



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AGO-152-2018
30-10-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento de las actividades especiales contempladas en el Plan Anual Operativo 2018 de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el cumplimiento de la normativa institucional en la gestión de cobro administrativo y judicial, a patronos y/o trabajadores independientes, por concepto de las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones en la sucursal de La Cruz.

Los resultados obtenidos en la evaluación permitieron evidenciar debilidades y oportunidades de mejora en la gestión cobratoria que realiza la sucursal de La Cruz, lo anterior, en virtud de que se refleja un crecimiento de la morosidad patronal y de trabajadores independientes, inoportunidad en la gestión cobratoria y, por ende, incumplimiento de los indicadores y metas pactadas a nivel institucional.

Asimismo, se determinó una débil gestión documental del proceso cobratorio, específicamente en lo relacionado con la custodia, manejo, conformación y control de los expedientes administrativos, así como la formalización de acuerdos de pago de forma irregular. También se comprobaron debilidades en la gestión de cobro judicial, en virtud de la ausencia de abogados externos, por falta de contrato; así como bajos resultados en las evaluaciones realizadas a esos profesionales en Derecho e incumplimiento de la normativa institucional aplicable.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización recomendó, a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, analizar aspectos de la gestión cobratoria efectuada, y a la Administración de esa Unidad, realizar un plan de acción para subsanar las debilidades señaladas en cada uno de los hallazgos del presente informe.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AGO-152-2018
30-10-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO INTEGRAL EN LA SUCURSAL DE LA CRUZ, U.E. 1411 TEMA: COBRO ADMINISTRATIVO Y JUDICIAL

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA, U.E. 1401

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en cumplimiento de las actividades especiales contempladas en el Plan Anual Operativo 2018 de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de la normativa institucional en la gestión de cobro administrativo y judicial, a patronos y/o trabajadores independientes, por concepto de las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar los logros obtenidos en los indicadores y metas de la gestión cobratoria, con el propósito de analizar la programación y cumplimiento de los objetivos.
- Analizar el estado de la morosidad patronal y/o de trabajadores independientes que presenta la sucursal, con el propósito de verificar la gestión cobratoria realizada y el cumplimiento de la normativa institucional aplicable.
- Verificar el cumplimiento de la normativa en la formalización de los acuerdos de pago con patronos y/o trabajadores independientes en estado de morosidad con la institución.
- Analizar la designación, control, evaluación y gestiones judiciales que llevan a cabo los abogados externos por concepto de adeudos de cuotas obreras y patronales de la Seguridad Social y otros.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión administrativa relacionada con el cobro administrativo y judicial, realizada por los responsables de dichos procesos en la sucursal de La Cruz, en el período comprendido entre enero y junio de 2018, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados en cada subproceso y/o ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

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 de 2014, vigentes a partir del 1º de enero de 2015.

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se realizaron los siguientes procedimientos:

- Solicitud de documentación a la Subárea de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
- Análisis de los informes estadísticos emitidos por la Dirección de Cobros.
- Solicitud de información y entrevista a los siguientes funcionarios de la sucursal de La Cruz:
 - Lic. Roberth Antonio Chavarría Ruiz, Administrador
 - Licda. Gretel Amador Barrantes, Administradora a.i.
 - Sr. Rigoberto Camacho Salgado, Encargado de Cobros
- Revisión de expedientes administrativos de adeudos de pago y de cobro judicial.
- Consulta a sistemas de información institucionales: Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) y Herramienta para el Control y Evaluación de Abogados Externos.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, del 31 de julio 2002, publicada en La Gaceta 169 de 4 de setiembre 2002.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna CCSS, publicado en La Gaceta 204 del 24 de octubre de 2007 y complementado con Fe de Erratas efectuada en la página 59 de La Gaceta 221, el 16 de noviembre de 2007.
- Reglamento que regula la formalización de acuerdos de pago por deudas de patronos y trabajadores independientes con la Caja Costarricense de Seguro Social, publicado en La Gaceta 21 del 30 de enero 2017.
- Normas de control interno para el Sector Público, aprobadas mediante resolución del Despacho de la Contralora General de la República (N-2-2009-CO-DFOE) Nº R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009, publicadas en La Gaceta 26, del 6 de febrero 2009.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, resolución del Despacho Contralor R-DC-064-2014, publicada en La Gaceta 184, del 25 de setiembre de 2014, vigente a partir del 1º de enero de 2015.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

- 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, del 28 de enero 2016, publicado en La Gaceta 89 del 10 de mayo 2016.
- Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social, abril 2013.
- Instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial por concepto de Cuotas Obreras y Patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social, abril 2013, publicado en La Gaceta 179 del 18 de setiembre 2013.
- Estrategia para el Control de la Morosidad 2016-2020, aprobada mediante oficio GF-0071-2017 del 12 de enero de 2017, por el Gerente Financiero, Lic. Gustavo Picado Chacón.
- Metodología para evaluar la gestión judicial de los abogados externos de la CCSS, 2014, aprobada mediante oficio GF-24.578 del 16 de junio de 2014, por el Gerente Financiero, Lic. Gustavo Picado Chacón.

ASPECTOS NORMATIVOS POR 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, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que puedan 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...”

HALLAZGOS

1. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE MOROSIDAD

La sucursal de La Cruz no está logrando la tasa promedio mensual de morosidad definida institucionalmente, la cual debe ser igual o menor al 1 % en el caso de los patronos y del 28 % para trabajadores independientes. De acuerdo con los Informes de Morosidad Patronal que emite la Dirección de Cobros, en el primer semestre de 2018 la Unidad superó en todos los meses el 1,20 %, inclusive llegando en enero al 4,12 %, por lo que fue clasificada como categoría “C” en dicho período. A continuación, el detalle:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Cuadro 1
Sucursal de La Cruz
Clasificación según indicador de morosidad
I Semestre 2018

Mes	Morosidad acumulada a diciembre 2017 (A)	Morosidad acumulada del mes (B)	Crecimiento del periodo (C)	Facturación del periodo (D)	Indicador de Morosidad (E)	Indicador Meta (F)	Clasificación (G)
Enero		₡569.396.517	₡10.471.889	₡254.173.371	4,12 %		C
Febrero		575.345.344	16.420.716	519.475.246	3,16 %		C
Marzo	₡558.924.628	589.742.341	30.817.713	776.290.422	3,97 %	1 %	C
Abril		590.246.866	31.322.238	1.039.291.206	3,01 %		C
Mayo		611.332.069	52.407.441	1.307.662.020	4,01 %		C
Junio		₡613.279.274	₡54.354.646	₡1.577.113.179	3,45 %		C

C = B - A

E = C / D

F = Indicador meta definido por la Dirección de Cobros

G = Clasificación (A: morosidad igual o menor al 1 % / B: morosidad mayor al 1 % pero igual o menor al 1,20 % / C: morosidad mayor al 1,20 %).

FUENTE: Informe mensual de clasificación de sucursales - Dirección de Cobros

Por su parte, el indicador meta para la tasa de morosidad de trabajador independiente no se cumplió en dos meses del primer semestre de 2018 (febrero y marzo):

Cuadro 2
Tasa de morosidad de Trabajador Independiente
Sucursal de La Cruz
I Semestre 2018

Mes	Tasa de Morosidad	Indicador Meta	Cumplimiento
Enero	23,07 %		SÍ
Febrero	49,52 %		NO
Marzo	37,03 %	28 %	NO
Abril	26,80 %		SÍ
Mayo	23,03 %		SÍ
Junio	25,72 %		SÍ

FUENTE: Reporte Indicador de Morosidad TI entre facturación del periodo.

Tanto la Estrategia para el Control de la Morosidad 2016-2020, establecida por la Dirección de Cobros, como el Plan de Trabajo 2018 de la Subárea de Inspección y Cobros de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, definieron las siguientes metas en cuanto al comportamiento de la morosidad por cuotas obrero-patronales y de trabajador independiente:

“Que, durante el año 2018, la tasa de morosidad total (porcentaje de facturación anual con la morosidad de patronos activos e inactivos, mayor a 30 días) a Nivel Nacional, sea inferior al 1.00 %”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“Que, al finalizar el año 2018, la tasa de morosidad total (porcentaje de facturación anual con la morosidad de Trabajadores Independientes activos e inactivos, mayor a 30 días) a Nivel Nacional, sea igual o menor a 28.00 %”.

Mediante oficio S1411-145-8-2018, del 10 de agosto de 2018, la Licda. Gretel Amador Barrantes, Administradora a.i. de la sucursal de La Cruz, señaló las causas del porqué no se ha logrado cumplir con la tasa promedio mensual definida institucionalmente, tanto en la parte patronal -durante el primer semestre de 2018- y de trabajador independiente, específicamente en los meses de febrero y marzo de 2018:

“Con respecto a la parte patronal, si bien es cierto es una labor que recae sobre las labores del PEGC, la unidad cuenta con un caso particular que viene arrastrando desde el año 2013, con el patrono Inversiones Guanaraja Sociedad Anónima, número patronal 2-03101094617-001-001, el cual a la fecha le adeuda a la institución un monto de ₡ 296,509,904, monto muy significado, que por ende está siendo un factor de peso para no poder alcanzar el porcentaje de morosidad institucional ya que aunque se haga el esfuerzo por darle gestión cobratoria y seguimiento a otros patronos, con solo la morosidad del patrono en mención no logramos alcanzar el porcentaje de morosidad institucional.

Cabe mencionar que este es un patrono que actualmente no se le puede hacer ninguna gestión cobratoria ni certificarse judicialmente por cuanto existen medidas cautelares que nos limitan a poder realizarle procesos cobratorios, lo que ocasiona que día a día esa morosidad nos valla incrementando, téngase en conocimiento, el número de expediente del proceso judicial de este patrono es el 13-007805-1027-CA-0 con las últimas resoluciones de medida cautelar dictadas el 10 de agosto del 2016 y el 13 de julio del 2018. Adicionalmente, es importante señalar que los procesos aplicados al patrono Inversiones Guanaraja Sociedad Anónima se encuentran impugnados por este en vía administrativa; asimismo, fueron sujetos de una investigación por parte del Tribunal de Probidad, por lo que fueron secuestrados y actualmente se encuentran en esa sede judicial. Como se puede observar, el proceso está paralizado tanto en la vía administrativa como en la vía judicial, situación que imposibilita a esta administración para continuar los trámites cobratorios a este patrono.

Con respecto a la parte de trabajador independiente se presentaron durante los meses de febrero y marzo, situaciones especiales que influyeron en la gestión cobratoria y por ende en el alcance óptimo de la morosidad, entre estas están:

- *Las vacaciones del compañero titular encargado de Cobros, Rigoberto Camacho Salgado, esto durante el mes de febrero. A pesar de ser sustituido en ese periodo, quien ocupó su lugar no contaba con suficiente experiencia en el puesto y eso se vio reflejado en el resultado.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- *Durante el mes de marzo, el titular de cobros estuvo incapacitado desde el 5 de marzo hasta 28 de marzo, pese a que se sustituyó, el compañero quien lo sustituyo no tenía amplio conocimiento en la gestión cobratoria, ni la correcta ejecución de los planes de trabajo enfocados a la morosidad de trabajadores independientes.*
- *No se cuenta con un funcionario al 100 % en la gestión cobratoria, el funcionario que tiene a cargo esa labor también presta servicios en plataforma de ingresos y egresos. Cuenta aproximadamente con un 50 % de su tiempo efectivo de trabajo, orientado a la labor de cobros en la unidad.*
- *Durante el primer trimestre no se contó con el apoyo del PEGC en la gestión cobratoria del TI, ya que dentro del plan de trabajo que tiene establecido la Dirección Regional de Sucursales Chorotega es ir dándole apoyo a las unidades que tengan mayores índices de morosidad, aparte de que dicha unidad no cuenta con la cantidad de recurso humano necesario para poder asignarle un funcionario del PEGC a todas las unidades. En el caso de la Sucursal de la Cruz fue hasta el segundo y tercer trimestre que contamos con el apoyo del PEGC para la gestión de la cartera de morosidad de trabajador independiente.*
- *Pese a que la administración ha brindado los recursos necesarios para trabajar la gestión de cobros, también está cuenta con un cronograma para la asignación del vehículo y si por alguna situación este recurso no se utilizó en el momento que se le asignó al departamento de cobros ya no se puede reponer porque de igual manera es un recurso que se requiere para dar apoyo en otras áreas que también requieren de atención para el cumplimiento de las metas.*
- *La mayoría de los casos son Trabajadores Independientes informales, lo que dificulta su ubicación para notificarlos y eso puede constatarse en las actas de no localización que el gestor de cobros levanta posterior a su gira de trabajo”.*

La recuperación de las deudas por concepto de cuotas obrero-patronales y de trabajador independiente son indispensables para mantener equilibradas las finanzas de los regímenes que administra la CCSS; de ahí la necesidad de cumplir con las metas concertadas y corregir a tiempo sus desviaciones -mediante las estrategias definidas por las autoridades superiores-, de tal forma que se logre una sana administración de los recursos públicos y un efectivo cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA GESTIÓN COBRATORIA

De conformidad con los resultados de la evaluación al Plan Anual Operativo de la sucursal de La Cruz y del Plan de Trabajo de la Subárea de Inspección y Cobros de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, se evidenció incumplimiento de metas planteadas al primer semestre de 2018. A continuación, el detalle:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Cuadro 3
Sucursal de La Cruz
Cumplimiento de metas en la gestión cobratoria
I Semestre 2018

Descripción	Meta	Realizados	% Cumplimiento	Justificación emitida por la Administración
Avisos de cobro notificados a TIN	150	120 (*)	80 %	No se alcanza el cumplimiento de este indicador, no se logró notificar a los TI a pesar de que se asignaron los espacios y recursos necesarios en la gestión.
Preveniones de cierre de negocios a TIN	1,5	6	400 %	Se debe a un mayor impulso en la gestión del TI, los esfuerzos de la administración se ven reflejados en este cumplimiento. A pesar de la inestabilidad del encargado de cobros de la unidad, con el apoyo de los demás funcionarios se logró cumplir con este indicador.
Preveniones de cierre de negocios a PAT	7	7	100 %	Se cumple con la meta establecida. A pesar de la inestabilidad del encargado de cobros de la unidad, con el apoyo de los demás funcionarios se logró cumplir con este indicador.
Adecuaciones formalizadas a TIN	2,5	5	200 %	Son variables que la unidad no puede controlar, depende de la intención de pago de estos Trabajadores Independientes. A pesar de la inestabilidad del encargado de cobros de la unidad, con el apoyo de los demás funcionarios se logró cumplir con este indicador.
Adecuaciones formalizadas a PAT	12,5	4	32 %	Son variables que la unidad no puede controlar, depende de la intención de pago de estos Patronos, la Administración hizo esfuerzos para lograr un acercamiento de este sector patronal, notificando propuestas de adecuación de pago a patronos por medio del PEGC y Gestor de Cobros de la unidad.
Propuestas de adecuación de deuda	7	31	443 %	Es un esfuerzo de la administración para lograr el cumplimiento de la meta de formalización de acuerdos de pago. A pesar de la inestabilidad del encargado de cobros de la unidad, con el apoyo de los demás funcionarios se logró cumplir con este indicador.
Oficios aplicación del art. 74.	10	6	60 %	La inestabilidad del encargado de cobros de la unidad, con el apoyo de los demás funcionarios no se logró cumplir con este indicador. Existe la posibilidad de subsanar el cumplimiento de este indicador en lo que resta del año.
Casos de Difícil recuperación	36	44	122 %	Es un esfuerzo de la administración para lograr el cumplimiento de la meta. A pesar de la inestabilidad del encargado de cobros de la unidad, con el apoyo de los demás funcionarios se logró cumplir con este indicador.
Cobro judicial a TIN	Mayor o igual al 40 %	42,5	Se cumple.	Se cumple con la meta establecida. A pesar de la inestabilidad del encargado de cobros de la unidad, con el apoyo de los demás funcionarios se logró cumplir con este indicador.
Cobro judicial a PAT	Mayor o igual al 85 %	60,35	No se cumple.	No se cumple debido a que existen algunos procesos impugnado por los patronos; por ejemplo, el caso de Inversiones Guanararaja. El Cobro Judicial a patronos es una labor asignada al PEGC de la Dirección Regional en coordinación con la Sucursal. Cabe mencionar que la unidad ha destinado recursos y el apoyo necesario para el desarrollo de esta labor. Existen factores externos que imposibilitan continuar con los trámites de CJ.
Retención Indebida	Mayor o igual al 90 %	91,57	Se cumple.	Se debe al apoyo en la gestión por parte de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

* Se logró notificar 59 (49 %) y 61 (51 %) no fueron localizados.

FUENTE: Elaboración propia - Informes de cumplimiento de metas y evaluación del PAO, Sucursal La Cruz.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Tal y como se observa en el cuadro 3, en lo que respecta al rubro patronal, no se logró alcanzar la meta de adecuaciones formalizadas y el porcentaje de deuda en cobro judicial.

Por su parte, en cuanto al cumplimiento del plan de atención de la cartera de morosidad de trabajadores independientes al primer semestre de 2018, cabe mencionar que de los 59 avisos de cobro notificados, 28 se certificaron judicialmente, se formalizaron 5 convenios de pago, ninguno se recuperó producto de la gestión realizada por el Encargado de Cobros de la sucursal y tampoco se trasladó algún caso a Inspección para posible anulación de adeudos, lo que da como resultado un balance de 18 casos sin gestionar en relación con los avisos de cobro notificados.

En virtud de lo manifestado por la administración de la sucursal, el incumplimiento de esas metas en específico podría obedecer a la inestabilidad (vacaciones, permisos, incapacidades) en la ocupación del puesto del Encargado de Cobros y a debilidades en la gestión cobratoria que se realiza, así como a factores externos que están fuera del control de las autoridades de la sucursal, como la intención de pago de los deudores. Sin embargo, es criterio de esta Auditoría que existen oportunidades de mejora en la planificación y/o programación de metas, así como de seguimiento y monitoreo permanente, que permitan detectar desviaciones y efectuar modificaciones de manera oportuna.

El incumplimiento de los objetivos propuestos en materia de gestión cobratoria no asegura o dificulta la disminución y control de la morosidad activa de los patronos y/o trabajadores independientes en la sucursal de La Cruz.

3. ESTADO DE LA MOROSIDAD Y GESTIÓN COBRATORIA A PATRONOS Y TRABAJADOR INDEPENDIENTE

Se determinó que las autoridades de la sucursal de La Cruz no han gestionado oportunamente el cobro a los patronos y/o trabajadores independientes morosos, lo anterior, en virtud de que no se trasladan a cobro judicial todas las deudas que presentan un atraso mayor a 30 días en el pago de sus obligaciones.

Morosidad y gestión cobratoria realizada a patronos:

De acuerdo con el reporte de los montos y porcentajes en cobro administrativo y judicial, a junio de 2018, que emite la Dirección de Cobros, la sucursal de La Cruz presentó el siguiente estado de morosidad patronal:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Cuadro 4
Sucursal de La Cruz
Morosidad Patronal Acumulada (Activa y Pasiva)
Al 30 de junio de 2018

Concepto	Cobro administrativo	%	Cobro judicial	%	Total	%
MOROSIDAD TOTAL	₡ 242.862.919	40 %	₡ 369.644.767	60 %	₡ 612.507.686	100 %

FUENTE: Reporte Porcentaje CA y CJ Patronal a junio 2018 - Dirección de Cobros.

Tal y como se observa en el cuadro 4, la sucursal no había gestionado las deudas de patronos de acuerdo con lo normado, por cuanto, si tomamos en cuenta el análisis de antigüedad de saldos al 9 de julio de 2018 (ver cuadro 5), en términos generales, el monto que debió estar en cobro administrativo sería de ₡16 millones (3 %), cuya antigüedad es de 1 a 30 días, y en cobro judicial el 97 %, equivalente a ₡522 millones, aproximadamente:

Cuadro 5
Sucursal de La Cruz
Morosidad patronal por antigüedad de saldos
Al 9 de julio de 2018

Detalle	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	Más de 120 días	Totales
Total	₡ 16.159.967	₡ 5.589.814	₡ 14.014.008	₡ 9.992.500	₡ 492.362.296	₡ 538.118.585
%	3,00 %	1,04 %	2,60 %	1,86 %	91,50 %	100 %

FUENTE: Reporte Análisis de morosidad por antigüedad de saldos patronal para sector privado - Sucursal La Cruz.

Morosidad y gestión cobratoria realizada a trabajadores independientes:

De acuerdo con el reporte de los montos y porcentajes en cobro administrativo y judicial que emite la Dirección de Cobros, al 30 de junio de 2018 se tramitó a cobro judicial el 43 % de la deuda (₡180 millones) y el 57 % (₡244 millones) aún se encontraba en cobro administrativo:

Cuadro 6
Sucursal de La Cruz
Morosidad trabajador independiente acumulada (activa y pasiva)
Al 30 de junio de 2018

Concepto	Cobro administrativo	%	Cobro judicial	%	Total	%
MOROSIDAD TOTAL	₡ 244.067.681	57 %	₡ 180.400.553	43 %	₡ 424.468.234	100 %

FUENTE: Reporte Porcentaje CA y CJ Trabajador independiente a junio 2018 - Dirección de Cobros.

De acuerdo con la información anterior, de los ₡424 millones de morosidad, se tramitaron para cobro judicial ₡180 millones, es decir, del 100 % de la deuda, está en cobro administrativo el 57 % y el 43 % restante en cobro judicial.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Si observamos el estado de la morosidad de trabajador independiente por antigüedad de saldos (ver cuadro 7), en términos generales, el monto que debe estar en cobro administrativo es ₡7 millones (1,66 %), lo que quiere decir que en cobro judicial debió haber sido presentada la suma de ₡429 millones (98,34 %) y solo se han presentado ₡180 millones:

Cuadro 7
Sucursal de La Cruz
Morosidad trabajador independiente por antigüedad de saldos
Al 9 de julio de 2018

Detalle	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	Más de 120 días	Totales
Total	₡ 7.238.264	₡ 9.410.061	₡ 7.333.923	₡ 3.827.585	₡ 409.069.837	₡ 436.879.670
%	1,66 %	2,15 %	1,68 %	0,88 %	93,63 %	100 %

FUENTE: Reporte Análisis de morosidad por antigüedad de saldos para Trabajador Independiente - Sucursal La Cruz.

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 2, de las funciones y competencias, establece:

“Jefes de Sucursales:

- *Coordinar y velar que el funcionario encargado de cobro, realice la gestión de cobro administrativo y judicial a las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones, mediante la notificación de las deudas y certificación para cobro judicial de los patronos y trabajadores independientes, adscritos a la respectiva Sucursal de la Dirección Regional correspondiente de la Caja Costarricense de Seguro Social, por concepto de cuotas obreras y patronales, Ley de Protección al Trabajador, aportes de DESAF y otros de su competencia, según los lineamientos emitidos por las instancias superiores.*
- *Coordinar y velar para que los encargados de cobro de las Sucursales cumplan con el presente instructivo y/o estrategias institucionales”.*

El artículo 5 del mismo Instructivo, refiere sobre el trámite de los reportes-listados de morosidad, lo siguiente:

“... las Sucursales de las Direcciones Regionales, ingresarán al link de la Dirección de Cobros y gestionarán el cobro (emitir el aviso de cobro, notificarlo para agotar la vía administrativa y certificar la deuda) en apego a las estrategias emitidas por la Dirección de Cobros, Direcciones Regionales y en cumplimiento a la estrategia institucional”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Sobre la firmeza administrativa, el artículo 9 del Instructivo en mención, señala:

“Si transcurrido el plazo de cinco días otorgados en el aviso de cobro notificado, el patrono y/o trabajador independiente mantiene la morosidad, el encargado de cobro deberá actualizar en el Sistema Centralizado de Recaudación SICERE el estado de la factura, de notificada a firmeza administrativa”.

Además, el artículo 10, relacionado con la gestión de cobro, establece:

“La gestión de cobro administrativo se realiza, a las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes. Entiéndase deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones como: cuotas obreras, cuotas patronales (planillas ordinarias, adicionales), facturas especiales-servicios médicos, subsidios, pensiones-adequaciones de adeudos, cheques debitados, aportes de la Ley de Protección al Trabajador, aportes de DESAF y cuotas de Trabajador Independiente. Las dependencias encargadas de realizar la gestión de cobro administrativo son Subárea Cobro Administrativo a Patronos, adscrita al Área Gestión de Cobro a Patronos de la Dirección de Cobros, las Sucursales de las Direcciones Regionales de Sucursales, de acuerdo con su ámbito de competencia”.

Por último, en cuanto a la confección y traslado de las certificaciones para cobro judicial, los artículos 17 y 19, instruyen lo siguiente:

“Una vez agotada la vía administrativa, se podrá certificar para cobro judicial las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones, de conformidad con el artículo 53 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social...”

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.

El Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes, las Sucursales de las 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”.

Debilidades en la gestión cobratoria que realiza la sucursal de La Cruz favorecen el incremento de la morosidad de patronos y/o trabajadores independientes, lo que disminuye o dificulta la posibilidad de recuperar los adeudos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

4. GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO COBRATORIO

Se determinaron debilidades de control interno y omisiones en la administración documental de la gestión cobratoria que se desarrolla en la sucursal de La Cruz. Esta Auditoría solicitó y revisó los expedientes administrativos de 24 convenios de pago formalizados entre diciembre de 2017 y mayo de 2018 (ver anexo 1), evidenciando -resumidamente- lo siguiente:

- De los 24 convenios de pago solicitados, no se aportaron los expedientes administrativos de 8 adecuaciones.
- En el expediente correspondiente al trabajador independiente E.C.P., cédula 501870390, no constan los siguientes documentos: solicitud del convenio de pago; copia de la cédula; datos personales ni de la deuda; análisis y opinión técnica; condiciones del convenio y nivel de autorización; tabla de amortización; pagaré; certificado de formalización sin firma; aviso de cobro sin notificar y sin guía de verificación.
- En dos de los legajos no se adjuntó copia de la cédula de identidad del deudor.
- En lo que respecta al análisis y opinión técnica donde se recomienda la suscripción del convenio, no consta el documento en uno de los casos, y en dos no estaba la firma del funcionario.
- No consta la firma del Administrador de la sucursal autorizando las condiciones del convenio en 6 expedientes.
- Nueve de los expedientes se encontraban sin foliar y en tres los documentos estaban sueltos y desordenados.
- Existe una guía de verificación de los requisitos del expediente, sin embargo, únicamente en dos legajos estaba completa y en los demás casos estaba sin firma o inexistente e incompleta.

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, establece en el artículo 2, sobre las funciones y competencias del Encargado de Cobros en sucursales, lo siguiente:

“Archivar los documentos que respaldan la gestión de cobro realizada, aviso de cobro donde se notifica la deuda y certificación para cobro judicial, u otros documentos generados a patronos morosos en el expediente administrativo correspondiente, de conformidad con el Procedimiento de Gestión Documental para los Expedientes Administrativos Patronales, relacionados con gestiones cobratorias”.

El Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social, señala en el artículo 19, sobre la conformación del expediente de la adecuación de pago:

“En el expediente administrativo del deudor deberá incorporarse toda la documentación de la adecuación de pago”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Por su parte, en mayo de 2018¹, se informó a todas las direcciones regionales de sucursales y de cobros, la aplicación del nuevo “Procedimiento para la Administración Documental de la Gestión Cobratoria en la Dirección de Cobros y Direcciones Regionales de Sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social”, en el que se establecen los pasos a seguir para una adecuada conformación -en el expediente- de la documentación relacionada con gestiones cobratorias administrativas, así como su manejo y custodia, no obstante, esta Auditoría evidenció que el Encargado de Cobros de la sucursal de La Cruz desconoce² el contenido de dicho documento, además, manifestó que no le había sido remitido formalmente el instrumento y tampoco había recibido capacitación sobre la aplicación del procedimiento.

De lo expuesto anteriormente y específicamente sobre la causa de que no aparecieran 9 expedientes administrativos de adecuaciones de pago³, el Lic. Roberth Antonio Chavarría Ruiz, Administrador de la sucursal de La Cruz, atribuyó dicha situación a lo siguiente:

“A la falta de responsabilidad y compromiso por parte del gestor de cobros o quien ocupe su lugar, puesto que cuenta con la capacitación y el tiempo necesario para el correcto archivo de los expedientes que tramita, de igual forma se la ha facilitado colaboración con el trabajador de servicios generales para el archivo de estos expedientes; aun así, no existe un orden adecuado de la documentación. Sumado a esto el hecho de que el gestor de cobros se encuentra incapacitado y es quien tiene conocimiento de donde resguardó estos expedientes”.

Asimismo, sobre las omisiones y debilidades evidenciadas en los expedientes administrativos de los convenios de pago, tales como: falta de requisitos generales, ausencia de firmas, refrendos y autorizaciones por parte de la jefatura, documentos sin foliar y sueltos, el Lic. Chavarría Ruiz manifestó:

“Son trámites que el Gestor de Cobros efectuó sin el aval o visto bueno de esta jefatura. El perfil de operador de Cobro Sucursales (el cual utilizan los gestores de cobros) permite que puedan formalizar acuerdos de pago con patronos y TI, sin que medie el refrendo de la jefatura; situación que propicia este tipo de debilidades y se evidencian procesos carentes de supervisión por parte de la jefatura, los cuales tampoco se ajustan a los lineamientos institucionales en aspectos de forma y en algunos casos de fondo”.

Por su parte, el Sr. Rigoberto Camacho Salgado, Encargado de Cobros de la sucursal de La Cruz, señaló⁴ como causa la falta de control de la jefatura, especialmente por parte de la administración anterior, ya que se procedían a formalizar convenios y se dejaba de lado o para después, la conformación de los expedientes.

¹ Aprobado por la Dirección de Cobros, mediante oficio DCO-0124-2018, del 12 de marzo de 2018 y avalado por la Gerencia Financiera, mediante oficio GF-1961-2018, del 15 de mayo de 2018.

² Cédula de Trabajo aplicada el 1° de agosto de 2018, al Sr. Miguel Espinoza Chaves, Encargado de Cobros de la sucursal de La Cruz.

³ Entrevista escrita efectuada el 19 de julio de 2018.

⁴ Entrevista escrita efectuada el 30 de agosto de 2018.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El no ajustarse a lo que establece la normativa vigente respecto a la conformación de los expedientes que registran y formalizan los acuerdos de pago, debilita el sistema de control interno, por cuanto no se está garantizando el archivo de todos aquellos documentos que originan y respaldan una transacción financiera y/o administrativa en forma completa y apropiada.

El incumplimiento por parte del Encargado de Cobros, aunado a debilidades en la supervisión y control de la administración de la sucursal de La Cruz, limita adquirir, sobre la marcha, una seguridad razonable de que la gestión real es congruente con lo que dicta la normativa actual, así como de mantener el control sobre cada paso de los procesos, transacciones y operaciones, desde el momento en que se proponen y hasta después de su materialización.

5. SOBRE LA FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO

Se determinó la formalización de readecuaciones de acuerdos de pago de forma irregular, lo anterior, en virtud de que el Encargado de Cobros de la sucursal de La Cruz no solicitó ni verificó que el deudor cancelara los porcentajes mínimos exigidos de la deuda para tramitar la readecuación, además, se omitieron requisitos generales obligatorios, según la normativa vigente que regula el tema de los acuerdos de pago.

Caso 1: Yeudy Alexis Elizondo Jiménez.

Al patrono Yeudy Alexis Elizondo Jiménez, cédula 6-0297-0581, se le realizó un convenio de pago⁵ el 31 de julio de 2017 por ¢186.114,00. Posteriormente, a ese acuerdo se le realizó una readecuación⁶ el 5 de febrero de 2018, en virtud de otras deudas pendientes (planillas adicionales y servicios médicos) por un monto total de ¢2.698.979,00. No obstante, esa primera readecuación se formalizó sin que haya evidencia⁷ de que el patrono cancelara el 25 % del monto principal del convenio de pago⁸, más el pago de los aportes de la Ley de Protección al Trabajador (LPT)⁹ y sus respectivos intereses¹⁰, además de los gastos administrativos¹¹ por trámite de la adecuación, lo que en total suma ¢632.459,50.

Aunado a lo anterior, en el monto de la readecuación se incluyeron las Cuotas LPT, lo cual es improcedente y, además, no existe el expediente administrativo correspondiente al acuerdo de pago mencionado, tal y como se mencionó en el hallazgo anterior.

⁵ Número de informe: 141120170700128520.

⁶ Número de informe: 141120180200135702.

⁷ Consulta realizada al Sistema Integrado de comprobantes SICO, movimientos entre el 01/05/2017 y el 25/09/2018, id. 602970581.

⁸ El monto corresponde a ¢46.528,50.

⁹ El monto corresponde a ¢510.098,00.

¹⁰ El monto corresponde a ¢24.895,00.

¹¹ El monto corresponde a ¢50.938,00.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Caso 2: Eliecer Cubillo Pérez.

Esta Auditoría evidenció el caso del trabajador independiente Eliecer Cubillo Pérez, cédula 5-0187-0390, a quien se le formalizó una readecuación al convenio de pago¹², el cual había sido finalizado por incumplimiento en el pago de las mensualidades, sin embargo, el deudor no canceló al menos el 50 % del monto principal del convenio de pago y los intereses totales a la fecha, los cuales son requisitos para poder formalizar la readecuación. Además, se le formalizó una segunda readecuación al convenio de pago¹³, la cual no procedía otorgarla según la normativa vigente. A continuación, el detalle:

- El Sr. Cubillo Pérez formalizó el 30 de mayo de 2014 ante la sucursal, un convenio de pago¹⁴ por deuda con la institución por ₡808.019,00. El 17 de junio de 2015, el acuerdo de pago se debió finalizar por incumplimiento, debido al atraso en el pago de las cuotas establecidas. Del monto adeudado amortizó ₡108.676,00.
- Posteriormente, al Sr. Cubillo Pérez se le formalizó el 14 de enero de 2016 una primera readecuación¹⁵ del convenio de pago mencionado. Para lo anterior, el deudor debió pagar el 50 % del monto principal del convenio¹⁶, más los intereses (corrientes y moratorios)¹⁷ y al menos el 20 %¹⁸ del monto de las cuotas atrasadas facturadas con posterioridad a la suscripción del convenio de pago, para un total de ₡765.356,67, sin embargo, únicamente pagó ₡390.406,03, para una diferencia de ₡374.950,64, demostrándose un pago menor en el porcentaje del monto principal¹⁹ y en los intereses del convenio²⁰. Mencionar que dicha readecuación por ₡750.550,00 también fue finalizada por incumplimiento el 3 de octubre de 2016 y únicamente amortizó ₡84.924,00.
- Finalmente, el 10 de mayo de 2018 se formalizó una segunda readecuación del convenio de pago por ₡1,212.684,00²¹, el cual se encontraba vigente a la fecha de la presente evaluación, no obstante, la readecuación no debió otorgarse, debido a que -como requisito- la primera tenía que estar al día en el pago de las mensualidades y cancelado al menos el 35 % del monto principal, situación que obviamente no sucedió, en virtud de la finalización de la primera por incumplimiento. Mencionar que tanto la primera como la segunda readecuación incluyen los mismos períodos.

¹² Gestor de Cobros: Ana Aurelia Angulo Morales. Autorizado por: Gilberto Briceño Hernández, Administrador de la sucursal en ese momento.

¹³ Gestor de Cobros: Rigoberto Camacho Salgado. El procedimiento no cuenta con la autorización ni refrendo del Administrador de la sucursal.

¹⁴ Número de informe: 141120140500087087.

¹⁵ Número de informe: 141120160100108297.

¹⁶ El monto corresponde a ₡295.333,50.

¹⁷ Intereses corrientes: ₡150.557,17 + Intereses moratorios: ₡253.750,40 = Total intereses: ₡404.307,57.

¹⁸ El monto corresponde a ₡65.715,60.

¹⁹ El monto corresponde a ₡187.682,00.

²⁰ Intereses corrientes: ₡102.366,82 + Intereses moratorios: ₡24.650,21 = Total intereses: ₡127.017,03.

²¹ Número de informe: 141120180500139650.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social, señala en el artículo 7.11.6, sobre los requisitos para las readecuaciones de convenios de pago, lo siguiente:

“El deudor debe aportar los siguientes requisitos:

- 1. Los requisitos establecidos en el artículo 6 de este Instructivo.*
- 2. Si el deudor se encuentra al día con el pago de las mensualidades del convenio de pago, y existe morosidad por otras obligaciones generadas con posterioridad a la firma del mismo, **se podrá readecuar el total de la deuda siempre y cuando se haya pagado al menos el veinticinco por ciento del monto principal del convenio de pago.***
- 3. Si el deudor se encuentra atrasado con el pago de las mensualidades del convenio de pago, **se podrá readecuar el total de la deuda siempre y cuando se haya pagado al menos el cincuenta por ciento del monto principal del convenio de pago más los intereses corrientes y moratorios a la fecha.** También se podrá incluir en la readecuación de pago otras deudas generadas con posterioridad a la firma del convenio de pago original.*
- 4. En el caso de Trabajador Independiente cancelar el 20% de las cuotas facturadas no incluidas en el convenio de pago a readecuar”. El resaltado no corresponde al original.*

Asimismo, el mencionado marco normativo instruye que:

“El funcionario encargado deberá analizar la solicitud y documento aportados por el patrono o trabajador independiente, con el fin de emitir el criterio respectivo, para lo cual realizará lo siguiente:

- 4. Verificar en el expediente y en el SICERE el comportamiento histórico de otros convenios formalizados, con el fin de **corroborar que la readecuación se ajusta a la normativa vigente.***
- 5. Verificar que el patrono o trabajador independiente, haya **pagado al menos los porcentajes que se requieren para tramitar la readecuación.***
- 6. Adicionalmente al punto anterior, para los trabajadores independientes, en caso de que existan “cuotas de trabajador independiente” facturadas con posterioridad a la formalización del convenio, se deberá pagar al menos el 20% del total atrasado por este concepto.” El resaltado no corresponde al original”.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Por su parte, el Reglamento que regula la formalización de acuerdos de pago por deudas de patronos y trabajadores independientes con la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 10, de los requisitos para patronos, establece:

"(...) Como requisito previo para formalizar un acuerdo de pago, el patrono debe pagar los siguientes conceptos:

- a) Ley de Protección al trabajador y sus intereses*
- b) Gastos administrativos producto de las gestiones cobratorias.*
- c) Gastos judiciales y honorarios.*
- d) Gastos por trámite de formalización.*

Adicional a los requisitos señalados anteriormente, el patrono deberá cumplir con los pagos, requisitos y condiciones específicos según el tipo de acuerdo de pago o garantía que se tramite; lo anterior de conformidad con lo establecido en el presente reglamento". El resaltado no corresponde al original.

El artículo 14 del reglamento anterior, sobre las readecuaciones de pago a patronos, señala:

"2.1 Primera readecuación de convenio de pago:

a. Si el patrono se encuentra al día con el pago de las mensualidades del convenio de pago, y existe morosidad por otras obligaciones generadas con posterioridad a la firma del mismo, se podrá readecuar el total de la deuda siempre y cuando se haya pagado al menos el 25% del monto principal del convenio de pago.

b. Si el deudor se encuentra atrasado o ha incumplido con el pago de las mensualidades del convenio de pago, se podrá readecuar el total de la deuda siempre y cuando se haya pagado al menos el 50% del monto principal del convenio de pago más los intereses corrientes y moratorios a la fecha. También se podrá incluir en la readecuación de pago otras deudas generadas con posterioridad a la firma del convenio de pago original".

Asimismo, en cuanto a las condiciones específicas para Trabajadores independientes, los artículos 15 y 18 mencionan:

"(...) Para todos los efectos, como requisito previo a formalizar cualquier tipo de acuerdo de pago, el trabajador independiente debe pagar gastos administrativos, judiciales y de formalización, honorarios, así como un porcentaje del total de las cuotas adeudadas, el cual en caso de arreglos de pago, cesión de facturas o daciones de pago debe ser al menos de un 20%, y en el caso de los convenios de pago, según el plazo máximo a formalizar tal y como se define en el artículo 17 de este reglamento".



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“2.1 Primera readecuación de convenio de pago:

a. Si el deudor se encuentra al día con el pago de las mensualidades del convenio de pago, y existe morosidad por otras obligaciones generadas con posterioridad a la firma del mismo, se podrá readecuar el total de la deuda siempre y cuando se haya pagado al menos el 25% del monto principal del convenio de pago y al menos un 20% de las cuotas de trabajador independiente atrasadas que se hayan facturado con posterioridad a la suscripción del convenio de pago.

b. Si el deudor se encuentra atrasado con el pago de las mensualidades del convenio de pago y/o éste se encuentra finalizado por incumplimiento, se podrá readecuar el total de la deuda siempre y cuando se haya pagado al menos el 50% del monto principal del convenio de pago más los intereses corrientes y moratorios a la fecha. También se podrá incluir en la readecuación de pago otras deudas generadas con posterioridad a la firma del convenio de pago original; para lo cual se debe pagar sobre estas deudas al menos el 20% de las cuotas de trabajador independiente atrasadas.

2.2 Segunda readecuación de convenio de pago:

Se podrán realizar readecuaciones por segunda vez en convenios de pago, únicamente cuando la primera readecuación se encuentre al día en el pago de las mensualidades, es decir, la morosidad sea producto de deudas generadas posterior a la firma de la primera readecuación; asimismo, se haya pagado al menos el 35% del monto principal de dicha readecuación y al menos un 20% de las cuotas de trabajador independiente atrasadas que se hayan facturado con posterioridad a la suscripción de la primera readecuación”.

Sobre lo expuesto anteriormente, el Lic. Roberth Antonio Chavarría Ruiz, Administrador de la sucursal de La Cruz, atribuyó dicha situación a lo siguiente:

“Es un trámite que el Gestor de Cobros efectuó sin el aval o visto bueno de esta jefatura”.

Asimismo, sobre las irregularidades en los procedimientos para la adecuación de deudas donde no procedía la formalización de un convenio de pago, el Sr. Rigoberto Camacho Salgado, Encargado de Cobros de la sucursal de La Cruz, manifestó:

“Yo creí que había formalizado un arreglo fiduciario en el sistema, porque era el primero que iba a realizar en lo que tengo de estar como encargado de cobros”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Lo anterior, es producto de la inobservancia e incumplimiento de la normativa por parte del encargado de la gestión cobratoria, aunado al hecho de que el funcionario de Cobros tiene la posibilidad -de acuerdo con el perfil y permisos del sistema de información-, de realizar todo el trámite de análisis, aceptación y formalización de los acuerdos de pago que solicitan los patronos y trabajadores independientes con la institución, sin que la jefatura revise previamente el procedimiento antes de otorgarlo y, por lo tanto, sin garantizar que la gestión realizada estuvo acorde con el marco normativo que regula los convenios y/o arreglos de pago.

Dicha situación afecta la oportuna recuperación de los adeudos y aumenta la posibilidad de eventuales pérdidas patrimoniales, en vista de que los funcionarios encargados de la gestión cobratoria no verifican que los deudores cancelen los porcentajes mínimos exigidos, así como el cumplimiento de requisitos para tramitar los acuerdos de pago.

6. GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL

Se determinó que -al momento de la presente evaluación- no se estaban certificando las deudas en la sucursal de La Cruz y trasladándolas a los abogados externos para iniciar la gestión de cobro judicial. Desde el 11 de junio de 2018 venció el contrato con los abogados externos a nivel institucional y a la fecha de cierre del presente estudio (cuatro meses aproximadamente), no se había comunicado la ampliación de la contratación o la entrada en vigor del nuevo contrato.

Mediante correo electrónico del 6 de junio de 2018, el Lic. Luis Diego Calderón Villalobos, Director de Cobros, giró la instrucción a los Directores Regionales de Sucursales, de no trasladar las certificaciones de cobro judicial (casos nuevos) a los abogados externos, señalando textualmente lo siguiente:

“Como es de su conocimiento, la Gerencia Financiera mediante oficio GF-14.270 de fecha 20 de mayo de 2013, comunicó a los abogados externos, la orden de inicio del contrato derivado de la Licitación Pública 2006LN-000025-1142, la cual sería -según la cláusula décima octava- de un año, prorrogable automáticamente por períodos iguales a un año alcanzando un total de cinco años. Por lo anterior el día 11 de junio de 2013, dio inicio el contrato y finaliza con la última prórroga, el día 10 de junio de 2018.

Producto de lo anterior, tal como se informó en correo anterior, el Área de Adquisiciones, Bienes y Servicios se encuentra gestionando la Licitación Pública 2018LN-000012-5101, la cual a la fecha se encuentra a la espera de que la Contraloría General de la República, de respuesta a las objeciones del cartel presentadas por algunos abogados.

Por lo anterior y previendo que la licitación en cuestión no estaría en firme para el día 11 de junio de 2018, esta Dirección con base en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa - artículo 209-Contrato adicional-, el cual indica que si ejecutado un contrato, la Administración



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

requiere suministros o servicios adicionales de igual naturaleza, podrá obtenerlos del mismo contratista, siempre que este los acepte y se concluya sobre las bases del contrato precedente, se encuentra gestionando una ampliación al contrato por seis meses más, a aquellos abogados externos que las unidades fiscalizadoras indicaron se requerían ampliar el contrato, lo anterior producto del oficio DCO-0161-2018 de fecha 12 de abril de 2018 enviado por esta Dirección.

Para los efectos, los abogados externos escogidos para la ampliación han estado enviando los oficios de aceptación para que se les amplié el contrato por el plazo referido, a la fecha se está elaborando el acto motivado y los respectivos proyectos de oficios para que la Junta Directiva adjudique esta ampliación, esto a razón de que fue la Junta Directiva quién adjudicó desde el inicio los contratos de la Licitación Pública 2006LN-000025-1142.

Una vez que se adjudique esta ampliación, los abogados externos deberán firmar el documento contractual de ampliación y posterior a esto deberá de remitirse los mismos ante la Dirección Jurídica para que los refrenden.

Por lo antes expuesto, a partir del día 11 de junio de 2018, fecha en que concluye el contrato vigente con los abogados externos, no podrán entregarse certificaciones (casos nuevos). Esto hasta tanto no entre en vigencia la ampliación del contrato a la licitación pública 2006LN-000025-1142, que como se indicó se encuentra en proceso de trámite.

Recordemos que, según lo establecido por la Ley de Contratación Administrativa, si no existe un contrato vigente, los proveedores no pueden brindar servicios a la administración, por lo cual, si se les entregan casos a los abogados externos en el ínterin entre la conclusión del contrato y la entrada en vigencia de la ampliación, entraríamos incurriendo en una contratación irregular, lo cual es sancionado”.

Las Normas de Control Interno en el Sector Público, en el numeral 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, señalan:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. 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 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, establece en el artículo 19, del traslado de las certificaciones de cobro judicial, lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“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.

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”.

La posibilidad de que las autoridades institucionales no hayan previsto atrasos en la nueva contratación de abogados externos, así como la falta de adjudicación para la ampliación del contrato existente, genera que no se esté gestionando oportunamente la recuperación de las deudas a nivel judicial, causando un perjuicio al Seguro de Salud (SEM) y de Pensiones (IVM).

7. EVALUACIÓN DE LOS ABOGADOS EXTERNOS

Se determinó que los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas a los abogados externos, durante el segundo semestre de 2017 y el primer semestre de 2018, no superan la nota de 80, a excepción del Lic. Luis Eduardo Évora Castillo. A continuación, el detalle:

Cuadro 8
Sucursal de La Cruz
Resultados de la evaluación a los abogados externos
II semestre 2017 y I semestre 2018

Abogados	Evaluación II sem. 2017			Evaluación I sem. 2018		
	Nota	No. Casos	Monto	Nota	No. Casos	Monto
Luis Eduardo Évora Castillo	96,00	25	₡ 15.725.861,00	100,00	33	₡ 25.050.381,00
Eduardo Hernández Matarrita	0,00	4	₡ 30.454.140,00	75,00	4	₡ 30.454.140,00
Jesús Jiménez García	5,71	35	₡ 27.566.193,00	18,60	43	₡ 32.141.547,00
Ricardo Jiménez Villalobos	0,00	149	₡ 116.568.815,00	4,67	157	₡ 125.120.184,00
Carlo Martín Li Tacsan	0,00	7	₡ 5.391.171,00	0,00	7	₡ 5.391.171,00

Fuente: Herramienta de evaluación - Reporte evaluación de la gestión judicial según abogado externo.

Como parte del seguimiento que realiza la administración de la sucursal a los resultados obtenidos en las evaluaciones, los abogados externos²² fueron citados a presentarse el 19 de julio de 2018, con el objetivo de exponer las justificaciones a las calificaciones obtenidas, sin embargo, ninguno se apersonó a la reunión, según consta en las actas de no comparecencia.

²² La Dirección Regional de Sucursales Chorotega citó a los abogados: Évora Castillo, Jiménez García y Jiménez Villalobos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El Instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial por concepto de Cuotas Obreras y Patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social, establece en el artículo 34 relacionado con la evaluación de los abogados externos, lo siguiente:

“Los Abogados Externos serán evaluados por el Área de Cobro Judicial respectiva y la Sucursales, según corresponda, de conformidad con la metodología que se estimen pertinentes.

Los puntos por considerar para la evaluación serán los siguientes:

a) La entrega oportuna de los informes solicitados sobre el estado de cada uno de los juicios a su cargo.

b) Que efectúe al menos cada tres meses, una gestión útil con el fin de activar el proceso y evitar la deserción.

c) La comunicación que realiza el abogado externo sobre las gestiones efectuadas en el proceso.

d) De acuerdo con los resultados que se obtenga en la evaluación, el Área de Cobro Judicial respectiva o la Sucursal, según corresponda, procederá a solicitar las justificaciones y explicaciones del caso al abogado externo, sobre las inconsistencias que se detecten, así como a solicitar ampliaciones sobre la información. El abogado externo deberá rendir las explicaciones o ampliaciones solicitadas, de conformidad con los plazos que establece el artículo 41 de este Instructivo”.

Por su parte, la “Metodología para evaluar la gestión judicial de los abogados externos de la CCSS”, define como una de las funciones de la Dirección de Cobros, remitir a la Gerencia Financiera los resultados de las evaluaciones a los abogados externos con la nota anual y la recomendación de cuáles profesionales deben o no prorrogarse el contrato. Asimismo, en las disposiciones finales de dicho documento, se establece que una vez realizada la evaluación semestral y comunicada la nota final a cada abogado externo, la Dirección Regional y la Dirección de Cobros, por medio de las Unidades que designen para tales efectos, realizarán la retroalimentación de los casos con los abogados externos.

Hay que señalar la responsabilidad de las autoridades de la sucursal de verificar que los abogados externos cumplan con los plazos y condiciones establecidas en la normativa institucional, ya que de existir debilidades en la supervisión y control de la gestión, no se tendría certeza de que los profesionales en Derecho mantengan un impulso procesal a la cartera de casos asignados, lo cual, de no ser así, puede generar el riesgo de que el Juzgado declare los juicios en abandono, o bien, no se podría corroborar que los abogados estén cumpliendo con las cláusulas establecidas en el contrato, específicamente lo que concierne a la entrega de documentación judicial y, por ende, que no se estén sancionando en caso de existir algún tipo de incumplimiento.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

8. SOBRE LA APLICACIÓN DE MULTAS A LOS ABOGADOS EXTERNOS

Esta Auditoría no logró determinar la aplicación de sanciones a los abogados externos por el incumplimiento en las obligaciones contractuales. De acuerdo con los informes de evaluación del primer semestre de 2018 que realizó la sucursal de La Cruz a la gestión de los abogados externos, se evidenció que el Lic. Ricardo Jiménez Villalobos no cumplió con presentar dos demandas ante el juzgado dentro de los 15 días hábiles siguientes a la entrega del caso asignado. A continuación, el detalle:

Cédula del deudor	Nombre del deudor	Informe	Monto de informe	Fecha entregada	Fecha presentación	Días hábiles
502240503	QUINTANILLA MUÑOZ WILLIAM	141120180300825330	¢ 2.181.131,00	07/05/2018	06/06/18	22
110320628	YENNER ALBERTO MORA DURAN	141120180300825429	¢ 360.361,00	08/05/2018	-	-

Fuente: Herramienta de evaluación - Reporte evaluación de la gestión judicial según abogado externo.

Nota: No fue posible determinar la fecha de presentación y por ende los días hábiles del informe 141120180300825429, ya que no fue aportado el expediente judicial y en el SICERE no se realizó la anotación correspondiente, sin embargo, en el informe de evaluación aparece con la presentación tardía.

De acuerdo con el contrato y adendum firmado por cada uno de los abogados externos con la institución, la cláusula décima cuarta establece las penalidades y multas a ejecutar en caso de incumplimiento:

*“- Cuando no presente la demanda al Juzgado respectivo, dentro de los quince días hábiles siguientes a la entrega de la documentación del caso asignado, **una sanción por atraso por la suma de diez mil colones, por cada uno de los casos.***

*- Cuando no se presente al Área Gestión de Cobro trabajadores Independientes, a la Subárea Cobro Judicial a Patronos o a la Sucursal, según corresponda, las gestiones que realice ante los Tribunales para la atención de los casos y de las resoluciones que se dicten, ya sea de forma física o digital (presentación de la demanda, cambio de fase de ejecución (sentencias) ,liquidaciones, terminaciones) en un término de dos días hábiles a partir de la presentación del escrito o de la notificación, según sea el caso, **una sanción por atraso correspondiente a la suma de diez mil colones.***

*- Cuando no comunique con quince días hábiles de anticipación al Área Gestión de Cobro Trabajadores Independientes, a la Subárea Cobro Judicial a Patronos o a la Sucursal, según corresponda, las ausencias prolongadas que puedan afectar la atención de los casos puestos a su cargo, en cuyo caso deberá indicar las medidas que se adoptarán para garantizar la oportuna atención y seguimiento de las acciones judiciales, **una sanción por atraso de diez mil colones.***

- Por abandono de juicios pérdida total de la garantía de cumplimiento y resolución del contrato.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- Ante un eventual incumplimiento no contemplado en el clausulado penal la Administración iniciara un procedimiento administrativo establecido para tales efectos en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento para determinar la responsabilidad y la sanción correspondiente”.

Al respecto, el Lic. Roberth Antonio Chavarría Ruiz, Administrador de la sucursal de La Cruz, señaló que no se había analizado la procedencia y aplicación de multas a los abogados externos, por lo que mediante oficio S1411-188-9-2018, del 18 de setiembre de 2018, dirigido al Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional de Sucursales Chorotega, informó lo evidenciado por esta Auditoría y solicitó instrucciones sobre el procedimiento a seguir ante el incumplimiento de los abogados externos, además, indicara quién debería solicitar y gestionar la aplicación de las sanciones correspondientes. A la fecha de cierre de la presente evaluación no se había emitido respuesta al oficio en mención.

Lo anterior, obedece a la posible inobservancia del marco contractual que establece las responsabilidades de los abogados externos con la institución, así como a la falta de conocimiento y claridad en el procedimiento a seguir, por parte de la Administración, para aplicar las sanciones en caso de que correspondan, situación que provocaría el dejar de percibir las multas impuestas por el incumplimiento de la gestión que realizan los abogados externos.

9. DE LA CONFORMACIÓN Y RESGUARDO DE LOS EXPEDIENTES DE COBRO JUDICIAL

Se determinaron debilidades en la conformación y documentación incluida en los legajos, además, no fue posible ubicar 7 expedientes de cobro judicial y, por último, se evidenció inoportunidad en la entrega de las certificaciones de deuda a los abogados externos.

De los 16 expedientes de cobro judicial revisados²³, todos tenían la foliación incompleta, además, fue difícil determinar la fecha exacta en que la documentación fue recibida por los abogados externos, debido a que la evidencia documental de la entrega no estaba en los expedientes y se encontraba en oficios archivados en la correspondencia de Cobros.

Asimismo, no fue posible que la Administración ubicara y entregara -a esta Auditoría- 7 expedientes de cobro judicial, de los 23 solicitados por este órgano de control y fiscalización, los cuales debían estar custodiados por el Encargado de Cobros de la Unidad.

Además, se determinó que el Encargado de Cobros de la sucursal de La Cruz duró entre 41 días (informe 141120180300825280) y 73 días (informe 141120171200813468), en entregar la documentación a los abogados externos, lo anterior, si contamos como inicio la fecha en que el Administrador firmó la certificación del adeudo y como fecha final el día en que el profesional en Derecho recibió el caso, para así presentar la demanda ante el juzgado.

²³ El periodo analizado fue el primer semestre 2018, donde según la Herramienta para el Control y Evaluación de los Abogados Externos, se entregaron 23 casos a los abogados externos para la gestión de cobro judicial.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

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.

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”.

Cabe señalar que el Lic. Roberth Antonio Chavarría Ruiz, Administrador de la sucursal de La Cruz, mediante oficio SLC-0239-2018, del 9 de mayo de 2018, instruyó al Sr. Rigoberto Camacho Salgado, Encargado de Cobros, realizar una serie acciones con el fin de establecer controles en materia de cobro judicial, señalando -específicamente y en lo que interesa- lo siguiente:

“Revisar el pendiente de los documentos presentados por los abogados externos y archivarlos en los expedientes correspondientes de cada caso. (Puede crear carpetas digitales por abogado y por número de expediente).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Se solicita la actualización y registro de la información en el SICERE y en el expediente de cobro judicial sobre las acciones realizadas por los profesionales en derecho, incluyendo las costas procesales y prevenciones motivadas de cierre. Se realizará además una supervisión de seguimiento de forma anual, en forma aleatoria de los expedientes de cobro judicial y cierre de negocios, con el fin de verificar el fiel cumplimiento de este trabajo de actualización de la información.

Remitir a esta jefatura un informe trimestral con el avance de la gestión realizada, con un detalle de los casos analizados por parte del funcionario encargado del área de cobros de la Sucursal de La Cruz”.

Lo evidenciado es producto del incumplimiento a las responsabilidades asignadas en la normativa institucional al Encargado de Cobros de la sucursal de La Cruz, así como a debilidades en el control y seguimiento sobre las gestiones de cobro ejercidas por la Administración de la Unidad.

Una gestión de archivo documental que presente debilidades aumenta el riesgo de no acceder de forma oportuna y confiable a la información que contienen los expedientes administrativos de los patronos y/o trabajadores independientes en relación con el trámite de cobro. Aunado a lo anterior, un expediente sin foliar produce inseguridad al interesado, a la Administración y a los entes fiscalizadores en este campo, respecto a su contenido. Asimismo, la ausencia de esos expedientes constituye un incumplimiento de lo normado institucionalmente.

Por último, al dilatar el plazo para la entrega de la certificación a los abogados externos, también se retrasa el tiempo para el inicio de las gestiones de cobro por la vía judicial; por ende, se ve afectada la posible recuperación del dinero en el menor tiempo posible.

CONCLUSIONES

Las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) son Unidades orientadas al servicio de los usuarios en diferentes trámites y tienen la responsabilidad de contribuir con la estabilidad y sostenibilidad económica de la institución, mediante la ejecución de actividades de captación de recursos financieros, aspecto que, por su relevancia, debe realizarse en estricto apego a los lineamientos, políticas, estrategias y directrices emitidas por las autoridades superiores.

Los indicadores de morosidad en la sucursal de La Cruz estuvieron por encima de las metas pactadas para el primer semestre de 2018 (por concepto de cuotas obrero-patronales), así como en los meses de febrero y marzo 2018 para trabajador independiente), lo cual se refleja en el crecimiento de las deudas, pese a las gestiones que han realizado las autoridades de la sucursal por medio del cobro administrativo y judicial.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Es de suma importancia que el proceso de planificación y definición de metas, así como las acciones que se ejecuten, esté orientado a mejorar la recaudación y, en consecuencia, al cumplimiento de los objetivos institucionales. Resulta de vital importancia mejorar la gestión cobratoria en la sucursal de La Cruz y, en general, en todas las sucursales de la institución, donde la pronta recuperación de las deudas impactaría positivamente la situación financiera de la entidad y, por ende, coadyuvaría a que se generen mejores servicios para los asegurados.

Las inconsistencias y carencias evidenciadas, en cuanto al resguardo, custodia y conformación de los expedientes, según lo que establece el marco normativo que regula esta actividad, así como la falta de observancia y control, deja entrever debilidades en los procedimientos y trámites de la gestión de cobro administrativo y judicial que se realiza en dicha sucursal.

En cuanto a la gestión de cobro judicial, recordemos que la institución genera una cantidad de procesos judiciales contra trabajadores independientes y patronos morosos, de los cuales gran parte son gestionados por abogados externos, por lo que no disponer del servicio de esos profesionales, por carecer de un contrato vigente, afecta el buen funcionamiento de la gestión cobratoria. Asimismo, hay que señalar la responsabilidad de las autoridades de la sucursal de verificar que los abogados externos cumplan con los plazos y condiciones establecidas en la normativa institucional.

Por lo anterior, resulta oportuno que las autoridades competentes de la sucursal de La Cruz revisen los aspectos indicados en el presente estudio, con el propósito de que se adopten acciones correctivas para poner en práctica las mejoras que procedan.

RECOMENDACIONES

AL LIC. LUIS MARIO CARVAJAL TORRES, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. En conjunto con el equipo de apoyo técnico de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, realice un análisis de los hallazgos 4, 5 y 9 del presente informe, relacionados con la ausencia de expedientes administrativos (adecuaciones de pago y cobro judicial); gestión cobratoria sin el aval, refrendo o visto bueno de la administración; formalización de readecuaciones de acuerdos de pago de forma irregular; inoportunidad en la entrega de certificaciones de deuda a los abogados externos; entre otros aspectos evidenciados por esta Auditoría. De considerar que los responsables de la gestión de cobros no ejecutaron sus funciones con eficiencia, constancia, diligencia y en apego a la normativa institucional, proceder como en derecho corresponda. Para el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a esta Auditoría un informe con el análisis efectuado y los resultados obtenidos. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AL LIC. ROBERTH ANTONIO CHAVARRÍA RUIZ, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL DE LA CRUZ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. En conjunto con el equipo de apoyo técnico y administrativo de la sucursal de La Cruz, se elabore un plan de acción tendente a subsanar cada uno de los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 1 al 9 del presente informe, que para los efectos del caso se resumen en el anexo 2. 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)** Solicitar la revisión y el aval del plan de acción, según el tema y la disciplina, de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega. **c)** El monitoreo, seguimiento y cumplimiento del plan será responsabilidad del Administrador de la sucursal. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, **en un plazo de tres meses**, el plan de acción y, **en el término de 6 meses**, un informe con el detalle de las acciones ejecutadas y el grado de cumplimiento, según el cronograma establecido en el citado plan.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la evaluación fueron comunicados el 25 de octubre de 2018, a la Licda. Carolina de los Ángeles Agüero Sánchez, Directora Regional de Sucursales Chorotega a.i., al Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, Jefe del Área de Gestión Técnica Regional, a la Licda. Arlyn María Rodríguez Obando, Jefe de la Subárea de Inspección y Cobranza a.i., al Lic. Alfredo José Morún Zúñiga, Administrador de la sucursal de La Cruz a.i. y al Lic. Roberth Antonio Chavarría Ruiz, Administrador de la sucursal de Liberia a.i. El Lic. Porras Castillo comentó lo siguiente: *“Las debilidades evidenciadas, principalmente relacionadas con la gestión cobratoria, corresponden y son responsabilidad del Encargado de Cobros de la Sucursal y se realizaron fuera del alcance y conocimiento del administrador de la sucursal”*.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

MBA. Víctor Hugo Ruiz Méndez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE DE SUBÁREA

OSC/GAP/VHRM/wnq



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ANEXO 1
Expedientes administrativos
Convenios de Pago – Sucursal de La Cruz
Formalizados de diciembre 2017 a mayo 2018

No.	Nombre patrono	Cédula	No. Informe	Monto del convenio (en colones)	Tipo patrono	Solicitud del convenio	Copia cédula / Poder Legal	Pago gastos adm. y % deuda	Estado de cuenta	Datos del deudor / Detalle deuda	Análisis y opinión técnica	Condiciones del convenio / Nivel de autorización	Tabla de amortización	Pagaré	Certificado de formalización	Aviso de cobro	Foliado	Documentos ordenados	Guía de verificación
1	CORPORACION DANGIE GABRIEL SOCIEDAD ANONIMA	3101515827	14112 01712 00133 498	1.128.686	PAT	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	SI	SI	SI - Incompleta No firma jefe
2	OLGA PATRICIA VARGAS ALVARADO	503080444	14112 01802 00136 047	490.006	T.I.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI - Incompleta No firma jefe
3	COMPANÍA GANADERA CASA BLANCA SOCIEDAD ANONIMA	3101020305	14112 01801 00135 397	2.004.312	PAT														
4	ALEX MAURICIO LARA HERRERA	503490894	14112 01803 00137 440	743.227	T.I.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	SI	SI	SI - Incompleta No firma jefe
5	MAIKO ALEJANDRO MAIRENA ESPINOZA	503490885	14112 01803 00136 938	638.372	T.I.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI - Completa
6	ROLANDO DEL SOCORRO MORALES CARMONA	502720565	20180 40013 8906	1.739.733	T.I.														
7	DAVID LARA LARA	502410271	20180 40013 8914	308.702	T.I.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	NO	SI	SI - Incompleta No firma jefe
8	AGROPECUARIA LA CARRETA LA CRUZ GUANACASTE SOCIEDAD ANONIMA	3101577650	14112 01805 00140 513	6.778.562	PAT	SI	SI	SI	SI	SI	SI - No firma func.	SI - No firmas ninguno	SI	SI - No firma func.	SI - No firmas ninguno	SI	NO	NO	SI - Incompleta No firma jefe





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
 Apdo.: 10105

9	ALVARO ROJAS PORRAS	107580246	14112 01804 00139 069	1.780.738	PAT														
10	AGAPITO OBANDO CAJINA	502870945	14112 01804 00138 124	419.039	T.I.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	SI	SI	SI - Incompleta No firma jefe
11	VIAJES Y AVENTURAS SANTA ELENA J.S.D.J. SOCIEDAD ANONIMA	3101512421	14112 01805 00139 527	249.107	PAT														
12	MOISES HERNANDEZ CASTRO	501730598	14112 01802 00136 714	949.002	T.I.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI - Completa
13	NARCISA ISAYANA DAVILA MARTINEZ	27125296	14112 01803 00137 355	443.117	T.I.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	No	
14	MARIA FERNANDA FONSECA CORONADO	503710761	14112 01803 00137 276	750.603	PAT	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	NO	SI	No	
15	MARIANELLA CAMPOS TRAÑA	503900875	14112 01712 00133 385	906.883	PAT	SI	NO	SI	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	NO	SI	SI - Incompleta No firma jefe	
16	JUAN VICENTE SANDOVAL HIDALGO	205910617	14112 01805 00140 363	4.310.651	T.I.	SI	SI	SI	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	NO	NO	SI - Incompleta No firma jefe	
17	MARIA JOSE GUIDO OBANDO	503340857	14112 01804 00138 919	921.271	T.I.	SI	SI	SI	SI	SI - No firma func.	SI - No firma jefe	SI	SI - No firma func.	SI - No firma ninguno	SI	NO	SI	SI - Incompleta No firma jefe	
18	ANA CECILIA RIVAS TINOCO	502330409	11232 01804 00139 140	20.604.807	PAT														





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
 Apdo.: 10105

19	LUCRECIA PEREZ RIOS	502860967	14112 01801 00134 197	436.246	PAT	SI - No firma jefe	SI	SI	SI - No firma jefe	SI	NO	SI	SI - Incompleta No firma jefe						
20	YEUDY ALEXIS ELIZONDO JIMENEZ	602970581	14112 01802 00135 702	2.698.979	PAT														
21	COBROS Y MAS SOCIEDAD ANONIMA	3101361418	14112 01804 00138 490	15.296.863	PAT														
22	LUIS CARLOS DAVILA MONESTEL	113420109	14112 01802 00136 077	489.035	T.I.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI - Completa						
23	ELIECER CUBILLO PEREZ	501870390	14112 01805 00139 650	1.241.684	T.I.	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI - No firma ninguno	SI - Sin notificar	NO	NO	No
24	JUANA ISABEL GUEVARA CANO	2550099392	14112 01712 00133 466	415.582	T.I.														





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
 Apdo.: 10105

ANEXO 2 Plan de Acción

Hallazgo	Situación por subsanar	Acciones propuestas	Funcionario(s) responsable.	Recursos necesarios.	Fecha inicio.	Fecha fin.
1	Definir e implementar acciones específicas que permitan a la sucursal de La Cruz lograr las metas definidas institucionalmente, en cuanto a la tasa de morosidad patronal y de trabajador independiente.					
2	Revisar y ajustar el proceso de planificación operativa, con el objetivo de mejorar los resultados del plan de atención de la cartera de morosidad de trabajadores independientes. Asimismo, elevar el cumplimiento de las metas definidas en el Plan-Presupuesto, estableciendo las medidas de control pertinentes para evaluar y monitorear en forma periódica las metas establecidas.					
3	Definir e implementar acciones específicas que coadyuven a la gestión oportuna del cobro administrativo a patronos y/o trabajadores independientes morosos, así como el traslado a cobro judicial de las deudas que correspondan, según la normativa vigente.					
4 y 9	Aplicar el "Procedimiento para la Administración Documental de la Gestión Cobratoria en la Dirección de Cobros y Direcciones Regionales de Sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social", así como cualquier otra normativa vigente de gestión documental e implementar los controles necesarios que garanticen su cumplimiento.					
5	Implementar los controles necesarios que garanticen la formalización y otorgamiento de acuerdos de pago, de conformidad con la normativa que regula ese procedimiento.					
6	Certificar las deudas con firmeza administrativa dentro del plazo definido en la normativa y trasladarlas oportunamente al abogado externo, implementando las medidas de control necesarias que garanticen el cumplimiento de esta actividad según el marco regulatorio. Asimismo, llevar un control y seguimiento sobre las gestiones de cobro a las certificaciones remitidas.					
7 y 8	Evaluar a los abogados externos de conformidad con la metodología establecida y en caso de incumplimiento a las obligaciones contractuales de los profesionales, informar a las instancias correspondientes, con el objetivo de valorar la aplicación de sanciones en caso de que correspondan.					