completa de la gestión (Solicitud, orden de pago y liquidación) como respaldo de la gestión realizada por el funcionario y a la vez del pago de éstos.</p>					
10	Establecer el mecanismo de control que estime pertinente con el fin de disminuir los tiempos de atención de las anulaciones de adeudos patronales, facturas de trabajadores independientes y recibos de asegurados voluntarios existentes en la sucursal La Cruz, con el objetivo de brindar un proceso de anulación de adeudos en tiempo y forma, tal como lo establece la Ley de Regulación del Derecho de Petición, Ley No. 9097.					
11.4	Diseñar e implementar un mecanismo de control donde se evidencie que los expedientes de anulación de adeudos reúnan todos los aspectos requeridos en el Instructivo de Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y de Asegurados Voluntarios, de julio 2009					
12	Adoptar las medidas que se estimen pertinentes para mejorar la custodia y conservación de los documentos que se administran en la sucursal, en atención a lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Archivos 7202.					