



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-141992**

AS-AFINPE-0080-2025

15 de julio de 2025

Licenciado

Luis Diego Calderón Villalobos, director

DIRECCIÓN DE COBROS-1124

Licenciado

Marco Antonio Rivera Ferrera, director

DIRECCIÓN REGIONAL HUETAR ATLÁNTICA DE SUCURSALES- 1501

Licenciado

Olman Arturo Mora Valverde, director

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA – 1601

Licenciado

Alfredo Vindas Evans, director

DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES - 1201

Licenciado

Ronald Lacayo Monge, director

DIRECCIÓN REGIONAL CHOROTEGA DE SUCURSALES – 1401

Licenciada

Ailyn Carmona Corrales, directora

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE - 1301

Estimados(a) señores(a):

ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre los principales resultados derivados de los reportes de Auditoría Continua “Morosidad y estado de convenios y arreglos de pago”

De conformidad con las potestades y competencias que le confieren a los Órganos de Fiscalización y Control, los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el 2025 y considerando los resultados remitidos en los reportes de Auditoría Continua “Morosidad y estado de convenios y arreglos de pago”, se procede a emitir la siguiente asesoría.

En ese sentido, es importante resaltar que los reportes de Auditoría Continua buscan remitir información clave en diferentes temas; promoviendo el mejoramiento del sistema de control interno, a través del análisis de datos y la toma de decisiones de manera preventiva. En el caso particular de este indicador relacionado con los convenios y acuerdos de pago, consta por parte de esta Auditoría, la remisión de 3 reportes en octubre de 2023, noviembre de 2024 y mayo de 2025, en los cuales de manera visual se detallaban una serie de indicadores tales como: cantidad y montos de convenios, así como arreglos formalizados, importes en mora, acuerdos cumplidos e incumplidos, entre otros.

Es importante señalar que, el 8 de diciembre de 2021, esta Auditoría suscribió un acta de compromiso con el Lic. Diego Mora Solís, funcionario de la Dirección de Cobros, quien fue designado como enlace para facilitar el acceso a la información necesaria para la elaboración de los reportes correspondientes. En dicha acta se estableció el compromiso de remitir periódicamente esta información, tanto a las Direcciones Regionales de Sucursales, como a la Dirección de Cobros. No obstante, como parte de una estrategia orientada a maximizar el aprovechamiento de esta información desde la perspectiva de fiscalización y asesoría, a partir de este momento en lugar de continuar remitiéndose periódicamente, se utilizará como insumo para el monitoreo de riesgos por parte de esta Auditoría, con el objetivo de valorar la emisión de productos de auditoría que contribuyan al fortalecimiento del sistema de control interno en este particular.

En ese sentido, producto de los tres reportes comprendidos ente octubre de 2023 y mayo de 2025, este Órgano de Fiscalización y Control realizó un análisis comparativo de los distintos indicadores detallados en los reportes de auditoría continua, particularmente se identificó que el “Porcentaje de convenios autogestionados”, destaca en el sentido de tener una evolución favorable en todas las regiones, pero, con un menor dinamismo, según sea el caso. A continuación, se muestra:

Cuadro 1: Evolución indicador “Porcentaje de Convenios autogestionados, según región

Región	III reporte (mayo 2025)	II reporte (noviembre 2024)	I reporte (octubre 2023)
Atlántica	34.79%	28.54%	23.61%
Brunca	59.71%	45.12%	30.17%
Central	73.52%	61.18%	46.66%
Chorotega	22.01%	18.28%	14.64%
Norte	34.75%	28.23%	19.69%
Oficinas Centrales	74.08%	64.23%	48.60%

Fuente: Elaboración propia con base en los reportes de Auditoría Continua.

A partir del cuadro anterior, se observa un crecimiento en la participación de los convenios realizados por medios virtuales en la mayoría de las regiones. Destacan especialmente Oficinas Centrales y la Región Central, que han alcanzado porcentajes superiores al 70%, para mayo de 2025. Asimismo, otras regiones como Brunca también han mostrado avances significativos, alcanzando el 59.71% para ese mismo periodo. No obstante, otras regiones como la Chorotega, Norte y Atlántica, los porcentajes son considerablemente más bajos, a razón de 22.01%, 34.75% y 34.79%, respectivamente.

Es importante indicar que estos resultados no se constituyen en un aspecto concluyente del éxito o no de la modalidad virtual de suscripción de convenios, es decir, la suscripción de convenios de pago por medios virtuales o presenciales es un reflejo directo de la preferencia del usuario, que puede ser influenciada por múltiples factores.

Motivo por lo cual esta Auditoría remitió una serie de consultas vía oficio a cada dirección regional¹ a efectos de disponer de mayores elementos para el análisis, los resultados se resumen en el **Anexo 1**. Siendo que, con base en lo externado, si bien la modalidad de convenios autogestionados ha mostrado un crecimiento sostenido en todas las regiones, los resultados evidencian que su consolidación depende de factores internos, como la robustez de la plataforma, y externos, como la disposición y familiaridad tecnológica de los usuarios. **Esto destaca la necesidad de que la institución continúe fortaleciendo no solo la herramienta tecnológica, sino también las estrategias de acompañamiento y divulgación, considerando las particularidades de cada región.**

¹ AI-0837-2025 del 28/05/2025 Huetar Atlántica, AI-0834-2025 del 30/05/2025 Brunca, AI-0835-2025 del 30/05/2025 Central, AI-0836-2025 del 30/05/2025 Chorotega, AI-0838-2025 del 30/05/2025 Huetar Norte y AI-0839-2025 del 30/05/2025 Oficinas Centrales.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En virtud de lo descrito, resulta importante que los aspectos recopilados sean un insumo para la definición y ajuste de estrategias institucionales orientadas a fortalecer el uso de los convenios autogestionados. En el entendido, de que estos no sustituyen la atención presencial, pero si son una herramienta valiosa de la cual se debe obtener el máximo provecho. A partir de esta información, se espera que la Dirección de Cobros en su condición de rector en la materia puedan identificar oportunidades de mejora específicas de alcance nacional, optimizar los procesos tecnológicos y de atención, y, en conjunto, favorecer una mayor eficiencia y accesibilidad para toda la población usuaria.

Además, de que cada Dirección Regional considerando la experiencia en otras regiones, pueda adoptar un enfoque de análisis que permita hacer una referencia comparativa, donde identifiquen prácticas exitosas implementadas en otras regiones y valoren su posible adopción o adaptación según sus particularidades propias; esto permitiría fortalecer de manera más homogénea el canal de autogestión a nivel institucional.

Por lo anteriormente expuesto, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración a efectos de que sirva de base para que se mejoren las estrategias de autogestión, se facilite la comparación de prácticas entre regiones y se promuevan espacios de diálogo e intercambio de experiencias que permitan de forma conjunta mejorar este proceso.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M.Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/JJSF/lbc

Anexo(1)

1. Resumen de respuestas sobre convenios autogestionados, según región

C. Licenciado Gustavo Picado Chacón, gerente, Gerencia Financiera-1103
Auditoría-1111

Referencia ID-141992

Anexo 1

Resumen de respuestas sobre convenios autogestionados, según región

Dirección Regional	Preguntas		
	¿Qué estrategias se han promovido con el propósito de incentivar el uso de medios digitales para la autogestión de convenios de pago?	¿Considera que desde el punto de vista de los usuarios y de los funcionarios institucionales esta es una opción atractiva, ágil y eficiente para gestionar convenios de pago?	¿Se han presentado limitaciones o problemas relacionados con la autogestión de convenios de pago?
Atlántica (GF-DRHSA-0325-2025 del 04/06/2025)	-Promoción verbal a los usuarios sobre esta alternativa. -Presentación como alternativa voluntaria a la atención presencial. -Incentivo por razones de seguridad, comodidad y reducción de tiempos de espera. -Capacitaciones internas al personal.	Los usuarios con habilidades digitales, residentes de zonas alejadas con limitaciones de tiempo lo valoran positivamente, los funcionarios reconocen la reducción de la carga operativa y tiempos de atención. Como aspectos negativos, existe desconfianza de algunos usuarios por los medios digitales o bien, preferencia de atención personalizada.	-Fallos en el sistema que impiden al usuario concluir satisfactoriamente el trámite. -Problemas para realizar los pagos en línea -Brecha digital de ciertos usuarios, que se derivan en errores durante su uso. -Dudas sobre conceptos facturados.
Brunca (GF-DRSB-1229-2025 del 09/06/2025)	-Contacto vía telefónico o presencial, se brinda inducción al usuario sobre el uso del aplicativo.	-Hay un mayor aprovechamiento del tiempo de los funcionarios al no tener que crear y resguardar expedientes físicos. -Es necesaria la atención personalizada para que el usuario aclare dudas y obtenga confianza para gestionar por medios virtuales.	-Limitaciones culturales donde los usuarios prefieren primero asistir a la red de sucursales para informarse, de previo al uso del aplicativo.
Central (GF-DRCS-0450-2025 del 09/06/2025)	-Se le brinda la opción al usuario en la plataforma o vía telefónica. -Se entrega una "Guía rápida de formalización de convenio de pago en la oficina virtual CCSS" -Se guía al usuario en la plataforma para que desde su dispositivo pueda formalizar el convenio.	-Muchos usuarios prefieren realizar los convenios de forma presencial. -Los usuarios con habilidades tecnológicas quedan muy satisfechos con el uso de la herramienta. -Para los funcionarios esta opción permite agilizar el proceso de formalización,	-Dificultar para obtener el perfil adecuado en la oficina virtual. -Problemas técnicos que terminan requiriendo que el usuario tenga que asistir a la sucursal para su solución. -Lentitud o saturación del sistema en fechas específicas como en

Dirección Regional	Preguntas		
	¿Qué estrategias se han promovido con el propósito de incentivar el uso de medios digitales para la autogestión de convenios de pago?	¿Considera que desde el punto de vista de los usuarios y de los funcionarios institucionales esta es una opción atractiva, ágil y eficiente para gestionar convenios de pago?	¿Se han presentado limitaciones o problemas relacionados con la autogestión de convenios de pago?
		reducir la carga administrativa y mejor control.	periodo de presentación de planillas. -Brecha digital de algunos usuarios -Patronos jurídicos no tienen esta opción. -Solo se permite domiciliar tarjetas de débito y no de crédito.
Chorotega (GF-DRSCH-0234-2025 del 06/06/2025)	-Se entregan panfletos informativos y guías del proceso para la autogestión. -Campañas de boletines en sucursales dando a conocer los beneficios de la autogestión, en las plataformas y correo electrónico.	Para los usuarios es muy atractiva porque les permite realizarlo desde el dispositivo de su preferencia sin trasladarse presencialmente. Para los funcionarios es funcional, siempre y cuando los usuarios puedan utilizar adecuadamente la herramienta.	-En ocasiones por fallos técnicos no se logra la formalización del convenio, pero si se rebaja el dinero, lo que implica gestionar correcciones que generan incomodidad en los usuarios.
Norte (GF-DRSHN-0425-2025 del 06/06/2025)	-Se otorgan las claves de acceso, asesoría y orientación sobre los trámites que pueden realizar virtualmente.	Es favorable porque se evitan desplazamientos, se ahorran recursos, se reduce la presencialidad, está disponible las 24 horas y se puede realizar desde la comodidad de la casa. La atención presencias persiste dadas las características de la población usuaria	-La imposibilidad de utilizarla durante el ciberataque. -El convenio no se logró formalizar por problemas técnicos cuya solución se tuvo coordinar con la Dirección de Cobros.
Oficinas Centrales (GF-DC-0576-2025 del 05/06/2025)	-Conferencias y comunicados de prensa. -Envío de correos electrónicos.	-Es una solución atractiva, ágil y eficiente, se puede formalizar sin displacerse a las oficinas de la CCSS, el trámite es seguro, se reduce el tiempo de formalización y reciben le	-Las mejoras al aplicativo se han visto pausadas como consecuencia de la Ley 10.232 sobre condonación y la Ley 10.363 sobre trabajador independiente.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Dirección Regional	Preguntas		
	¿Qué estrategias se han promovido con el propósito de incentivar el uso de medios digitales para la autogestión de convenios de pago?	¿Considera que desde el punto de vista de los usuarios y de los funcionarios institucionales esta es una opción atractiva, ágil y eficiente para gestionar convenios de pago?	¿Se han presentado limitaciones o problemas relacionados con la autogestión de convenios de pago?
		información del trámite al correo electrónico. Los usuarios que han completado la encuesta de evaluación consideran en más de un 90% como una opción, buena, muy buena o excelente. Representa ahorros en el uso de materiales y recurso humano que puede enfocarse en otras funciones.	Desarrollos como la inclusión de esta posibilidad por parte de patronos jurídicos se retomó a partir de mayo de 2025.

Fuente: Elaboración propia a partir de los oficios indicados.