



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

AGO-233-2018
18-12-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo del Área de Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de analizar los controles implementados en los procesos de inspección y cobros en la sucursal de Desamparados.

Los resultados de la evaluación permitieron evidenciar que la sucursal de Desamparados, a setiembre del 2018, mantenía del periodo 2015-2017 un total de 992 casos de inspección pendientes de resolver, sin que se identifique una estrategia concreta y a corto plazo para atender la plétora de estos casos.

En lo referente a la labor de Inspección, se observó deficiencias que se ven reflejadas en los informes emitidos por los Inspectores de Leyes y Reglamentos, por cuanto se evidenció debilidades en las pruebas contenidas en los respectivos expedientes, por ejemplo, las copias fotostáticas no contienen información si las mismas fueron confrontadas con el original; falta de fundamentación legal en la cual se sustentó una anulación de adeudo, así mismo, uno de los principales riesgos identificados fue el tema de notificaciones de informes, ya que, el 50 % de los casos resueltos por parte del Servicio de Inspección no consta se haya notificado al interesado o bien fue notificado mediante la modalidad de notificación automática, sin haber hecho de previo el apercebimiento al particular para que presentara un medio para recibir comunicaciones.

En relación con lo anterior, los Inspectores de Leyes y Reglamentos no están revisando en las inscripciones patronales si los salarios y puestos de trabajo reportados por el patrono son congruentes con el decreto de salarios mínimos, de tal forma que les permita a esos funcionarios hacer una inscripción correcta y apegada a la realidad. Por otra parte, el estudio evidenció que los inspectores con modalidad de teletrabajo no están recibiendo por parte de la jefatura encargada una evaluación sobre el cumplimiento de metas y otras responsabilidades derivadas del acuerdo voluntario firmado entre la Caja y esos trabajadores.

En materia de cobros, en el periodo de estudio, existen aproximadamente 350 convenios de pago administrativos vigentes con algún grado de morosidad, de los cuales 86 superan los 90 días de morosidad y 100 presentan el riesgo de superar los 60 días de morosidad; no obstante, no se observó gestiones dirigidas a readecuar o finalizar el convenio, con el fin de facilitar la recuperación efectiva de los adeudos.

La morosidad total de los Trabajadores Independientes, al 27 de noviembre 2018, asciende a ₡13.633.034.349,00 (trece mil seiscientos treinta y tres millones treinta y cuatro mil trescientos cuarenta y nueve colones con 00/100), excluyendo la morosidad de 1 a 30 días.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Por otra parte, se identificaron riesgos en la declaratoria de la deuda de difícil recuperación, por cuanto, el criterio técnico-legal para su declaratoria es emitido por funcionario que no ostentaba la condición de abogado.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización emitió tres recomendaciones a la Dirección Regional Central de Sucursales y cuadro para la sucursal de Desamparados, con el fin de fortalecer los procesos de inspección y cobros en esa unidad.



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

AGO-233-2018
18-12-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EVALUACIÓN INTEGRAL EN LA SUCURSAL DE DESAMPARADOS EN LOS PROCESOS DE INSPECCIÓN Y COBROS

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza en atención al plan anual de trabajo 2018, del Área Gestión Operativa, de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los controles implementados en los procedimientos de inspección y cobros que se ejecutan en la sucursal de Desamparados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar las estrategias implementadas por la sucursal de Desamparados para la disminución de la morosidad patronal y de trabajadores independientes.
- Verificar el cumplimiento de la normativa que regula los procesos de Inspección.
- Comprobar la suficiencia del control interno y aplicación de la normativa en los convenios de pago y readecuación de deuda.

ALCANCE

El presente estudio contempla lo actuado por la Administración Activa de la sucursal de Desamparados en los procesos de inspección y cobro administrativo con el fin de determinar el cumplimiento de la normativa que rige cada uno de esos temas. Para el estudio se definieron los siguientes alcances, de acuerdo con el tema a evaluar: Se analizó la situación de los convenios de pago administrativo morosos, de acuerdo con el reporte del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) al 27 de noviembre de 2018; inscripciones patronales facturadas en el periodo comprendido desde enero a junio de 2018, anulaciones y deudas de difícil recuperación enero a junio 2018; y cobro a trabajadores independientes hasta 27 noviembre 2018.

El estudio se realiza de conformidad con lo establecido en las *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público*.



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

METODOLOGÍA

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

- Revisión y análisis de la información del Sistema Centralizado de Recaudación (Sicere) referente a los convenios de pago administrativo y morosidad de Trabajador Independiente, vigente hasta el 27 de noviembre 2018.
- Se revisó los siguientes expedientes de anulación de adeudos de Trabajador Independiente: 1202-2018-02353; 1202-2018-00764; 1202-2018-01383; 1202-2018-02353; 1202-2018-00610; 1202-2018-01357; 1202-2018-03505; 1202-2018-02994; 1202-2018-00288; 1202-2018-01717; 1202-2018-00397; 1202-2018-01369; 1202-2018-00860; 1202-2018-01885 y 1202-2018-01032.
- Se revisó los siguientes expedientes sobre declaración de deuda difícil recuperación: Borrór Borrór Kevin Paul, Comercial La Pita S.A., Repuesto Rueda y Rueda S.A. y Tecnicentro San Rafael S.A.
- Se revisó los siguientes expedientes de inscripción patronal: 1202-2018-00501; 1202-2018-00124; 1202-2018-00562; 1202-2018-00978; 1202-2018-00327; 1202-2018-00340; 1202-2018-00102; 1202-2018-00246; 1202-2018-00105 y 1202-2018-00457.
- Se revisó los siguientes expedientes de convenio de pago: Morales Retana Emily, Raphael Douglas Ana Yenci, Solano Jiménez Alexis, Vetlabomina S.A., Calvo Obando Carlos, Campos Acuña Eugenio, Castillo Chinchilla Jorge Arturo, Desarrollos Tecnosoft del Norte S.A., Martínez Montero Fernando, Alfaro Elizondo Mario, Alfaro Soto Luizana, Arias Mena Francisco Arturo, Asociación Benéfica Ven Conmigo, Autotransporte Raro S.A.
- Entrevista con la Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i. de la sucursal de Desamparados.

LIMITACIONES

Sobre los hallazgos encontrados no fue posible entrevistar al Lic. Héctor Pérez Solano, administrador titular de la sucursal de Desamparados, por encontrarse en el disfrute de vacaciones desde el 22 de octubre hasta el 31 de diciembre del año 2018.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, setiembre del 2002.
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, octubre del 1943.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Ley de Notificaciones Judiciales, enero 2009.
- Reglamento que regula la formalización de acuerdos de pago por deudas de patronos y trabajadores independientes con la Caja Costarricense de Seguro Social, del 30 de enero del 2017.
- Reglamento del Seguro de Salud, reformado en la sesión 8061 del 30 de marzo del 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.
- Instructivo de Inspección, del 1 de octubre 2007.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, julio 2007.
- Decreto Ejecutivo 39225-MTSS-MICITT Aplicación de Teletrabajo en Instituciones Públicas, octubre 2015.
- Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación, diciembre 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.
- 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 I-GF-USIN-107-1, Instrucción para la elaboración de anulación de adeudos TI.
- Instructivo Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios, del 1 de julio del 2009.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al Jерarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 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...”



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

HALLAZGOS

1- DE LOS CASOS DE INSPECCIÓN PENDIENTES DE ATENDER

La sucursal de Desamparados, al 11 setiembre 2018, tenía 1459 casos de inspección pendientes de resolver; según se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 1
Casos pendientes de Inspección
Sucursal de Desamparados
2013-2018

Estado de las Solicitudes	Cantidad					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Asignados	762	585	682	912	210	76
Sin Asignar	0	0	0	81	584	439
Casos Resueltos	762	585	615	719	143	48
Casos pendientes al	0	0	67	274	651	467

Fuente: Servicio de Inspección, sucursal de Desamparados.

El cuadro anterior muestra que, del total de casos pendientes de resolución el 68 % (992) de ellos corresponden al periodo 2015-2017.

La Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social establece en el artículo 20:

“Habrá un cuerpo de inspectores encargados de velar por el cumplimiento de esta ley y su reglamento. 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. [...]”.

La Ley General de Control Interno indica, en lo que interesa, en el artículo 12 lo siguiente:

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

a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.



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

b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades. [...]”.

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i. de la sucursal de Desamparados, se le consultó si existía por parte de esa Administración una estrategia (corto o mediano plazo) para atender los casos de inspección del periodo 2015-2017, a lo que mencionó:

“A nivel Regional se está realizando una estrategia con el apoyo de planes de la Dirección de Inspección para que a finales del año 2019 los casos pendientes del 2017 hacia atrás estén debidamente finalizados. Se priorizan los casos por criticidad, tomando en cuenta el recurso restringido por capacidad resolutive”.

Lo desarrollado en el presente hallazgo tiene su origen en una debilidad en la gestión administrativa, si bien, puede existir acciones tendientes para resolver los pendientes del periodo 2015-2017 la plétora de casos de inspección parece no resolverse en un corto plazo, dado que los pendientes de ese periodo se resolverían aparentemente hasta finales del 2019.

Lo anterior constituye un riesgo en la gestión desarrollada por esa sucursal, lo cual puede repercutir negativamente en los logros de los objetivos de esa unidad administrativa.

2- DE LOS INFORMES DE INSPECCIÓN

Se analizó una muestra de 24 expedientes e informes de inspección, de los cuales 14 corresponden a anulaciones de adeudos y 10 de inscripciones patronales. Los resultados evidenciaron debilidades en: análisis o apreciación de la prueba, fundamentación legal de la decisión adoptada, calidad de la prueba que respalda el informe de inspección, notificaciones, fijación del salario mínimo y puesto del trabajador empadronado.

2.1 Del análisis o apreciación de la prueba en el informe de inspección de anulaciones de adeudos

De los 14 informes de anulaciones de adeudos revisados no se observó que el Inspector de Leyes y Reglamentos haya hecho un análisis o apreciación de la prueba aportada al respectivo expediente, de conformidad con lo establecido en el Instructivo de Inspección.

A modo de ejemplo, se transcribe en lo pertinente el informe de inspección 1202-03402-2018-I, del 2 de octubre del 2018, sobre anulación de adeudos:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“[...] Investigación. Para hacer posible la atención de la solicitud de estudio [...] es trasladado a esta oficina el expediente a nombre de [...], se procede a realizar revisión del Sistema Centralizado de Recaudación (Sicere) el cual se logra constatar que [...] aparece excluido como Trabajador Independiente. Así mismo, se evidencia que solicitó el cese de su actividad, también la suspensión de facturación por seguro de Trabajador Independiente a partir de octubre dos mil diecisiete.

Se imprime como evidencia el estudio de salarios reportados en planilla desde enero dos mil doce hasta octubre dos mil diecisiete, para demostrar los meses que estuvo reportado con patrono.

Aparece como trabajador independiente desde agosto dos mil doce hasta octubre dos mil diecisiete, además desde junio dos mil dieciséis hasta mayo dos mil diecisiete aparece reportados con patrono.

Según estado de cuenta emitido a nombre del trabajador en estudio, se determina que cuenta con un pendiente de pago de diciembre dos mil trece hasta octubre dos mil diecisiete.

El día catorce de setiembre de dos mil dieciocho se visita la dirección de la casa de habitación de [...] para verificar si existe evidencia de su actividad comercial [...] se localiza, se conversa con él y se verifica que no existe alguna actividad comercial en la dirección señalada.

Conclusión. El Sr. [...] solicita se le anule el periodo de mayo dos mil dieciséis hasta octubre dos mil diecisiete.

De acuerdo a (con) la revisión de las pruebas esta instancia determina que debe anular los adeudos por concepto de facturación del seguro como trabajador independiente de los meses de junio dos mil dieciséis hasta mayo dos mil diecisiete, mismos meses que se demostró estar reportado como patrono.

De acuerdo (con el) al análisis de la situación presentada, así como la documentación que consta en el expediente administrativo de [...], se concluye que el mismo fue afiliado como Trabajador Independiente ante la Caja Costarricense de Seguro Social a partir de agosto de dos mil doce.

Que de acuerdo (con) a los registros que constan en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) se reporta el cese de la actividad a partir del doce de octubre de dos mil diecisiete, la misma fue solicitada por [...].

Por lo tanto. Se declara con lugar parcial la anulación de las facturas correspondientes al periodo de junio dos mil dieciséis hasta mayo dos mil diecisiete, mismo que se determinó no procede la facturación a nombre [...], por cuanto se demostró que durante esos meses se encontraba laborando para patrono y no ejerciendo su actividad comercial”.

Por otra parte, el informe 1202-01829-2018-I del 27 de junio 2018, en lo que interesa señaló:

“Conclusión. Mediante documentación idónea y suficiente se logró determinar que el señor Sairo Ismael Valle Bermúdez, inscrito como dueño de panadería, bajo el número [...] canceló su seguro como Trabajador Independiente hasta febrero 2016 a diciembre 2017 por quiebra de su negocio



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

que lo obligó a cerrar, procediendo retirar la patente como correspondía, así como deseinscribirse como contribuyente [...]”.

El *Instructivo I-GF-USIN-107-01 para la elaboración de casos de anulación de adeudos de TI* establece que el informe de inspección sobre este tema debe contener lo siguiente:

“Investigación. En los registros internos de la Caja (Sistema Centralizado de Recaudación), se verificó que:

- Detalle todas las consultas realizadas y los resultados de las mismas.
- Detalle las pruebas aportadas por el solicitante.
- Detalle los hallazgos derivados de la investigación.
- Detalle los hallazgos derivados de la investigación y de la documentación aportada.
- **Detalle la valoración y evaluación de pruebas.** (La negrilla no es del original)

Conclusiones. Se concluye: Detalle las conclusiones del estudio”.

El Instructivo para Inspección, en lo que interesa, regula en el artículo 7:

“Del informe de inspección resolutivo. Lo actuado debe quedar fundamentado en un informe de inspección resolutivo que contenga al menos lo siguiente: [...] 7.15 Apreciación de la prueba y de los argumentos de descargo que hayan sido presentados. [...]”.

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i de la sucursal de Desamparados, se le consultó si el administrador como responsable de firmar junto con el Inspector de Leyes y Reglamentos el informe resolutivo, si previo de ser oficializado se hace una revisión de ‘calidad’ de dicho documento, a lo que respondió:

“En mi caso particular siempre antes de firmarlo y darle resuelto en el sistema (SIGI), se revisa contra el expediente administrativo de la solicitud, verificando que la solicitud contenga todos los documentos correspondientes para efectuar el caso y que respalden la investigación; que la investigación se haya realizado conforme a los procedimientos establecidos, que en los casos que corresponda no se le haya dejado en estado de indefensión al usuario, que se utilicen los “machotes” establecidos (USIN), que cuente con las firmas respectivas, entre otros. Todo depende de qué tipo de investigación se esté realizando.

Desconozco el procedimiento que realiza la Jefatura titular de la Sucursal, ya que el suscrito está realizando sustitución por vacaciones desde el 22 de octubre hasta el 31 de diciembre del año 2018”.



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

La debilidad sobre la valoración de la prueba en los informes de inspección tiene su origen en una omisión por parte del Inspector de Leyes y Reglamentos de dejar constando debidamente el análisis, justificación y grado de importancia de la prueba evacuada que sustenta la resolución final del caso en estudio, además, de una escasa revisión y eventual corrección de esos documentos por parte la jefatura respectiva.

Lo anterior origina un riesgo para la gestión de inspección, por cuanto esos documentos podrían no cumplir con uno de los requisitos *de fondo*, es decir, la valoración objetiva de la prueba; situación que afectaría la motivación de la decisión de inspección contenida en ese documento y por ende a los derechos de los administrados.

2.2 Fundamento legal de la anulación realizada

De los 14 informes de inspección sobre anulación de adeudos de Trabajador Independiente se observó que el 43 % (6) no contenían el fundamento legal que sustentó el análisis de la anulación realizada.

En relación con lo anterior, los informes de inspección que presentaron esa omisión son: 1202-01829-2018-I, 1202-03402-2018-I, 1202-00991-2018-I, 1202-03396-2018-I, 1202-01303-2018-I y 1202-02887-2018-I.

El Instructivo I-GF-USIN-107-01 para la elaboración de casos de anulación de adeudos de TI establece que el informe de inspección sobre este tema debe contener lo siguiente:

“Investigación. En los registros internos de la Caja (Sistema Centralizado de Recaudación), se verificó que: [...]Detalle el fundamento legal que conlleva al análisis de la anulación [...]”.

El Instructivo para Inspección, en lo que interesa, regula en el artículo 7:

“Del informe de inspección resolutivo. Lo actuado debe quedar fundamentado en un informe de inspección resolutivo que contenga al menos lo siguiente: [...] 7.16 Fundamentos de la decisión”.

La Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social establece en el artículo 20:

“[...] Las actas que levanten los inspectores y los informes que rindan en el ejercicio de su funciones y atribuciones deberán ser motivados y tendrán valor de prueba muy calificada. [...]”.

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i de la sucursal de Desamparados, se le consultó si el administrador como responsable de firma junto con el Inspector de Leyes y Reglamentos el informe respectivo si previo se hacía una revisión de ‘calidad’ dicho documento antes de ser emitido oficialmente, a lo que respondió:



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

“En mi caso particular siempre antes de firmarlo y darle resuelto en el sistema (SIGI), se revisa contra el expediente administrativo de la solicitud, verificando que la solicitud contenga todos los documentos correspondientes para efectuar el caso y que respalden la investigación; que la investigación se haya realizado conforme a los procedimientos establecidos, que en los casos que corresponda no se le haya dejado en estado de indefensión al usuario, que se utilicen los “machotes” establecidos (USIN), que cuente con las firmas respectivas, entre otros. Todo depende de qué tipo de investigación se esté realizando.

Desconozco el procedimiento que realiza la Jefatura titular de la Sucursal, ya que el suscrito está realizando sustitución por vacaciones desde el 22 de octubre hasta el 31 de diciembre del año 2018”.

La no consignación del fundamento legal en los informes de inspección se debe a una omisión por parte del Inspector de Leyes y Reglamentos referente a la estructura que debe contener ese documento, según con los requerimientos regulados por la normativa institucional.

Lo anterior ocasiona que los informes de inspección no sean conformes al principio del debido proceso, por cuanto el administrado desconocería –eventualmente- la base jurídica utilizada por la Administración para resolver el caso bajo su conocimiento, situación que podría agravarse si el informe emitido es contrario a los intereses del particular.

2.3 De la calidad de la prueba en los informes de inspección

De la revisión de los expedientes de anulaciones de adeudos y de inscripciones patronales se observó que parte de la prueba –que sustenta los informes de inspección- contenida en los expedientes son copias fotostáticas (certificaciones, entre otras), sin que se evidencie que las mismas hayan sido confrontadas con los originales. Por otra parte, se observó la impresión de consultas hecha a los sistemas informáticos (Sicere, Ministerio de Hacienda, Registro Civil) y agregadas a esos expedientes sin haber sido firmadas por los funcionarios responsables.

La Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social establece en el artículo 20:

“[...] Las actas que levanten los inspectores y los informes que rindan en el ejercicio de su 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 o parcialidad.

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i de la sucursal de Desamparados, se le consultó si el administrador como responsable de firma junto con el Inspector de Leyes y Reglamentos el informe respectivo si previo se hacía una revisión de ‘calidad’ dicho documento antes de ser emitido oficialmente, a lo que respondió:



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

“En mi caso particular siempre antes de firmarlo y darle resuelto en el sistema (SIGI), se revisa contra el expediente administrativo de la solicitud, verificando que la solicitud contenga todos los documentos correspondientes para efectuar el caso y que respalden la investigación; que la investigación se haya realizado conforme a los procedimientos establecidos, que en los casos que corresponda no se le haya dejado en estado de indefensión al usuario, que se utilicen los ‘machotes’ establecidos (USIN), que cuente con las firmas respectivas, entre otros. Todo depende de qué tipo de investigación se esté realizando.

Desconozco el procedimiento que realiza la Jefatura titular de la Sucursal, ya que el suscrito está realizando sustitución por vacaciones desde el 22 de octubre hasta el 31 de diciembre del año 2018”.

La existencia de documentos no certificados aportados como prueba al expediente de inspección, constituye una deficiencia de control referente a la correcta incorporación de prueba para su respectiva valoración o apreciación.

La utilización de prueba sin contener los elementos de verificación y exactitud de lo que aporta el administrado constituye un riesgo sobre la veracidad de esa información, así mismo, podría afectar una las principales características de los informes de inspección, el cual es el de tener el valor de prueba muy calificada.

2.4 De la notificación de los informes de inspección

De una muestra, a criterio de auditor, de 14 informes de inspección de anulaciones de adeudos el 29 % (4) no consta se haya notificado y el 21 % (3) se utilizó la notificación automática; asimismo, en los expedientes de inscripción patronal -de una muestra de 10 expedientes- el 60 % (6) no tienen evidencia de haber sido notificados.

En relación con lo anterior, los informes de anulación de adeudos que presentan esa situación son: 1202-02887-2018-I, 1202-01303-2018-I, 1202-03396-2018-I, 1202-00584-2018-I, 1202-03402-2018-I, 1202-02280-2018-I y 1202-00727-2018-I; en lo referente a los informes de inspección patronal son: 1202-00111-2018-I, 1202-00475-2018-I, 1202-00090-2018-I, 1202-00222-2018-I, 1202-00094-2018-I y 1202-00425-2018-I.

La Ley de Notificaciones Judiciales establece en el artículo 11:

“A la parte que, en su primer escrito o prevenida al efecto por el juez, no indique el medio conforme a esta Ley, las resoluciones posteriores le quedarán notificadas con el transcurso de veinticuatro horas de dictadas, incluidas las sentencias.



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

Se producirá igual consecuencia cuando la notificación no se pueda efectuar por el medio señalado. En este caso, la resolución se tendrá por notificada con el comprobante de transmisión electrónica o la respectiva constancia, salvo que se demuestre que ello se debió a causas que no le sean imputables”.

El Instructivo de Inspección establece en el artículo 9:

“De la notificación. Todo informe de Inspección resolutivo que fundamente una inscripción patronal se notificará al patrono, según las siguientes situaciones:

9.1. Si se señala lugar para notificaciones se puede presentar los siguientes casos:

9.1.1 El lugar señalado se encuentre dentro del perímetro administrativo establecido por la Caja y el acto de notificación se realiza exitosamente.

9.1.2 El lugar señalado no se encuentre dentro del perímetro administrativo, por lo que el acto quedará notificado con el solo transcurso de 24 horas contadas a partir de la fecha de la resolución.

9.1.3 El lugar señalado se encuentre del perímetro administrativo establecido por la Caja pero estuviere cerrado, fuere impreciso, incierto o inexistente por lo que el acto quedará notificado en el transcurso de veinticuatro horas contadas a partir de 24 horas contadas a partir de la fecha de la resolución.

Para los casos descritos en los puntos 9.1.1, 9.1.2 y 9.1.3, la actuación quedará constando en un acta de notificación [...]”.

El Reglamento para la verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajador independiente indica en los artículos 17 y 18:

“Artículo 17. [...] En todos los casos se apercibirá al patrono o trabajador independiente que debe señalar lugar o medio para oír notificaciones dentro del perímetro administrativo establecido por la Caja. [...]. Artículo 18. Todo acto de procedimiento que afecte derechos e intereses del patrono o trabajador independiente deberá ser notificado a éste [...]”.

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i de la sucursal de Desamparados, se le consultó sobre lo observado en las notificaciones de los informes de inspección (anulaciones o inscripciones patronales), a lo que respondió:

“Al respecta no tengo conocimiento de alguna instrucción por parte de la Jefatura titular, ya que el suscrito está realizando sustitución por vacaciones desde el 22 de octubre hasta el 31 de diciembre del año 2018”.



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

Lo anterior se origina en una debilidad en el procedimiento de recepción de solicitudes para inspección, en las cuales no se hace una debida verificación del requerimiento sobre el lugar o medio para notificaciones aportado por el patrono o trabajador independiente, además, de la omisión de la misma Administración de no hacer el emplazamiento al administrado para la respectiva subsanación.

Lo anterior origina que no se estén resguardando el derecho de defensa, la seguridad jurídica y la buena fe del administrado, por cuanto, esa Administración no hace la advertencia al interesado sobre la designación de un medio o lugar para notificaciones, por lo que se ha limitado a no notificar los informes o hacerlo mediante la notificación automática.

2.5 Revisión del salario mínimo y puesto del trabajador empadronado

De la muestra de 10 informes de inscripción patronal se observó que no hay un análisis sobre los salarios reportados por los patronos; en nueve de esos casos los salarios son inferiores al salario mínimo de ley, así como, los puestos de trabajo igualmente reportados en ocasiones no permite ubicarlos en las escalas salariales el decreto de salarios mínimos (trabajador no calificado, semi calificado, calificado, etc).

En relación con lo anterior, la sucursal de Desamparados facturó de acuerdo con los montos que los patronos reportaron en la solicitud de inscripción y recuento de trabajadores.

El 30 de mayo 2016, mediante oficio DRCS-SGSIC-1535-05-2016; el Lic. Miguel Ángel García Solano, jefe de la Subárea de Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional Central de Sucursales, comunicó al Lic. Johel Sánchez Mora, administrador de la sucursal de Desamparados, la supervisión realizada en esa sucursal, en la que se destaca la siguiente recomendación:

“[...] Recomendaciones. De la reanudación e inspección patronal. [...] 2. Al realizar la reanudaciones o inscripción patronal se deben verificar los salarios reportados a los trabajadores, con los salarios mínimos establecidos por el Ministerio de Trabajo, de acuerdo con el puesto y la jornada laboral; y así proceder con la aplicación correcta de los mismos”.

El Reglamento del Seguro de Salud regula en el artículo 68 los siguiente:

“Del cumplimiento del salario mínimo. Cuando los salarios o ingresos consignados a los trabajadores asalariados o independientes en planilla sean inferiores a los que señala el decreto de salarios mínimos vigente, la aceptación de las planillas por parte de la Caja no libera al patrono o trabajador independiente de su obligación de ajustar las cuotas correspondientes al monto de los salarios o ingresos reales devengados [...]”.

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i de la sucursal de Desamparados, se le consultó sobre lo evidenciado en los informes de inspección en los referente a los salarios mínimos,



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

a lo que respondió:

“Al respecta no tengo conocimiento de alguna instrucción por parte de la Jefatura titular, ya que el suscrito está realizando sustitución por vacaciones desde el 22 de octubre hasta el 31 de diciembre del año 2018”.

Lo desarrollado en el presente hallazgo se origina en una debilidad de gestión por parte de la jefatura de la sucursal de Desamparados, por cuanto, no implementó la recomendación sobre el tema de salarios mínimos derivada de la supervisión hecha por Dirección Regional Central de Sucursales en 2016.

Lo anterior ocasiona que algunos patronos no estén cotizando con base en los salarios mínimos de ley, y por ende haya una eventual afectación a los ingresos de la institución.

3. DE LA RESOLUCIÓN DE CASOS POR ANULACIÓN DE DEUDA

De la revisión de una muestra de 14 expedientes de anulación de adeudos se determinó que en promedio la sucursal de Desamparados tarda 191 días hábiles en atender y resolver un caso de este tipo, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 2
Cantidad de días hábiles para resolución de casos por anulación de deuda
Sucursal de Desamparado
Julio a diciembre 2018

Expediente	Fecha solicitud	Fecha inf. Inspección	Días hábiles para resolución
1202-2018-01032	08/09/2017	07/05/2018	172
1202-2018-01357	26/01/2017	25/05/2018	347
1202-2018-01185	26/12/2017	27/06/2018	132
1202-2018-01369	12/07/2017	19/09/2017	311
1202-2018-00764	12/07/2017	19/04/2018	202
1202-2018-02353	27/09/2017	30/07/2018	219
1202-2018-00610	05/12/2017	02/04/2018	85
1202-2018-00288	16/11/2017	05/03/2018	78
1202-2018-01040	07/12/2017	15/06/2018	137
1202-2018-02994	11/07/2017	06/09/2018	303
1202-2018-00860	28/11/2017	26/04/2018	108
1202-2018-00397	11/12/2017	20/03/2018	72
1202-2018-03505	13/10/2017	02/10/2018	253
1202-2018-03512	24/10/2017	02/10/2018	253



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

Promedio

191

Fuente: Expedientes de anulaciones, Sucursal Desamparados

El cuadro 3 refleja que el 78.5% (11) de los casos por anulación de deuda la sucursal de Desamparados tardó más de cien días hábiles para resolverlos.

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i de la sucursal de Desamparados, se le consultó sobre las estrategias de la sucursal de Desamparados para mejorar el promedio en la resolución de los casos de Inspección, a lo que respondió:

“Al respecta no tengo conocimiento de alguna instrucción por parte de la Jefatura titular, ya que el suscrito está realizando sustitución por vacaciones desde el 22 de octubre hasta el 31 de diciembre del año 2018”.

La Ley General de Control Interno indica, en lo que interesa, en el artículo 12 lo siguiente:

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

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

El tiempo que tarda la sucursal de Desamparados en resolver un caso de anulación de adeudos (191 días en promedio) obedece a una debilidad de control interno en la gestión administrativa, referente a la falta de estrategias para resolver este tipo de casos en un tiempo razonable.

Lo anterior ocasiona un aumento en los casos pendientes de resolución, en la sucursal de Desamparados, así como, riesgos en el cumplimiento de metas.

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

No se evidenció que la Administración de la sucursal de Desamparados haga una evaluación a los Inspectores de Leyes y Reglamentos con teletrabajo autorizado.

En la sucursal de Desamparados le autorizaron a tres Inspectores de Leyes y Reglamentos la modalidad de ‘teletrabajo’. Estos funcionarios son: Jacqueline Fernández Zamora (109760194), Jennifer Garbanzo Valverde (111740973) y Laura Díaz Sandoval (107730642).

- **Teletrabajadora Jacqueline Fernández Zamora**



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

El 24 de julio 2017, la funcionaria Jacqueline Fernández Zamora, inspectora de Leyes y Reglamentos, suscribió el documento denominado 'Acuerdo voluntario de términos y condiciones para modalidad de teletrabajo según alcance del Decreto N°39225-MP-MTSS-MICITT'.

El 4 de julio 2017, dicha funcionaria suscribió el 'Acuerdo para el acceso remoto de funcionarios a la infraestructura tecnológica de la CCSS mediante VPN (Red Privada Virtual)'.

El 27 de julio del 2017, mediante oficio S-1202-663-7-2017, el Lic. Adolfo Sánchez Mora, administrador de la Sucursal de Desamparados le comunicó a la Licda. Fernández Zamora:

“[...] Se acuerda que el horario para teletrabajar será los lunes y miércoles y viernes con un horario de 07:00 a.m. a 03:48 p.m.

Que cuenta con el equipo necesario para realizar las labores en el lugar señalado. [...]

Además, se concluye que el criterio de medición y evaluación será la resolución de 22 casos mensuales”.

El expediente de la teletrabajadora contiene una serie de reportes de resolución de casos de los años 2017 a abril 2018.

- **Teletrabajadora Jennifer Garbanzo Valverde**

El 27 de julio 2017, la funcionaria Jennifer Garbanzo Valverde, inspectora de Leyes y Reglamentos, suscribió el documento denominado 'Acuerdo voluntario de términos y condiciones para modalidad de teletrabajo según alcance del Decreto N°39225-MP-MTSS-MICITT'.

El 5 de julio 2017, dicha funcionaria suscribió el 'Acuerdo para el acceso remoto de funcionarios a la infraestructura tecnológica de la CCSS mediante VPN (Red Privada Virtual)'.

El 27 de julio del 2017, mediante oficio S-1202-662-7-2017, el Lic. Adolfo Sánchez Mora, administrador de la Sucursal de Desamparados le comunicó a la Licda. Garbanzo Valverde:

“[...] Se acuerda que el horario para teletrabajar será los lunes y martes con un horario de 07:00 a.m. a 03:48 p.m.

Que cuenta con el equipo necesario para realizar las labores en el lugar señalado. [...]

Además, se concluye que el criterio de medición y evaluación será la resolución de 22 casos mensuales”.

El expediente de la teletrabajadora contiene una serie de reportes de resolución de casos de los años 2017 y marzo 2018.



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

- **Teletrabajadora Laura Días Sandoval**

El 24 de julio 2017, la funcionaria Jennifer Garbanzo Valverde, inspectora de Leyes y Reglamentos, suscribió el documento denominado 'Acuerdo voluntario de términos y condiciones para modalidad de teletrabajo según alcance del Decreto N°39225-MP-MTSS-MICITT'.

El 7 de julio 2017, dicha funcionaria suscribió el 'Acuerdo para el acceso remoto de funcionarios a la infraestructura tecnológica de la CCSS mediante VPN (Red Privada Virtual)'.

El 27 de julio del 2017, mediante oficio S-1202-664-7-2017, el Lic. Adolfo Sánchez Mora, administrador de la Sucursal de Desamparados le comunicó a la Licda. Días Sandoval:

"[...] Se acuerda que el horario para teletrabajar será los martes y jueves con un horario de 07:00 a.m. a 03:48 p.m.
Que cuenta con el equipo necesario para realizar las labores en el lugar señalado. [...]
Además, se concluye que el criterio de medición y evaluación será la resolución de 22 casos mensuales".

El expediente de la teletrabajadora contiene una serie de reportes de resolución de casos de los años 2017 y marzo y mayo 2018.

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

"Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: [...] d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

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

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

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



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

“4. [...] Etapas y acciones del teletrabajo. [...] Seguimiento y evaluación. 12- Evaluar productividad del teletrabajador.

[...]

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

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i de la sucursal de Desamparados, se le consultó sobre las evaluaciones y control de los inspectores con teletrabajo autorizado, a lo que respondió:

“Al respecta no tengo conocimiento de alguna instrucción por parte de la Jefatura titular, ya que el suscrito está realizando sustitución por vacaciones desde el 22 de octubre hasta el 31 de diciembre del año 2018”.

Lo descrito en el presente hallazgo tiene su origen en una debilidad de control interno en la gestión administrativa, de la jefatura de la sucursal de Desamparados, en cuanto al seguimiento y control de las actividades asignadas a los inspectores con teletrabajo autorizado, tal y como la normativa aplicable lo exige.

Dicha situación ocasiona que no quede demostrado que los programadas de teletrabajo autorizados a los inspectores, de la Sucursal de Desamparados, cumplan con los objetivos trazados tanto por la normativa que rige esta modalidad de trabajo como por el acuerdo voluntario suscrito entre el trabajador y patrono (CCSS), como son el incremento de la productividad, mejora de la calidad de los servicios y en general las obligaciones contraídas por esas funcionarias.

5. DE LA DECLARATORIA DE MOROCIDAD DE DIFÍCIL RECUPERACIÓN

De la revisión de los expedientes de Tecnicentro San Rafael S.A., Repuestos Rueda y Rueda S.A., Comercial La Pita S.A. y Borrór Borrór Kevin se observó que el criterio técnico-legal para la declaratoria de difícil recuperación fue emitida por una persona que no ostentaba la calidad de abogado, además, los expedientes no se encontraban foliados en su totalidad.

Los documentos de ‘dictámenes de recuperabilidad para calificar deudas de patronos y trabajadores independientes de difícil recuperación’, así como, el acta de calificación de difícil recuperación fue firmadas por las licenciadas Rita Céspedes Coto y Marianela Vega Quesada, no obstante, consultada la base de datos del Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica no aparecen inscritas como abogadas.



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

El Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación indica en el artículo 8:

“[...] Para calificar la morosidad de los patronos y/o trabajadores independientes como de difícil recuperación, deberá cumplirse con lo siguiente: [...] b. El abogado designado por la Administración, con base en la información suministrada, procederá a realizar la calificación pertinente del deudor en el análisis técnico - legal. e. El análisis técnico – legal deberá ser presentado por el abogado ante la Subárea de Cobro Judicial, Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes o Sucursal respectiva, en el plazo de tres días, a partir de la solicitud de la Institución. [...]”.

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

“Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: [...] d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i. de la sucursal de Desamparados, se le consultó si existía una directriz para que una persona no abogada emitiera el criterio técnico-legal para calificar una deuda de difícil recuperación, a lo que respondió:

“Según conozco el Instructivo no indica específicamente que el dictamen de recuperabilidad debe realizarlo un abogado y a nivel regional la Dirección Regional Central de Sucursales en su momento se había designado a esas dos funcionarias (Licda. Rita Céspedes Coto y Licda. Marianela Vega Quesada) para hacer el proceso de Difícil Recuperación en todas las Sucursales”.

Lo desarrollado en el presente hallazgo tiene su origen en una debilidad de control interno en lo referente a la aplicación de la normativa que regula el proceso para declarar un adeudo de difícil recuperación, lo cual constituye un riesgo en esa materia.

La emisión del análisis técnico-legal para calificar una deuda de difícil recuperación por parte de un profesional no abogado puede originar que esos criterios carezcan del soporte necesario para llegar a una conclusión acertada sobre la calificación dada; además, del riesgo que significa para el funcionario de formular un criterio reservado aún profesional específico, en este caso a un abogado, por cuanto podría estar incurriendo en una falta, como por ejemplo el ejercicio ilegal de la profesión.

6. SEGUIMIENTO A LOS CONVENIOS DE PAGO



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

Se determinó que, en la sucursal de Desamparados, al 27 de noviembre 2018, existían 350 convenios de pago administrativo con algún grado de morosidad, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 3
Morosidad convenios de pago
Sucursal de Desamparados
27 de noviembre 2018

Morosidad mayor a 90 días	Morosidad igual a 90 días	Morosidad a 60 días	Morosidad a 30 días	Total
33	53	100	164	350

Fuente. Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE)

En relación con la información contenida en el cuadro 3 el 24.6 % (86) de los convenios de pago superan la morosidad permitida reglamentariamente y el 28.6 % (100) tienen el riesgo de caer en esa condición.

El Reglamento que regula la formalización de acuerdos de pago por deudas de patronos y trabajadores independientes con la Caja Costarricense de Seguro Social, en su artículo 4, establece que:

“El convenio de pago se dará finalizado por incumplimiento si el deudor se encuentra moroso por más de 60 (sesenta) días naturales, en el pago de las cuotas de esa obligación.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público disponen en su numeral 6.1:

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

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i. de la sucursal de Desamparados, se le consultó si la sucursal de Desamparados tiene un control o programa de seguimiento a los convenios de pago administrativo, a lo que respondió:

“Mensualmente se revisan los listados emitidos por la Dirección de cobros para verificar que convenios tiene más de 60 días de atraso para poder reversarlos según lo indica la normativa vigente, de hecho, a nivel de la Dirección Regional se contempla en los Compromisos de Resultados como una variable de evaluación, por lo que todos los meses debemos de estar revisando el tema”.



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

La existencia de convenios de pago administrativo morosos, así como, la generación de nueva morosidad obedece a la falta de toma de decisiones por parte la sucursal de Desamparados, con respecto a los deudores que se han beneficiado con este tipo de adecuaciones de pagos.

La falta de decisiones oportunas sobre los convenios de pago administrativo constituye un debilitamiento en la gestión gerencial, además, de afectar las finanzas institucionales y al sistema de control interno.

7. GESTIÓN DE COBRO A TRABAJADORES INDEPENDIENTES

De acuerdo con la información extraída del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), la morosidad por facturas de trabajador independiente, al 27 de noviembre de 2018, asciende a ₡13.633.034.349,00 (trece mil seiscientos treinta y tres millones treinta y cuatro mil trescientos cuarenta y nueve colones con 00/100), incluyendo la morosidad de 1 a 30 días.

En relación con lo anterior, el 91 % (₡12.407.786.024,00) de la morosidad por facturas de trabajador independiente tiene una antigüedad mayor a 120 días.

El Reglamento para la Afiliación de los Trabajadores Independientes, en su artículo 3, establece las obligaciones de las personas que ostenta esta modalidad de aseguramiento, dentro de las cuales se encuentra la siguiente:

“Pagar en los plazos establecidos y en la forma que disponga la administración, las cuotas correspondientes.

Pasada la fecha máxima de pago, el trabajador independiente deberá cancelar los recargos correspondientes, así como los intereses legalmente establecidos (tasa básica pasiva del Banco Central).

El incumplimiento en el pago conlleva el trámite de cobro administrativo y de cobro judicial, según corresponda, conforme los procedimientos establecidos por la Institución”.

El Instructivo para la Gestión de Adeudos en Cobro Administrativo por Cuotas Obrero-Patronales, Cuotas de Trabajador Independiente y sus Derivados, en su artículo 2 dispone que las sucursales son las responsables de emitir los avisos de cobro y certificar los adeudos para cobro judicial, retención indebida y legalización, según corresponda.

La misma normativa, establece la importancia de las notificaciones de los avisos de cobro, ya que sin esta gestión no se podrán indicar las gestiones de cobro por la vía judicial; al respecto, el artículo 6 dispone lo siguiente:

“El aviso de cobro deberá notificarse conforme el lugar donde se ejerce la actividad, a las personas físicas deberá notificarse en su casa de habitación por medio de una persona que aparente ser



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

mayor de quince años, personalmente el patrono persona física o en su lugar de trabajo personalmente. Lo anterior también aplica para trabajadores independientes. Para las personas jurídicas deberá realizarse en el domicilio social, por medio del representante legal, agente residente o lugar indicado por el patrono. Podrá además notificarse por telegrama o carta certificada el lugar señalado para oír notificaciones”.

En entrevista realizada al Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i. de la sucursal de Desamparados, se le consultó cuáles eran las acciones que tiene la sucursal de Desamparados para ir mejorando los niveles de morosidad en TI, a lo que refirió:

“Al respecto no tengo conocimiento de alguna instrucción por parte de la Jefatura titular, ya que el suscrito está realizando sustitución por vacaciones desde el 22 de octubre hasta el 31 de diciembre del año 2018. Sin embargo, es de conocimiento general que ha sido muy difícil contrarrestar el efecto de la morosidad de los TI debido muchos no se pueden localizar, pero la gestión cobratoria se realiza normalmente y los funcionarios del PEGC son los que colaboran en la Sucursal con el inicio del proceso cobratorio (emisión y notificación de avisos de cobro)”.

La sucursal de Desamparados presenta deficiencias de control y gestión para reducir la morosidad en TI, por cuanto, si bien la actividad cobratoria hecha por la sucursal de Desamparados tiene el apoyo del PEGC, los registros del SICERE muestran que el 91% de la deuda en TI presenta una morosidad mayor a 120 días.

Lo descrito favorece el incremento en la morosidad de esa población, disminuyendo la posibilidad de recuperación de los adeudos.

CONCLUSIONES

La gestión de cobros e inspección, son actividades sustantivas que deben ejecutar las sucursales de la institución, y constituyen un pilar indispensable para el financiamiento de los seguros de salud y pensiones, cuya administración se le ha asignado a la Caja Costarricense de Seguro Social por mandato constitucional.

En este contexto, la institución ha emitido directrices específicas que pretenden lograr la eficacia y eficiencia de esos procesos. Los resultados de la evaluación evidenciaron que la sucursal de Desamparados, a setiembre del 2018, mantiene un total de 992 casos de inspección del periodo 2015-2017 pendientes de resolver, sin que se identifique una estrategia para resolver esos casos en el corto plazo.

En lo referente a la labor de Inspección, se observó deficiencias que se ven reflejadas en los informes emitidos por los Inspectores de Leyes y Reglamentos, por cuanto se evidenció debilidades en las pruebas contenidas en los respectivos expedientes; falta de la fundamentación legal en anulación de adeudo, uno de los principales riesgos identificados fue el tema de notificaciones de informes, ya que, el 50% de los casos recibidos para resolución por parte del Servicio de Inspección no consta se haya notificado al interesado o fue



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

notificado mediante la modalidad de notificación automática, sin haber hecho de previo el apercibimiento al particular para que presentara un medio para recibir comunicaciones.

En relación con lo anterior, las inscripciones patronales se realizan sin verificar si los salarios y puestos de trabajo reportados por el patrono son congruentes con el decreto de salarios mínimos, por otra parte, el estudio evidenció que los inspectores con modalidad de teletrabajo no están recibiendo por parte de la jefatura encargada una evaluación sobre el cumplimiento de metas y otras responsabilidades derivadas del acuerdo voluntario firmado entre la Caja y esos trabajadores.

El control de la morosidad de los trabajadores independientes y el seguimiento a las adecuaciones de pago también son aspectos medulares sobre los cuales se debe mejorar, considerando que la morosidad de los trabajadores independientes, en la sucursal de Desamparados, ha alcanzado una suma que sobrepasa los trece mil millones de colones.

Lo evidenciado en el presente estudio refleja la vulnerabilidad al riesgo en los procesos de inspección y cobros en la sucursal de Desamparados, lo cual podría eventualmente conllevar a responsabilidades a los funcionarios involucrados por incumplimiento de la normativa que regula estos procesos, como también, una afectación en los ingresos institucionales.

RECOMENDACIONES

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

1. En conjunto con la Administración de la sucursal de Desamparados, y de conformidad con el hallazgo 1 de este informe, establecer las estrategias y gestiones necesarias para atender en un plazo razonable los casos pendientes de inspección del periodo 2015-2017.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría el plan de trabajo para la atención de los casos de inspección sin atender en el periodo indicado, por cuanto, el fin de la recomendación emitida por esta Auditoría es el de contribuir a que se alcancen los objetivos institucionales, mejoramiento de la gestión administrativa y el fortalecimiento del sistema de control interno en el proceso de inspección. **El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 12 meses.**

2. Establecer un mecanismo de supervisión, de conformidad con el hallazgo 2 del presente informe, para valorar la calidad de los documentos que conforman los expedientes de anulaciones e inscripciones patronales de manera que no se omitan los requisitos establecidos en la normativa institucional, así como, se fortalezca la redacción de los informes de inspección, entre otros aspectos, en lo referente



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

a la apreciación de la prueba, revisión de salarios mínimos, puestos de trabajo reportados, fundamentación legal y notificación de esos documentos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría la instrucción emitida al administrador de sucursal, los Inspectores de Leyes y Reglamentos y supervisores de Inspección, por cuanto, el fin de la recomendación emitida por esta Auditoría es el de contribuir a que se alcancen los objetivos institucionales, mejoramiento de la gestión administrativa y el fortalecimiento del sistema de control interno en el proceso de inspección. **El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 6 meses.**

3. Con la asesoría legal, técnica o administrativa correspondiente, de conformidad con el hallazgo 5 del presente informe, analizar si es procedente según con lo regulado en el *Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación* que un profesional no abogado emita el criterio técnico-legal para calificar una deuda de difícil recuperación.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría el criterio correspondiente, así como, la decisión administrativa adoptada según con la conclusión de dicho criterio, por cuanto, el fin de la recomendación emitida por esta Auditoría es de contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno y reducir la materialización de los riesgos asociados a los diferentes procesos a cargo de las sucursales. **El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 6 meses.**

AL LIC. HECTOR PÉREZ SOLANO, EN CALIDAD DE ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL DE DESAMPARADOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. Establecer una estrategia, de conformidad con el hallazgo 3 de este informe, orientada a reducir razonablemente los plazos de atención de las solicitudes de anulación de adeudos a patronos y trabajadores independientes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría el plan de trabajo para la atención de los casos anulación de adeudos, por cuanto, el fin de la recomendación emitida por esta Auditoría es el de contribuir a que se alcancen los objetivos institucionales, mejoramiento de la gestión administrativa y el fortalecimiento del sistema de control interno en el proceso de inspección. **El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 6 meses.**

5. Implementar, de conformidad con el hallazgo 4, las acciones necesarias -desde el punto de vista del control interno- para supervisar y evaluar las labores de los Inspectores de Leyes y Reglamentos con la modalidad de teletrabajo autorizado, en apego a la normativa legal que rige esta materia y al acuerdo voluntario suscrito entre el funcionario y la CCSS.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría el mecanismo de supervisión y evaluación a utilizar en los teletrabajadores, así como, la aplicación del mismo y los resultados obtenidos debidamente documentados, por cuanto, el fin de la recomendación emitida por esta Auditoría es el de contribuir a que se alcancen los objetivos institucionales y al mejoramiento de la gestión administrativa en cuanto a una prestación de servicios más eficiente. **El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 6 meses.**

6. Implementar un mecanismo, de conformidad con el hallazgo 6 del presente informe, que permita brindar seguimiento constante a los patronos y trabajadores independientes con convenio de pago administrativo, de manera que se proceda con la readecuación de los pagos o al desistimiento oportuno, según corresponde.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría las instrucciones a quien corresponda sobre la medida adoptada para el seguimiento de los convenios de pago administrativo, por cuanto, el fin de la recomendación emitida por esta Auditoría es el de contribuir a que se alcancen los objetivos institucionales y al mejoramiento de la gestión administrativa y a la recaudación. **El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 6 meses.**

7. Analizar lo desarrollado en el hallazgo 7, del presente informe, con el fin de determinar la procedencia de implementar un plan alternativo que contribuya a reducir el nivel de morosidad en TI, principalmente lo referente a los ₡12.407.786.024,00 (doce mil cuatrocientos siete millones setecientos ochenta y seis mil veinticuatro colones con 00/100) que representan el 91% de la morosidad, la cual es mayor a 120 días.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe remitir a esta Auditoría el análisis hecho respecto a procedencia de implementar una alternativa que pueda contribuir a reducción de la morosidad en TI, así como la decisión adoptada al respecto, por cuanto, el fin de la recomendación emitida por esta Auditoría es el de contribuir a que se alcancen los objetivos institucionales y al mejoramiento de la gestión administrativa en cuanto a la recaudación. **El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 6 meses.**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron, el 17 de diciembre 2017, con el Lic. Alfredo Vindas Evans, director regional Central de Sucursales y el Lic. Johnny Sanabria Solano, administrador a.i. sucursal de Desamparados, sobre los hallazgos y recomendaciones indicaron lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Recomendación 1: La Dirección Regional con la asesoría técnica y aval de la Dirección de Inspección desde hace dos meses trabaja en un nuevo modelo de casos de solicitudes pendientes, en el cual se comparte inspectores ordinario y de PRECIN atendándose casos por criticidad esperamos tener resultados a finales a finales del primer semestre del año 2019, por lo que consideramos que el plazo de cumplimiento debe trasladarse a 12 meses, tomando encuentra la retroalimentación y ajuste que debamos hacer al modelo. Recomendación 3: Que se indique que con la asesoría, técnica o administrativa que corresponda. Recomendación 4: Cambiar el plazo a 6 meses. Recomendación 6: El desistimiento va hacer un proceso automático.

Lo indicado por la Administración Activa fue valorado e incorporado en lo procedente al presente informe.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Randall Montero Ortiz
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE SUBÁREA

RMJM/RMO/wnq