



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

AGO-212-2017  
18-12-2017

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la gestión administrativa en la sucursal de Liberia, en los temas de tesorería, gestión otorgamiento pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y Régimen No Contributivo (RNC), fondo rotatorio de operaciones (FRO), sistema integrado de pagos automáticos (SIPA), inspección y cobros.

En términos generales, la gestión se considera razonable en dichos procesos, con las siguientes excepciones: sobrantes de arqueos sorpresivos no son permitidos, trámite brindado a dólares se aparta de lo normado, vales provisionales vencidos y algunas compras no se ajustan al monto del vale. Arqueos sorpresivos predecibles y por la hora son arqueos de apertura o cierre. Saldos autorizados se excedieron en un día. El uso de "Solicitud Compra por Caja Chica" y contenido presupuestario no es el deseado. Incumplen con lo instruido para los Ajustes a Planillas. Las "Medidas alternas de Seguridad en Sucursales" no están documentadas.

Respecto al servicio de Inspección, solicitudes pendientes de atención por más de cuatro períodos, oportunidades de mejora en la conformación de expedientes y en la fundamentación, justificación y requisitos necesarios para el trámite. En cobros no mantienen actualizados los expedientes judiciales, la información en el SICERE y el sistema diseñado para la calificación de los abogados externos muestra debilidades. En pensiones se observaron solicitudes pendientes de atención y expedientes en los que no se incluyó la totalidad de requisitos necesarios, tanto en IVM como en RNC.

En incapacidades es necesario conservar orden en archivo de certificaciones utilizadas para realizar los pagos, implementar mecanismos que garanticen los pagos manuales y mantener la integridad de información consignada en observaciones de pago. Requiere estrategias que permitan la continuidad de los servicios y operaciones, ya que su interrupción no debe afectar a los usuarios. En el SIPA, implementar mecanismos de control con el uso de claves seguras, que no exista posibilidad de cancelar facturas a proveedores morosos y que las funciones ejecutadas mantengan una adecuada segregación, según lo normado.

En materia de administración de usuarios y perfiles de privilegios, deben asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos, información y los recursos asociados a ésta, razón por la cual, el control de acceso a la información y los recursos, ya sea de la infraestructura técnica o de las aplicaciones, debe establecerse con el principio funcional, el cual pretende que cada funcionario únicamente tenga acceso a la información y recursos estrictamente necesarios para el desarrollo adecuado de su función.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización formuló recomendaciones dirigidas al Director Regional de Sucursales Chorotega y a la Administradora de la sucursal de Liberia, para que en el ámbito de sus competencias, emitan instrucciones específicas sobre el resultado de la evaluación integral realizada, con el fin de corregir aspectos relacionados con la gestión administrativa del efectivo, pensiones, ajuste de planillas, aspectos de seguridad física, registro del pago a proveedores, control y registro contable pago de incapacidades, pago a proveedores mediante SIPA, gestión de inspección, cobro administrativo y judicial a patronos y TI.





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

AGO-212-2017  
18-12-2017

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN INTEGRAL EN LA SUCURSAL DE LIBERIA, U.E. 1408 TEMAS: TESORERÍA, PENSIONES IVM-RNC, FONDO ROTATORIO DE OPERACIONES (FRO), SISTEMA INTEGRADO DE PAGOS AUTOMÁTICOS (SIPA), INSPECCIÓN Y COBROS

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión desarrollada en sucursal de Liberia en aspectos financieros y administrativos relacionados con cajas, protocolos de seguridad, cambios a planillas, FRO, inspección, cobros, pensiones, pago incapacidades manuales, operatividad y registros del SIPA y administración de perfiles de usuario.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar pruebas relacionadas con el manejo del efectivo, cumplimiento de requisitos en documentos que respaldan las compras.
- Verificar que se ajusten a lo normado en aspectos de seguridad física y cambios en planillas patronales.
- Comprobar las estrategias en materia de atención, trámite y depuración de pensiones de RNC-PCP e IVM.
- Verificar el cumplimiento de la normativa en trámites de inscripciones patronales, anulaciones de adeudos, pago de honorarios y cumplimiento de responsabilidades en gestión cobratoria.
- Verificar los controles aplicados en pago de incapacidades manuales, planes de contingencia ante una falla en los sistemas de comunicación, integridad de la información y seguridad lógica en el pago a proveedores.
- Determinar el cumplimiento de la normativa sobre la administración de usuarios y asignación de perfiles en los sistemas automatizados.

#### ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión en aspectos financieros y administrativos relacionados con cajas, protocolos de seguridad, cambios a planillas, FRO, inspección, cobros,



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

pensiones, pago incapacidades manuales, operatividad y registros del SIPA y administración de perfiles de usuario, realizada por los responsables de los procesos evaluados de la sucursal de Liberia, en el período comprendido entre enero y setiembre 2017, determinándose lapsos específicos de tiempo según los procedimientos aplicados en cada subproceso y/o ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

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

## METODOLOGÍA

- Solicitud de información a los siguientes funcionarios:

De la sucursal de Liberia:

- Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora.
- Licda. Jenny Chavarría Ugarte, Asistente Administrativa a.i.
- Bach. Miguel Baltodano Tijerino, Encargado del FRO.

De la Dirección Regional de Sucursales Chorotega:

- Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director.

Otras Unidades Ejecutoras:

- Lic. Johel Dávila Mora, Director Administrativo Financiero hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.
- Lic. Grettel Angulo Duarte, Jefe Área Gestión de Bienes y Servicios de la Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega.
- Sra. Angie Blanco Gómez, Encargada de Caja Chica de la Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega.
- Licda. Virginia Méndez Molina, Administradora del área de salud La Cruz.
- Licda. Siueleen Jiménez Li, Administradora a.i. del área de salud Bagaces.
- Lic. Carlos Montoya Murillo, Jefe Área Tesorería General.

- Entrevistas a los siguientes funcionarios:

- Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la sucursal de Liberia.
- Licda. Magaly Meza Trejos, encargada de Pensiones de IVM de la sucursal de Liberia.



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

- Licda. Yessenia Pérez Salgado, encargada de Pensiones de RNC-PCP de la sucursal de Liberia.
  - Sra. Nixida Quintanilla Medina, encargada de ingresos y egresos (plataforma) de la sucursal de Liberia.
  - Licda. Jenny Chavarría Ugarte, encargada de cobros de la sucursal de Liberia.
  - Bach. Miguel Baltodano Tijerino, Encargado del Fondo Rotatorio de Operación (FRO).
  - Lic. Alexander Porras Castillo, Jefe Área de Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
  - Ing. Ciro Gómez Rodríguez, Jefe Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
- Consultas a efectuadas a las siguientes bases de datos:
    - Sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI).
    - Sistema Institucional de Pagos (SIPA).
  - Consultas efectuadas en los siguientes programas:
    - Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).
    - Sistema Integrado de Comprobantes (SICO)
    - Sistema Integrado de Pagos (SIPA),
    - Sistema Integrado de Inspección (SIGI)
    - Sistema Integrado de Pensiones (SIP).
  - Revisión y análisis de datos sobre el Mayor Auxiliar de Cuentas Individuales, suministrado por la Subárea de Contabilidad Operativa de la institución.
  - Revisión de expedientes físicos ubicados en el archivo de la sucursal de Liberia.
  - Revisión del Plan de Continuidad de la Gestión en Tecnologías de Información y Comunicaciones, versión 1.5 - enero 2017.
  - Inspección ocular del uso del RCPI y pago de incapacidades en el área de Cajas.
  - Revisión de la orden de compra, factura de la Caja y comercial de los siguientes procedimientos de compra:
    - ✓ 2013CD-000020-2599
    - ✓ 2013LA-000008-2502
    - ✓ 2015LA-000001-2502
    - ✓ 2016CD-000006-2599
    - ✓ 2016CD-000008-2599
    - ✓ 2016CD-000012-2557
    - ✓ 2016LA-000004-2502



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

- ✓ 2016LA-000008-2502
- ✓ 2017CD-000001-2557
- ✓ 2017LA-000001-2559
- ✓ 2017LA-000001-2599

## MARCO NORMATIVO

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, del 13 de octubre del 1943.
- Ley General de Control Interno N° 8292, La Gaceta 169 del 4 de setiembre de 2002.
- Reglamento que regula la formalización de acuerdos de pago por deudas de patronos y trabajadores independientes con la CCSS, del 30 de enero del 2017.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo, al 2016.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, setiembre 2006.
- Reglamento para Verificar el Cumplimiento de las Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes, aprobado por la Junta Directiva en el artículo 30 de la Sesión 8051, celebrada el 27 de abril del 2006.
- Reglamento del Seguro de Salud, reformado en la sesión 8061 del 30 de marzo del 2006.
- Reglamento para la Afiliación de los trabajadores independientes, publicado en La Gaceta N° 219 del 9 de noviembre del 2004.
- Manual de normas y procedimientos para el funcionamiento de Fondos Rotatorios de operación, octubre 2015.
- Manual de procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los fondos de caja chica, febrero 2015.
- Manual de Procedimientos para el registro control y pago de incapacidades (RCPI), julio 2012.
- Normas de control interno para el Sector Público, (N-2-2009-CO-DFOE), publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.
- Manual de normas generales de auditoría para el sector público, La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, junio 2017.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática, abril 2008.
- Normas de Control Interno en la Caja Costarricense de Seguro Social, de 1986.
- Instrucción de Trabajo GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-I010, Ajuste de planillas, versión 2.03, del 30 de marzo 2015
- Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, de mayo 2012.
- Instructivo Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios, del 1 de julio del 2009
- 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, del 5 de marzo del 2009.



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

- Instructivo para la gestión de adeudos en cobro administrativo por cuotas obrero patronales, trabajadores independientes y sus derivados, del 7 de setiembre del 2006.
- Instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial por Concepto de Cuotas Obreras y patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social, de setiembre del 2006.
- Instructivo I-GF-USIN-058, Instrucción para la elaboración de casos de anulación de adeudos de TI en Gestión Ordinaria, de julio 2009.
- Instructivo I-GF-USIN-018, Instrucción para la inscripción o reanudación patronal a solicitud en gestión de referencia, de julio 2009.
- Circular GF-22.226 del 10 de marzo 2014
- Oficio DAP-897-2012 del 11 de mayo 2012

## DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

## HALLAZGOS

### 1. DE LOS ARQUEOS A LAS CAJAS DE INGRESOS Y EGRESOS Y BÓVEDA

#### 1.1. Relacionado con el resultado del arqueo realizado

El 25 de setiembre 2017 en arqueo realizado a las cajas 7, 5, 11 y 3, que estaban abiertas en la sucursal de Liberia, se determinó sobrantes de dinero por ₡303,30, ₡161,83, ₡69,15 y ₡1.149,87 respectivamente. Al respecto, los sobrantes evidenciados el día del arqueo no son admitidos, por cuanto no deben darse diferencias de ningún tipo en las cajas. El detalle fue el siguiente:



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

**CUADRO 1  
ARQUEO DE CAJAS  
SUCURSAL DE LIBERIA  
DEL 25 DE SETIEMBRE 2017**

TIPO DE CAJA	ENCARGADO DE LA CAJA	RESULTADO	MONTO	OBSERVACIONES
Caja General (Bóveda) 07	Jenny Chavarría Ugarte (09:46:56 AM)	Sobrante	¢ 303,30	Suma reintegrada en el acto, en efectivo mediante comprobante de ingresos 1114080070817 del 25/09/2017.
Caja Ingresos y Egresos 05	María Leticia Salas Pérez (10:36:55 AM)	Sobrante	¢ 161,83	Suma reintegrada en el acto, en efectivo mediante comprobante de ingresos 1114080071117 del 25/09/2017.
Caja Auxiliar 11	Edwin Pizarro Contreras (11:02:20 AM)	Sobrante	¢ 1.149,87	Suma reintegrada en el acto, en efectivo mediante comprobante de ingresos 1114080070917 del 25/09/2017.
Caja Auxiliar 03	Verónica Flores Flores (11:56:03 AM)	Sobrante	¢ 69,15	Suma reintegrada en el acto, en efectivo mediante comprobante de ingresos 1114080071017 del 25/09/2017.

Fuente: Arqueo de caja realizado en sucursal de Liberia.

En el Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS y relacionado con las labores del coordinador de control interno y otras labores, el artículo 24 y 25 indican lo siguiente:

“Artículo 24: Labores del Coordinador de Control Interno

...

- e) Efectuar arquezos sorpresivos a los cajeros
- f) Se realiza una revisión diaria que considera toda la documentación tramitada por el cajero, corroborando los comprobantes de ingreso, egreso y cheques del cajero con la hoja de cierre del día anterior.
- g) Llevar el control de los faltantes y sobrantes de los cajeros, de forma tal que se cumpla con lo normado en el Manual de Diferencias de Cajas y aplicar la investigación necesaria que permita determinar las causas en el caso que se presenten. En el caso de los faltantes significativos, los resultados de la investigación serán informados a la Auditoría Interna.
- h) Efectuar las liquidaciones de las diferencias de cajeros de acuerdo con el manual existente.

Artículo 25: Otras labores proceso de control interno:

...

- e) Elaborar comprobantes de ingreso en SICO cuando existan sobrantes en el movimiento de caja diario, afectando la cuenta contable 850-50-8 “Diferencias de cajeros”.



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

- f) Elaborar comprobantes de egreso en SICO cuando existan faltantes en el movimiento de caja diario, afectando la cuenta contable, 135-05-7 "Cuentas por Cobrar a Cajeros", del Seguro Enfermedad y Maternidad. Lo anterior según Instructivo para el pago de diferencias de caja y Manual Asignación de Cajeros.
- g) De existir diferencias de caja (faltante o sobrante), se determinará hasta donde sea posible la causa de la diferencia y posteriormente, se confeccionará el respectivo comprobante, de ingreso si es sobrante o de egreso si es faltante".

Los sobrantes detectados se originan por el manejo equivocado que se le está dando a los saldos de cajas a la hora de hacer el cierre diario. Lo anterior, debido a que los cajeros están ajustando los saldos en el SPIC para que no se reflejen los sobrantes a nivel de sistema, cuando lo correcto es realizar el cierre sin ajustarlo y las sumas de dinero que sobran cada día, ingresarlas inmediatamente mediante comprobante de ingresos.

La situación evidenciada permite a cada cajero, a través del tiempo, acumular sumas de dinero que no se ajustan a las prácticas sanas estipuladas en la normativa, con el inconveniente de que en arqueos sorpresivos practicados por entes externos, como en este caso Auditoría, se evidencian sobrantes de dinero que en teoría debieron ingresar con anticipación, con la consecuente duda que pueda generar a los fiscalizadores el manejo de fondos que están practicando, a pesar de que existen los mecanismos viables para ese tipo de casos.

## **1.2. Referente a dólares americanos encontrados en cajas 5 y 11**

En el arqueo del 25 de setiembre 2017 se determinó que en las cajas 5 y 11 existían USD 240,00 y USD 130,00 dólares americanos respectivamente, que no ingresaron por la plataforma institucional SPIC, se recibieron al tipo de cambio del día por cada cajero involucrado y no fue posible determinar el concepto pagado y fecha.

Relacionado con esos dólares, esta Auditoría una vez finalizado el arqueo, solicitó a la Licda. Jenny Chavarría Ugarte, Asistente Administrativa a.i. de la sucursal de Liberia, depositar de inmediato dicha cantidad de dinero en la cuenta institucional respectiva.

Sin embargo, fue hasta el 27 de setiembre 2017 mediante transacciones 15263423 (USD 130,00) y 15302395 (USD 240,00), que vendieron al Banco de Costa Rica los 370 dólares americanos al tipo de cambio del día (¢ 567,00). Dicha situación no se ajusta a lo normado a nivel institucional y crea incertidumbre a esta Auditoría por el manejo, apartado de la norma, que se le pueda estar dando.

Al respecto, el artículo 44 del Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, relacionado con los depósitos bancarios en sucursales, dispone lo siguiente:





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

“44-1 Los depósitos en moneda extranjera (dólares o Euros) deben de ser depositados en las respectivas cuentas que la institución posee y para el registro contable se utilizará la conversión a colones con respecto al tipo de compra del dólar o el euro.

44-2 Al igual que los depósitos en dólares como el efectivo en colones, debe ser desglosado por denominaciones de moneda.

44-3 Se deben escanear o fotocopiar, según la disponibilidad de los recursos de la unidad, los cheques y dólares a depositar, y se mantendrán en custodia dichos archivos, según la ley de archivo vigente y resguardados por la administración de la unidad en el lugar destinado para lo mismo.

44-4 Los cheques a depositar en su dorso debe de registrar, la cuenta de la CCSS en la que se va a depositar”.

La falta de capacitación periódica por parte de la administración y el análisis permanente de la normativa por los cajeros, son las razones que permiten recibir dólares de forma impropia, con la consecuente incertidumbre que genera ese tipo de prácticas con el manejo brindado, cuando lo correcto es ingresarlos por medio de la plataforma SPIC en el módulo diseñado para esos efectos.

No recibir los dólares como lo estipula la normativa, priva a la institución de contar con sumas de dinero en las cuentas corrientes para ese tipo de moneda, que permiten realizar compras o pagos a proveedores oportunamente.

## 2. RESPECTO A LOS VALES PROVISIONALES

Se efectuó revisión a 30 vales provisionales emitidos entre el 1° de julio y el 10 de octubre 2017 y se evidenció que no los están liquidando oportunamente. Lo anterior, debido a que 17 fueron liquidados entre 2 y 10 días después de emitido, incumpliendo con la normativa institucional dispuesta para ese tipo de casos.

Además, se determinó que una vez liquidada la o las facturas de bienes o servicios adquiridos, las sumas de dinero devueltas por el funcionario que solicitó el adelanto oscilan entre los ₡14.745,00 y los ₡645,00; sumas de dinero que pueden estar siendo utilizadas para fines diferentes a los establecidos originalmente. El resultado fue el siguiente:

**CUADRO 2**  
**VALES PROVISIONALES**  
**SUCURSAL DE LIBERIA**  
**DEL 01/07/2017 al 10/10/2017**

DATOS DEL VALE PROVISIONAL				VALES CANCELADOS		FACTURA LIQUIDADADA			
Fecha de Emisión	Caja	N° de Vale	Monto (colones)	Fecha de Cancelación	Dif. días (*)	Fecha	Número	Monto	Suma de dinero devuelto
04-08-2017	03	721291-B	10.000,00	14-08-2017	10	07-08-2017	33202	3.600,00	2.100,00
						07-08-2017	33201	4.300,00	
12-09-2017	05	797052-B	20.000,00	19-09-2017	7	05-09-2017	946730	13.281,40	4.558,60



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

DATOS DEL VALE PROVISIONAL				VALES CANCELADOS		FACTURA LIQUIDADADA			
Fecha de Emisión	Caja	N° de Vale	Monto (colones)	Fecha de Cancelación	Dif. días (*)	Fecha	Número	Monto	Suma de dinero devuelto
						13-09-2017	63923	2.160,00	
16-08-2017	05	797037-B	15.000,00	22-08-2017	6	22-08-2017 19-08-2017	22515133 62878	9.700,00 1.885,00	3.415,00
05-09-2017	05	797049-B	10.000,00	11-09-2017	6	06-09-2017 06-09-2017 06-09-2017	33208 33209 33210	2.300,00 4.100,00 3.600,00	0,00
13-09-2017	05	797054-B	5.000,00	19-09-2017	6	12-09-2017 14-09-2017	19469 19563	2.195,00 2.160,00	645,00
19-09-2017	08	797057-B	5.000,00	25-09-2017	6	19-09-2017 19-09-2017	67 39	1.500,00 1.500,00	2.000,00
17-08-2017	05	797039-B	5.000,00	22-08-2017	5				0,00
04-10-2017	05	797069-B	1.000,00	09-10-2017	5	26-09-2017	1916988	1.000,00	0,00
20-07-2017	11	721285-B	4.000,00	24-07-2017	4	20-07-2017	12350	2.000,00	2.000,00
07-08-2017	13	721292-B	3.000,00	11-08-2017	4	07-08-2017	53626	2.195,00	805,00
25-08-2017	03	682791-B	7.000,00	29-08-2017	4	25-08-2017 25-08-2017	101173 54503	3.200,00 1.885,00	1.915,00
08-08-2017	13	721295-B	3.000,00	11-08-2017	3	08-08-2017	18124	2.195,00	805,00
03-10-2017	11	797067-B	15.000,00	06-10-2017	3	04-10-2017 04-10-2017 04-10-2017	33211 33214 33216	2.400,00 4.300,00 3.800,00	4.500,00
18-07-2017	11	721283-B	5.000,00	20-07-2017	2	18-07-2017	12331	1.000,00	4.000,00
23-08-2017	03	797041-B	10.000,00	25-08-2017	2	23-08-2017	18667	2.950,00	7.050,00
29-08-2017	03	682792-B	20.000,00	31-08-2017	2	29-08-2017	63407	5.255,00	14.745,00
25-09-2017	13	797059-B	6.000,00	27-09-2017	2	25-09-2017	19910	3.770,00	2.230,00

Fuente: Vales provisionales emitidos por la sucursal de Liberia.

El Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, en el artículo 59 relacionado con los "Vales Provisionales", indica lo siguiente:

"59-1 Para los vales provisionales solo se podrá usar la fórmula "Vales Provisionales". Asimismo, debe anotarse la fecha, el nombre del funcionario a quien se le da el vale, la unidad programática y el sello, nombre y firma del jefe o encargado de la dependencia que lo emitió y tendrán un lapso de veinticuatro horas para presentar los justificantes necesarios para la cancelación del vale provisional o en su defecto la devolución del dinero si el mismo no fue utilizado para la anulación del vale. Dicho vale debe ser grabado en el SPIC".

Los vales provisionales se deben utilizar únicamente en circunstancias especiales y para el fin determinado en tiempo y forma, en caso de no ser así, genera el riesgo de que el dinero sea utilizado para fines distintos a los originales, así como consumarse la pérdida o robo de esos recursos institucionales.

Lo evidenciado obedece a la falta de supervisión y control constante por parte de la Administración de la sucursal evaluada, respecto a la obligación del cajero de proceder a incluir los vales provisionales en



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

el SPIC y, posteriormente, darle el seguimiento para que la suma de dinero adelantada sea utilizada solo para lo que fue solicitada y se liquide en el tiempo estipulado por la normativa. En caso de no ser así, comunicar por escrito lo sucedido al superior en grado.

### 3. REFERENTE A LOS ARQUEOS DE CAJA SORPRESIVOS

En el semestre de abril a setiembre 2017, en la sucursal de Liberia se realizaron 20 arqueos sorpresa con resultado satisfactorio, por cuanto no hubo diferencias. La Licda. Jenny Ugarte Chavarría, asistente administrativa y encargada de la caja general, realizó 18 arqueos sorpresa a las cajas auxiliares 11, 4, 5, 1, 13 y 3. La Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la sucursal de Liberia, realizó 2 arqueos sorpresa a la caja 7 a cargo de la Licda. Chavarría Ugarte. El siguiente es el detalle:

**CUADRO 3**  
**ARQUEOS DE CAJA SORPRESIVOS**  
**SUCURSAL DE LIBERIA**  
**DE ABRIL A SETIEMBRE 2017**

Fecha	Día	Hora Inicio	Hora Finaliza	Cajero	N° de Caja	Realizado por	Monto a Verificar es igual al Verificado	Diferencia
06-04-2017	Jueves	4:00 pm	4:15 pm	Ma. Leticia Salas P.	05	Jenny Chavarría U.	¢1.022.097,28	0.00
07-04-2017	Viernes	3:15 pm	3:25 pm	Marialuz Calvo M.	01	Jenny Chavarría U.	¢864.642,23	0.00
21-04-2017	Viernes	2:35 pm	2:50 pm	Edwin Contreras P.	11	Jenny Chavarría U.	¢864.642,23	0.00
31-05-2017	Miércoles	3:45 pm	4:33 pm	Luis D. Guillén B.	04	Jenny Chavarría U.	¢1.437.669,71	0.00
31-05-2017	Miércoles	4:15 pm	4:23 pm	Verónica Flores F.	03	Jenny Chavarría U.	¢393.802,51	0.00
13-06-2017	Martes	4:00 pm	4:05 pm	Ma. Leticia Salas P.	05	Jenny Chavarría U.	¢562.789,52	0.00
13-06-2017	Miércoles	7:30 am	7:42 am	Jenny Chavarría U.	07	Maureen Salazar V.	¢609.740,00	0.00
29-06-2017	Jueves	3:45 pm	4:00 pm	Luis D. Guillén B.	04	Jenny Chavarría U.	¢1.162.159,49	0.00
30-06-2017	Viernes	3:00 pm	3:15 pm	Edwin Contreras P.	11	Jenny Chavarría U.	¢803.590,58	0.00
30-06-2017	Viernes	4:15 pm	4:31 pm	Edwin Contreras P.	11	Jenny Chavarría U.	¢1.775.843,20	0.00
21-07-2017	Viernes	3:40 pm	3:53 pm	Edwin Contreras P.	11	Jenny Chavarría U.	¢1.484.650,00	0.00
28-07-2017	Viernes	3:10 pm	3:30 pm	Edwin Contreras P.	11	Jenny Chavarría U.	¢1.453.279,66	0.00
31-07-2017	Lunes	4:10 pm	4:22 pm	Ma. Leticia Salas P.	05	Jenny Chavarría U.	¢3.083.610,73	0.00
31-07-2017	Lunes	4:10 pm	4:26 pm	Verónica Flores F.	03	Jenny Chavarría U.	¢1.224.554,48	0.00
18-08-2017	Viernes	7:30am	7:54 am	Mariana Valerio Ch.	13	Jenny Chavarría U.	¢1.208.306,95	0.00
18-08-2017	Viernes	4:15 pm	4:25 pm	Mariana Valerio Ch.	13	Jenny Chavarría U.	¢1.017.532,07	0.00
30-08-2017	Miércoles	3:50 pm	4:01 pm	Verónica Flores F.	03	Jenny Chavarría U.	¢1.043.137,48	0.00
08-09-2017	Viernes	3:30 pm	3:45 pm	Mariana Valerio Ch.	13	Jenny Chavarría U.	¢1.100.023,66	0.00
13-09-2017	Jueves	7:30 am	8:17 am	Jenny Chavarría U.	07	Maureen Salazar V.	¢788.184,70	0.00
19-09-2017	Martes	4:15 pm	4:34 pm	Ma. Leticia Salas P.	05	Jenny Chavarría U.	¢1.338.954,36	0.00

Fuente: Arqueo de cajas sorpresa realizados en sucursal de Liberia.

Se evidenció que el 31 de mayo 2017 y 31 de julio 2017, la Licda. Chavarría Ugarte efectuó arqueo a los cajeros 4 y 3, y 5 y 3 respectivamente, al mismo tiempo, en cada fecha, situación que no es



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

posible por cuanto en teoría primero debe finalizar el arqueo de un cajero y después sigue con el otro cajero.

No se observó, en el período evaluado, que la Licda. Salazar Vargas haya realizado un arqueo a todas las cajas el mismo día, situación que no es conveniente para los intereses institucionales, debido a que no se garantiza manejo adecuado de los fondos públicos.

El detalle muestra que el viernes es el día con la mayor cantidad de arqueos, con 9, le sigue el miércoles con 4, jueves con 3 y lunes y martes con 2, por lo que al existir mayor frecuencia de arqueos para el día viernes, éstos se consideran predecibles.

Además, se evidenció que los arqueos sorpresivos fueron aplicados en horarios que hacen presumir, corresponden a la apertura o cierre de cajas, por lo que pierden el fin primordial de ser sorpresivos y se configuran en "Arqueos diarios", según lo estipulado en la normativa.

Las Normas de Control Interno en la Caja Costarricense de Seguro Social, en el punto "23", "Normas de Control Interno para los Activos (200)", específicamente "Caja (201)", indica que deben efectuarse arqueos sorpresivos a los fondos que custodian los cajeros, por parte de los supervisores directos. Dicho evento se inspira en una buena supervisión de los Administradores y que se traduce en aplicación de pruebas continuas de exactitud y responsabilidad en las operaciones asignadas.

El Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, en el artículo 17 "Labores de la Jefatura", indica:

"i) Hacer arqueos sorpresivos al monto de caja asignada al supervisor de cajeros y al monto asignado en la bóveda al encargado de la custodia y cajeros cuando lo estime conveniente y en forma sorpresiva".

Además, el artículo 70, sobre "Arqueos diarios", considera que:

"Tanto en la apertura como en el cierre de las cajas, el administrador o el coordinador de caja deberán realizar arqueos diariamente, de lo cual se deja evidencia mediante reporte de sistema SPIC".

Asimismo, el artículo 71 relacionado con "Arqueos sorpresivos", expresa lo siguiente:

"Se harán arqueos sorpresivos a cualquier cajero en forma periódica, cuya documentación estará a disposición de los entes fiscalizadores".



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

Con lo evidenciado se establece que, en la Unidad evaluada, no están aplicando -como se debe- la normativa básica establecida en la CCSS para los arqueos sorpresivos a los fondos de caja, la cual se constituye en un instrumento de gran utilidad para regular la adecuada administración de esas sumas de dinero. Además, por lo encontrado, es necesario anotar que la administración de la sucursal de Liberia está confundiendo lo que es un arqueo sorpresivo con los de apertura y cierre, de los cuales se debe dejar constancia siempre.

La práctica evidenciada no garantiza, a la institución, que se esté dando un adecuado manejo de los recursos financieros e impide a la Administración percatarse oportunamente de cualquier situación fuera de lo normal. La ejecución de arqueos sorpresivos es una práctica indispensable dentro del plan de supervisión que se debe poner en práctica para garantizar la adecuada custodia, detectar faltantes o sobrantes y cualquier otra situación relacionada con el manejo de los recursos financieros institucionales.

Por lo anterior, es que los 20 arqueos realizados a diferentes cajeros de la sucursal de Liberia en el semestre de abril a setiembre 2017, no guardan la razonabilidad requerida para satisfacer los intereses institucionales. El evento se inspira en una buena supervisión de los administradores y se traduce en la aplicación de pruebas continuas de exactitud y responsabilidad en las operaciones realizadas por los colaboradores.

#### 4. SOBRE LOS SALDOS DE LOS ESTADOS DE CAJA

Se efectuó revisión y análisis de los saldos de estados de caja de la sucursal de Liberia, emitidos del 1° al 29 de setiembre 2017, con el fin de determinar si cumplen con el límite autorizado por Tesorería, establecido en ¢ 4.951.543,40 según oficio ATG-1612-13 del 2 de setiembre 2013 y el resultado fue el siguiente:

CUADRO 4  
ARQUEOS DE CAJA SORPRESIVOS  
SUCURSAL DE LIBERIA  
DE ABRIL A SETIEMBRE 2017

FECHA	ESTADO DE CAJA	MONTO AUTORIZADO	SALDO	DIFERENCIA DE MÁS RESPECTO A TESORERÍA GENERAL
01-09-2017	167	¢4,951,543.40	¢2.858.461,59	No hay diferencia
04-09-2017	168	¢4,951,543.40	¢3.505.843,93	No hay diferencia
05-09-2017	169	¢4,951,543.40	¢4.668.879,93	No hay diferencia
06-09-2017	170	¢4,951,543.40	¢3.462.820,93	No hay diferencia
07-09-2017	171	¢4,951,543.40	¢4.280.258,63	No hay diferencia
08-09-2017	172	¢4,951,543.40	¢2.854.463,18	No hay diferencia
11-09-2017	173	¢4,951,543.40	¢3.192.864,18	No hay diferencia
12-09-2017	174	¢4,951,543.40	¢2.940.871,50	No hay diferencia



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

FECHA	ESTADO DE CAJA	MONTO AUTORIZADO	SALDO	DIFERENCIA DE MÁS RESPECTO A TESORERÍA GENERAL
13-09-2017	175	¢4,951,543.40	¢3.424.007,31	No hay diferencia
14-09-2017	176	¢4,951,543.40	¢4.613.760,03	No hay diferencia
18-09-2017	177	¢4,951,543.40	¢4.610.771,46	No hay diferencia
19-09-2017	178	¢4,951,543.40	¢3.469.524,91	No hay diferencia
20-09-2017	179	¢4,951,543.40	¢3.255.790,23	No hay diferencia
21-09-2017	180	¢4,951,543.40	¢3.997.837,33	No hay diferencia
22-09-2017	181	¢4,951,543.40	¢2.964.422,68	No hay diferencia
25-09-2017	182	¢4,951,543.40	¢3.085.088,23	No hay diferencia
26-09-2017	183	¢4,951,543.40	¢8.906.878,73	¢3.955.335,33
27-09-2017	184	¢4,951,543.40	¢2.560.267,73	No hay diferencia
27-09-2017	184	¢4,951,543.40	¢2.560.267,73	No hay diferencia
27-09-2017	184	¢4,951,543.40	¢2.560.267,73	No hay diferencia
28-09-2017	185	¢4,951,543.40	¢2.879.499,93	No hay diferencia
29-09-2017	186	¢4,951,543.40	3.737.710,93	No hay diferencia

Fuente: Saldo de los estados de caja de la sucursal de Liberia.

En revisión realizada a los saldos en caja de la sucursal de Liberia del 1° al 29 de setiembre 2017, se determinó que el 26 de setiembre 2017 se excedieron en ¢3.955.335,33 del límite establecido en ¢4.951.543,40 por Tesorería General, según comunicado ATG-1612-13 del 2 de setiembre 2013. El saldo de dicho día fue de ¢8.906.878,73 en el estado de caja 183.

El Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, en el artículo 44 sobre “Depósitos Bancarios”, establece lo siguiente:

“44-8 La administración de la Unidad deberá velar por que el efectivo en custodia al final del día no exceda el monto asignado, ordenando los depósitos bancarios requeridos para evitar la acumulación de dinero; podrá mantener el efectivo requerido para hacerle frente a los pagos especiales por servicios públicos, como electricidad, agua y otros”.

El resultado obtenido permite determinar, respecto a los saldos de caja revisados, que la administración de la sucursal de Liberia no está ejerciendo una supervisión efectiva sobre los fondos que deben permanecer en custodia al finalizar el día. En este sentido, recordar que la supervisión debe ser constante.

La administración de cada sucursal debe tener presente que mantener bajo custodia dineros y valores de forma innecesaria, expone a la Unidad y a la CCSS, a una posible pérdida de ese tipo de bien. Lo anterior debido al riesgo de poder materializarse un eventual asalto o robo en esa Sucursal, situación que conlleva responsabilidad administrativa por mantener sumas de dinero que exceden el límite



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

autorizado y, consecuentemente, compromete la integridad de usuarios y funcionarios, y afecta el patrimonio de la institución.

## 5. ANÁLISIS DE COMPRAS POR MEDIO DE “SOLICITUD COMPRA POR CAJA CHICA”

En los estados de caja de la sucursal de Liberia del 18 al 25 de setiembre 2017, se pagaron 6 facturas por concepto de bienes y servicios adquiridos a diferentes proveedores.

En revisión efectuada a las 6 facturas, se determinó que 2 tienen fecha anterior a la solicitud y las 6 tienen el sello de contenido presupuestario con fecha posterior a la fecha de la factura. El detalle es el siguiente:

**CUADRO 5**  
**ARQUEOS DE CAJA SORPRESIVOS**  
**SUCURSAL DE LIBERIA**  
**DE ABRIL A SETIEMBRE 2017**

Fecha de Solicitud Compra	Número de Solicitud Compra	Servicio Comprado =Anotado en Sol Caja Chica	Solicitud de Compra Anterior a Factura	Fecha de Factura	Número de Factura	Contenido Presupuesto anterior a Fecha Factura	Fecha contenido Presupuesto
12/09/2017	190728	Si	Sí	13/09/2017	63923	No	19/09/2017
12/09/2017	190728	Sí	No	05/09/2017	1313946730	No	19/09/2017
13/09/2017	190729	Sí	No	12/09/2017	19469	No	19/09/2017
14/09/2017	190730	Sí	Igual	14/09/2017	19563	No	19/09/2017
19/09/2017	190731	Si	Igual	19/09/2017	67	No	22/09/2017
19/09/2017	190731	Si	Igual	19/09/2017	39	No	22/09/2017

Fuente: Saldo de los estados de caja de la sucursal de Liberia.

Lo anterior permite determinar que respecto al llenado del formulario “Solicitud Compra por Caja Chica”, algunas veces compran el artículo y después llenan dicho formulario. En lo que respecta al sello de contenido presupuestario, que permite certificar la existencia de fondos y reservar el dinero respectivo, primero compran el artículo y después certifican que existen fondos suficientes.

El Manual de Normas y Procedimientos para la Administración, Contabilización y Liquidación de Fondos de Caja Chica, en el artículo 4 relacionado con el “Contenido presupuestario y registro en el SCEI”, indica:



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

“Todas las erogaciones que se realicen por medio del Fondo de Caja Chica, deben contar con el respectivo contenido presupuestario y se respaldarán con los justificantes o comprobantes originales. Queda totalmente prohibido hacer desembolsos que no cuenten con el respaldo presupuestario.

Adicionalmente, se deberá realizar el Registro de la compra en el Sistema Compras Exoneradas de Impuestos (SCEI), cuando la misma fue exonerada del pago de impuesto”.

Además, en ese mismo cuerpo normativo, el artículo 5 “De la solicitud Compra por Fondo de Caja Chica”, dispone:

“Para la compra de bienes y servicios, la jefatura correspondiente planteará ante la administración la necesidad de la compra utilizando la fórmula N° 4-70-01-0600 “Solicitud de compra por caja chica. El Administrador, o quien éste designe, autorizará la compra con base en la justificación presentada. Quien autoriza la compra, no puede ser el mismo que custodia el fondo”.

Lo evidenciado en la sucursal de Liberia de realizar la compra del bien o servicio primero y después cumplir con los requisitos de llenar la “Solicitud de Compra por Caja Chica” y solicitar la reserva de los fondos para realizar la compra, es una práctica que está obviando principios elementales de la sana administración presupuestaria y a través del tiempo se configuran en una costumbre.

Si la administración permite realizar la compra de un bien o servicio primero y después cumplir con lo que establece la normativa diseñada para esos efectos, puede inducir a los administrados a incumplir la ley, cometer errores, y consecuentemente, la responsabilidad personal por el incumplimiento de sus obligaciones.

## 6. RELACIONADO CON LOS AJUSTES DE PLANILLAS

Se evidenció mediante la documentación archivada en un ampo, que de enero a noviembre 2017 se realizaron 72 ajustes a planillas, con el siguiente detalle: enero 6 ajustes, febrero 10, marzo 12, abril 1, mayo 11, junio 7, julio 4, agosto 4, setiembre 5, octubre 0 y noviembre 10, sin embargo, al 6 de noviembre 2017 no habían incluido los ajustes de planillas en el sistema diseñado para esos efectos, según lo normado.

Concerniente con el ajuste de planillas a patronos, se comprobó que en la sucursal de Liberia los están realizando los funcionarios designados por la administración, a saber: Diego Blanco Bermúdez (encargado), Geovanny Ruiz Pineda (sustituto) y Edwin Contreras Pizarro (sustituto).





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

Para realizar el procedimiento de ajuste de planillas, los patronos presentan la solicitud por correo electrónico ante la Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la sucursal y personalmente ante Diego Blanco Bermúdez, encargado de dicha labor.

La Instrucción de Trabajo GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-I010, Ajuste de planillas, versión 2.03, del 30 de marzo 2015, en el punto E.1 GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F048 "Control mensual ajustes Intranet", establece los pasos a seguir para el registro de las solicitudes, información que debe incluir, asignación y finalización del trámite (ver anexo 1).

En la sucursal de Liberia, tanto la administradora como el encargado de tramitar los ajustes de planillas, no están aplicando la Instrucción de Trabajo GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-I010, Ajuste de planillas, a pesar de estar implementada desde el 30 de marzo 2015, por cuanto al momento de la evaluación, desconocían el procedimiento que debían realizar y no habían sido capacitados.

El hecho de no haber implementado el procedimiento de ajuste de planillas en tiempo y forma, impide verificar -a los fiscalizadores- si se están ajustando a lo normado, incumple con el desempeño en la ejecución de las labores propias de su trabajo e implica inobservancia de lo establecido en el marco legal vigente en esa materia.

## 7. REFERENTE A LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN SUCURSALES

Se determinó que en la sucursal de Liberia aplican el protocolo denominado "Medidas alternativas de Seguridad en Sucursales", que fue aprobado el 18 de octubre 2013 por el Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional de Sucursales Chorotega, y que viene a normar aspectos relacionados con la administración, accesos y plan de evacuación en las unidades de trabajo de la región.

En pruebas de verificación realizadas se detectó lo siguiente:

- Para el traslado de valores algunas veces aprovechan el chofer y vehículo institucional para realizar los depósitos que lo lleva la miscelánea, sin embargo, cuando no se encuentra utilizan la miscelánea o un funcionario de la sucursal que se desplaza en taxi público, teniendo el cuidado de alternar 3 rutas diferentes (por carretera, Puente Real o Puente de La Victoria). Casi siempre es la miscelánea la que se encarga del traslado de valores y no se ha presentado ninguna situación que ponga en riesgo la integridad física de la funcionaria o las sumas de dinero trasladadas.
- No se hace el traslado de valores en bicicleta.
- El funcionario que traslada valores en vehículo institucional o taxi público evita transitar por lugares de alto riesgo delictivo y va a hacer el depósito al banco únicamente.
- No tienen horario definido para realizar los depósitos y se efectúan cuando se reciben montos altos en las cajas de ingresos y egresos.



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

- La administración ha comunicado al personal de plataforma para que avisen cuando se presentan o mantienen en la sala de espera a personas sospechosas. En caso que suceda, se activa el dispositivo de pánico que permite avisar a la seguridad privada del edificio para que se hagan presentes y que estén alertas ante cualquier anomalía.
- Se mantienen las sumas de dinero autorizadas por Tesorería General, la caja de seguridad está empotrada al piso y no está a la vista de los usuarios y solo se permite el ingreso del personal autorizado, que en este caso es el Asistente Administrativo.
- La sucursal dispone de alarma de sonido que al momento de la verificación está en buenas condiciones de uso.
- Fuera del horario de oficina no se atiende y no se permite la permanencia de usuarios o terceros.
- Diariamente se procede a desconectar lo eléctrico mediante el interruptor automático (breaker), excepto el servidor y la alarma.
- Disponen de avisos visibles para los usuarios que guardan relación con la permanencia de usuarios que utilicen cascos, gorras, viseras, anteojos oscuros, así como evitar el uso de celulares.
- Disponen de llave para ingresar a la sucursal 2 funcionarios, a saber, la administradora y el asistente administrativo.
- Anualmente se cambian los llavines de los candados que se ponen con cadena a las 3 puertas que permiten el ingreso a la sucursal.
- El cambio de las combinaciones de la caja fuerte se realiza 2 veces al año y cámbialo ejecuta un funcionario de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega. Además, se cambian cuando amerita por sustitución del encargado de la caja de seguridad por vacaciones, incapacidad o permisos.
- Disponen de plan de evacuación para eventuales situaciones de emergencia, tales como: inundación, temblor o terremoto.
- No disponen de oficial de seguridad permanente en la sucursal de Liberia, sin embargo, el edificio sí dispone de ese recurso las 24 horas del día (edificio es alquilado).
- Relacionado con la caja de seguridad, se determinó que dispone de 2 combinaciones: una la conoce la administradora y la otra el asistente administrativo. Son claves diferentes y lleva registro del funcionario que abre la caja.

No obstante lo anterior, se determinó que la administradora no tiene documentada las actas de designación de llaves, cambio de llavines, activación de alarmas y del dispositivo de seguridad, traslado de valores o cualquier otro evento relacionado con la seguridad de funcionarios y usuarios.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 14 relacionado con “Valoración del riesgo”, establece lo siguiente:



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

“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”.

La administración no consideró relevante documentar, mediante libro de actas, los acontecimientos que guardan relación con aspectos como la designación de llaves, cambio de llavines, activación fuera de horas de trabajo de las alarmas y del dispositivo de seguridad en horas de trabajo y cualquier otro.

La documentación de hechos relevantes permite respaldar situaciones que pueden ser revisadas, analizadas y corregidas oportunamente. La omisión de esa actividad de control no garantiza que se esté dando un adecuado manejo de recursos institucionales e impide que la Administración se percate oportunamente de cualquier evento fuera de lo normal.

## **8. DE LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN**

Se determinaron 11 solicitudes de pensión del régimen de RNC-PCP con tres y cinco años de antigüedad (2012-2016), pendientes de atención en la sucursal de Liberia, situación contraria a las disposiciones normativas que regulan la materia.

El punto 4.5 “Garantía de Eficiencia y Eficacia”, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, señala lo siguiente:

“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”.



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

El Reglamento del Programa Régimen No Contributivo, en el artículo 11, dispone que en todo momento habrá de garantizarse al solicitante un trámite expedito y eficiente, de conformidad con lo establecido en la Ley 8220 sobre Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.

Por otra parte, el Área de Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, desarrolló un “Plan de trabajo Subárea de Pensiones del IVM/RNC”. Dentro de la metodología establecida, el punto 3.2, señala lo siguiente sobre las acciones para la atención de las solicitudes pendientes de análisis:

“Monitorear la cantidad de solicitudes de RNC pendientes de análisis, según antigüedad y cantidad, por sucursal, para definir la necesidad realizar intervenciones para disminuir la cantidad y mejorar los tiempos de respuesta para cada una de las instancias que intervienen en las sucursales de la Región Chorotega”.

Así mismo, el punto 3.6 dispone:

“Monitorear el avance en la revisión y depuración de las sucursales de las solicitudes existentes en el Sistema de Pensiones del RNC en estado de Trámite, con un tiempo mayor a dos años, de forma que se concilie la información y se le otorgue el estado que les corresponde. Con base en los listados remitidos por la Dirección Administración de Pensiones (DAP) mediante los correos electrónicos remitidos por el Área del Régimen No Contributivo y el oficio DAP-1684-2016”.

La falta de control y revisión periódica de las solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo, en los riesgos de vejez e invalidez, así como de aquellos que ya han sido designados para la atención del Servicio de Trabajo Social, para determinar la forma correcta y más expedita de resolver, conforme la normativa vigente, aumenta la cantidad del pendiente de las solicitudes, aunado a que es una única persona la encargada de realizar ese trámite en la sucursal, y que además realiza otras funciones que no son del cargo.

En consulta efectuada a la Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la sucursal de Liberia, respecto al control establecido para la depuración de las solicitudes pendientes de resolución, en el sistema integrado de pensiones (SIP), señaló:

“Si se lleva un control en una herramienta de Excel (informe), donde se lleva el pendiente de los casos que se encuentran en la comisión de apelaciones, pendiente de Trabajo Social, Comisión Local de IVM, entre otros, según el estado de cada caso.



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

Únicamente reviso los casos pendientes en el sistema como tramitados y lo reviso físicamente, a la semana pasada existían 99 casos pendientes.

A nivel de sucursal, no podemos ver el total de los casos pendientes en el SIP, ya que eso se puede ver únicamente a nivel de la DRSC, misma que nos envía mensualmente los casos pendientes”.

El incumplimiento o atraso en la atención de las solicitudes de pensión del RNC por parte de las sucursales, genera no solo el incumplimiento a la normativa establecida para dichos efectos, si no también, incide en el cumplimiento de las metas establecidas institucionalmente y genera afectación de los derechos de los posibles beneficiarios.

## 9. DE LOS REQUISITOS EN EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES

Se determinaron debilidades en el control establecido por parte de la sucursal de Liberia, respecto al proceso de revisión de los requisitos para el otorgamiento de una pensión del RNC y PCP, situación que podría provocar el incorrecto otorgamiento del beneficio, por cuanto en informe de supervisión de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega realizado el 22 y 23 de setiembre 2017, se comprobaron aspectos de mejora en los cuatro expedientes analizados, según se observa en el siguiente detalle:

### 9.1. Casos de Pensiones del régimen RNC-PCP

De los 4 expedientes por Invalidez que se revisaron, en ellos no se estaba confeccionando un documento que comprobara que el caso al momento de otorgarse haya cumplido con la normativa vigente, posterior a la recepción de la declaratoria de la invalidez por parte de la Dirección Calificadora del Estado de la Invalidez; situación que podría inducir al incorrecto otorgamiento de un beneficio.

Tanto en los expedientes de Invalidez como de Vejez, no constaba un informe registral de tenencia de sociedades anónimas inscritas ante el Registro Nacional a nombre del solicitante y/o de los miembros del Grupo Familiar, acción que se considera importante realizar con el fin de verificar si el solicitante de pensión y los miembros del grupo familiar poseen propiedades a nombre de sociedades anónimas o sociedades de responsabilidad limitada, en que tenga participación en el capital social o bien ingresos mercantiles.

En revisión realizada en el sistema integrado de pensiones (SIP), no se realizan las observaciones pertinentes a cada una de las etapas de la solicitud de pensión, según documento DAP-1899-2012 del 13 de setiembre de 2012.



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

De los expedientes de invalidez revisados, no constaba sello ni firma de recibido, tanto en el “Dictamen médico de Invalidez del Área de Salud” como en la “Hoja de Criterio de la Comisión”.

Asimismo, la Dirección Regional de Sucursales Chorotega analizó 15 expedientes de casos de pensión del régimen IVM, distribuidos de la siguiente forma: 5 de Invalidez, 5 de Vejez y 5 de Muerte. Para esa revisión se utilizó la hoja de control de “Revisión del Expedientes Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte”, de lo cual -a grandes rasgos- se determinaron las siguientes debilidades:

Los expedientes de Vejez de los casos revisados, en algunos no constaba la copia del comunicado de derecho a pensión del sector público, ni comunicado de derecho a pensión del sector privado, ni constancia de Salario del patrono, además, contenían poca anotación en el sistema SIP del seguimiento de cada caso.

En el caso de expedientes por muerte, no contenían el oficio o formulario para el traslado del caso al Área de Trabajo Social, carecían del informe finalizado donde el área de Trabajo Social efectúa la recomendación del derecho del caso, no constaba el sello de recibido ni la firma por parte del funcionario que tramitó el derecho de pensión.

En el caso de expedientes de Invalidez, no contiene revisión de sumarias del patrono para el que laboraba el beneficiario.

Lo anterior, a pesar del control establecido en la sucursal de Liberia para la revisión de los expedientes de pensiones.

La Ley General de Control Interno, artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, inciso a, establece: “Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo”.

El oficio DAP-897-2012 del 11 de mayo 2012, emitido por Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director Administración de Pensiones, señala:

“De conformidad con la instrucción emitida por la Gerencia de Pensiones en oficio GP-20.239-2012, del 04 de mayo 2012; se les recuerda que todos aquellos actos que emita la Administración, deberán ser notificados a los medios señalados que consten en el expediente administrativo de pensión creado para tales efectos, ya que, si la comunicación es realizada por un medio inadecuado, la misma será absolutamente nula...”.

El reglamento del programa régimen no contributivo de pensiones, en el artículo 11, señala:



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

“Para comprobar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, la Administración deberá acceder por sus propios medios a todas las fuentes de información disponibles. Para ello hará uso de las tecnologías de información a su alcance. No obstante, esto no exime al solicitante de la responsabilidad de aportar las pruebas o documentos que la administración le solicite para resolver como en derecho corresponda”.

La falta de documentos al momento del otorgamiento de una pensión del régimen RNC-PCP, como el informe registral de posesión de sociedades anónimas, falta de anotaciones en la hoja de ruta de las etapas de la solicitud, falta de sello y firma de recibido en los documentos presentados ante la sucursal, entre otros, obedeció a que la Administración no verificó que en los expedientes constaran todos los requisitos establecidos para el otorgamiento de la pensión, a pesar de que existe una herramienta para corroborar ese trámite.

La Licda. Yessenia Pérez Salgado, encargada de Pensiones del régimen RNC-PCP de la sucursal de Liberia, señaló:

“Soy la encargada de Pensiones del régimen RNC, además, tengo a cargo Recursos Humanos, tramito constancias de salarios, estudios de vacaciones, antigüedad, acciones de personal, revisión de planilla, confección y custodia de expedientes, entre otros”.

La Licda. Magaly Meza Trejos, encargada de pensiones del régimen IVM, señaló al respecto:

“...se lleva un control de las solicitudes de pensión tramitadas por mes, el cual se traslada mediante informe a la DRSCH mensualmente...respecto a mis actividades asignadas realizo otras funciones ajenas a pensiones, como; tramitar viáticos, control de las liquidaciones, llevo informe del gasto de combustible y la conciliación de dicha cuenta”.

El incumplimiento a la norma, la falta de control respecto a los requisitos presentados por los beneficiarios y que el funcionario responsable del trámite de una pensión realice otras funciones ajenas al puesto, incrementa el riesgo de otorgar el derecho de forma improcedente, en el caso de que un solicitante se encuentre disfrutando del beneficio otorgado por otra entidad o que disponga de bienes.

## 10. DE LOS PLAZOS PARA LA APROBACIÓN DE UNA PENSIÓN DE RNC E IVM

Se evidenció que los plazos utilizados para la aprobación de una pensión en la sucursal de Liberia no son oportunos, en virtud de que en el caso de las pensiones otorgadas entre enero y agosto 2017, del régimen RNC, se comprobaron plazos entre 161 y 911 días y en el otorgamiento de una pensión del régimen de IVM entre los 11 y 349 días, desde el momento en que el beneficiario presentó la solicitud hasta que se efectuó el pago.



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

El Reglamento del Programa Régimen No Contributivo, en el artículo 11, establece que en todo momento habrá de garantizarse al solicitante un trámite expedito y eficiente de conformidad con lo establecido en la Ley 8220 sobre Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.

El punto 4. 5 “Garantía de Eficiencia y Eficacia”, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, señala lo siguiente:

“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”.

La Gerencia Financiera, en Circular GF-22.226 del 10 de marzo 2014, informó sobre los tiempos de respuesta para el otorgamiento de pensiones del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, señalando lo siguiente:

“...para el otorgamiento de pensiones por el riesgo de Vejez, tiempos promedio de respuesta de 24 días para el primer semestre del año 2014 y de 23 días para el Segundo semestre del mismo año...para el otorgamiento de pensiones por el riesgo de Muerte, tiempos promedio de respuesta de 60 días para el primer semestre del año 2014 y de 59 días para el segundo semestre del mismo año. Si bien es cierto se tenían como metas promedios de 43 y 42 días, el aumento en el tiempo de respuesta obedece al hecho de que en la mayoría de los casos el procedimiento involucra la visita de cameo de Profesionales en Trabajo Social, recurso limitado en la Red de Sucursales, al que se le asigno como tarea adicional a partir de esta año, la aplicación de la FIS en aproximadamente el 40% de los estudios para el otorgamiento de pensiones del Régimen No contributivo... para el otorgamiento de pensiones por el riesgo de Invalidez, un tiempo promedio de respuesta de 182 días para el primer semestre del año 2014 y de 180 días para el Segundo semestre del mismo año, siempre que se den las siguientes condiciones:

- a. Que la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez cumpla con lo que le compete en cada caso, en 130 días naturales contados entre la fecha en que recibe el expediente y la fecha de egreso.
- b. Que en los casos que amerite determinar si el reporte registrado en SICERE responde a una remuneración salarial o a un subsidio, se acepte como fundamento por parte de la Subárea de Cuenta Individual, la certificación que emita el Jefe de la respectivo de la Sucursal, en lugar del informe de Inspección, que se estila solicitar, pese a que no se tiene conocimiento de norma alguna que lo disponga de esa manera. En los casos de





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

funcionarios de la Caja, se acepte como fundamento la certificación emitida por las Unidades de Recursos Humanos de la Institución.

- c. Que en los casos en que el interesado fue declarado invalido y aun no presenta la documentación que le corresponda aportar, de acuerdo con el procedimiento (cesantía, tres últimos salarios, otros), se dé un plazo de 10 días naturales para el archivo del expediente del expediente sin más trámite, tal y como lo regula la Ley de Administración Pública, y no el tiempo de la aplicación de deserción del trámite, como actualmente se está haciendo.

De no cumplirse con alguno de los tres puntos que anteceden, según el trámite, se deben tener como tiempos promedio de respuesta 220 y 218 días para cada semestre”.

La Licda. Magaly Mesa Trejos, encargada de pensiones del régimen IVM, señaló al respecto:

“Nos controlan a nivel de Dirección Regional con el tiempo, sin embargo, depende del tipo de riesgo, ya que para vejez son 10 días, 20 para muerte y para invalidez no nos miden...además, se lleva un control de las solicitudes de pensión tramitadas por mes, el cual se traslada mediante informe a la DRSCH mensualmente...respecto a mis actividades asignadas realizo otras funciones ajenas a pensiones, como; tramitar viáticos, control de la liquidaciones, llevo informe del gasto de combustible y la conciliación de dicha cuenta”.

La Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la sucursal de Liberia, al respecto indicó:

“Este tipo de controles se establecen en el compromiso de resultados, donde existen tiempo de ejecución de la solicitud de pensión por vejez y muerte. En el PAO de la sucursal tenemos establecidos los tiempos de RNC y PCP. Sin embargo, la meta nos la asigna la DRSCH, al finalizar el proceso de otorgamiento del beneficio, al final del expediente se adjunta una hoja “reporte de gestión de pensiones de IVM”, donde consta la oportunidad o el tiempo”.

La tardanza en la atención de las solicitudes de pensión del RNC e IVM, constituye un aspecto que limita la oportunidad en la asistencia económica a personas que se encuentran en derecho, o bien en estado de pobreza o pobreza extrema y que solicitan esa ayuda con la finalidad de sufragar sus necesidades básicas.

## **11. SOBRE LOS CASOS PENDIENTES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN**

Se determinaron 123 casos pendientes de atención por parte de los Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Unidad, de los cuales 12 presentan solicitud desde hace más de tres períodos.



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

Al 23 de octubre 2017, los 123 casos pendientes se encontraban distribuidos, por inspector, según el siguiente detalle:

**Cuadro 6**  
**Casos pendientes de inspección**  
**Sucursal de Liberia**  
**Al 25 de octubre 2017**

Inspector (Titular)	Número de casos pendientes
Magdalena Acevedo Granados	39
Milton Enrique Ortega Espinoza	43
Norma Fernández Ruiz	31
<b>Sustituye al Inspector Titular:</b>	
Heimer Augusto Rosales Hernández	2
Magaly Meza Trejos	8

Fuente: Revisión casos pendientes inspección, sistema SIGI.

Cuatro casos corresponden al período 2012, uno al 2014, uno al 2015, seis al 2016 y 113 al 2017.

El artículo 20 de la Ley Constitutiva de la CCSS, dispone:

“Habrà un cuerpo de inspectores encargado de velar por el cumplimiento de esta ley y sus reglamentos. Para tal propósito, los inspectores tendrán carácter de autoridades, con los deberes y las atribuciones señaladas en los artículos 89 y 94 de la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Para los efectos de esta ley, el Director del Departamento de Inspección de la Caja tendrá la facultad de solicitar por escrito, a la Tributación y a cualquier otra oficina pública, la información contenida en las declaraciones, los informes y los balances y sus anexos sobre salarios, remuneraciones e ingresos, pagados o recibidos por los asegurados, a quienes se les podrá recibir declaración jurada sobre los hechos investigados.

Las actas que levanten los inspectores y los informes que rindan en el ejercicio de sus funciones y atribuciones, deberán ser motivados y tendrán valor de prueba muy calificada. Podrá prescindirse de dichas actas e informes solo cuando exista prueba que revele su inexactitud, falsedad o parcialidad.

Toda la información referida en este artículo tendrá carácter confidencial; su divulgación a terceros particulares o su mala utilización serán consideradas como falta grave del funcionario responsable y acarrearán, en su contra, las consecuencias administrativas, disciplinarias y judiciales que correspondan, incluida su inmediata separación del cargo. (Reformado por la Ley N° 4188 del 10 de setiembre de 1968 y por el artículo 85 de la Ley N° 7983 del 16 de febrero de 2000)”.



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

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

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

En sesión 8691, del 27 de enero 2014, se presentó a la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el avance del Plan Integral de Fortalecimiento del Servicio de Inspección, acordándose, en el artículo 8 de esa sesión, lo siguiente:

“...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).

Se aclara que dicho acuerdo, indica que el apoyo de los inspectores del Programa Estratégico de Cobertura en Inspección (PRECIN) en las Direcciones, será en aquellos casos en que se requiera para la atención de casos pendientes”.

Lo anterior podría obedecer a la falta de planificación y control por parte de la Administradora, quien es la responsable de trasladar los casos a los Inspectores de Leyes y Reglamentos, aunado a la alta demanda que presenta el servicio de Inspección y el acceso al vehículo institucional para atender las visitas, situación que afecta la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios.

La Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora, manifestó:

“La razón de casos muy antiguos, es porque no se encuentra el domicilio según la dirección señalada por el patrono, sin embargo, se analizarán los casos para efectuar las acciones correspondientes, y actualmente estamos trabajando en conjunto con la DRSCH. Además, el recurso de personal con que se cuenta no da para abarcar la demanda que es muy alta”.

La tardanza en la atención de los eventuales estudios generadores no atendidos, incide en el incumplimiento de la normativa, en cuanto a la oportunidad y resolución de las inscripciones y reanudaciones patronales, generando atrasos en las obligaciones de las cuotas obrero patronales de los asalariados y trabajadores independientes, así como ante una posible afectación al usuario debido a la postergación de la vigencia de sus derechos y la atención del seguro de salud, situación que además, podría implicar una afectación a la institución en términos financieros, al no percibir de forma oportuna los ingresos por concepto de cargas sociales.



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

## 12. DE LOS REQUISITOS DE INSCRIPCIONES PATRONALES

De la revisión efectuada a 41 casos de inscripciones de trabajador independiente y asegurado voluntario, se determinaron debilidades de control en la omisión de los requisitos aportados por el solicitante al momento de la inscripción como asegurado ante la CCSS, lo anterior a pesar de las medidas de control interno establecidas para la corroboración de esos requisitos por parte de los funcionarios y autoridad competente de la sucursal, situación que podría incurrir al incorrecto otorgamiento del beneficio.

En la revisión de 28 expedientes de inscripciones de Asegurados Voluntarios, se determinaron las siguientes inconsistencias:

- ✓ En los 28 casos revisados la fórmula de solicitud no indicaba la fecha ni el sello de recibido por parte del funcionario.
- ✓ En 17 casos los documentos se encontraban sueltos.
- ✓ En 27 casos el expediente no tenía los datos personales del asegurado.
- ✓ En 2 casos la copia del recibo de servicio público presentado por el asegurado no era de fecha vigente.
- ✓ En 1 caso la cédula de identidad del asegurado se encontraba vencida.
- ✓ En 6 casos no se evidenció copia del recibo de luz o agua.
- ✓ En 7 casos no se adjuntó la lista de verificación de los requisitos aportados por el asegurado, implementada en la sucursal.

En la revisión a 13 inscripciones de Trabajadores Independientes se determinó lo siguiente:

- ✓ En los 13 casos revisados la fórmula de solicitud no indicaba la fecha ni el sello de recibido por parte del funcionario que realizó el trámite.
- ✓ En 4 casos no se evidenciaron facturas ni declaración jurada de impuestos de renta.
- ✓ 6 casos no contenían la lista de verificación de requisitos.
- ✓ 1 caso no presentaba el listado de las facturas anuladas de asegurado voluntario, ya que se efectuó inscripción como Trabajador Independiente.
- ✓ 3 casos no se aportaban certificación de ingresos.
- ✓ 3 casos no presentaban copia del recibo de servicio de luz o agua.
- ✓ En 2 casos no se aportó la declaración bajo fe de juramento firmada por el asegurado.

El instructivo I-GF-USIN-018, Instrucción para la inscripción o reanudación patronal a solicitud de gestión de referencia, en el numeral 4.17, dispone lo siguiente:



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

“El Inspector efectúa un sondeo del historial laboral de los trabajadores, a efecto de investigar con que patronos aparecen reportados en planillas de la Caja en los meses anteriores inmediatos y revisar los datos de estos patronos, para determinar si tienen alguna relación con la empresa que está gestionando el trámite y de esta forma poseer mayores elementos para aplicar la presunta responsabilidad solidaria en los casos que corresponda”.

El numeral 4.6 de esa normativa, señala la obligación de archivar las consultas en el expediente, estableciendo lo siguiente:

“En el expediente deben constar las consultas que se obtienen del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), relacionadas con la persona física o jurídica...”.

Con respecto a la incorporación de declaraciones y recuento de trabajadores, el numeral 4.8 del documento mencionado, indica:

“El Inspector recopila la información relacionada con los trabajadores mediante los Formatos: Recuento de Trabajadores de Gestión Ordinaria (F-GF-USIN-035), o Declaración de trabajador de Gestión Ordinaria (F-GF-USIN-036)”.

Del mismo modo, el numeral 4.29 de la normativa citada, indica que en el expediente se debe archivar una fotocopia del acta de constitución de la sociedad y del recibo de electricidad.

El procedimiento E-GF-USIN-019 “Especificación de requisitos para la inscripción o reanudación para patronos jurídicos”, señala:

“...5. Fotocopia del recibo de electricidad, a efecto de registrar el número de localización como dirección de correspondencia\*.

6. Llenar el Formato de Solicitud de Inscripción o Reanudación patronal (patrono Jurídico), éste debe ser firmado por el patrono o representante patronal.

7. Indicar lugar o medio para notificaciones...”.

Por su parte, el Reglamento para Verificar el Cumplimiento de las Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes, en el artículo 18, establece que:

“Todo acto de procedimiento que afecte derechos e intereses del patrono o trabajador independiente deberá ser notificado a éste o su representante, en el tanto se haya señalado lugar o medio para notificaciones. Se consideran



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

representantes del patrono su representante legal y los contemplados en el artículo cinco del Código de Trabajo”.

Las deficiencias en esas actividades de control se observan tanto en los funcionarios responsables del trámite, quienes deben ejecutar la mayor parte del proceso; como en el Administrador de la Unidad, a quien le corresponde la supervisión respectiva de los casos atendidos por los funcionarios de la plataforma de servicios.

En consulta efectuada a la Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora, señaló:

“En los casos de oficios por parte del Inspector no se ingresa dentro del expediente los requisitos como cédulas, ni personerías, en inscripciones de oficio y compulsivas y otras que no se le solicitan al patrono, sin embargo, se deberán analizar los casos y realizar las acciones que correspondan”.

La carencia de prueba o la inobservancia de los requisitos en los expedientes patronales y de trabajadores independientes, genera incertidumbre sobre la calidad de los datos que se incluyen en los sistemas institucionales “SICERE”, además, repercute negativamente en la afiliación de los trabajadores independientes obligados a cotizar para los regímenes de salud y pensiones de la institución y, por ende, en la facturación de cuotas a favor de la institución.

### 13. DE LA CALIFICACIÓN DE LOS ABOGASTOS EXTERNOS PRIMER SEMESTRE 2017

Se determinaron inconsistencias en las calificaciones otorgadas a los Abogados Externos respecto a la evaluación de la gestión realizada durante el primer semestre del período 2017, según se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 7**  
**Gestión abogados externos**  
**Sucursal de Liberia - I semestre 2017**

Nombre del abogado	Identificación	Total de casos	Nota
Carlo Martín Li Tacsan	107190749	1103	44,72
Jesús Jiménez García	900910911	1186	33,36
Johanna Moreno Bustos	502600105	248	16,34
Luis Eduardo Évora Castillo	204440051	1133	94,04
Ricardo Jiménez Villalobos	302180919	1180	54,33

Fuente: Informe de gestión abogados externos, I semestre 2017 DRSC

La mayoría de los abogados externos, excepto el Lic. Eduardo Évora Castillo, está por debajo del 80 %, siendo esta una calificación que perjudica a los profesionales.



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

El Instructivo de Abogados Externos, en el artículo 34, de la evaluación de los abogados externos, señala:

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

En adendum del contrato de Abogados Externos, en la reforma de la cláusula sexta, señala:

“El Contratista será evaluado por el Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes, la Subárea de Cobro Judicial a Patronos y las sucursales, según corresponda, de conformidad con la metodología para evaluar la gestión judicial de los abogados externos, aprobada por la Gerencia Financiera”.

Respecto a la evaluación de la gestión de los abogados externos, la Dirección Regional de Sucursales Choroteaga aportó documento N° DRSCH-2695-2017 del 17 de julio 2017, mediante el cual señaló:

“De acuerdo con la capacitación recibida con relación al uso de la Herramienta de abogados externos, se nos indicó que, para la primera evaluación del año 2017, dicha herramienta había sido modificada con el fin de no perjudicar la nota de los profesionales en derecho, tal y como se venía haciendo en evaluaciones anteriores, tomando para efectos evaluativos los casos entregados a los abogados en enero y abril de 2017.

Al momento de realizar las evaluaciones, la herramienta presentaba un error y procedió a evaluar todos los casos asignados a los abogados, generando notas muy por debajo de la nota que debió presentar si se toman únicamente los casos de este año. Una vez detectada la situación, se les comunicó a los funcionarios de la Subárea de Cobro Judicial a Patronos, los cuales nos indicaron que la consulta debe ser dirigida a los funcionarios de Soporte Cobros, quienes nos aclararon una de las inquietudes (actualizar la base de datos), pero la herramienta continuaba generando baja la calificación.



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

Todas las sucursales presentaron el mismo inconveniente, la evaluación se llevó a cabo con la totalidad de los casos asignados a los abogados y no únicamente a los casos entregados en el 2017, tal y como se esperaba”.

Por otra parte, la Licda. Carolina Agüero Sánchez, Jefe de la Subárea de Inspección y Cobros de la Dirección Regional, señaló que ellos son los recolectores de la información de la evaluación que realiza la sucursal a la labor del abogado externo y se aplica mediante una herramienta informática, la cual es emitida por la Dirección de Cobros del Nivel Central. Además, la Dirección Regional asigna el caso de las “certificaciones de cobros” al Abogado y monitorean los casos de la retención indebida, que lo lleva el abogado interno.

El Lic. Giovanni Ruiz Pineda, funcionario del área de cobros de la sucursal de Liberia, indicó:

“Respecto a la fiscalización de los casos que lleva cada abogado externo con contrato vigente, se realiza mediante el sistema de evaluación de abogados externos “SIS-IT.Abogados”, el cual es alimentado por el funcionario de cobros de acuerdo a la información de las acciones efectuadas por el abogado, el cual ayuda a determinar el rendimiento según las acciones y determinar si el abogado cumple”.

Al no efectuar evaluación y seguimiento a la gestión realizada por el abogado externo, no se tiene 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 puede 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, aunado a que la sucursal de Liberia no puede brindarles a los patronos una información actualizada del estado de los juicios, situación que además, afectaría al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

#### **14. DE LA GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL**

Se determinó que las acciones efectuadas por los abogados externos, no en todos los casos constaban en el expediente de cobro judicial, por cuanto los abogados -en su mayoría- presentan las acciones de forma digital o por correo electrónico, además, el legajo que conformaba el expediente carecía de orden cronológico, según se señala en los siguientes casos:

- El expediente del patrono Administración Hospitalaria HCSRA, cedula jurídica 2-3011663782: canceló la deuda de los períodos certificados en el juicio 140820161200762000, en el expediente no constaba el sello del juzgado que demostrara que la certificación judicial fue





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

presentada ante el juzgado, debido a que se realizó de forma digital. No se evidenciaron las costas procesales de cobro por parte del abogado ni el recibo del SPIC o SICO que demuestre el pago, únicamente se evidenció la solicitud de archivo del caso al abogado.

- En el expediente del patrono Heylin Hernández Porras, cédula física 0-205930746: canceló la deuda de los períodos certificados en el juicio 140820160600734216, no se constató en el expediente de cobro el recibo del SPIC o SICO que demuestre el pago, únicamente se evidenció la solicitud de archivo del caso al abogado.
- El patrono Steve Cascante Rojas, cédula física 0-105770358: canceló la deuda de los períodos certificados en el juicio 140820131200608368, sin embargo, no se constató el recibo del SPIC o SICO que demuestre el pago, únicamente se evidenció la solicitud de archivo del caso al abogado.
- El patrono Distribuidora Yorquened WED S.A., cedula jurídica 2-3101292621: canceló la deuda de los períodos certificados en el juicio 140820160400724249, sin embargo, no se constató sello de la presentación de la certificación judicial ante el juzgado, ni se evidenciaron las costas procesales de cobro por parte del abogado ni el recibo del SPIC o SICO que demuestre el pago, únicamente se evidenció la solicitud de archivo del caso al abogado.
- El patrono Funeraria Jerusalén S.A., cedula jurídica 2-3101177706: canceló la deuda de los períodos certificados en el juicio 140820150600685601, sin embargo, no se constató en el expediente de cobro el recibo del SPIC o SICO que demuestre el pago, únicamente se evidenció la solicitud de archivo del caso al abogado.
- El patrono Almacén Eléctrico Rorifer S.A., cedula jurídica 2-03101310591: Pendiente incluir datos de la presentación de la demanda, juicio 140820170600789575, en el sistema SICERE. A la fecha el abogado no había presentado factura de costas procesales.
- El patrono y Trabajador Independiente Córdoba Campos Roy Alexander, cédula 0-00204420361: La certificación judicial 140820170300776343 se presentó al juzgado de forma digital, sin embargo, la misma no se encontraba dentro del expediente de cobro. Tampoco se evidenciaron facturas por costas procesales.
- El patrono Inversiones Fama S.A., cedula jurídica 2-03101120109: La certificación de cobro 140820170900800132 fue realizada el 26 de setiembre 2017, sin embargo, al 15 de noviembre 2017 no había sido entregada al abogado. El 15 de noviembre 2017 el patrono realizó cancelación parcial del período de junio 2017, por cuanto solicitó al área de cobros formalizar



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

convenio de pago, no obstante, no se evidenciaron anotaciones en la hoja de ruta del SICERE, al 23 de noviembre el patrono no había formalizado la adecuación de pago.

Por otra parte, se determinaron debilidades de control por parte de los funcionarios de cobros, respecto a los plazos de la notificación del aviso de cobros y la entrega de las certificaciones judiciales al abogado externo, según el siguiente detalle:

**CUADRO 8**  
**TIEMPOS DE GESTIÓN DEL AVISO DE COBROS & PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA AL JUZGADO**  
**CASOS EN COBRO JUDICIAL**  
**SUCURSAL DE LIBERIA**

N° PATRONAL/T.I.	AVISO DE COBRO	FECHA DEL AVISO DE COBRO	FECHA DE NOTIFICADO EL AVISO DE COBRO	N° CERTIFICACION SICERE	FECHA EMISIÓN CERT JUDICIAL	FECHA ENTREGA CERTIFICACIÓN AL ABOGADO	ESTADO PROCESAL	FECHA DE PRESENTACIÓN AL JUZGADO
2-03101663782	140820161281822866 140820161080618498	06/12/2016	09/12/2016	140820161200762000	26/12/2016	03-02-2017	Canceló	03/02/2017
0-00105770358	140820131159466191	29/11/2013	10/12/2013	140820131200608368	20/12/2013	17/02/2014	Canceló	28/02/2014
0-00205930746	140820160577432443	13/05/2016	24/05/2016	140820160600734216	24/06/2016	25/08/2016	Canceló	21/09/2016
2-03101292621	140820160275587721	24/02/2016	24/02/2016	140820160400724249	04/04/2016	No se constató	Canceló	17/06/2016
2-03101177706	140820150670708818	04/06/2015	09/06/2015	140820150600685601	24/06/2017	10/08/2015	Canceló	21/08/2015
0-00501300556	140920170283129441	21/02/2107	10/03/2017	140820170300776409	29/03/2017	23/06/2017	Presentado	28/06/2017
2-03101310591	140820170585090635	24/05/2017	06/06/2017	140820170600789575	28/06/2017	11/10/2017	Presentado	31/10/2017
2-03101177706	140820170283130725	22/02/2017	28/02/2017	140820170300776192	29/03/2017	23/06/2017	Presentado	28/06/2017
0-00204420361	140820170383761875	20/03/2017	21/03/2017	140820170300776343	29/03/2017	02/06/2017	Presentado	05/06/2017
2-03101120109	140820170987589509	06/09/2017	06/09/2017	140820170900800132	26/09/2017	Pendiente de entrega por parte de la sucursal	En trámite de CJ	

Fuente: Elaboración propia

El Instructivo para la Gestión de Adeudos en Cobro Administrativo por Cuotas Obrero Patronal, Trabajadores Independientes y sus Derivados, en el artículo 8 establece:

“Previo a emitir la certificación para cobro judicial, el encargado del caso, deberá efectuar las revisiones correspondientes en la hoja de ruta a efecto de verificar pagos no aplicados, formalización de arreglo o convenio de pago en la vía administrativa o algún impedimento para certificar el adeudo y deberá anotar en la hoja de ruta del SICERE las razones por las cuales se certifica o no el adeudo”.

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 43 establece los plazos para la presentación de la demanda y el respectivo informe de gestión a las sucursales, indicando entre otros aspectos, lo siguiente:

“Presentación de la demanda: el plazo máximo para presentar la demanda al Juzgado será de 15 días hábiles, después de entregada la documentación.



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

Documentos que debe entregar el abogado externo en las unidades de cobro, producto de las gestiones realizadas: El plazo máximo para que el Abogado remita estos documentos será de 5 días hábiles, una vez efectuada la gestión”.

El mismo Instructivo, en el artículo 3, de las responsabilidades de las sucursales, dispone:

“Las sucursales son las responsables de incluir la información de los juicios en el SICERE, así como mantener actualizados los sistemas de información, con respecto a los casos certificados para cobro judicial”.

Y, sobre las responsabilidades Generales del Abogado Externo, en el punto 9, ese Instructivo estipula:

“...Revisar periódicamente los expedientes judiciales con el fin de dar el impulso procesal. Dentro de las acciones a realizar se debe aportar dirección actualizada y solicitar comisión para notificar, solicitar el dictado de la sentencia, realizar estudios de bienes muebles-inmuebles y revisar los mismos para proceder a la solicitud de embargo en bienes y traba de embargo, hora y fecha para el remate, ordenes de giro de dinero, desistir acciones judiciales y enviar escritos de recordatorios...”.

Asimismo, en el artículo 34, De la evaluación de los abogados externos, inciso b, señala:

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

El Lic. Giovanni Ruiz Pineda, funcionario de cobros de la sucursal, señaló:

“En realidad es por falta de tiempo, hace unos años se hizo un estudio y se determinó que en cobros debían existir dos personas, sin embargo, desde aproximadamente dos años continúa trabajando un funcionario, por falta de recurso en la Sucursal”.

El no mantener actualizados los expedientes judiciales e incluir los procesos en el sistema centralizado de pago (SICERE) de forma tardía, obedece al desacato de la normativa institucional por parte de los funcionarios de cobros de la sucursal, aunado, a la falta de gestión por parte de los abogados externos, por cuanto son los responsables de impulsar las acciones judiciales ante el juzgado y activar el proceso.

La falta de información actualizada en los expedientes de cobro judicial de la sucursal y el no registrar y actualizar las acciones procesales ejecutadas por los abogados externos en el sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), podría postergar o suprimir el cobro judicial y obtener una



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

efectiva recuperación de la deuda, así como, generar eventuales riesgos de que el Juzgado declare los juicios en abandono y se archiven, con la consecuente afectación a las finanzas institucionales.

## 15. DEL IMPULSO PROCESAL Y PAGO DE LOS ABOGADOS EXTERNOS

Se evidenció que los profesionales responsables de las acciones judiciales no dan curso a las demandas presentadas, en virtud de que a junio 2017 existían más de 761 millones de colones en procesos activos de cobro judicial, lo cual representa más de 727 casos a los que no se les había dado impulso procesal, según detalle:

CUADRO 9

### CANTIDAD CASOS ASIGNADOS & CALIFICACIÓN Y MONTO CANCELADO

#### A LOS ABOGADOS EXTERNOS SUCURSAL DE LIBERIA

#### PERÍODO IV CUATRIMESTRE 2016 Y I SEMESTRE 2017

Abogado	Cédula	Cantidad de Informes IV Cuatrimestre 2016	Monto asignado de casos IV Cuatrimestre 2016	Calificación obtenida IV Cuatrimestre 2016	Cantidad de Informes I Semestre 2017	Monto asignado de casos I Semestre 2017	Calificación obtenida I Semestre 2017	Monto cancelado enero a octubre 2017 según FRO	Saldo cuenta 324
Carlo Martín Li Tacsan	107190749	44	24.397.351,00	47,63	59	77.519.054,00	44,07	1.621.184,60	726.304,00
Jesús Jiménez García	900910911	293	296.076.129,00	48,02	307	301.924.583,00	6,19	2.623.387,18	12.364.981,00
Johanna Moreno Bustos	502600105	246	224.240.307,00	51,66	248	227.843.810,00	17,34	2.049.275,36	5.112.581,40
Luis Eduardo Évora Castillo	204440051	58	69.865.620,00	71,76	57	79.398.753,00	96,49	5.144.208,16	2.397.212,00
Ricardo Jiménez Villalobos	302180919	46	68.971.597,00	57,78	56	75.064.287,00	19,64	514.936,10	1.892.322,00
<b>Total</b>		<b>687</b>	<b>683.551.004,00</b>		<b>727</b>	<b>761.750.487,00</b>		<b>11.952.991,40</b>	<b>22.493.400,40</b>

Fuente: Elaboración propia, análisis informe abogados externos, cuenta 324, pago de honorarios registros FRO.

En el cuadro anterior se observa que, a octubre 2017 en la cuenta 324 "Honorarios de abogado", existía un saldo por 22 millones de colones correspondiente a los cinco abogados con contratos activos en la Unidad, donde el Lic. Jesús Jiménez García es el profesional que más casos registra (307), por un monto de más de 301 millones de colones; siendo el profesional al que más honorarios se le ha cancelado durante el período de enero a octubre 2017 y el Lic. Carlo Martín Li Tacsan, es el profesional que más saldo muestra en la cuenta y el que registra menos pagos durante dicho período.

Por otra parte, durante el período del 1º de enero al 31 de octubre de 2017, se canceló ₡1.119.450,00 (Un millón, ciento diecinueve mil, cuatrocientos cincuenta colones), por concepto de costas procesales a los abogados externos, determinándose que los funcionarios de cobros, no en todos los casos registran esos conceptos en los estados de cuenta del patrono o trabajadores independientes morosos, inclusive, existen juicios en los cuales el deudor canceló la deuda y el



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

proceso judicial sigue activo en el SICERE, generando sesgos en la información para la toma de decisiones.

El Instructivo para la Gestión de Adeudos en Cobro Administrativo por Cuotas Obrero Patronal, Trabajadores Independientes y sus Derivados, en el artículo 8 establece:

“Previo a emitir la certificación para cobro judicial, el encargado del caso, deberá efectuar las revisiones correspondientes en la hoja de ruta a efecto de verificar pagos no aplicados, formalización de arreglo o convenio de pago en la vía administrativa o algún impedimento para certificar el adeudo y deberá anotar en la hoja de ruta del SICERE las razones por las cuales se certifica o no el adeudo”.

El Instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial por Concepto de Cuotas Obreras y Patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social, establece:

Artículo 3. De las Responsabilidades del Abogado Externo:

“...9. Revisar periódicamente los expedientes judiciales con el fin de dar el impulso procesal. Dentro de las acciones a realizar se debe aportar dirección actualizada y solicitar comisión para notificar, solicitar el dictado de la sentencia, realizar estudios de bienes muebles-inmuebles y revisar los mismos para proceder a la solicitud de embargo en bienes y traba de embargo, hora y fecha para el remate, ordenes de giro de dinero, desistir acciones judiciales y enviar escritos de recordatorios...”.

Artículo 3, De las Responsabilidades de las sucursales:

“9.Realizar las gestiones correspondientes para el pago de los honorarios y costas procesales a los abogados externos, de conformidad con lo establecido en este instructivo”.

Artículo 3, punto 14, dispone que los Abogados Externos son los responsables de: “cualquier daño o perjuicio que cause a la Caja o a terceros por dolo, culpa, negligencia, imprudencia o impericia, en la conducción del juicio”.

Artículo 34. De la evaluación de los abogados externos, inciso b: “Que efectúe al menos cada tres meses, una gestión útil con el fin de activar el proceso y evitar la deserción”.

Artículo 41, sobre los plazos para la presentación de la demanda y el respectivo informe de gestión a las sucursales:



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

“Presentación de la demanda: el plazo máximo para presentar la demanda al Juzgado será de 15 días hábiles, después de entregada la documentación. Documentos que debe entregar el abogado externo en las unidades de cobro, producto de las gestiones realizadas: El plazo máximo para que el Abogado remita estos documentos será de 5 días hábiles, una vez efectuada la gestión”.

La Gerencia Financiera mediante oficio GF-15.642 del 21 de mayo 2012, aprobó la “Tabla de Gastos Procesales Abogados Externos”, en la cual se estableció como requisito para la cancelación de fotocopias, lo siguiente:

“Adjuntar oficio membretado debidamente sellado, firmado por el abogado director del proceso, y factura timbrada original con los requisitos de ley. Debe de indicarse el monto total a cancelar y número de copias...”.

En lo que respecta a los requisitos que deben presentarse para la cancelación de notificaciones se estableció lo siguiente: “Adjuntar copia de la comisión diligenciada judicial, factura timbrada con los requisitos de ley...”.

Las debilidades de control sobre el pago por concepto de gastos procesales y honorarios a los abogados externos, obedece a la omisión en la inclusión de esos conceptos en el sistema SICERE y en el expediente de cobro de los casos certificados, aunado a las debilidades del sistema de pago implementado en la Unidad, siendo este un proceso que debe ser vigilado por el (la) encargado (a) de cobros, dentro del cumplimiento de sus funciones, con el perjuicio de que la institución podría verse afectada patrimonialmente.

El Lic. Giovanni Ruiz Pineda, funcionario de cobros, sobre esta situación manifestó:

“En realidad es por falta de tiempo, hace unos años se hizo un estudio y se determinó que en cobros debían existir dos personas, sin embargo, desde aproximadamente dos años continúa trabajando un funcionario, por falta de recurso en la Sucursal”.

Lo descrito obedece a que los abogados externos no remiten las acciones de manera oportuna, situación que origina que no se cobren los conceptos patronales y trabajadores independientes en estado de morosidad de forma oportuna cuando éstos se presentan a normalizar su situación, afectando negativamente los intereses institucionales. Siendo esta una de las principales responsabilidades de los abogados externos, el garantizar que la institución no se vea afectada por eventuales omisiones, descuido o incompetencia en la dirección de los procesos judiciales.



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

## 16. DE LA REASIGNACIÓN DE CASOS DEL ABOGADO EXTERNO

Se identificaron 244 casos entregados al Lic. Eric Badilla Córdoba, sin que se haya efectuado alguna gestión de cobro por parte del abogado, además, se determinó que el profesional a la fecha no presentaba un contrato vigente con la institución.

El Instructivo de Abogados Externos para cobro judicial por concepto de cuotas obreras y patronales y otros adeudos de la Seguridad Social, establece:

Artículo 3, las sucursales, con respecto a los casos trasladados a cobro por la vía judicial, son responsables, entre otros aspectos de: “Controlar, dar seguimiento y actualizar en los sistemas de información los casos de deudores certificados para cobro judicial adscritos a su sucursal”.

Artículo 3, punto 14, establece las responsabilidades de los abogados externos y señala: “Será responsable de cualquier daño o perjuicio que cause a la Caja o a terceros por dolo, culpa, negligencia, imprudencia o impericia, en la conducción del juicio”.

Artículo 2, punto 15: “Cuando el abogado externo incurra en responsabilidad, la Caja procederá a la apertura de un expediente administrativo, para determinar los daños y perjuicios en que se ha hecho incurrir a la Caja”.

Artículo 8, sobre los deberes y responsabilidades inherentes a la profesión, el abogado externo deberá cumplir con lo siguiente:

- a. Custodiará y dará uso adecuado a los documentos que se le entreguen para el cobro judicial.
- b. Cuando exista duda sobre posibles errores u omisiones que podrían afectar el proceso de cobro judicial, el abogado externo deberá revisar los expedientes administrativos de los casos asignados.
- c. Presentará informes al Área de Cobro Judicial del Departamento Gestión de Cobros o a la sucursal, según corresponda, de conformidad con lo que establece el artículo 41 de este Instructivo”.

Las Normas de Control Interno para el sector público, en el numeral 4.4.1, establecen que: “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente...”.



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

La Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la sucursal de Liberia, mediante oficio SL-00139-2012 del 16 de enero 2012, hizo recordatorio al Lic. Badilla Córdoba sobre el artículo 43 de los plazos para la presentación de la demanda al juzgado después de entregada la certificación judicial, según el instructivo de abogados externos para cobro judicial por concepto de cuotas obrero patronales.

En oficio SL-03482-2012 del 8 de agosto 2012, la Licda. Salazar Vargas dio respuesta a documento sin número del 23 de agosto 2012, suscrito por el Lic. Badilla Córdoba, mediante el cual solicitó copia certificada de los 244 casos asignados para proceder con el cobro judicial, además, le indicó lo siguiente:

“Esta Administración no se encuentra facultada para entregarle casos que anteriormente ya le habían sido entregados, en primera instancia por cuanto la gestión de cobro judicial debió haber sido efectuada por su persona en el plazo de quince días hábiles posteriores a la fecha de recibido las certificaciones, situación que tal y como se indicó en oficio del 17 de enero 2012 no fue así.

Finalmente, al no disponerse de un contrato profesional que se encuentre vigente, debidamente avalado y documentado, así como por el principio de legalidad, esta administración no dispone de la potestad para tramitar casos en la vía judicial a través de los servicios profesionales de su persona”.

La situación descrita genera un sesgo en la información contenida en el SICERE, debido a que los juicios no presentan impulsos procesales, reflejando datos inexactos sobre los casos asignados a ese profesional y, en general, sobre el incremento de la deuda institucional de cobro judicial.

Finalmente, una vez que se han agotado las posibilidades de recuperación en la vía administrativa y se confeccionen las certificaciones de cobro judicial, las acciones que se vislumbren e incurran a postergar o suprimir el cobro judicial resultan perjudiciales para la efectiva recuperación de la deuda, con la consecuente afectación a las finanzas, objetivos y metas institucionales.

## 17. SOBRE LA CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES DE ANULACIONES

De la revisión efectuada a 14 expedientes de anulaciones de adeudos patronales y de trabajadores independientes, se observaron debilidades en la conformación de los mismos, según se detalla a continuación:

- ✓ En dos casos no se constató copia de la personería jurídica.
- ✓ Dos no contenían resolución administrativa.
- ✓ En un caso no se constató la constancia de descargo de los períodos anulados.





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

- ✓ Un caso no contenía el listado de los períodos anulados que se debe emitir del SICERE.
- ✓ Un expediente no se encontraba foliado y uno de forma parcial.
- ✓ En siete casos no se evidenció el control implementado para la revisión del expediente o caso de anulación.
- ✓ En 2 casos no se evidenció la solicitud de anulación de adeudos por parte del asegurado, ni documentos que demostraran que existió anulación de los períodos.
- ✓ En un caso no se evidenció la resolución administrativa y la constancia de descargo no tenía firma de la Administradora.

Además, se determinó que en la sucursal existen distintos funcionarios que tienen el acceso al perfil para las anulaciones de Adeudos Patronales, Trabajadores Independientes y de Asegurados Voluntarios, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

**CUADRO 10**  
**ANULACIÓN DE ADEUDOS PATRONALES Y DE TRABAJADOR INDEPENDIENTE**  
**REALIZADAS POR VARIOS FUNCIONARIOS DE LA SUCURSAL DE LIBERIA**  
**PERÍODO DE ENERO A SETIEMBRE 2017**

Número Patronal/TI	Período	Tipo de factura	Monto anulado	Usuario
2-03101620992-001-001	enero 2017	Resp. Solidaria	70.923.146,00	Edwin Alonso Contreras Pizarro
2-03101651696-001-001	enero 2017	Servicios Médicos	2.631.844,00	Giovanni Ruiz Pineda
03101561134-001-001	enero 2017	Servicios Médicos	8.887.760,00	Edwin Alonso Contreras Pizarro
501760821-999-001	Jul-Ago-Set-2017	Convenios	55.101,00	Edwin Alonso Contreras Pizarro
2-03002051581-001-001	Feb-Mar-Abr-2017	Convenio	1.472.285,00	Giovanni Ruiz Pineda
2-03101484065-001-001	Abr-2017	Planilla Adicional	1.845.541,00	Edwin Alonso Contreras Pizarro
2-03102662076-001-001	Mar-2017	Planilla Adicional	1.782.248,00	Edwin Alonso Contreras Pizarro
2-03101593169-001-001	Abr-2017	Planilla Adicional	3.343.365,00	Giovanni Ruiz Pineda
0-00502140746-999-001	Feb a Jul-2013	Trab. Independiente	150.552,00	Luis Diego Guillen Bonilla
0-00502350120-998-001	Dic-2014	Recibo	21.028,00	Norma Estrella Bustos Val
7-00027618237-999-001	De Ene 2012 a Dic-2015 y de Ene 2016 a May-2016	Trab. Independiente	2.347.087,00	Maureen Salazar Vargas
0-00205780899-998-001	Jul a Dic-2004	Recibo	59.700,00	Carlos Alberto Campos Bustos
0-00111970813-998-001	Set a Dic-2006	Recibo	37.980,00	Maikol Godoy Aguirre
0-00603260300-001-001	Ene a Dic-2016 y Ene a Feb-2017	Convenio	63.676,00	Luis Fernando Lacayo Villalobos
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>93.621.313</b>	

Fuente: Reporte de anulación de adeudos patronales, SICERE





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

El Instructivo Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios, en el numeral 13.1 y 13.2, establece lo siguiente:

“13.1.- El funcionario encargado procederá a confeccionar una Constancia de Descargo, la cual deberá contener lo siguiente: (...)

l) Nombre y firma del funcionario encargado de realizar el descargo en el SICERE y jefatura inmediata.

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

En el Instructivo I-GF-USIN-058, Instrucción para la elaboración de casos de anulación de adeudos TI en gestión ordinaria, numeral 4.3.5, se menciona la forma que se deben tomar las declaraciones juradas a los solicitantes de anulación. La norma indica: “En el caso de requerirse, proceda a tomar la declaración del solicitante, para esto haga uso del Formato de Declaración de trabajador de Gestión Ordinaria (F-GF-USIN-036)”.

El numeral 5.6.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, dispone lo siguiente: “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”.

Las debilidades observadas obedecen a carencias en la supervisión que debe ejercer la Administradora de la sucursal de Liberia, como superior jerárquico de la Unidad; es sustancial señalar que esa funcionaria refrenda, mediante su firma, todos los informes de anulaciones de adeudos de patronos y trabajadores independientes, con base en la evidencia que se le presenta en dicho legajo.

La Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la sucursal de Liberia, manifestó: “se deberán analizar los casos y realizar las acciones que correspondan”.

Estas omisiones representan un incumplimiento a la normativa institucional relacionada con el proceso de anulación de adeudos patronales y de trabajadores independientes, situación que debilita el sistema de control interno de la sucursal de Liberia.



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

## 18. SOBRE LA SUPERVISIÓN DE LOS PAGOS MANUALES DE INCAPACIDADES Y CONSERVACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES DE PAGO

La sucursal de Liberia no dispone de un expediente por persona y en orden cronológico de las certificaciones de salarios, estudios de inspección u otros análisis que se generan como respaldo del pago de incapacidades.

De igual manera, no se dispone de un cronograma de supervisión periódico o mecanismo de control que permita, mediante una muestra o revisión aleatoria de casos, garantizar que los pagos manuales de incapacidades efectuados están correctos y se ajustan a la normativa aplicable. La sucursal de Liberia, en el período del 1° de enero al 31 de agosto 2017, tramitó 235 liquidaciones por medio de comprobante 14 y 15 (pagos realizados por el tramitador modificando datos), lo cual generó una erogación de ₡57.912.741,74 (Cincuenta y siete millones, novecientos doce mil, setecientos cuarenta y un colones con 74/100).

De los 235 desembolsos formalizados, se observó que en 70 se omitió indicar, en el apartado de observaciones de pago, alguna de la siguiente información: certificación de salario, fecha y quién firma, período que se está pagando, salarios estimados para el promedio, monto del subsidio diario, banco al cual se realizó el depósito, entre otros datos; mientras que en 38 no fue posible probar el cálculo, debido a que no se especificaron los salarios utilizados.

De igual manera, se encontraron casos donde la información que se indica en el apartado de observaciones de pago, no concuerda con los montos considerados para el cálculo del pago de la incapacidad, tal es el caso de la orden 1232574Y, por 60 días, donde se indicó, como salario diario ordinario ₡18.559,21, cuando el utilizado fue ₡18.599,81.

El Manual de Procedimientos para el Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), en el artículo 23, de las unidades pagadoras y sus responsabilidades, establece:

“Complementariamente al proceso del registro y aplicación de las incapacidades y licencias por parte de las unidades médicas, corresponde a las unidades pagadoras (Sucursales y Sub-área Asesoría de Prestaciones en Dinero) efectuar los procesos para el pago de los subsidios correspondientes.

Estos procesos, por ser actos sustantivos que definen la afectación de los fondos institucionales en la cuenta de subsidios, conllevan para las Jefaturas y los funcionarios encargados del trámite y pago, la responsabilidad de disponer de efectivos mecanismos de control para asegurarse, en primera instancia que los datos procesados por los servicios médicos son fidedignos; asimismo, para la aplicación de la normativa relacionada con los



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

derechos que le asisten a los asegurados y sobre los procedimientos para el cálculo y pago de los subsidios”.

El 29 de setiembre 2017, mediante informe de monitoreo SAPD-441-2017, el Lic. Arnoldo León Quesada, Jefe de la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, solicitó a la Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la sucursal de Liberia, lo siguiente:

“Mantener orden en cuanto al archivo de las certificaciones utilizadas para realizar algún pago, ya que estas son el respaldo de dicho trámite.

Efectuar una revisión previa antes de proceder a realizar un comprobante con el Perfil “Tramitador Comprobantes” (Tipo 14 y Tipo 15) y que dicha opción sea la última en tomar en cuenta para aplicar pagos...

Ser más claros en las observaciones de pago las mismas deben indicar, que período se está pagando, salarios tomados para el promedio, monto del subsidio diario, banco al cual se está realizando el depósito, si existe alguna nota indicar número de consecutivo, fecha y quien la está firmando”.

No disponer de un registro oportuno de las certificaciones de salario por persona y en orden cronológico, eventualmente puede materializar que esos documentos se extravíen, debilita la credibilidad del sistema de control interno y la transparencia de las operaciones, además de que impide comunicar la información con la prontitud adecuada y en el momento que se le requiera.

Como consecuencia de esas debilidades, se constató en los registros del Sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), que para la incapacidad 041079Z se pagó ₡1.571.137,78 por 22 días, sin embargo, considerando el salario ordinario (₡53.078,98), el promedio de los salarios reportados en SICERE de diciembre 2015, enero y febrero 2016 (₡1.556.983,37) y el subsidio diario (₡31.139,67), se determinó que el monto correcto a cancelar correspondía a ₡1.152.167,71, lo cual refleja una diferencia pagada de más por ₡418.970,70.

Asimismo, se cancelaron de forma improcedente ₡141.340,00 a la Sra. Vilma María Angulo Jiménez, cédula de identidad 5 0350 0377, detectados producto de la solicitud que plantea la interesada en nota del 10 de julio 2017, para que se ajusten los salarios del cálculo del subsidio, y del análisis que realiza la Administración como repuesta mediante oficio SL-0855-2017 del 27 de julio 2017. La devolución de los montos sufragados de más se efectuó mediante comprobante n° 1114080061317 del 8 de agosto 2017.



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

## 19. SOBRE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS Y OPERACIONES

“Disculpe no hay sistema”, fue el mensaje que mostró la sucursal de Liberia a sus usuarios los días 2 y 3 de octubre 2017 en la entrada principal y ventanillas, producto de la caída del enlace de comunicaciones que impidió el acceso a la red de datos y los sistemas de la plataforma institucional.

Los problemas de conectividad en la sucursal de Liberia iniciaron el 2 de octubre 2017 a partir de las 9:00 a.m. y fue hasta las 4:18 p.m. de ese mismo día que el Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, reportó al Área de Comunicaciones y Redes en el nivel central la situación presentada, lo que refleja falta de oportunidad en la comunicación de la avería.

Igualmente, la sucursal de Liberia no generó un comunicado oficial al respecto, no tiene una bitácora con el registro de las incidencias y la notificación al Centro de Gestión Informática de la Dirección regional se realizó vía telefónica. La continuidad de los servicios y operaciones de esa Unidad se normalizaron el 3 de octubre 2017, a eso de las 11:20 a.m.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información establecen:

1.4.7 Continuidad de los servicios de TI: “La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.

Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad”.

4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica: “La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe: b. Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas”.

4.5 Manejo de incidentes: “La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, debe darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario”.

El análisis de riesgos en el Plan de Continuidad de la Gestión en TIC de la sucursal de Liberia, Versión 1.5 - Enero-2017, establece la caída de la línea de comunicación con una exposición alta al riesgo y



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

de carácter crítico, sin embargo, la Unidad Administrativa carece de mecanismos de redundancia que si por algún motivo uno de los enlaces deja de funcionar o colapsa, inmediatamente otro tendría que ocupar su lugar y realizar las tareas del anterior, a efectos de mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no afecte significativamente a los usuarios.

Asimismo, la sucursal de Liberia no tiene establecido un procedimiento o protocolo para garantizar la continuidad de los servicios a los usuarios ante una falla en la línea de comunicaciones, que es la encargada de generar la conectividad con la red de datos institucional, el acceso a aplicaciones Web y a los sistemas que operan bajo una plataforma centralizada.

La Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la sucursal de Liberia, indicó:

“La Sucursal en este momento se encuentra sin conexión... no estamos brindando ningún servicio a los usuarios... se dispone de un plan de contingencia, donde la primera opción es llamar al CGI Regional, no se hizo un comunicado oficial, se informó vía telefónica... funcionarios del ICE están revisando la conectividad, no tenemos claro el tiempo para reestablecer el servicio, solo podemos brindar información de algunos casos...”.

El Ing. Ciro Gómez Rodríguez, Jefe Área Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, manifestó:

“...desde el día de ayer (2 de octubre 2017) se realizó reporte sobre caída del enlace de comunicación al ser las 4:18 p.m., labor que se realiza por medio del CGI de esta Dirección, elevando la incidencia a nivel central, con los compañeros de redes. Área a cargo de la Licda. Jeanette Madrigal Loria, esto según protocolo establecido.

Se recibió respuesta el día de hoy (3 de octubre 2017) indicando que la avería había sido reportada al ICE, el cual envió un técnico, quién realizó visita a la Sucursal de Liberia al ser aproximadamente las 9:00 a.m., solventando el problema alrededor de las 11:20 am. Ninguna sucursal de nuestra región dispone de ningún enlace redundante”. Lo resaltado no es del original.

La interrupción que se materializó en la sucursal de Liberia afectó de manera significativa a sus usuarios, por cuanto se paralizó por completo el movimiento de valores en efectivo, pago de incapacidades, generación de comprobantes de ingreso y egreso, confección de comprobantes para la cancelación de valores en efectivo o pagos de incapacidades mediante transferencia electrónica, confección de los comprobantes necesarios para el pago de ingresos en valores o efectivo, emisión de certificaciones requeridas por los clientes, procesos de codificación y digitación de las planillas presentadas por los patronos adscritos, control sobre la gestión cobratoria de patronos y trabajadores independientes, inscripciones patronales, registro de panillas adicionales y



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

reanudaciones, verificación de situaciones patronales y asegurados, confección de cheques para el pago a proveedores, procesos de control de pago a proveedores, solicitudes de pensión (RNC - IVM), endoso y cierres de pensión, control del presupuesto y de Cajas, entre otros; actividades que se realizan con el soporte de sistemas automatizados como el SICERE, RCPI, SIPA, SICO, SIP y SICP, que operan a través de la red de datos y por medio de la plataforma Web de la institución.

## 20. DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE PAGOS

Se evidenció que el sistema institucional de pago del fondo rotatorio de operación permite cancelar facturas a proveedores que se encuentran en estado de morosidad y acepta contraseñas o claves de acceso menores a ocho caracteres de cualquier clase.

Se constató que la estructura del Fondo Rotatorio de Operación de la sucursal de Liberia no se ajusta a lo establecido normativamente por el Área de Tesorería General, por cuanto un funcionario nombrado como técnico administrativo 2 es el responsable de recibir, verificar y digitar las facturas procedentes de las Unidades adscritas (9) para pago, así como de archivar los comprobantes emitidos, realizar los informes respectivos, las conciliaciones bancarias y las anulaciones de pago, mientras que la Administración de la sucursal refrenda los pagos digitados.

El Manual de normas y procesos para el funcionamiento de los fondos rotatorios de operación, en el artículo 8, establece:

“...Cada Unidad Núcleo designará como mínimo al menos tres funcionarios para el manejo del Fondo Rotatorio de Operación: el Jefe de la Unidad Núcleo o Administrador en caso de Hospitales, que será el responsable directo del Fondo Rotatorio y administrador del Módulo de Seguridad, los otros dos funcionarios que fungirán como responsables de la operativa del Sistema FRO...”.

Para el caso de los Fondos Rotatorios de Operación a nivel de Sucursales, éstos deben contar con la siguiente distribución de personal:

Descripción necesidades mínimas de personal Fondos Rotarios Sucursal	Cantidad de Funcionarios
Jefatura del FRO	1 funcionario
Técnico en Contabilidad y Finanzas	1 funcionario
Técnico Administrativo	1 funcionario

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática, en el punto 6.1., sobre el correcto uso de contraseñas por parte de los Usuarios de red y aplicaciones, establece:



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

“Todo usuario deberá tomar en cuenta las siguientes restricciones, que han sido configuradas para que las contraseñas sean más seguras:

- La longitud de toda contraseña a utilizar deberá ser igual o mayor a ocho caracteres.
- La contraseña a adoptar no podrá ser igual o similar a su respectivo nombre de usuario.
- No podrá repetir ninguna de las últimas seis contraseñas utilizadas.
- No se podrá dejar contraseñas en blanco”.

El Bach. Miguel Baltodano Tijerino, Encargado del Fondo Rotatorio de Operación, manifestó: “Semestralmente el Área de Tesorería General, solicita por medio de correo electrónico la bitácora de accesos y perfiles activos al sistema SIPA, donde la última tramitada detalla con perfiles activos al Sr. Diego Blanco Bermúdez “ADML” administrador local en el sistema de seguridad, mi persona con los perfiles “ISU11” para inclusión de solicitudes de pago, “1SU21” para consultas de pagos y “1SU31” para imprimir y anular pagos, así como para confeccionar asientos de diario, finalmente, la Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la Sucursal con el perfil “1SU41” para refrendar los pagos digitados”.

La estructura de la oficina del Fondo Rotario de Operación de la sucursal de Liberia no mantiene y responde a una adecuada separación en las funciones y perfiles asignados para la operativa y consulta de los usuarios del Sistema SIPA-SFRO, de forma que quien digita o emite un pago a nivel del sistema, no sea el mismo usuario encargado de refrendar; igualmente, se deberán tener separadas las funciones de refrendo y anulación de pagos de los perfiles operativos de los usuarios del sistema, en el orden de que un funcionario debe ser responsable directo del Fondo y administrador del módulo de seguridad y los restantes fungirán como responsables de la operativa del Sistema FRO.

El riesgo de cancelar facturas a proveedores en condición de morosidad prevalece, por cuanto el sistema SIPA-SFRO no dispone de mecanismos de seguridad o de alerta que informen al digitador o responsable de refrendar los pagos, que la transacción no aplica. Para verificar el estado en que se encuentra un proveedor con las obligaciones de la CCSS, se utilizan otros medios de consulta, como el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) y se deja constancia en las facturas, si procede.

La falta de seguridad en la infraestructura de los sistemas de información y uso de claves robustas, puede resultar en accesos no autorizados a los datos.





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

## 21. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y PERFILES DE PRIVILEGIO

Se determinó que no existe un correcto uso de contraseñas por parte de los usuarios de aplicaciones, no se cumple con el estándar de seguridad de utilizar al menos tres de las siguientes cuatro clases: letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales, así como de claves seguras entre 6 y 9 dígitos.

Mediante reporte de usuarios y perfiles activos en SICERE, RCPI, SIGI y SICO, de la sucursal de Liberia, suministrado el 21 de setiembre 2017 por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, así como en revisión efectuada el 3 y 6 de noviembre 2017 en el módulo de seguridad de SICERE y consulta al Lic. Néstor Sánchez Artola, Asistente Administrativo, se evidenció:

- ✓ Usuarios donde no se aplica la política del cambio periódico de contraseñas, por cuanto la fecha de caducidad de la clave de acceso expira posterior a los 3 meses.
- ✓ Usuarios con perfiles activos que laboran para otra unidad ejecutora.
- ✓ Personal de vacaciones, en ascenso, con licencia, sin nombramiento y/o con permiso, se encuentran con perfiles activos y asignados en el módulo de Seguridad del Sistema Centralizado de Recaudación. (Ver Anexo 2)
- ✓ El pago de incapacidades por medio de comprobante 14 y 15 (encargado de registrar y tramitar comprobantes), perfil que permite al tramitador modificar salarios, cancelar sin el refrendo de la Unidad Médica y sin una certificación o estudio de salarios, lo tienen activo 7 funcionarios.
- ✓ El perfil para crear (encargado de realizar pagos,) y refrendar el pago (coordinador de pago directo o encargado de incapacidades en sucursales) de incapacidades ordinarias o a empleados de la CCSS, lo tienen activo 6 usuarios de forma simultánea.
- ✓ El perfil (gestor de cobros sucursales) para anular planillas de seguro voluntario y trabajador independiente, así como para liquidar cuotas mediante depósitos o saldos a favor de cuentas (gestor de liquidación sucursal 1 o 4), lo tienen 3 personas de manera sincrónica. Durante el período del 1° de enero al 30 de setiembre 2017, se constató que 10 usuarios ejecutaron 2.329 facturas que representan ₡156.557.059,00 anulados por concepto de planillas, convenios, servicios médicos, recibos, trabajadores independientes, etc., en los que, además, existen registros donde más de un funcionario de la sucursal de Liberia ejecuta ese tipo de movimientos por día (Ver Anexo 3).
- ✓ Se evidenció que solicitudes para la gestión de cuentas se tramitan a destiempo, en algunos casos.
- ✓ El perfil para registrar y cancelar pasajes, viáticos y otros, así como el de cajero en el Sistema de Plataforma Institucional de Cajas (SPIC), lo tienen 10 funcionarios activos de manera sincrónica, en algunos casos la clave de acceso expiró, pero permanecen activos.
- ✓ Perfiles asignados a funcionarios que no guardan relación con las funciones que ejecutan, tal es el caso de la Licda. Magdalena Acevedo Granados, Inspectora de Leyes y Reglamentos, que a



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

pesar de permanecer como bloqueada temporal, se autorizó en algún momento la opción para realizar pagos en el sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI).

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, establecen:

“La organización debe proteger la información de accesos no autorizados. Para dicho propósito debe:

(...) d. Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI.

e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones”.

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática, en el punto 6.1., sobre el correcto uso de contraseñas por parte de los Usuarios de red y aplicaciones, establecen:

“La contraseña no deberá compartirse, sin excepción con ninguna otra persona (aunque se trate de la jefatura, un soportista, o compañeros de trabajo), ya que el dueño de la cuenta será el responsable por el uso que se le dé a la misma.

Todo usuario deberá hacer el cambio periódico de sus contraseñas cada (tres) 3 meses como mínimo.

Las contraseñas generadas por los usuarios para su uso en los servicios de red y aplicaciones, deben contener caracteres de al menos (tres) 3 de las siguientes (cuatro) 4 clases: Letras mayúsculas, Letras minúsculas, Números y Caracteres especiales.

Todo usuario deberá tomar en cuenta las siguientes restricciones, que han sido configuradas para que las contraseñas sean más seguras:

- La longitud de toda contraseña a utilizar deberá ser igual o mayor a ocho caracteres.
- La contraseña a adoptar no podrá ser igual o similar a su respectivo nombre de usuario.
- No podrá repetir ninguna de las últimas seis contraseñas utilizadas.



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

- No se podrá dejar contraseñas en blanco”.

Lo anterior se materializa porque no se manifiesta una clara asignación de funciones por funcionario, lo que provoca deficiencias en la administración de los perfiles en las aplicaciones.

La Licda. Maureen Salazar Vargas, Administradora de la sucursal de Liberia, indicó:

“...la Sucursal demanda diversos procesos y actividades las cuales se deben de atender, el personal no da abasto, varios de los compañeros ejecutan diversas tareas como apoyo, tal es el caso de la Sra. Verónica Flores Flores y la Sra. María Leticia Salas Pérez, encargadas de egresos e ingresos respectivamente, pero que en tiempos de almuerzo o desayuno una sola ejecuta ambas funciones, igualmente, la Sra. Jenny Vanessa Chavarría Ugarte, yo en algunos casos, el Sr. Edwin Contreras Pizarro y el Sr. Luis Diego Guillen Bonilla, también hacemos cajas, egresos y comprobantes de liquidaciones. El personal realiza dentro de la Sucursal, al ser el mismo servicio, cualquier función en cualquier área, es decir, son poli-funcionales.

De lo señalado no se dispone de mecanismos de control y/o supervisión por parte de esta Administración; todo trámite que se ejecuta queda el respaldo con evidencia y registrado en los sistemas de información automatizados (Racionalización de papel)”.

La deficiencias encontradas permiten que 7 funcionarios puedan registrar y tramitar pagos manuales por medio de comprobante 14 y 15 (modificando salarios), de la facilidad de 6 usuarios para ejecutar pagos y refrendar incapacidades ordinarias y a empleados de la CCSS, de 3 subalternos para anular planillas y liquidar cuotas patronales, además de otros 10 con la opción de registrar pasajes, viáticos, entre otros, en plataforma, y cancelar por medio del sistema de pago o transacción electrónica, condición que no se considera razonable en términos de seguridad de la información y de las transacciones.

## CONCLUSIONES

Las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social son Unidades orientadas al servicio al usuario 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.

En términos generales, es conveniente mejorar la gestión de las diferentes actividades sustantivas que se desarrollan en la sucursal de Liberia, lo que hace necesario optimizar y evaluar procesos que guardan relación con el manejo del efectivo, inspección, pensiones, pago de incapacidades, continuidad de los servicios, seguridad física, administración de perfiles de usuarios de los sistemas automatizados, operatividad y registros en los sistemas institucionales, y mediante supervisiones



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

periódicas y efectivas que contribuyan a la detección de desviaciones, para corregirlas oportunamente y lograr eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión institucional.

## RECOMENDACIONES

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

1. Gestionar lo pertinente, para subsanar la debilidad evidenciada en el hallazgo 13, relativa al error generado al momento de calificar a los abogados externos. Para los efectos se debe tomar en consideración el oficio DRSCH-2695-2017 del 17 de julio 2017, suscrito por el Lic. Lic. Roberth Chavarría Ruiz, Jefe de la Subárea de Inspección y Cobros, referente a la calificación de la labor realizada por los profesionales en derecho sobre los casos asignados por la institución, lo anterior, para corregir, mejorar y garantizar la puntuación que se le asigne al abogado externo a la hora de evaluar su gestión. Plazo para el cumplimiento de esta recomendación es 6 meses.
2. Analizar, en conjunto con el abogado de esa Dirección Regional, el caso del Lic. Eric Badilla Córdoba, Abogado Externo, e implementar las acciones correspondientes para recuperar los 244 casos asignados al abogado y que no tuvieron impulso procesal, de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 16 de este informe. El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 6 meses.

### A LA LICDA. MAUREEN SALAZAR VARGAS, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADORA DE LA SUCURSAL DE LIBERIA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

3. En lo referente al manejo del efectivo, cumplimiento de requisitos en documentos que respaldan las compras, seguridad física y cambios en planillas patronales, en el plazo de 3 mes, proceda a realizar lo siguiente:
  - De acuerdo con el hallazgo 1, instruir a los cajeros de la sucursal de Liberia que ingresen a las arcas de la CCSS cualquier sobrante de efectivo, para que no se registren diferencias de ningún tipo a la hora de realizar el cierre diario. Además, proceder a ingresar de inmediato, conforme a la normativa de SPIC, los dólares que se reciban en las cajas de ingresos y egresos.
  - Instruir a los funcionarios involucrados en las compras con vale provisional, para que cumplan con los plazos estipulados en el Instructivo que regula esa materia y que solicite la cantidad de dinero estrictamente necesario para el bien o servicio que va a comprar, según el hallazgo 2.



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

- Realizar arqueos sorpresivos con mayor frecuencia a todas las cajas el mismo día y que no sean predecibles, según el hallazgo 3. Además, ingresar los sobrantes generados en los arqueos diarios, sin ajustar las cajas al céntimo, práctica que no es procedente.
  - De acuerdo con el hallazgo 4, adoptar las medidas que correspondan para que en lo sucesivo se verifiquen oportunamente los fondos en custodia y, en caso de que sobrepasen el límite establecido por el Área de Tesorería General y no se cuente con una justificación válida para mantener esa suma de dinero, procedan a depositarlo de inmediato.
  - Verificar que las compras realizadas en la sucursal cumplan con el llenado previo del formulario "Solicitud Compra por Caja Chica", la autorización de la jefatura y el sello de contenido presupuestario previamente, según el hallazgo 5.
  - Realizar los ajustes a planillas periódicamente según lo normado y cumplir con la inclusión en el sistema diseñado para esos efectos que permite asignar y aprobar lo procesado, según lo evidenciado en el hallazgo 6.
  - Aplicar el protocolo denominado "Medidas alternativas de Seguridad en Sucursales" en todos sus extremos y documentar las actas de designación de llaves, cambio de llaves, activación de alarmas y del dispositivo de seguridad, traslado de valores o cualquier otro evento que estime pertinente. Lo anterior según lo evidenciado en el hallazgo 7.
4. Atender, en coordinación con el encargado de pensiones de la sucursal, los casos pendientes con mayor antigüedad que se registran en el sistema SIP, con el objetivo de dar continuidad al trámite y de ese modo evitar el detrimento de la normativa, según los hallazgos 8, 10 y 11. Plazo para el cumplimiento 5 meses.
5. De acuerdo con el hallazgo 11, realizar una revisión de los casos que se mencionan en el informe de supervisión realizado por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, y se acaten las recomendaciones giradas al área de Pensiones del régimen RNCP-PCP e IVM, con el fin de corregir las debilidades señaladas y así los informes reúnan los requisitos normativos y técnicos necesarios para realizar el correcto otorgamiento al derecho de una pensión. En caso de requerir realización de ajustes, se deberá proceder a corregir lo que se considere pertinente. El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 3 meses.



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

6. Utilizar y aplicar para cada caso (Inspección, cobros y pensiones), el instrumento diseñado para valorar la calidad de los documentos que conforman los expedientes tramitados por los funcionarios de la sucursal de Liberia, de manera que no se omitan los requisitos establecidos en la normativa institucional. Lo anterior de acuerdo con las debilidades observadas en el presente informe, detalladas en los hallazgos 9, 12 y 17. Plazo para cumplir esta recomendación 1 mes.
7. Implementar las acciones pertinentes para que los funcionarios de cobros establezcan controles sobre lo siguiente:
  - Revisen el pendiente de documentos presentados por los abogados externos y se archiven en los expedientes correspondientes.
  - Se establezca periodicidad y estricto control al pago de honorarios y costas procesales y de este modo evitar errores humanos en la duplicidad de pago a los abogados externos.
  - Que se actualice y registre 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.

Para garantizar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de 3 meses, un detalle de casos analizados, e informar las decisiones que se adoptaron para cumplir con la normativa institucional respecto a la gestión de cobros, según lo evidenciado en los hallazgos 14 y 15.

8. Utilizar para la revisión de los expedientes o casos de anulación, la herramienta diseñada y valorar la calidad de los documentos que conforman los expedientes de anulaciones, de manera que no se omitan los requisitos establecidos en la normativa institucional. Lo anterior de acuerdo con las debilidades observadas en el hallazgo 17, requisitos que se deben incorporar en los expedientes: constancias de descargo, resoluciones administrativas, acta de constitución de la sociedad para patronos jurídicos, foliar, entre otros. El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 3 meses.



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

9. Según el hallazgo 17, valorar la conveniencia de que un solo funcionario se encargue de realizar la anulación de adeudos patronales, y de este modo administrar y minimizar el riesgo que conlleva este acto, tal y como lo establece el artículo 9 del Instructivo Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios. El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 3 meses.
  
10. Para que en el plazo de 6 meses realice lo siguiente:
  - Según los resultados del hallazgo 18, implemente un mecanismo de control para ordenar por usuario y en orden cronológico las certificaciones de pago o documentos que justifican los desembolsos manuales de incapacidades; en la observaciones de pago especificar el número de certificación y fecha, firma de remitente, período que se está pagando, salarios estimados para el promedio, salario ordinario, entre otra dato relevante; y diseñe un cronograma de supervisión periódica para que, mediante una muestra o revisión aleatoria de casos, garantice que los pagos efectuados por medio de comprobante 14 y 15 son correctos y se ajustan a la normativa aplicable.
  
  - De igual manera, gestione la recuperación de los montos cancelados de más en la incapacidad 041079Z o se justifique la razón que provocó el cómputo de los días pagados (22), en el Sistema de Registro Control y Pago de Incapacidades.
  
  - De conformidad con los resultados del hallazgo 21, establecer una clara definición de funciones del personal y de responsabilidades para la administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, aspecto que debe reflejarse en el módulo de seguridad del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE). Asimismo, emita recordatorios a los funcionarios sobre la obligación de realizar el cambio periódico de sus contraseñas cada tres meses como mínimo, que las claves cumplan con al menos 3 requisitos de las siguientes 4 clases: letras mayúsculas, letras minúsculas, números y caracteres especiales, así como de no compartir usuarios y contraseñas entre compañeros.
  
  - Producto de las derivaciones del hallazgo 20, ajuste la estructura funcional -de acuerdo al tipo de perfil- encargada de administrar y de la operativa del sistema SIPA-SFRO, para que quien emite un pago sea diferente al usuario encargado de refrendarlo y quien refrenda y anula sea distinto de los perfiles operativos, según lo establece el artículo 8 de Manual de normas y procesos para el funcionamiento de los fondos rotarios de operación.



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

11. Implemente, en un plazo de 6 meses, los mecanismos de control alternos que considere necesario a efecto de corregir las debilidades señaladas en el hallazgo 19, en virtud de que la organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y que su entorpecimiento no debe perturbar significativamente a los usuarios.

## 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 18 de diciembre del 2017, con el Lic. Luis Mario Carvajal Torres y la Licda. Malka Brizuela Quirós, Director Regional de Sucursales Chorotega y Administradora a.i. de la sucursal de Liberia.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Yamith Salcedo Galeano  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Bach. Gerardo Torres Villegas  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Mgr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE SUBÁREA**

GAP/YSG/GTV/wnq





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

**ANEXO 1**  
**E.1 GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F048 "Control mensual ajustes Intranet"**

Este formulario rige a nivel nacional.

El registro de la información de las solicitudes se realiza de la siguiente manera:

- a) Accesar el formulario GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F048
- b) Una vez accede al formulario, debe "Agregar un nuevo elemento" y se registra la siguiente información:

**Punto A) Información**

Datos Adjuntos: Adjuntar el formulario GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F029. La copia de la identificación u otro documento que se necesite o sea aportado por el patrono.

Fecha de Ingreso: Fecha de ingreso de la solicitud de ajuste a la dependencia.

Formulario o Solicitud: indicar como ingreso el ajuste, por el correo ayudapat, físico a la subárea, por la Subárea Servicios al Trabajador, o por otro medio.

Número Patronal: Digitar el número patronal del patrono, segregado y sector.

Nombre o Razón Social: Digitar el nombre o Razón Social del patrono.

Correo Electrónico: Digitar un correo electrónico indicado por el patrono.

Teléfono / Celular: Digitar se digita un teléfono o número de celular del patrono.

Periodo / Facturación: se elige el mes de facturación correspondiente.

Fecha de pago del patrono: incluir la fecha de pago de la planilla, la cual fue asignada por el sistema cuando se facturó.

Funcionario encargado del trámite: Digitar el nombre del supervisor encargado del trámite o el usuario de red.

Unidad programática: seleccionar la sucursal correspondiente.

Medio de presentación: seleccionar la herramienta de presentación de la planilla.

- Autogestión Planilla en Línea
- Grandes Clientes
- Medios Magnéticos
- No indicado

**Punto B) Asignación del Trámite**

Funcionario asignado: Digitar el nombre del funcionario que se le asigna el trámite o el usuario en red.

Fecha de Asignación: Fecha de asignación del trámite



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

**Punto C) Finalización del trámite:**

Fecha Realizado: Fecha de realización o finalización del trámite.

Se le informo al patrono: Indicar la forma de cómo el funcionario le informo al patrono sobre el trámite realizado.

Estado: Es el estado del trámite, Asignado, No Procede o Finalizado

- Asignado: Cuando el supervisor ingresa la información en los campos antes indicados y se lo asigna a un funcionario para su realización.
- No Procede: Cuando el funcionario asignado al trámite, encuentra alguna inconsistencia a la solicitud se declara como "No Procede".
- Finalizado: Cuando el funcionario asignado finaliza el trámite.

Observaciones: Digitar algún dato adicional o cuando el trámite no procede se solicitará la debida justificación del porque la no realización.



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

## Anexo 2

PERFILES ACTIVOS Y ASIGNADOS EN SICERE - RCPI - SICO - SIGI							
CORTE AL 06 DE NOVIEMBRE 2017							
Identidad	Usuario	Nombre	Perfil	Descripción	Caducidad Clave	Aplicación	Observaciones
503800656	503800656	Mariana Valerio Chinchilla	AFIL_TRAB	AFILIACION TRABAJADORES (OV)	03/12/2017	RCPI	Sin nombramiento, hace sustituciones.
		Mariana Valerio Chinchilla	RCPI_COMP	ENCARGADO DE REGISTRAR Y TRAMITAR COMPROBANTES		RCPI	
		Mariana Valerio Chinchilla	RCPI_CPAGD	COORDINADOR DE PAGO DIRECTO		RCPI	
		Mariana Valerio Chinchilla	RCPI_TRAMP	ENCARGADO DE REALIZAR PAGOS		RCPI	
503810370	503810370	Marialuz Calvo Montoya	AFIL_TRAB	AFILIACION TRABAJADORES (OV)	23/01/2018	RCPI	En licencia de maternidad del 15/09/2017 al 14/01/2018, boleta # 2005639Z.
504010619	504010619	Melissa Valdés Soto	AFIL_TRAB	AFILIACION TRABAJADORES (OV)	25/01/2018	SICO	Sin nombramiento, hace sustituciones.
602440465	602440465	Leticia Salas Pérez	AFIL_FCCSS	AFILIACION FUNCIONARIO CCSS (OV)	03/12/2017	SICO	Vacaciones desde el 31 de octubre 2017, y que al 6 de noviembre 2017, aún no ingresa.
		Leticia Salas Pérez	AFIL_INAD	AFILIACION INSCRIPCION PERSONAS (OV)		SICO	
		Leticia Salas Pérez	AFIL_SUNIF	AFILIACION SUCURSAL UNIFICACION		SICO	
		Leticia Salas Pérez	AFIL_TRAB	AFILIACION TRABAJADORES (OV)		SICO	
		Leticia Salas Pérez	SICO_CONSU	PERFIL PARA CONSULTA DE COMPROBANTES EN SICO		SICO	
Leticia Salas Pérez	SICO_PLATA	PLATAFORMISTA SISTEMA INTEGRADO DE COMPROBANTES	SICO				
603720046	603720046	Jonathan Reina Canales	AFIL_TRAB	AFILIACION TRABAJADORES (OV)	15/01/2018	RCPI	Inspector en la Sucursal Upala.
900840469	900840469	Verónica Flores Flores	AFIL_TRAB	AFILIACION TRABAJADORES (OV)	31/12/2017	RCPI	Hoy (06/11/2017) se encuentra en cita médica.
		Verónica Flores Flores	RCPI_COMP	ENCARGADO DE REGISTRAR Y TRAMITAR COMPROBANTES		RCPI	
		Verónica Flores Flores	RCPI_CPAGD	COORDINADOR DE PAGO DIRECTO		RCPI	
		Verónica Flores Flores	RCPI_TRAMP	ENCARGADO DE REALIZAR PAGOS		RCPI	
		Verónica Flores Flores	SICO_CONSU	PERFIL PARA CONSULTA DE COMPROBANTES EN SICO		RCPI	
Verónica Flores Flores	SICO_PLATA	PLATAFORMISTA SISTEMA INTEGRADO DE COMPROBANTES	RCPI				
901080629	901080629	Néstor Sánchez Artola	AFIL_FCCSS	AFILIACION FUNCIONARIO CCSS (OV)	29/01/2018	RCPI	Se encontraba ascendido en la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, regreso a la plaza en propiedad en la Sucursal de Liberia, el 30 de octubre 2017.
		Néstor Sánchez Artola	AFIL_INAD	AFILIACION INSCRIPCION PERSONAS (OV)		RCPI	
		Néstor Sánchez Artola	AFIL_SUNIF	AFILIACION SUCURSAL UNIFICACION		RCPI	
		Néstor Sánchez Artola	AFIL_TRAB	AFILIACION TRABAJADORES (OV)		RCPI	



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

		Néstor Sánchez Artola	RCPI_ADSUC	ENCARGADO DE INCAPACIDADES EN SUCURSALES		RCPI	
		Néstor Sánchez Artola	RCPI_COMP	ENCARGADO DE REGISTRAR Y TRAMITAR COMPROBANTES		RCPI	
		Néstor Sánchez Artola	RCPI_CPAGD	COORDINADOR DE PAGO DIRECTO		RCPI	
		Néstor Sánchez Artola	SICO_CONSU	PERFIL PARA CONSULTA DE COMPROBANTES EN SICO		RCPI	
		Néstor Sánchez Artola	SICO_PLATA	PLATAFORMISTA SISTEMA INTEGRADO DE COMPROBANTES		RCPI	
		Néstor Sánchez Artola	SICO_SUPER	SUPERVISOR DE UNIDAD SISTEMA INTEGRADO DE COMPROBANTES		RCPI	
502060091	CCANALES-SICE	Carmen Canales Carmona	TRAB_SOC	SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL	29/11/2017	SICERE	Vacaciones semana del 30 octubre 2017. Al 6 de noviembre 2017, permanece de vacaciones.
603320609	EGAMBOAN-SICE	Eugenia Gamboa Navarro	INS_SIC	INSPECTOR LEYES Y REGLAMENTOS CCSS - SICERE	08/01/2018	SICERE	PRECIN DRSCH.
		Eugenia Gamboa Navarro	OPE_CTA_PC	OPERADOR CUENTA PROPIA PRECIN		SICERE	
603110838	GACOSTAR-SICO	Greivin Acosta Rodríguez	SICO_CONSU	PERFIL PARA CONSULTA DE COMPROBANTES EN SICO	31/05/2016	SICO	Nombrado actualmente como Chofer en la Sursal de Liberia.
		Greivin Acosta Rodríguez	SICO_PLATA	PLATAFORMISTA SISTEMA INTEGRADO DE COMPROBANTES		SICO	
503350215	JCHAVARRIA-RCPI	Jenny Chavarria Ugarte	RCPI_ADSUC	ENCARGADO DE INCAPACIDADES EN SUCURSALES	18/12/2017	RCPI	De vacaciones del 31 de octubre al 3 de noviembre 2017.
		Jenny Chavarria Ugarte	RCPI_COMP	ENCARGADO DE REGISTRAR Y TRAMITAR COMPROBANTES		RCPI	
		Jenny Chavarria Ugarte	RCPI_CPAGD	COORDINADOR DE PAGO DIRECTO		RCPI	
109370009	OESPINOZA-SICE	Omar Espinoza Sequeira	INS_SIC	INSPECTOR LEYES Y REGLAMENTOS CCSS - SICERE	30/01/2018	SICERE	PRECIN DRSCH.
		Omar Espinoza Sequeira	OPE_CTA_PC	OPERADOR CUENTA PROPIA PRECIN		SICERE	

Fuente: Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).



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

**Anexo 3**  
**Sucursal de Liberia**  
**Usuarios con registros de anulaciones**  
**Del 1° de enero al 30 de setiembre 2017**

Usuario	Anulaciones	Tipo Factura	Monto Anulado
Edwin Alonso Contreras Pizarro	3	Adicionales	4,710,986.00
	176	Convenios	713,107.00
	1	Servicios Méd.	8,887,760.00
	1	Pagos Extra	727,649.00
	229	Recibos	4,329,746.00
	177	Trab. Indep.	7,935,212.00
	3	Esp. Solidar	70,923,146.00
	2	Planillas	199,247.00
Giovanni Ruiz Pineda	2	Adicionales	3,619,685.00
	144	Convenios	7,499,877.00
	1	Servicios Méd.	2,631,844.00
	5	Planillas	448,646.00
	387	Recibos	6,101,152.00
	1	Primera Planilla	56,295.00
	2	Subsidio	246,922.00
	866	Trab. Indep.	21,929,874.00
Luis Diego Guillen Bonilla	36	Recibos	527,618.00
	163	Trab. Indep.	4,702,171.00
	6	Planillas	624,878.00
Maikol Godoy Aguirre	5	Recibos	62,477.00
Carlos Alberto Campos Bus	6	Recibos	59,700.00
Gerardo Ríos Villalobos	1	Subsidio	5,313.00
Luis Fernando Lacayo Vill	6	Convenios	63,676.00
Mauren Salazar Vargas	90	Trab. Indep.	2,347,087.00
Norma Estrella Bustos Val	15	Recibos	179,816.00
Gustavo Arguedas Leiva	1	Subsidio	23,175.00
<b>Total</b>	<b>2329</b>		<b>156,557,059.00</b>

Fuente: SICERE