



AFINPE-122-2022

16 de diciembre de 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2022 del Área Auditoría Financiera y Pensiones, con el objetivo de verificar el control interno en la gestión de los inspectores de Leyes y Reglamentos en las sucursales de Desamparados -1202, Guadalupe -1204 y Heredia -1212, adscritas a la Dirección Regional Central de Sucursales.

Los resultados permitieron evidenciar que, en materia de seguimiento y control de las metas establecidas en los compromisos de resultados, se llevan a cabo rendiciones de cuentas periódicas por parte de las unidades adscritas a la Dirección Regional Central de Sucursales, no obstante, se identifica la necesidad de fortalecer el proceso de definición de esas metas por parte de la Gerencia Financiera y Dirección de Inspección, de tal forma que se consideren aspectos como: capacidad instalada, demanda, gestión jurídica, técnica y operacional, condiciones del entorno socioeconómico, según las proyecciones del año, y no limitarse a los datos históricos, debido a que en la actualidad no se tiene claridad de la metodología utilizada para la definición de dichas metas.

Además, de la necesidad de fortalecer el sistema de control interno y supervisión local por parte de los administradores de sucursal en cuanto a la actividad realizada por los inspectores de Leyes y Reglamentos, la calidad en los informes de las investigaciones de inspección llevadas a cabo, conformación de los expedientes, tiempos de resolución, asignación de solicitudes, casos pendientes y monitoreo a las actividades teletrabajables de los Inspectores, de acuerdo con las debilidades que ya han sido señaladas en los informes de supervisión efectuados por la Dirección Regional Central de Sucursales, así como, analizar los riesgos que afecten la oportunidad en los trámites de inspección. Para tales efectos, se recomienda a la Gerencia Financiera, el análisis de las metas establecidas para el servicio de Inspección a nivel nacional y a la Dirección Regional Central de Sucursales, la implementación de un plan de acción que aborde los hallazgos mencionados en el presente informe, en cuanto a los tiempos de resolución de las solicitudes enviadas al servicio de Inspección, casos pendientes de atención, teletrabajo autorizado a los Inspectores de Leyes y Reglamentos, conformación de los expedientes de Inspección, supervisión realizada por la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza y riesgos de la gestión de Inspección, con el fin de que se gestionen las acciones correspondientes en procura de mejorar los controles y disminuir la posibilidad de materialización de riesgos que pueden afectar a la gestión de Inspección y los sistemas de salud y pensiones de la institución.



AFINPE-122-2022

16 de diciembre de 2022

ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE INSPECCIÓN EN LAS SUCURSALES DE DESAMPARADOS -1202, GUADALUPE -1204 Y HEREDIA -1212 ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES -1201 GERENCIA FINANCIERA - 1103

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2022 del Área Auditoría Financiera y Pensiones.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de los inspectores de Leyes y Reglamentos en las sucursales de Desamparados -1202, Guadalupe -1204 y Heredia -1212, adscritas a la Dirección Regional Central de Sucursales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar el control interno en la oportunidad para los trámites de inspección relacionados con el empadronamiento, reanudación patronal, anulaciones, afiliación de trabajador independiente, asegurado voluntario requeridos al servicio de Inspección.

Determinar el grado de cumplimiento de metas y compromisos de resultados de los inspectores designados en cada sucursal (labor ordinaria), así como los asignados al Programa Estratégico Contributivo en Inspección (PRECIN).

Verificar la aplicación de mecanismos de control, supervisión y seguimiento de la gestión de inspección realizada a nivel de Dirección Regional y sucursales.

Determinar la existencia de mecanismos de control en el cumplimiento de requisitos para la confección de inscripciones/reanudaciones patronales, planillas adicionales, así como la conformación de los expedientes de Inspección por parte de las sucursales.

Evaluar la gestión de los Inspectores de Leyes y Reglamentos bajo la modalidad de Teletrabajo por parte de la Dirección Regional y sucursales.

Determinar los riesgos identificados desde la perspectiva de la Auditoría Interna durante la evaluación para que sean considerados por la Dirección Regional Central de Sucursales.



ALCANCE

El estudio comprende la evaluación del control interno en la gestión de Inspección promovida en las sucursales adscritas a la Dirección Regional Central de Sucursales, en el período de enero a diciembre 2021, ampliándose cuando se consideró pertinente, para ello se consideró el análisis del cumplimiento de metas de las sucursales de Desamparados, Guadalupe y Heredia, las cuales son objeto de estudio, procedimientos de aseguramiento, confección y actualización de planillas, anulaciones, afiliación de trabajadores independientes, control de los casos pendientes, asignados y resueltos, control de las actividades teletrabajables ejecutadas por los inspectores de Leyes y Reglamentos, calidad en los datos consignados en los informes de inspección y que éstos se carguen correctamente en el Sistema Integrado Gestión de Inspección (SIGI), así como supervisiones de inspección por parte de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales.

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 1º 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 el propósito de cumplir los objetivos propuestos, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Solicitud y análisis del Plan Anual Operativo y el Compromiso de Resultados del período 2021 de la Dirección Regional Central de Sucursales y sucursales adscritas.
- Aplicación del instrumento de control interno elaborado por esta Auditoría a los administradores de las sucursales de Desamparados, Guadalupe y Heredia, con el fin de contemplar los aspectos normados en el proceso de Inspección.
- Solicitud de información y entrevistas con:
 - Licda. Vanessa Cordero Fallas, jefe Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales -1201.
 - Lic. Héctor Pérez Solano, administrador, sucursal de Desamparados -1202.
 - Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, administrador, sucursal de Guadalupe -1204.
 - Licda. Hazel Barrantes Aguilar, administradora, sucursal de Heredia -1212.
- Revisión y análisis de la conformación de 12 expedientes de inscripciones, reanudaciones patronales, anulaciones y de trabajadores independientes, de las sucursales de Desamparados -1202, Guadalupe -1204 y Heredia -1212, adscritas a la Dirección Regional Central de Sucursales, según criterio de esta Auditoría.



MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 31 de julio 2002.
- Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes, aprobado por la Junta Directiva de la CCSS en Sesión 7062, celebrada el 24 de setiembre 1996.
- Normas de control interno para el Sector Público, publicadas en La Gaceta 26 del 6 de febrero 2009.
- Instructivo de Inspección, vigente a partir del 1º de octubre 2007.
- Decreto Ejecutivo 39225-MTSS-MICITT Aplicación de Teletrabajo en Instituciones Públicas, octubre 2015.
- Guía para la implementación del teletrabajo en las instituciones públicas en el marco del decreto 39225-MP-MTSS-MICITT.
- P-GF-USIN-007 Procedimiento para el control de registros de calidad.
- Acuerdo de Junta Directiva, sesión No. 8624, del 21 de febrero 2013, artículo 15.
- Acuerdo de Junta Directiva, sesión No. 8691 del 27 de enero 2014, artículo 8.
- Plan Integral de fortalecimiento del servicio de inspección, GF-13-139-13.
- Oficio GF-DI-0773-2022, del 29 de agosto 2022.
-

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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 No. 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en virtud de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley No. 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 Dirección Regional Central de Sucursales se encuentra ubicada en San José, Guadalupe, específicamente contiguo al Polideportivo Aranjuez. Dentro de sus funciones, se encuentran las de ser el ente supervisor a nivel regional de aspectos financieros como: Inscripción patronal, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios, Pago de Incapacidades, Cobro Administrativo y Judicial, trámite de Pensiones en los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), así como Régimen No Contributivo (RNC) el cual incluye Parálisis Cerebral Profunda (PCP) que es una ayuda que se le otorga a las personas con enfermedades con manifestaciones neurológicas, las cuales tendrán derecho a una pensión vitalicia al menor salario mínimo legal mensual fijado por el Poder Ejecutivo. Con el fin de realizar las actividades mencionadas, las sucursales se encuentran tipificadas de la siguiente forma:



Cuadro 1
Tipificación de sucursales
Dirección Regional Central

SUCURSALES NIVEL 1	SUCURSALES NIVEL 2
Acosta	La Unión
Ciudad Colón	Paraíso
San Rafael	Santo Domingo
Pacayas	Puriscal
Santa Elena	Tarrazú
SUCURSALES NIVEL 3	SUCURSALES NIVEL 4
San Joaquín	Desamparados
Turrialba	Guadalupe
	Heredia
	Cartago

Fuente: Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales -1201.

En términos generales, se determinó que la Dirección Regional Central de Sucursales, se compone de una planilla de 69 inspectores de Leyes y Reglamentos según detalla a continuación:

Cuadro 2
Distribución de Inspectores de Leyes y Reglamentos
Dirección Regional Central de Sucursales
Octubre 2022

Nombre Unidad	Cantidad de Inspectores LYR
PRECIN-DRCS	29
Sucursal Guadalupe	7
Sucursal Heredia	7
Sucursal Desamparados	6
Sucursal Cartago	4
Sucursal San Joaquín	3
Sucursal Turrialba	2
Sucursal Puriscal	1
Sucursal San Rafael Heredia	1
Sucursal San Marcos Tarrazú	1
Sucursal Santa Elena	1
Sucursal Ciudad Colón	1
Sucursal Santo Domingo	1
Sucursal Tres Ríos	1
Sucursal Pacayas	1
Sucursal Acosta	1
Sucursal Cartago	1
Sucursal Paraíso	1
Total general	69

Fuente: jefe, Subárea de Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza.



SOBRE EL PLAN PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2021

La Junta Directiva Institucional en la sesión No. 9127, celebrada el 21 de setiembre de 2020, acordó aprobar el “Proyecto Plan-Presupuesto Institucional de la CCSS del año 2021” por un total de ₡4 847 437,8 millones, correspondiendo al Seguro de Salud ₡3 017 016,3 millones (62,3 %), al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte ₡1 673 645,5 millones (34,5 %) y ₡156 776,0 millones para el Régimen No Contributivo de Pensiones (3,2 %).

En oficio GF-DP-3019-2020, del 12 de octubre 2020, los licenciados: Sergio Gómez Rodríguez, director, Dirección de Presupuesto, Viviana Segura Monge, jefe a.i., Subárea Formulación y Modificación de Presupuesto y Karen Nájera Rodríguez jefe a.i., Subárea de Formulación de Presupuesto, comunicaron al Lic. Alfredo Vindas Evans, director, Dirección Regional Central de Sucursales, el Plan Presupuesto asignado para el período económico 2021, de cada una de las unidades adscritas a esta Dirección, distribuido de la siguiente forma:

Cuadro 3
Plan presupuesto por sucursal
Dirección Regional Central de Sucursales
Período: 2021

Unidad ejecutora	Nombre de la unidad	Egresos en efectivo	Monto total Asignado
1201	Dirección Regional Central de Sucursales	₡2,505,038,774.98	₡2,680,071,274.98
1202	Sucursal de Desamparados	₡937,545,353.00	₡1,003,533,053.00
1203	Sucursal de San Ignacio de Acosta	₡262,968,668.06	₡277,919,068.06
1204	Sucursal de Guadalupe	₡782,419,851.00	₡860,251,551.00
1205	Sucursal de la Unión	₡348,502,858.02	₡372,228,358.02
1206	Sucursal de Cartago	₡734,519,992.80	₡800,697,192.80
1207	Sucursal de Pacayas	₡139,780,418.00	₡151,294,918.00
1208	Sucursal de Paraíso	₡257,310,186.02	₡278,483,286.02
1210	Sucursal de Turrialba	₡436,526,716.04	₡482,392,216.04
1211	Sucursal de Puriscal	₡202,489,940.02	₡223,865,740.02
1212	Sucursal de Heredia	₡822,517,281.98	₡897,710,581.98
1213	Sucursal San Joaquín de Flores	₡444,690,950.96	₡479,029,750.96
1214	Sucursal Santo Domingo	₡227,555,129.02	₡246,370,129.02
1215	Sucursal San Rafael de Heredia	₡180,440,848.98	₡196,303,748.98
1216	Sucursal de Santa Elena	₡126,752,602.00	₡140,064,902.00
1217	Sucursal de Ciudad Colón	₡247,964,269.00	₡269,701,169.00
1608	Sucursal San Marcos de Tarrazú	₡213,762,149.00	₡227,452,149.00
Total:		₡8.870.785.988.88	₡9.587.369.088.88

Fuente: Oficio GF-DP-3019-2020, del 12 de octubre de 2020.

DE LAS FUNCIONES OTORGADAS AL SERVICIO DE INSPECCIÓN

En el Manual Descriptivo de Puestos, los perfiles correspondientes a los Inspectores de Leyes y Reglamentos, se resumen las siguientes funciones:

- Inspeccionar y controlar el cumplimiento, por parte de patronos y asegurados, de las leyes y reglamentos de la Seguridad Social.
- Efectuar investigaciones complejas de carácter contable en empresas, construcciones, centros de trabajo nocturno sobre servidores domésticos, trabajadores independientes y del servicio público de transportes, para determinar su correcto empadronamiento.



- Realizar investigaciones en el Registro Público sobre pensiones, subsidios y otros de similar naturaleza.
- Orientar e instruir a patronos y trabajadores en aspectos legales relacionados con la Seguridad Social.
- Participar en el adiestramiento de personal de menor nivel.
- Preparar y presentar informes sobre las investigaciones que realiza.
- Realizar estudios de declaratorias de incobrabilidad, quiebra y anulaciones capacidad de pago, trámites de pensiones y otros.
- Realizar otras labores afines al cargo.

Por otra parte, la Ley No. 7983, Ley de Protección al Trabajador y otros aspectos de tipo económico del entorno, han generado la aplicación de una serie de procedimientos y la realización de actividades complementarias a su gestión, entre ellas:

- Implementación de la planilla electrónica del agente de servicios (PEAS) que implica introducir, modificar y eliminar del sistema, información como facturación de planillas y recibos, en la cuenta individual de los asegurados, que se requiere para la gestión de cobro y el manejo de recursos del Régimen obligatorio de Pensiones Complementarias, Fondo de Capitalización Laboral y de las otras instituciones a las cuales la Caja les factura y recauda contribuciones patronales.
- Efectuar la facturación de la primera planilla y uso de claves de acceso confidenciales, que incluye la introducción al sistema de los datos relativos al patrono y las calidades y montos salariales de los trabajadores.
- Presentar denuncias en Sede Judicial sobre incumplimientos patronales y aplicación de sanciones previstas en la Ley.
- Efectuar el procedimiento de cierre de negocios por reiterada negativa de patronos a presentar documentos que le son solicitados.
- Confeccionar el cobro de cuotas obreras y patronales mediante planillas adicionales por incumplimiento en el reporte de trabajadores y salarios devengados.

HALLAZGOS

1. DEL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN

Del análisis efectuado al Plan Táctico Gerencial, Plan Presupuesto Institucional y Compromiso de Resultados al IV trimestre del 2021, se determinó en la atención de casos resueltos por parte de las sucursales de Desamparados, Guadalupe y Heredia un cumplimiento del 75,19 % (1.624), 75,16 % (3.653) y 95,03 % (2.870) de una meta acumulada de 2.160, 4.860 y 3.020 casos respectivamente.

Asimismo, como referencia con una nota entre el 92,94 % al 98,33 %, se encuentran las unidades ejecutoras de Puriscal, Dirección Regional y la sucursal de Acosta, las cuales atendieron un total de 16.280 casos de 16.840 asignados como meta anual, mientras que las 11 unidades restantes que representan el 64,71 % sobrepasaron el 100 % del cumplimiento de las metas programadas.



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:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

Como justificación realizada en el compromiso de resultados al IV del 2021, por parte del Lic. Alfredo Vindas Evans, director, Dirección Regional Central de Sucursales, señaló:

“(...) los inspectores se encontraban resolviendo casos pendientes y que en muchas ocasiones conllevaban investigaciones de mayor complejidad que aumentaban los tiempos de resolución de estas.

Aunado a que como consecuencia de la crisis generada por el COVID-19, que afectó muchos sectores económicos del país, esta variable continuó viéndose afectada durante el año 2020, sin embargo, la efectiva labor de todos los inspectores de esa Región permitió alcanzar un alto porcentaje en el cumplimiento de esta meta”.

En consulta efectuada en entrevista a los administradores de las sucursales de Guadalupe y Desamparados, con respecto al cumplimiento de la meta “en la atención de casos resueltos” con un 75 %, señalaron:

El Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, administrador de la sucursal de Guadalupe, al respecto el 4 de octubre 2022, señaló:

“Debido a la pandemia hubo casos que no se lograron efectuar; esto por cuanto requerían de visita y no se podían realizar desde escritorio, lo cual insidió en el cumplimiento de la meta, además, se debe a la forma en que se determinaron la metas, por ejemplo; para el caso de los Inspectores del PRECIN la Dirección Regional le asigna los 20 casos y en promedio resuelven 14 lo que afectó el cumplimiento de la meta en el período 2021”.

El 19 de octubre 2022, el Lic. Héctor Pérez Solorzano, administrador de la sucursal de Desamparados, manifestó:

“Son muchos factores, entre ellos se puede indicar; Si durante el periodo se tuviera al funcionario o al personal en un 100 % quizás se podría cumplir con la meta, sin embargo, existe situaciones como incapacidades, vacaciones, falta de sustitución del personal, entre otros, se dificulta cumplir con la meta planteada. O bien se sustituye al funcionario, sin embargo, se debe capacitar al Inspector que sustituye al titular y no es el mismo rendimiento.



El control que llevamos es una tabla en Excel por Inspector, el cual debo llenar por mes y al finalizar el trimestre se hace el global. Como mencioné el trabajo se distribuye equitativamente para que el Inspector cumpla con los 20 casos establecidos. Además, señalar, que la Sucursal por ubicación geográfica no tiene tanto comercio o empresas que puedan generar tantas inscripciones patronales”.

La Licda. Rosa Vanessa Cordero Fallas, jefe Subárea Gestión de servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales mediante entrevista escrita del 16 de noviembre 2021, con respecto a al cumplimiento de metas, manifestó:

“Como Subárea, damos las recomendaciones de colaboración a los Inspectores del PRECIN que presentan baja producción para que en el siguiente trimestre se dé el cumplimiento o el alza de esa meta.

Y de las justificaciones que brindan los Administradores de Sucursal durante la exposición de los compromisos de resultados, salen sugerencias, como: sustituir las incapacidades, formas de atención de los casos, entre otros”.

Si bien es cierto, la Pandemia por COVID-19 afectó la gestión y consecución de los objetivos establecidos por la Institución para el desarrollo de las actividades de los Inspectores de Leyes y Reglamentos, situación que podría incidir en la planificación de metas, debido a que 6 sucursales alcanzaron un 35,29 % de un 100 % en la Región Central, generando afectación a la programación, limitando la toma de decisiones, así como el planteamiento de acciones de mejora durante el desarrollo de la actividad y el cumplimiento de los objetivos-metas- establecidas para los procesos sustantivos de la gestión de Inspección.

2. DEL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LOS CASOS GESTIONADOS POR INSPECCIÓN

De acuerdo con los datos consignados en el sistema Institucional de Gestión de Inspección (SIGI), durante el 2021 las 16 sucursales de la región atendieron 10.630 investigaciones donde un 84,95 % (9.030 casos) se finalizaron entre 1 y 30 días, un 10,67 % (1.134 solicitudes) entre 31 y 61 días, el 3,51 % (373) se resolvieron entre 62 y 123 días, mientras que el restante 0,87 % (93) fueron resueltos entre 124 y 247 días posterior a la fecha de ingreso de solicitud en el sistema SIGI.

Sin embargo, llama la atención a esta Auditoría que dentro de los casos resueltos, 33 investigaciones se atendieron entre 186 y 243 días, casi un año para finalizar un caso de inspección por parte de los profesionales encargados del trámite en las sucursales, de los cuales 27 de estos son actividades No generadoras de ingreso para la institución y 6 son actividades generadoras (ver anexo 1), tal y como se observa:



Cuadro 4
Cantidad de días transcurridos en la resolución de caso por tipo de investigación
Sucursales - Dirección Regional Central
Enero a diciembre 2021

Sucursal	Tipo Investigación		Duración Resolución Caso en días	Duración Inspector en días
	Generadora	No Generadora		
1	Cartago	Factura Adicional de Trabajadores Independientes	243	242
2	Cartago	Factura Adicional de Trabajadores Independientes	243	241
3	Cartago	Situación Patronal Normal Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	235	233
4	Cartago		233	233
5	Cartago	Inscripción Patronal Retroactiva Con Suspensión	233	232
6	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	232	231
7	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	229	228
8	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	229	227
9	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	230	227
10	Cartago	Factura Adicional de Trabajadores Independientes	228	227
11	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	228	226
12	Desamparados	Devolución de Cuotas a Trabajadores Independientes	229	224
13	Cartago	Situación Patronal Normal	222	221
14	Guadalupe	Recurso de Revocatoria Patronal	222	220
15	Cartago	Reconocimiento de Cuotas Procedente	220	220
16	Cartago	Actualización de datos del Trabajador Independiente	214	212
17	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	210	207
18	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	208	206
19	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	206	205
20	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	205	204
21	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	207	204
22	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	206	203
23	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	204	203
24	Cartago	Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	202	201



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Sucursal	Tipo Investigación		Duración Resolución Caso en días	Duración Inspector en días	
	Generadora	No Generadora			
25	Cartago		Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	200	199
26	Santo Domingo	Responsabilidad Solidaria, Aplicación Artículo 30 (Ley Constitutiva De La CCSS)		212	196
27	Cartago		Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	197	196
28	Cartago	Factura Adicional de Trabajadores Independientes		195	194
29	Cartago		Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	195	194
30	Cartago		Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	192	190
31	Cartago		Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	189	189
32	Cartago		Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	190	189
33	Cartago		Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	186	186

Fuente: Elaboración propia con los reportes de casos resueltos emitidos por SIGI.

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”.



En consulta efectuada mediante entrevista escrita del 16 de noviembre 2021, la Licda. Vanessa Cordero Fallas, jefe Subárea Gestión de servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, con respecto a la productividad y asignación de casos de los Inspectores, señaló:

“(...) al no existir una norma que regule la asignación de casos que se deben asignar a los Inspectores, lo normal es que conforme van resolviendo casos o el avance de estos, se van asignando nuevos casos para que tengan trabajo suficiente y constante para el cumplimiento de sus metas individuales, sin embargo, hay casos que se complican y demandan un mayor tiempo de resolución, por lo cual el cumplimiento mensual es fluctuante, algunos meses menos y otros más (...).

El 19 de octubre 2022, el Lic. Héctor Pérez Solorzano, administrador de la sucursal de Desamparados, con respecto al tiempo de respuesta de los casos de inspección, manifestó:

“Se tiene la colaboración de una funcionaria (Asistente en Inspección), para llevar este tipo de control, la cual al expediente le pone una advertencia de la fecha en la que se indica el plazo del vencimiento, para poder dar el seguimiento correspondiente”.

El Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, administrador de la sucursal de Guadalupe, en consulta efectuada el 4 de octubre 2022, con respecto al tiempo de respuesta de los casos de inspección señaló:

“Esto lo lleva cada Inspector, y en el control de Excel que llevo de la gestión de los casos de Inspección anoto la fecha, sin embargo, el Inspector está pendiente del plazo y va a depender de la situación de cada caso (ya que se puede ampliar el plazo)”.

La Licda. Hazel Barrantes Aguilar, administradora de la sucursal de Heredia, en consulta efectuada el 26 de octubre 2022, con respecto al tiempo de respuesta de los casos de inspección, indicó:

“Este control lo lleva cada Inspector y queda consignado en el sistema SIGI”.

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 de los administradores de sucursal.

El no brindar una respuesta oportuna al solicitante, no solo debilita el sistema de control en cuanto a los tiempos de resolución de los casos que se le asignan a los Inspectores de Leyes y Reglamentos, si no, también se puede ver afectado si se generan facturas con montos acumulados en caso de ser procedentes, aumentando el riesgo, posteriormente, de que 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.



3. DE LOS CASOS DE INSPECCIÓN PENDIENTES DE ATENDER

3.1 De las solicitudes pendientes en Inspección

Del análisis al reporte de solicitudes pendientes de gestión por parte del servicio de Inspección de Leyes y Reglamentos de la Dirección Regional Central de Sucursales y de las unidades adscritas, se evidenció que al 10 de enero 2022¹, la región disponía en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI) un pendiente total de 4.804 solicitudes sin trámite, de las cuales el 92,34 % (4.436) corresponden al período 2021, el 4,79 % (230 casos) al 2022, el 2,81 % (135) al 2020 y el 0,06 % (3) al 2019, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 5
Dirección Regional Central de Sucursales
Solicitudes de inspección pendientes de atención
Al 10 de enero 2022

Estado de la Solicitud / Caso	2019	2020	2021	2022	Total
Solicitud pendiente de asignar a un inspector		6	2832	129	2967
Solicitud asignada a un inspector, pero pendiente de aceptarla		23	906	45	974
Caso generado pero pendiente de dar resuelto	3	92	296	40	431
Solicitud aceptada por el inspector, pero pendiente de generar el caso		14	396	16	426
Solicitud rechazada			6		6
Total general	3	135	4436	230	4804

Fuente: SIGI (Sistema Institucional para la Gestión de Inspección) / Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales.

De acuerdo con la información anterior, se evidenció que existen 2.967 solicitudes pendientes de asignar a un Inspector de Leyes y Reglamentos, 974 asignadas a un Inspector, pero pendientes de aceptarlas, 431 casos generados pero pendientes de dar resuelto, 426 solicitudes aceptadas por el Inspector, pero pendientes de generar el caso y 6 solicitudes rechazadas, lo que ha generado al 10 de enero 2022, un total de 4.804 casos pendientes de gestión.

3.2 De las solicitudes pendientes por tipo de investigación

En análisis del pendiente de solicitudes por tipo de investigación, se determinó que las 10 principales actividades requeridas al servicio de inspección se orientan en: anulación de adeudos de trabajadores independientes con (1.417) casos, facturas adicionales de trabajadores independientes con (920), planilla adicional (506), situación asegurado patrono (480), situación asegurado trabajador independiente y asegurado voluntario (283), situación patrono normal (173), responsabilidad solidaria (98), reconocimiento de cuotas (94), anulación de adeudo patronal (87) e inscripción de trabajadores independientes con (86) solicitudes, según el siguiente detalle:

¹ Información suministrada por la Administración.

Cuadro 6
Dirección Regional Central de Sucursales
Solicitudes de inspección por tipo de investigación
Al 10 de enero 2022

Tipo de Investigación	Año				Total general
	2019	2020	2021	2022	
Anulación de adeudo de trabajadores independientes			1370	47	1417
Factura adicional de trabajadores independientes		49	863	8	920
Planilla adicional		11	474	21	506
Situación asegurado patrono		9	461	10	480
Situación asegurado trabajadores independientes y asegurados voluntarios		5	272	6	283
Situación patronal normal			169	4	173
Responsabilidad solidaria		3	90	5	98
Reconocimiento de cuotas		6	86	2	94
Anulación de adeudo patronal		2	84	1	87
Inscripción de trabajadores independientes		1	73	12	86
Total general		86	3942	116	4144

Fuente: SIGI (Sistema Institucional para la Gestión de Inspección) / Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales.

Asimismo, de acuerdo con los datos consignados en los cuadros 5 y 6, se observó que, 5 (31 %) de las 16 unidades que conforman la Dirección Regional Central de Sucursales, correspondientes a la sucursal de Guadalupe, Cartago, Heredia, La Unión y Desamparados, presentan mayor número de solicitudes pendientes de resolver por “tipo de investigación”, con un total de 3.114 (72 %) de 4.338 casos acumulados al 10 de enero 2022, según se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 7
Dirección Regional Central de Sucursales
Solicitudes de inspección pendientes por sucursal
Al 10 de enero 2022

Nombre de sucursal	Año			Total general
	2020	2021	2022	
Sucursal Guadalupe	13	1078	17	1108
Sucursal Cartago	19	568	12	599
Sucursal Heredia	52	467	32	551
Sucursal La Unión	2	475	11	488
Sucursal Desamparados	5	345	18	368
Sucursal Turrialba	6	205	10	221
Sucursal San Joaquín de Flores		189	13	202
Sucursal Santo Domingo	4	188	4	196
Sucursal Ciudad Colón	3	171	6	180
Sucursal Puriscal		121	6	127
Sucursal San Rafael de Heredia	1	75	9	85
Sucursal San Ignacio de Acosta		67	4	71
Sucursal Paraíso		54	8	62
Sucursal San Marcos de Tarrazú	2	45	4	51
Sucursal Pacayas		13	2	15
Sucursal Santa Elena		10	4	14
Total general	107	4071	160	4338

Fuente: SIGI (Sistema Institucional para la Gestión de Inspección) / Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales.



Del cuadro anterior se puede observar que, la concentración de solicitudes pendientes de resolución en las sucursales de la Dirección Regional Central de Sucursales corresponde al período 2021 con (4.071) casos, seguido de (160) solicitudes al 10 de enero 2022 y (107) del 2020.

3.3 De las solicitudes pendientes según el tiempo de registro

Aunado a lo anterior, esta Auditoría realizó una clasificación de los casos pendientes de atención en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI) con corte al 31 de diciembre 2021, determinando que de un total de (1.730) solicitudes sin trámite, (12) se encuentran en un rango mayor a los 2 años de registro de la solicitud, (59) de 1 año a 6 meses, (391) de 6 meses a 1 año y (1.268) menor a los 6 meses de registro, según detalle:

Cuadro 8
Dirección Regional Central de Sucursales
Solicitudes de inspección pendientes según el tiempo de registro
Al 31 de diciembre 2022

Estado de la Solicitud / Sucursal	Tiempo transcurrido (Por cantidad de casos)				Total	Total general
	Menor a 6 meses	6 meses - 1 año	1 año - 6 meses	Mayor 2 años		
Solicitud asignada a un inspector, pero pendiente de aceptarla	665	254	8	2	264	929
Sucursal Cartago	269	11		1	12	281
Sucursal Guadalupe	173	66			66	239
Sucursal Heredia	62	71	3		74	136
Sucursal Desamparados	75	20	1		21	96
Sucursal Turrialba	30	39	1		40	70
Sucursal San Joaquín de Flores	15	29			29	44
Sucursal Paraíso	16				0	16
Sucursal Ciudad Colón		12			12	12
Sucursal Santa Elena	9				0	9
Sucursal Pacayas	7				0	7
Sucursal Santo Domingo	3		3	1	4	7
Sucursal San Rafael de Heredia	4	1			1	5
Sucursal La Unión		3			3	3
Sucursal Puriscal	2				0	2
Sucursal San Ignacio de Acosta		1			1	1
Sucursal San Marcos de Tarrazú		1			1	1
Solicitud aceptada por el inspector, pero pendiente de generar el caso	402	6	1	1	8	410
Sucursal Cartago	281	2			2	283
Sucursal Guadalupe	24	2	1		3	27
Sucursal La Unión	25				0	25
Sucursal Turrialba	17	1			1	18
Sucursal Heredia	17			1	1	18
Sucursal Desamparados	13	1			1	14
Sucursal Santo Domingo	8				0	8
Sucursal San Ignacio de Acosta	5				0	5
Sucursal Puriscal	4				0	4
Sucursal Paraíso	3				0	3
Sucursal San Joaquín de Flores	2				0	2
Sucursal San Rafael de Heredia	2				0	2
Sucursal Santa Elena	1				0	1

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Caso generado pero pendiente de dar resuelto	201	131	50	9	190	391
Sucursal Guadalupe	57	49	13	1	63	120
Sucursal Heredia	28	34	23	5	62	90
Sucursal Cartago	14	20	10	2	32	46
Sucursal Desamparados	28	4	2	1	7	35
Sucursal San Rafael de Heredia	24	2			2	26
Sucursal Turrialba	14	6	1		7	21
Sucursal Puriscal	10	5			5	15
Sucursal Ciudad Colón	7	3			3	10
Sucursal San Joaquín de Flores	4	3			3	7
Sucursal Paraíso	6				0	6
Sucursal La Unión	3	1	1		2	5
Sucursal Santo Domingo	2	3			3	5
Sucursal San Marcos de Tarrazú	3				0	3
Sucursal San Ignacio de Acosta	1	1			1	2
Total general	1268	391	59	12	462	1730

Fuente: SIGI (Sistema Institucional para la Gestión de Inspección) / Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales.

De acuerdo con el cuadro 8, se evidenció que, al 31 de diciembre 2021, existen (264) solicitudes asignadas a un inspector, pero pendiente de aceptarla, (8) solicitudes aceptadas por el inspector, pero pendiente de generar el caso, (190) casos generados pero pendientes de dar resuelto, lo que conlleva a 462 casos en un rango de 2 años a 6 meses sin trámite de atención.

El Plan Integral de fortalecimiento del servicio de inspección GF-13-139-13, en el punto III, sobre los lineamientos generales de la estrategia para el abordaje de casos pendientes, señala:

“Priorizar la atención de los casos pendientes considerando la antigüedad y cantidad de estos por Dirección Regional de Sucursales y de Sede”.

La Junta Directiva, en sesión No. 8624, del 21 de febrero 2013, artículo 15, acordó:

“(…)

ACUERDO SEGUNDO: *“Instruir a la Gerencia Financiera para que, en coordinación con la Dirección de Inspección, continúen con el proceso de diseño, implementación y fortalecimiento de dicho Plan, e incluyan propuestas alternativas e innovadoras orientadas a la atención de los casos pendientes a nivel institucional. Además, deberán integrarse los indicadores de control y evaluación de dicho Plan, así como los planes de capacitación y análisis de viabilidad respectivos. En un plazo no mayor a tres meses, deberá presentar un informe con los resultados obtenidos en la implementación de este plan”.*

“(…)”.

Asimismo, en sesión No. 8691 del 27 de enero 2014, en el artículo 8, acuerda:



“(…)

ACUERDO ÚNICO: “dar por recibido el informe titulado “Avance del Plan Integral de Fortalecimiento del Servicio de Inspección” en cumplimiento de lo establecido en artículo 1 de la sesión N.8554, artículo 15, acuerdo primero, segundo, tercero y cuarto sesión N.8624 y artículo 2 de la sesión N.8679. Asimismo, se instruye a la Gerencia Financiera para que continúe con la estrategia de atención de solicitudes pendientes con el apoyo de los inspectores del Programa Estratégico de Cobertura en Inspección (PRECIN) en las Direcciones que así se requiera, y con la implementación de los ejes contenidos en dicho Plan, conforme en derecho corresponda”.

La Ley General de Control Interno indica, en lo que interesa, en el artículo 12 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 Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes dispone:

“Artículo 4º

De conformidad con lo que establece el artículo 54 de la Ley, la intervención del inspector se iniciará de oficio, por solicitud del patrono, del trabajador, del trabajador independiente, o por denuncia formal de un tercero. Su impulso procesal corresponderá a la Caja, se conducirá de conformidad con los principios de celeridad y eficiencia y deberá garantizar a la persona física o jurídica sujeto de verificación del cumplimiento de sus obligaciones, el derecho de defensa.

Cuando se presente una denuncia anónima, la inspección valorará si procede su atención. Si se trata de una solicitud o denuncia formal existirá la obligación de la Caja de proceder a su atención.

Cuando la persona se presente a la Dirección de Inspección o a las sucursales de la Caja a plantear una denuncia, se deberá llenar la fórmula denominada “Solicitud de estudio”, en la cual se consignarán los datos referentes a ésta y el detalle de las pruebas aportadas”.

La Licda. Vanessa Cordero Fallas, jefe Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, mediante entrevista escrita del 16 de noviembre 2022 señaló:



“La Subárea ha colaborado con el 100 % de los inspectores del PRECIN para la atención de pendientes de inspección, según el acuerdo de la Junta Directiva y el Plan de atención de pendientes elaborado por la Dirección de Inspección.

Se controla mensualmente la atención de los pendientes de inspección a nivel regional, verificando que los casos más antiguos sean finalizados y controlando la depuración de la base de datos del SIGI”.

En oficio GF-DI-0773-2022, del 29 de agosto 2022, la Licda. Odilie Arias Jiménez, directora, Dirección de Inspección, comunicó al Lic. Gustavo Picado Chacón, gerente financiero:

*“Como parte de las acciones de mejora implementadas para el Servicio de Inspección, en el 2013 surge el “Plan Integral de Fortalecimiento del Servicio de Inspección”, el cual consiste en una estrategia conformada por varios ejes que se orientan al fortalecimiento de la gestión y el servicio a los usuarios internos y externos. Como parte de esos ejes, se encontraba el “III. Abordaje de casos pendientes de resolver a nivel nacional”, el cual pretendía priorizar la atención del acervo de solicitudes y casos pendientes del Servicio de Inspección.
(...)”*

Mediante oficio GF-0140-2017 del 09 de enero de 2017, la Gerencia Financiera solicitó a la Dirección de Inspección que, en conjunto con las Direcciones Regionales de Sucursales se atendiera el Informe de Auditoría ASAAI-126-2016, el cual de manera general instruye la elaboración de un plan para la atención de las solicitudes pendientes, así como la depuración de la base de datos SIGI, con el fin de contar con información útil para la toma de decisiones.

Con el fin de alinear a todas las direcciones a nivel nacional en lo referente a tiempos de atención de solicitudes, durante el 2018 se inició con la aplicación de la “Estrategia para la Atención de los Pendientes en la Dirección Regional Central de Sucursales”, la cual fue diseñada de manera particular para la respectiva región y consideró como año de finalización el 2021.

En virtud de lo expuesto y considerando el horizonte establecido para el proyecto, en marzo de 2022, se realizó el “Informe de Cierre: “Estrategia atención de pendientes en la Dirección Regional Central de Sucursales 2018-2021”, el cual tiene como objetivo presentar los principales logros alcanzados, así como la situación actual de la Dirección Regional Central de Sucursales (DRCS), en materia de pendientes; se adjunta la “Estrategia atención de pendientes en la Dirección Regional Central de Sucursales 2018-2021” y el informe de cierre referido, para su conocimiento y se adopten las medidas que se considere pertinentes a nivel de la Dirección Regional Central de Sucursales.

Del análisis e informe supracitado, se desprenden las siguientes recomendaciones, a saber:

a. Que la DRCS continúe con los controles y seguimiento periódicos a la resolución de solicitudes y casos pendientes (tanto a nivel de Dirección como por parte de las jefaturas de Sucursal).



b. Que la DRCS continúe con la aplicación de los controles y el seguimiento a la demanda del año en curso (tanto a nivel de Dirección como por parte de las jefaturas de Sucursal), en procura de mantener la brecha de las solicitudes no atendidas en el mismo período en niveles razonables, para evitar acumulaciones significativas y futuras afectaciones.

c. Que los inspectores de leyes y reglamentos PRECIN, retomen la labor de fiscalización y participen en los programas desarrollados por el Servicio de Inspección (tales como los Índices de Indicios de Evasión Patronal y de Trabajador Independiente), para el abordaje de la evasión contributiva”.

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 de los administradores de sucursal.

El atraso en la atención de las solicitudes requeridas al servicio de Inspección podría generar un impacto económico para la institución, ya que se podría estar dejando de percibir las cargas sociales desde el momento del inicio de la relación laboral o se omite del todo la inclusión del empleado dentro de la planilla salarial por parte del patrono; originando además, una posible afectación al usuario debido a la postergación de los derechos a la atención del seguro de salud y la cotización para el seguro de pensiones.

4. DE LOS INSPECTORES DE LEYES Y REGLAMENTOS CON TELETRABAJO AUTORIZADO

En análisis de la resolución de casos por parte del servicio de Inspección en el trimestre del 9 de octubre 2021 al 10 de enero 2022, se evidenció que 6 (8 %) inspectores de Leyes y Reglamentos de un total de 79 que conforman la Dirección Regional Central de Sucursales, no alcanzaron el cumplimiento de metas programadas para cada uno, al observarse que, de un promedio de 50 días laborados en el trimestre, gestionaron la totalidad de 17 casos en promedio, que equivalen al 38 % de cumplimiento de la meta asignada a su labor. En el siguiente cuadro se detalla lo descrito:



Cuadro 9
Dirección Regional Central de Sucursales
Labor de inspectores con teletrabajo autorizado
Al 10 de enero 2022

Nombre del inspector	Días laborados del 09-10 al 08-11-2021	Casos finalizados	% cumplimiento o promedio de casos resueltos	Días laborados del 9-11 al 08-12-2021	Casos finalizados	% cumplimiento promedio de casos resueltos	Días laborados del 09-12 al 10-01-2022	Casos finalizados	% cumplimiento o promedio de casos resueltos	Días laborados en el (Trimestre)	Total casos a resolver (Trimestre)	Total casos resueltos en el (Trimestre)	% Alcanzado (Trimestre)
C. E. CH.													
A.	21	9	43%	20	2	10%	18	18	100%	59	54	29	54%
J. A. R. D.	18	5	28%	21	2	10%	19	3	58%	58	53	10	19%
J. C. G. C.	19	6	32%	18	10	56%	0	0	0%	37	34	16	48%
L. C. Z. C.	16	6	38%	14	8	57%	18	9	50%	48	44	23	53%
M. A. M.													
G.	21	6	29%	21	12	57%	13	2	15%	55	50	20	40%
V. M. N.													
P.	14	0	0%	4	5	125%	23	0	0%	41	37	5	13%
										50	45	17	38%

Fuente: Informes de gestión en inspección / DRCS.

Del cuadro anterior, se puede observar como 2 inspectores en un rango de 41 y 58 días laborados respectivamente únicamente resolvieron 15 casos en total en el período del 9 de octubre al 10 de enero 2022, situación que denota un nivel de producción del 13% y 19 % en el trimestre.

Sobre el particular, esta Auditoría no evidenció documentalmente la ejecución de planes remediales a los funcionarios mencionados en el cuadro 8 de este informe, que permitan verificar por parte de esa Administración, el desarrollo de acciones orientadas a subsanar dicha debilidad, a pesar de que esta fue solicitada mediante correo electrónico del 9 de noviembre 2022 a la jefatura de la Subárea Gestión de Inspección y Cobranza de esa Dirección Regional.

La Ley General de Control Interno regula en el artículo 8:

“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: (...) d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.

El Decreto Ejecutivo 39225-MP-MTSS-MICITT sobre la aplicación del teletrabajo en instituciones públicas establece en el artículo 10:

“Sistemas de control y evaluación: Las Comisiones Institucionales de Teletrabajo, deberán desarrollar sistemas de control, medición y evaluación de los diferentes programas impulsados, conforme a los criterios previamente establecidos, siendo obligación de las instituciones remitir los resultados...”.

Por otra parte, la Guía para la implementación del teletrabajo en las instituciones públicas en el marco del decreto 39225-MP-MTSS-MICITT establece en los puntos 4 y 7.1:



“4. (...) Etapas y acciones del teletrabajo. (...) Seguimiento y evaluación. 12- Evaluar productividad del teletrabajador.

(...)

7.1 Del teletrabajador. Consiste en mantener actualizado el sistema de asignación y evaluación de metas que se establecen para los teletrabajadores. De igual forma se debe llevar un control de la evaluación sobre los diferentes factores que están incluidos tanto en la normativa que establece el programa de teletrabajo, como en el marco que regula la Salud Ocupacional y las Relaciones Laborales dentro de la institución”.

La Licda. Vanessa Cordero Fallas, jefe Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, mediante entrevista escrita del 16 de noviembre 2022 señaló:

“Las acciones de control es la verificación mensual de la producción de los Inspectores PRECIN, cuando se da el no cumplimiento de meta se revisa el informe semanal y mensual del colaborador para determinar si tiene casos con una complejidad mayor a la habitual y se controla durante 3 meses la nivelación de la meta, si en ese período el colaborador continúa con el incumplimiento se le realiza un plan remedial para la suspensión del Teletrabajo y durante 3 meses el funcionario debe cumplir la meta de lo contrario se suspende el teletrabajo.

Además, se realizan conversatorios mensuales con funcionarios de bajo rendimiento y analizamos cada uno de los casos que les están afectando en el cumplimiento de la meta.

Con respecto a los casos consultados mediante correo electrónico del 09 de noviembre del 2022, se aportará el análisis de los casos solicitados con respecto al plan remedial”.

Esta Auditoría considera que lo descrito podría obedecer a una debilidad de control interno en la gestión administrativa y de la jefatura de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, en cuanto al control efectivo y eficiente de las actividades asignadas a los inspectores con teletrabajo autorizado, tal y como la normativa aplicable lo exige.

Dicha situación ocasiona que no quede demostrado en los registros de teletrabajo autorizados para los inspectores de la Dirección Regional Central de Sucursales, el cumplimiento de los objetivos trazados, tanto por la normativa que rige esta modalidad de trabajo, como por el acuerdo voluntario suscrito entre el trabajador y patrono (CCSS), como son el incremento de la productividad, mejora de la calidad de los servicios y en general las obligaciones contraídas por esas funcionarias.

5. SOBRE LA CONFORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE INSPECCIÓN

En revisión de 12 expedientes de inspección en forma aleatoria elaborados en las sucursales de Desamparados, Guadalupe y Heredia, se observó debilidades en el cumplimiento de requisitos y el formato requerido en cada tipo de investigación, de los cuales se destacan la ausencia de prueba documental que demuestre la notificación del informe, a pesar de que el recurrente indicó el correo electrónico, omisión en el encabezado del informe de elementos importantes como: el nombre comercial de la empresa, nombre y número de cédula del representante legal, antecedentes del estudio concernientes a la dirección de las instalaciones del patrono, nombre del representante legal y si el patrono está o no inscrito ante la institución, entre otros, los cuales se exponen a continuación:



- Sucursal de Desamparados:

En el informe 1202-2275-2021-I, no existe prueba documental que demuestre la notificación del informe, a pesar de que el recurrente indicó el correo electrónico.

El informe 1202-1651-2021-I, se observó que la solicitud de Inscripción/Reanudación Patronal, carece del nombre y firma del funcionario responsable. Asimismo, no existe prueba documental que demuestre la notificación del informe, a pesar de que el recurrente indicó el correo electrónico.

- Sucursal de Guadalupe:

El informe 1204-0348-2021-I, se omitió el llenado del campo “No. de Residencia / Cédula de identidad o Jurídica del patrono”. Asimismo, no existe prueba documental que demuestre la notificación del informe, a pesar de que el recurrente indicó el correo electrónico.

El informe 1204-1514-2021-I, en el encabezado de este, se omitió consignar el nombre comercial de la empresa, el nombre y número de cédula del representante legal, así como antecedentes del estudio concernientes a la dirección de las instalaciones del patrono, nombre del representante legal y si el patrono está o no inscrito ante la institución.

El informe 1204-5123-2020-I, no registra los apartados: “Apreciación y valoración de la prueba” y “Fundamentos de decisión”, a pesar de que la instrucción F-GF-USIN-143 (formato de informe Planilla Adicional por Omisión) requiere el llenado de estos campos.

- Sucursal de Heredia:

El informe 1212-0776-2021-I, se evidenció que la Inscripción/Reanudación Trabajador Independiente, carece de firma del solicitante y del funcionario responsable. En el cuerpo del informe se omitió el campo de notificar al solicitante, así como el sello de la sucursal.

El informe 1212-7554-2020-I, en la conformación del expediente, se observó foliatura incompleta.

El procedimiento de uso universal del servicio de Inspección (P-GF-USIN-007), relacionado con el control de registros de calidad, en el apartado de “Responsabilidades”, establece que:

“3.2 Es responsabilidad de todos los colaboradores, que elaboren, utilicen y almacenen registros de calidad, cumplir la normativa establecida en el presente procedimiento. Asimismo, los encargados de área, subárea o sucursal son responsables de velar por que el personal a su cargo siga los lineamientos establecidos en el procedimiento”.

El numeral 5.6.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, 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 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.”

Con respecto a la obligación de cumplir con los formatos y las instrucciones giradas mediante documentos USIN, el Lic. Héctor Pérez Solano, administrador de la sucursal de Desamparados en aplicación del instrumento referente a la gestión de Inspección manifestó el 19 de octubre 2022 que:

“Para cada caso el Inspector indica en el documento que me traslada para firmar el USIN utilizado, sin embargo, muchas de estas directrices de los requerimientos USIN las sé de memoria y únicamente verifico que sea el que el profesional señala en el documento. Con respecto a casos donde se consignan salarios, si verifico que sea el monto correspondiente según los datos consignados en la hoja de trabajo de cada caso específico.”

Lo único que reviso es que en el informe por ejemplo de una inscripción patronal vengan todos los salarios reportados, así como la cantidad de trabajadores a fin de dar resuelto el caso en el SIGI “Sistema Institucional Gestión de Inspección”, debido a que los datos que registra el Inspector en el sistema no los puedo visualizar como tal, solo el resultado final que emite el SIGI en cuanto a la resolución del caso”.

La Licda. Hazel Barrantes Aguilar, administradora de la sucursal de Heredia, el 26 de octubre 2022, en aplicación del instrumento referente a la gestión de Inspección señaló:

“Cada informe de Inspección se verifica contra la hoja de trabajo realizada por el Inspector, además de la USIN correspondiente según el tipo de investigación (formatos, requisitos e instrucciones), los cuales se encuentran en el SharePoint de la Dirección de Inspección.”

En la revisión del expediente del caso, verificó que los datos sean los correctos, entre ellos: montos, salarios, número patronal, datos de los trabajadores, entre otros”.

El Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, administrador de la sucursal de Guadalupe, el 4 de noviembre 2022, en aplicación del instrumento referente a la gestión de Inspección indicó que:

“Normalmente se le da una instrucción a los Inspectores para que utilicen el USIN que está en el SharePoint. Lo que se verifica es la calidad de los datos consignados en el informe de inspección y las pruebas que se aportan, por el volumen de trabajo es un poco difícil revisar todos los informes, lo que hago es filtrar los productos de inspección según el riesgo y el caso asignado al Inspector. Pero no dispongo de un instrumento que permita su verificación como tal”.

La Licda. Vanessa Cordero Fallas, jefe Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, mediante entrevista escrita del 16 de noviembre 2022 señaló:



“Se ha logrado subsanar en gran medida las deficiencias encontradas en las supervisiones, en este sentido se ha tenido un efecto de rotación de personal nuevo en la inspección, derivado a la jubilación de los inspectores más antiguos y el proceso de aprendizaje de los colaboradores nuevos se va dando de manera paulatina; por lo que las deficiencias han bajado y con las coordinaciones de capacitaciones, conversatorios y revisiones de investigaciones realizadas por los Inspectores se pretende continuar con el mejoramiento”.

Las debilidades observadas obedecen a la ausencia de una supervisión adecuada de parte del administrador de sucursal, al momento de refrendar el informe de inspección con base en la evidencia presentada y el formato requerido para cada tipo de investigación, por lo que estas omisiones representan un incumplimiento a la normativa institucional, así como debilidad del sistema de control interno de la sucursal en los productos emitidos en el área de inspección.

6. DE LA SUPERVISIÓN REALIZADA POR LA SUBÁREA GESTIÓN DE SERVICIOS DE INSPECCIÓN Y COBRANZA, DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES.

Se determinó que la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, no efectuó supervisión a la gestión de Inspección realizada durante el 2021, lo anterior debido a la situación ocurrida por la Pandemia de COVID-19, no obstante, se constató que en dicho período se realizó supervisión de la gestión realizada por los Inspectores de Leyes y Reglamentos del 2020 y a la fecha del presente estudio se encuentra en proceso de gestión lo correspondiente al 2021-2022.

Además, esta Auditoría no evidenció documentalmente un cronograma de supervisión y seguimiento de las evaluaciones de períodos 2020-2021, realizadas por la Subárea a las unidades adscritas, a pesar de que esta fue solicitada a la jefatura de la Subárea Gestión de Inspección y Cobranza de esa Dirección Regional.

Revisados los informes de supervisión del período 2020, aportados por la Subárea Gestión de Inspección y Cobranza de esa Dirección Regional, entre algunas de las inconsistencias determinadas por el ente evaluador, se pueden citar:

- Falta de firmas del funcionario y sellos en las consultas de los sistemas internos y externos.
- Falta de confrontación entre los documentos originales y las fotocopias (cuando lo amerite).
- Las portadas de algunos expedientes no cuentan con la información completa, omiten nombre de inspector, actividad económica, el tipo de investigación no coincide con el resultado final.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el capítulo IV- Normas sobre actividades de control- en el apartado 4.4.1, señala:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional: 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”.



“4.5.1 Supervisión constante. 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 Seguimiento del SCI. 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”.

En consulta efectuada mediante entrevista escrita del 16 de noviembre 2022, la Licda. Vanessa Cordero Fallas, jefe Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, sobre las supervisiones a las unidades de la región, señaló:

“Actualmente nos encontramos en la revisión del período 2021 y 2022, por lo que la supervisión se encuentra en proceso, con un grado de avance de un 70 % aproximadamente, nos restan alrededor de 3 a 4 sucursales... Al momento de realizar la supervisión anual de las 16 sucursales se verifica el informe anterior para determinar si las recomendaciones se están aplicando y se realiza el acercamiento con el Administrador de la sucursal para la retroalimentación de los temas atendidos y de los temas a mejorar. El Administrador debe efectuar la verificación de los expedientes que entregan los Inspectores para su revisión. En las sucursales tipo 4 tienen un asistente de Inspección que colabora para la revisión de estos documentos”.

La Administración Activa como componente orgánico del control interno, debe fortalecer la planificación, los criterios e indicadores de seguimiento referentes al cumplimiento de metas y objetivos establecidos en sus planes operativos, por lo que el omitir las acciones que garantizan la corrección o subsanación de las debilidades señaladas por el ente supervisor, así como, la ausencia de mecanismos de control para la revisión de los procedimientos administrativos de la gestión de Inspección, podría generar eventuales desviaciones en los parámetros e indicadores establecidos, asimismo el incumplimiento de metas, aspecto que afecta no solo el desempeño sino a los usuarios de los servicios.

7. SOBRE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS

Esta Auditoría evidenció que los riesgos identificados a febrero 2022, por las sucursales de Desamparados, Guadalupe y Heredia, corresponden a elementos de infraestructura no acorde a las necesidades del servicio, falta de recurso humano, personal no capacitado, falta de conectividad de los sistemas de información y presupuesto insuficiente. Por lo anterior, se hace de conocimiento de la administración los riesgos detectados en el presente estudio (Anexo 2), 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.

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 las sucursales objeto de estudio se asocian 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.



El no mantener identificados los riesgos relacionados con el proceso de inspección, 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

El presente estudio permitió determinar que se han implementado mecanismos de control para los diferentes procesos que se llevan a cabo en la gestión de Inspección, los cuales han sido desarrollados por la Gerencia Financiera, Dirección de Inspección, así como la Dirección Regional Central de Sucursales y las sucursales adscritas a nivel operativo. Entre estos, se ha creado el Sistema Institucional de Gestión de Inspección (SIGI) que automatiza el proceso de Inspección, se han definido instrucciones, procedimientos, formatos y demás documentos que sirven de guía y control para el personal de las sucursales y de las Direcciones Regionales, no obstante, se identificó que hay controles que pueden ser fortalecidos de tal forma que se garantice eficiencia, eficacia y economía. Al respecto, las sucursales adscritas a la Dirección Regional Central de Sucursales, en materia de verificación y seguimiento en el cumplimiento de las metas definidas en los compromisos de resultados, llevan sus respectivos controles, los cuales son analizados y enviados a la Dirección Regional de forma mensual y trimestral, no obstante, es importante fortalecer el proceso de definición de dichas metas, de tal forma que estas se fundamenten en datos e indicadores y garanticen que se apeguen a la realidad de la capacidad instalada de las unidades.

Por otra parte, en lo referente al control interno establecido para corroborar la aplicación de la normativa vigente específica en los actos administrativos relacionados con los procesos de Inspección, se determinaron, como principales actividades de supervisión, las realizadas por la Dirección Regional, y las efectuadas por los administradores de sucursal, sin embargo, estas últimas son efectuadas al momento de hacer la revisión final, una vez trasladado el expediente para la firma respectiva del informe de Inspección, así como en la emisión de los reportes del SIGI y los controles internos efectuados en Excel.

Aunado a lo anterior, es importante fortalecer el control y supervisión local por parte del Administrador hacia los Inspectores de Leyes y Reglamentos de cada sucursal en cuanto a la utilización de los informes del SIGI, una estrategia que permita darle un seguimiento a los tiempos de resolución, asignación de solicitudes y casos pendientes, así como la calidad en los informes de inspección, la conformación de expedientes, cumplimiento de metas en los compromisos de resultados y a las actividades asignadas a los Inspectores en condición o modalidad de Teletrabajo.

RECOMENDACIONES

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

1. Analizar en coordinación con la Dirección de Inspección y las Direcciones Regionales de Sucursales las metas definidas para el servicio de Inspección (a nivel nacional), a efecto de procurar que las mismas se adecuen a la realidad social y económica de cada región.



Lo anterior, bajo un enfoque lógico y técnico que permita a la Administración de cada sucursal, alcanzar la meta propuesta según su categoría y capacidad de gestión, considerando para tales efectos, el tipo de comercio, extensión territorial y perspectivas del crecimiento laboral; con el fin de que se cumpla en tiempo y forma la confección oportuna de planillas a patronos, trabajadores independientes y asegurados voluntarios, así como cualquier otro estudio competencia del servicio de Inspección, siendo que esta Auditoría en varias ocasiones solicitó a la Dirección de Inspección, la metodología utilizada en la definición de estas metas, sin recibir una respuesta positiva de dicho requerimiento.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, esa Gerencia deberá remitir el análisis efectuado en relación con la meta actualmente definida para el servicio de inspección, para determinar su procedencia. En caso de determinarse la necesidad de un replanteamiento o ajuste a esta métrica proponer o entregar a esta Auditoría el cronograma de trabajo para la implementación de una nueva metodología. En función de lo descrito, se deberá informar a esta Auditoría, en un plazo de **12 meses**, los resultados del análisis y en caso de que corresponda el cronograma de trabajo para la modificación de la metodología.

AL LIC. ALFREDO VINDAS EVANS, EN CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. En conjunto con los administradores de sucursal y la jefatura de la subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza, elaborar un plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 2 al 6 visibles en el Anexo 2 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 esa 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.

3. Revisar la información incluida dentro de la herramienta de valoración de riesgos utilizada en el presente informe (Anexo 3), y en caso de ser procedente según su valoración, realice las gestiones pertinentes a efecto de actualizar la citada herramienta tanto en la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de esa Dirección Regional, como de las unidades adscritas, la totalidad de riesgos identificados en las diferentes actividades de inspección, tomando como referencia el "Catálogo Institucional de Riesgos", así como lo señalado en la "Guía Institucional de Valoración de Riesgos". Asimismo, se establezcan los controles mínimos para mitigarlos y la metodología para monitorear de forma periódica su cumplimiento y eficacia. De conformidad con el hallazgo 7 de este informe.



Para el cumplimiento de esta recomendación, se deberá informar a esta Auditoría, en un plazo de **6 meses**, los resultados de la valoración y eventual actualización de la herramienta de valoración de riesgos de las sucursales adscritas a esa Dirección Regional, así como los controles de mitigación y la metodología para monitorearlos de forma periódica.

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 14 de diciembre 2022 con Lic. Alfredo Vindas Evans, director regional y Licda. Vanessa Cordero Fallas, jefe, Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, y el 15 de diciembre 2022, con el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero y Licda. Katherinne Alvarado Ramírez, Asistente de Gerencia, quienes manifestaron lo siguiente:

Lic. Alfredo Vindas Evans:

“Con respecto a las recomendaciones 2 y 3, estoy de acuerdo con la orientación de la recomendación y el plazo establecido por la Auditoría Interna”.

Lic. Gustavo Picado Chacón:

“La recomendación presenta una dificultad metodológica, al requerir una meta por dirección, siendo un tema técnico y con diversas variables que intervienen. Adicionalmente, podría ser que una meta de casos no sea la mejor métrica para el servicio de inspección, por lo cual debe ser analizada.

El fondo de la recomendación se comparte, pero si es un tema complejo de analizar, siendo que además hay que considerar el tipo de los casos que son asignados a los inspectores. En ese sentido, se va a revisar la metodología existente para la definición de metas de inspección, y como gerencia vamos a hacer el análisis que proceda.

Establecer metas para regiones particulares podría también ser un tema complejo de analizar, pero siempre se debe de buscar que la gestión de inspección sea lo más eficiente posible y la mayor exigencia al personal.

Adicionalmente, comparte la observación de que el entregable debe mejorarse y que el plazo se amplíe a 12 meses”.

Licda. Katherine Alvarado Ramírez:

“Menciona que el entregable de la recomendación debería plantearse en línea de obtener el análisis de si los 20 casos es la meta que debe estar establecido en la Institución para el servicio de inspección. En caso de que se determine que la meta establecida no es la aplicable, se puede analizar y proponer la mejor metodología para establecer las metas para el servicio de inspección.

Solicita extender el plazo a 9 meses para la entrega del análisis y que la Gerencia proponga un cronograma para la implementación”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Análisis de la Auditoría: Se procede a modificar el entregable de la recomendación 1, considerando lo señalado por la Administración, siendo que el mismo queda circunscrito a: la necesidad de un replanteamiento o ajuste a esta métrica o en su defecto entregar a esta Auditoría el cronograma de trabajo para la implementación de una nueva metodología. Además, se amplía el plazo de cumplimiento a **12 meses**.

ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES

Lic. Adrián Céspedes Carvajal, jefe
Área

Licda. Gabriela Artavia Monge, jefe
Subárea

Licda. Yamith Salcedo Galeano
Asistente de Auditoría

Lic. Muhammad Herrera Bermúdez
Asistente de Auditoría

ACC/GAM/MHB/YSG/lbc

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Anexo 1
Cantidad de días transcurridos en la resolución de caso por tipo de investigación
Sucursales - Dirección Regional Central
Enero a diciembre 2021

Tipo Investigación	Unidad	Fecha Solicitud	Fecha entrega Inspector	Fecha Resolución Caso	Número Informe	Duración Resolución Caso en días	Duración Inspector en días	
Factura Adicional de Trabajadores Independientes	Generadora	Sucursal Cartago	12/01/2021	13/01/2021	29/12/2021	1206-07290-2021-I	243	242
Factura Adicional de Trabajadores Independientes	Generadora	Sucursal Cartago	06/01/2021	08/01/2021	23/12/2021	1206-07234-2021-I	243	241
Situación Patronal Normal	No Generadora	Sucursal Cartago	01/02/2021	03/02/2021	06/01/2022	1206-00036-2022-I	235	233
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	03/02/2021	03/02/2021	06/01/2022	1206-07347-2021-I	233	233
Inscripción Patronal Retroactiva Con Suspensión	Generadora	Sucursal Cartago	02/02/2021	03/02/2021	05/01/2022	1206-06841-2021-I	233	232
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	04/02/2021	05/02/2021	06/01/2022	1206-00034-2022-I	232	231
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	26/01/2021	27/01/2021	23/12/2021	1206-06959-2021-I	229	228
Factura Adicional de Trabajadores Independientes	Generadora	Sucursal Cartago	12/01/2021	13/01/2021	08/12/2021	1206-06916-2021-I	228	227
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	08/02/2021	10/02/2021	05/01/2022	1206-07331-2021-I	229	227
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	05/02/2021	10/02/2021	05/01/2022	1206-07056-2021-I	230	227
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	09/02/2021	11/02/2021	05/01/2022	1206-07059-2021-I	228	226
Devolución de Cuotas a Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Desamparados	11/02/2021	18/02/2021	10/01/2022	1202-06309-2021-I	229	224
Situación Patronal Normal	No Generadora	Sucursal Cartago	18/02/2021	19/02/2021	06/01/2022	1206-07357-2021-I	222	221



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Tipo Investigación	Unidad	Fecha Solicitud	Fecha entrega Inspector	Fecha Resolución Caso	Número Informe	Duración Resolución Caso en días	Duración Inspector en días	
Recurso de Revocatoria Patronal	No Generadora	Sucursal Guadalupe	21/01/2021	25/01/2021	09/12/2021	1204-00517-2021-R	222	220
Reconocimiento de Cuotas Procedente	No Generadora	Sucursal Cartago	11/01/2021	11/01/2021	24/11/2021	1206-06713-2021-I	220	220
Actualización de datos del Trabajador Independiente	No Generadora	Sucursal Cartago	16/02/2021	18/02/2021	23/12/2021	1206-06960-2021-I	214	212
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	23/02/2021	26/02/2021	24/12/2021	1206-07282-2021-I	210	207
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	03/02/2021	05/02/2021	02/12/2021	1206-06881-2021-I	208	206
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	08/01/2021	11/01/2021	03/11/2021	1206-06308-2021-I	206	205
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	15/03/2021	16/03/2021	06/01/2022	1206-07341-2021-I	205	204
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	05/02/2021	10/02/2021	03/12/2021	1206-06923-2021-I	207	204
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	05/02/2021	10/02/2021	02/12/2021	1206-06521-2021-I	206	203
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	12/01/2021	13/01/2021	03/11/2021	1206-06306-2021-I	204	203
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	17/03/2021	18/03/2021	05/01/2022	1206-07334-2021-I	202	201
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	18/01/2021	19/01/2021	03/11/2021	1206-06307-2021-I	200	199
Responsabilidad Solidaria, Aplicación Artículo 30 (Ley Constitutiva de la CCSS)	Generadora	Sucursal Santo Domingo	09/02/2021	03/03/2021	14/12/2021	1214-01470-2021-I	212	196
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	21/01/2021	22/01/2021	03/11/2021	1206-06309-2021-I	197	196

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Tipo Investigación	Unidad	Fecha Solicitud	Fecha entrega Inspector	Fecha Resolución Caso	Número Informe	Duración Resolución Caso en días	Duración Inspector en días	
Factura Adicional de Trabajadores Independientes	Generadora	Sucursal Cartago	22/02/2021	23/02/2021	02/12/2021	1206-06867-2021-I	195	194
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	26/01/2021	27/01/2021	04/11/2021	1206-06479-2021-I	195	194
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	01/03/2021	03/03/2021	06/12/2021	1206-07022-2021-I	192	190
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	04/03/2021	04/03/2021	06/12/2021	1206-07028-2021-I	189	189
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	02/02/2021	03/02/2021	04/11/2021	1206-06480-2021-I	190	189
Anulación de Adeudo de Trabajadores Independientes	No Generadora	Sucursal Cartago	12/04/2021	13/04/2021	05/01/2022	1206-06925-2021-I	186	186



Anexo 2

Dirección Regional Central de Sucursales -1201

Plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 2 al 6 del presente informe

Hallazgo	Situación Por Subsanar	Objetivos	Acciones Propuestas	Funcionarios Responsables	Recursos Necesarios	Fecha Inicio	Fecha Final
2 - 3	Implementar dentro de los procesos de supervisión de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, mecanismos que aseguren el cumplimiento por parte de los administradores de sucursal, la adecuada gestión de los tiempos de asignación de solicitudes a los inspectores de Leyes y Reglamentos, de resolución y casos pendientes, de forma que se brinde un seguimiento periódico de la labor efectuada por los administradores de sucursal en esta materia.						
4	Implementar las acciones necesarias -desde el punto de vista del control interno- para supervisar y evaluar las labores de los Inspectores de Leyes y Reglamentos en la modalidad de teletrabajo autorizado, en apego a la normativa legal que rige esta materia y al acuerdo voluntario suscrito entre el funcionario y la CCSS.						
5 - 6	Implementar dentro de los procesos de supervisión de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, mecanismos que aseguren el cumplimiento por parte de los administradores de sucursal, el adecuado seguimiento y control de la calidad y el apego normativo en las labores de inspección,						



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

	elaboración del informe y conformación de los expedientes, entre los cuáles se pueden valorar la aplicación de las auto evaluaciones mediante muestras según lo establecido en el GF-USIN-055 "Instrucción para la Supervisión de Estudios por parte de las Jefaturas de Áreas prestatarias de servicios de Inspección" o bien la implementación de una guía de cumplimiento.						
--	---	--	--	--	--	--	--



Anexo 3
Dirección Regional Central de Sucursales -1201
Riesgos detectados

RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	RIESGO		PROBABILIDAD (OCURRENCIA)	GRAVEDAD (IMPACTO)	EVALUACIÓN		RECOMENDACIÓN ASOCIADA AL RIESGO
		CAUSA	EFEECTO			VALOR DEL RIESGO	NIVEL DEL RIESGO	
Inadecuada gestión en la planificación de las metas establecidas a los inspectores de Leyes y Reglamentos	OPERACIONAL	Disociación de metas en inspección	Metas del Plan Presupuesto institucional y Plan Táctico Gerencial rígidas, sin un contexto real de la situación económica y dinámica de la actividad comercial	3	3	9	Alto	Recomendación 1
Incumplimiento de las disposiciones internas "USIN" del servicio de inspección	OPERACIONAL	Inacción por parte de los funcionarios responsables del proceso	Debilidad en las actividades de control y supervisión	3	2	6	Alto	Recomendación 2 al 6