



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

**ASAAI-155-2016**  
**15-11-2016**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del año 2016, del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

El estudio evidencia que al 31 de mayo del 2016, no se ha logrado gestionar 1902 (mil novecientos dos) casos de Recursos de Apelación presentados ante Inspección, lo que representa un 76,08%, de un total de 2500 presentados en el periodo de estudio.

Se determinó 184 apelaciones a los trámites de cierre de negocios, pendientes de resolver por la Comisión de Impugnaciones Patronales.

La evaluación demuestra que la Comisión de Impugnaciones patronales no está siendo oportuna en la atención de los casos de apelación presentados ante el servicio de Inspección.

Se evidencia que la comisión de Impugnaciones Patronales no ha ejecutado cuatro de las seis funciones sustantivas establecidas en el estudio "Reestructuración del Nivel Central, Estudio Organizacional Integral de la Gerencia División Financiera" aprobado por Junta Directiva.

El estudio de esta auditoría evidenció que no existe designación formal por la Gerencia Financiera, de los miembros que actualmente integran la Comisión, ni del miembro que debe ser nombrado por la Junta Directiva para la conformación de la Comisión de Impugnaciones, así dispuesto en el artículo 27 y en el transitorio segundo del Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones Patronales y de Trabajador Independiente.

Se determinó que no se ha diseñado e implementado un manual de procedimientos que oriente la ejecución de las funciones que realiza la Comisión de Impugnaciones.

Esta Auditoría evidenció que la Comisión de Impugnaciones patronales no tiene un sistema de información automatizado, con el cual registrar los casos que ingresan y que son atendidos: la información es llevada de manera manual en tablas de Excel.

Se comprobó que la Comisión de Impugnaciones Patronales, no dispone de indicadores de eficiencia para evaluar la gestión realizada por la Comisión.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo: 10105

Se recomendó al Gerente Financiero, examinar los resultados del presente informe en relación con la eficacia y oportunidad en la atención de los recursos de apelación, además, analizar la organización y los alcances de la Comisión de Impugnaciones Patronales en relación con la realidad actual.

Por otro lado se recomendó analizar los hechos observados del nombramiento formal de los miembros de la Comisión de Impugnaciones. Así como diseñar e implementar un manual de procedimientos específicos que regulen las funciones que realiza la Comisión de Impugnaciones.

Además se pide valorar lo establecido en el punto cinco de este informe y diseñar un sistema de información acorde a las necesidades de la Comisión de Impugnaciones Patronales. Se solicita la falta de indicadores de eficiencia y eficacia en las metas establecidas para la Comisión de impugnaciones patronales.



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

ASAAI-155-2016  
15-11-2016

## ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

### ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN EFECTUADA POR LA COMISIÓN DE IMPUGNACIONES PATRONALES

#### GERENCIA FINANCIERA U.E 1103

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del año 2016 del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de la Comisión de Impugnaciones Patronales de la Gerencia Financiera producto de la atención de los casos de apelaciones provenientes de Inspección y de los Cierres de Negocios.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la oportunidad en la atención de los reclamos presentados ante la Comisión de Impugnaciones Patronales, y si los plazos se amparan en la normativa vigente.

Evaluar el cumplimiento de las funciones sustantivas asignadas a la Comisión de Impugnaciones, para atender los reclamos presentados por los patronos en los procesos de inspección o de cierre de negocios por las Áreas de Cobros.

#### ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación comprende el análisis de la información referente a los recursos de apelación contra los informes de inspección, gestionados en las diferentes áreas a nivel nacional, así como los recursos interpuestos contra los cierres de negocios realizados por el Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes, patronos y en las Sucursales.

Los trámites evaluados corresponden al periodo 2013 al 31 de mayo del 2016.



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

Asimismo, la investigación incluyó la revisión de la conformación de la Comisión de Impugnaciones, así como las funciones que debe desarrollar al mes de setiembre 2016.

- La evaluación se ejecutó en el período comprendido entre el 02 de junio y 30 de setiembre de 2016.
- El estudio se efectuó de conformidad con el Manual de Normas Generales para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

## METODOLOGÍA

- Solicitud de información a la Gerencia Financiera y Comisión de Impugnaciones Patronales.
- Revisión de la información remitida por la Licda. Silvia Elena Dormond Sáenz, Coordinadora de la Comisión de Impugnaciones.
- Entrevistas a la Coordinadora de la Comisión de Impugnaciones, la Licda. Silvia Elena Dormond Sáenz.

## MARCO NORMATIVO

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Ley de Protección al Trabajador.
- Ley Contratación Administrativa.
- Ley de Régimen General de Pensiones.
- Ley General de Migración y Extranjería.
- Código de Trabajo.
- Código Procesal Contencioso Administrativo.
- Reglamento del Seguro de Salud.
- Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Reglamento para la Afiliación de los Asegurados Voluntarios.
- Reglamento para la Afiliación de los Trabajadores Independientes.
- Reglamento para el Cierre de Negocios por Mora en el Pago de las Cuotas.
- Reglamento de Prestaciones Sociales de la CCSS.
- Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo: 10105

- Reglamento para el otorgamiento de incapacidades y licencias a los beneficiarios del Seguro de Salud.
- Reglamento para Verificar el Cumplimiento de las Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes.
- Instructivo de Inspección.
- Instructivo de Anulación de Adeudos Patronales.
- Instructivo del Procedimiento para Acreditar Cuotas al IVM.
- Instructivo del Procedimiento para la Devolución de Cuotas Art. 71.
- Instructivo para Clasificar como Pagos Indevidos y Objeto de Devolución por parte de las Operadoras de Pensiones, aportes regulados por la LPT.
- Ley de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normativa de Relaciones Laborales.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Instructivo para la gestión de adeudos en cobro administrativo por cuotas obrero patronales, trabajadores independientes y sus derivados.
- Reglamento para la afiliación de Trabajadores Independientes.
- Instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial por Concepto de Cuotas Obreras y Patronales Y Otros Adeudos de la Seguridad Social.
- Otra normativa aplicable.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse 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. (...)”.*



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

## ASPECTOS GENERALES

### Comisión Asesora de Impugnaciones Patronales

Es responsable de asesorar a la Gerencia Financiera y a la Junta Directiva de la Institución en materia de Impugnaciones, en los aspectos relacionados con estudios generados por la función de Inspección a nivel nacional, por el área de Facturación y Afiliación de la dirección del SICERE, las Áreas de la Dirección de Cobros, en lo atinente a la facturación de servicios médicos y de cualquier otro tipo de reclamo que deba conocer y resolver la Gerencia como instancia de alzada, y que con ello agote la vía administrativa.

En el caso de la Junta Directiva, la asesoría se otorga básicamente en las apelaciones por cierre de negocios, por negativa o mora y en los recursos de revisión interpuestos por patronos, trabajadores independientes, asegurados y contra actos firmes dictados por la Gerencia Financiera.

A continuación se desglosan las funciones sustantivas a ejecutar en esta comisión:

- Dictaminar a nivel nacional, los recursos de apelación ante la Gerencia Financiera, así como los de revisión presentados ante la Junta Directiva por los patronos, trabajadores independientes y asegurados.
- Analizar los reclamos administrativos y recursos de revisión, con la finalidad de remitir los casos a la Comisión Administrativa Financiera para que se presenten a la aprobación de la Junta Directiva.
- Asesorar a la Gerencia Financiera sobre la operatividad del servicio de inspección en las sucursales.
- Archivar y mantener en custodia permanente la documentación de los dictámenes, actas y copias de expedientes, de acuerdo con los lineamientos y normas establecidas.
- Diseñar propuestas de reformas a los instructivos, manuales y reglamentos aplicados por las áreas de inspección y cobros, de acuerdo con los requerimientos de la organización y la normativa vigente.
- Programar, coordinar y controlar el desarrollo del plan de capacitación permanente en materia de inspección y cierre de negocios, dirigido a inspectores y jefaturas de sucursales.



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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LOS RECURSOS DE APELACIÓN PENDIENTES DE RESOLVER POR LA COMISIÓN DE IMPUGNACIONES PATRONALES

El estudio evidencia que al 31 de mayo del 2016, no se ha logrado gestionar 1902 (mil novecientos dos) casos de recursos de apelación, lo que representa el 76,08%, de los 2500 presentados en el periodo 2013-2016.

Además, existen 184 apelaciones a los trámites de Cierre de Negocios, pendientes de resolver por la Comisión de Impugnaciones Patronales de Cierre de Negocios.

El detalle de los casos pendientes por año se incluye en el cuadro 1.

**Cuadro N°1**  
**Estado de atención de los recursos de apelación presentados ante los servicios de Inspección**  
**Período 2013 al 31 de mayo del 2016**

Año	Resueltos	Pendientes	Total	% resueltos	% pendientes
2013	315	212	527	59.77%	40.23%
2014	221	598	819	26.98%	73.02%
2015	53	695	748	7.09%	92.91%
2016	9	397	406	2.22%	97.78%
<b>Total</b>	<b>598</b>	<b>1902</b>	<b>2500</b>	<b>23.92%</b>	<b>76.08%</b>

*Fuente: Creación propia con información suministrada por la Comisión de Impugnaciones.*

Del cuadro anterior, se evidencia una eficacia en la atención de los recursos del periodo en estudio del 23.92%.

Con fundamento en la información suministrada por la Comisión de Impugnaciones Patronales, al 31 de mayo del 2016, se observa en el cuadro dos en la línea de total general, el desglose por año de los 184 recursos de apelación a los trámites de Cierres de Negocio pendientes de resolver, realizados por las diferentes áreas de Cobro a Patronos y Trabajadores Independientes a nivel nacional.

**Cuadro N°2**  
**Número de recurso de apelación al Cierre de Negocios, pendientes de resolver al 31 de mayo del 2016**

Año	Número de casos
2014	27
2015	103
2016	54
<b>Total</b>	<b>184</b>

*Fuente: Creación propia con información suministrada por la Comisión de Impugnaciones.*



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

En el Reglamento para Verificar Cumplimiento Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes, en el artículo 25 indica:

*“ARTÍCULO 25.- El recurso de apelación lo resolverá el Gerente de la División Financiera, dentro de un plazo de un mes contado a partir del recibo del expediente, mediante resolución motivada que agotará la vía administrativa.*

*En caso de que el Gerente de la División Financiera hubiera ordenado la recepción de prueba para mejor proveer, el plazo antes indicado se ampliará en diez días hábiles”.*

El numeral 27 de esa norma indica: “El Gerente de División Financiera de la Caja conformará una comisión asesora en materia de impugnaciones patronales que le dará apoyo. Sus dictámenes no serán vinculantes, pero deberán agregarse al expediente antes de ser conocido y resuelto el recurso de apelación. En caso de apartarse del dictamen deberá indicar en la propia resolución que dicte la Gerencia al efecto, las razones que dieron fundamento para ello”. **El subrayado no es del original.**

La Licda. Silvia Dormond Sáenz, Coordinadora de la Comisión de Impugnaciones indicó al respecto lo siguiente:

*“El pendiente obedece a varias causas que se vienen presentando desde hace varios años, incluso antes de que se me nombraran en la Comisión de Impugnaciones. En esta unidad se conocen los recursos de Apelación que se generan dentro de los procedimientos de Inspección llevados a cabo tanto a nivel regional como a nivel central, es decir todas las apelaciones del país son enviadas a esta unidad para su trámite de resolución.*

*Esto genera un alto volumen de casos que ingresan, por ejemplo; desde el 2013, 527 casos, en el 2014 ingresaron 819 casos, en el 2015 entraron 748 casos y a lo que va del 2016, 500 casos.*

*Actualmente el equipo de apoyo técnico que revisa, analiza y prepara el proyecto de resolución de esos casos, está conformado únicamente por tres profesionales, con lo que se demuestra la desproporcionalidad que se presenta, funcionario versus casos por resolver.*

*Del producto que los funcionarios citados generan, mi labor como Coordinadora de la Comisión y representante de la Gerencia Financiera, es la revisión y visto bueno de ese producto, para posteriormente remitirlo al señor Gerente Financiero, para su aval y firma, dando así respuesta al administrado.*

*No obstante mis funciones reales trascienden el tema de las apelaciones de inspección, sino que tengo a cargo y soy la responsable de otras funciones que se me han venido asignando a*



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

*través del tiempo, como por ejemplo soy la coordinadora de la comisión de cierre de negocios a nivel de Junta Directiva, además la asesoría legal de la Gerencia Financiera, que recae en mi persona.*

*Así mismo, soy la encargada de estudiar y recomendar respecto de los recursos de revisión que se presentan ante la Junta Directiva de la Caja, actuando bajo instrucciones formales que me remite la secretaria de Junta Directiva, entre otras cosas.*

*Esta amplitud de funciones, la complejidad y responsabilidad, que implica la atención de estos asuntos, siendo que se trata de recomendaciones a niveles superiores, es decir a la Gerencia y la Junta Directiva, produce una demora en la atención propiamente de los casos de apelaciones de la Comisión de Impugnaciones Patronales y de la Comisión de Cierre de Negocios.*

*Además debo aportar que con la creación del Programa de Cobertura de Inspección PRECIN, se generaron un número considerable de plazas de inspectores cuyo efecto es la generación de informes de inspección susceptibles de recursos de apelación. Es decir aumentaron los casos, pero no se aumentaron la cantidad de funcionarios en la unidad a mi cargo para atender ese volumen creciente de apelaciones.*

*De igual manera, tengo entendido que hace dos o tres años la Gerencia Financiera a través de las Direcciones Regionales y la Dirección de Inspección, implementó un programa para resolver los casos pendientes de inspección que existieran a ese momento, incluso casos anteriores al año 2000. Dicha situación ha generado el aumento desproporcionado de recursos de apelación. A pesar de esa estrategia, la unidad a mi cargo no fue preparada para recibir, atender y resolver los casos nuevos de apelación que esto llevaría consigo". **El subrayado no es del original.***

La Licda. Silvia Dormond Sáenz, Coordinadora de la Comisión de Impugnaciones manifiesta una serie de situaciones que limitan la eficacia y oportunidad en la resolución de las apelaciones presentadas, entre las que destacan la alta demanda de casos presentados y la ejecución de otras funciones que no son competencia de la Comisión de Impugnaciones. Situaciones que se consideran la causa principal del presente hallazgo y están impidiendo que se pueda atender de manera eficaz los recursos presentados.

Lo antes expuesto en este hallazgo podría generar el riesgo de afectación patrimonial a la institución, al no percibirse eventuales ingresos producto de los estudios realizados por Inspección y Cierres de negocios que se encuentran con recurso de apelación sin resolver, además, afecta la imagen institucional y constituye un incumplimiento al marco normativo.



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

## 2. SOBRE EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN EN QUE DEBE DICTAMINAR LA COMISIÓN DE IMPUGNACIONES PATRONALES

El estudio evidenció que la Comisión de Impugnaciones patronales no está siendo oportuna con la atención de los casos de apelación presentados ante Inspección.

En el año 2013 el promedio de días para la atención de recursos de apelación es de 452.29, mientras que para el 2014 es de 352.55 días. En cuanto al 2015 la atención ronda los 125.10 días, y en los casos atendidos en el 2016 hasta el 31 de mayo, el tiempo utilizado es de 68.67 días promedio.

En el cuadro 3 se incluye un detalle del tiempo promedio por año, que utilizó la comisión de impugnaciones patronales:

**Cuadro N°3**  
**Tiempo promedio de atención de los recursos de apelación presentados ante Inspección. Periodo 2013 - 31 de mayo del 2016**

Año	Promedio de días	Número de casos atendidos
2013	452.29	315
2014	352.55	221
2015	125.10	53
2016	68.67	9

*Fuente: Creación propia con información suministrada por la Comisión de Impugnaciones.*

En el análisis se determina que el trámite con menos días de atención fue de un día y se dio en el año 2015, mientras que el de más duración fue de 880 días.

En el Reglamento para Verificar Cumplimiento Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes, en el artículo 25 indica:

### ***“Artículo 25***

*El recurso de apelación lo resolverá el Gerente de la División Financiera, dentro de un plazo de un mes contado a partir del recibo del expediente, mediante resolución motivada que agotará la vía administrativa.*

*En caso de que el Gerente de la División Financiera hubiera ordenado la recepción de prueba para mejor proveer, el plazo antes indicado se ampliará en diez días hábiles”.*

En entrevista realizada a la Licda. Silvia Dormond Sáenz, Coordinadora de la Comisión de Impugnaciones el día 12 de agosto 2016, indicó que el pendiente se debe a varias causas entre las cuales menciona; el alto volumen de casos que ingresan, falta de recurso humano, además que todos los casos que son vistos



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

por el equipo de apoyo técnico deben ser supervisados por ella, y otras funciones que le han asignado por la Gerencia Financiera entre las que destacan la asesoría legal. En otro de los aspectos que menciona es el incremento de apelaciones por la creación del Programa de Cobertura de Inspección PRECIN y por el acuerdo de Junta Directiva de la atención del pendiente con que cuentan los servicios de inspección a nivel nacional.

Esta situación produce un incumplimiento de lo establecido en la normativa en cuanto a los plazos en que debe resolver la administración, además puede producir una afectación patrimonial, debido a las sumas que se pueden estar dejando de percibir por no cobrar a tiempo cargas sociales producto de la gestión de inspección y de cobros. Además, eventualmente puede producir demandas contra la institución por la no atención oportuna de los casos, que a su vez se puede reflejar en un daño económico, por las posibles costas y sanciones que se puedan establecer. Aunado a esto el interesado puede alegar la caducidad del procedimiento, por cuanto la administración dispone de un mes para resolver el caso.

### **3. SOBRE LA EJECUCIÓN DE LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS POR LA COMISIÓN DE IMPUGNACIONES PATRONALES**

Se evidencia que en la comisión de Impugnaciones Patronales no se ha ejecutado cuatro de las seis funciones sustantivas establecidas en el estudio *“Reestructuración del Nivel Central, Estudio Organizacional Integral de la Gerencia División Financiera”* aprobado por Junta Directiva.

De conformidad con lo dispuesto en el documento *“Reestructuración del Nivel Central, Estudio Organizacional Integral de la Gerencia División Financiera”*, la Comisión de Impugnaciones Patronales debe realizar las funciones sustantivas que a continuación se detallan:

A continuación se desglosan las funciones sustantivas a ejecutar en esta comisión:

*Dictaminar a nivel nacional, los recursos de apelación presentados ante la Gerencia de División Financiera, así como los de revisión presentados ante la Junta Directiva por los patronos, trabajadores independientes y asegurados, de acuerdo con las leyes y reglamentos vigentes, con la finalidad de revisar y determinar los aspectos derivados de los estudios de inspección, las actuaciones de las áreas de cobro y los procesos de cierre de negocios.*

*Analizar los reclamos administrativos y recursos de revisión, con base en las solicitudes formales y en el análisis de situación, con la finalidad de remitir los casos a la Comisión Administrativa Financiera para que se presenten a la aprobación oficial de la Junta Directiva.*



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

*Asesorar a la Gerencia División Financiera sobre la operatividad del servicio de inspección en las sucursales, de acuerdo con las leyes y la reglamentación vigente, con el objetivo de uniformar los procedimientos para las resoluciones de inspección y el cierre de negocios.*

*Archivar y mantener en custodia permanente la documentación de los dictámenes, actas y copias de expedientes, de acuerdo con los lineamientos y normas establecidas, con el objeto de facilitar al personal autorizado el acceso a los legajos respectivos.*

*Diseñar propuestas de reformas a los instructivos, manuales y reglamentos aplicados por las áreas de inspección y cobros, de acuerdo con los requerimientos de la organización y la normativa vigente, con el fin de adaptarlos a los cambios que se presentan en la legislación y a las nuevas demandas de la práctica diaria.*

*Programar, coordinar y controlar el desarrollo del plan de capacitación permanente en materia de inspección y cierre de negocios, dirigido a inspectores y jefaturas de sucursales, con fundamento en las leyes, reglamentos, normativa vigente y las necesidades existentes, con el propósito de lograr mayor efectividad en la gestión”.*

No se obtuvo evidencia de la ejecución de cuatro funciones: analizar los reclamos administrativos y recursos de revisión, asesorar a la Gerencia División Financiera sobre la operatividad del servicio de inspección en las sucursales, diseñar propuestas de reformas a los instructivos, manuales y reglamentos aplicados por las áreas de inspección y cobros y programar, coordinar y controlar el desarrollo del plan de capacitación permanente en materia de inspección y cierre de negocios.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo II, apartado 2.5 Estructura Organizativa establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes”.*

Las Normas de Control para el Sector Público en el capítulo IV Normas sobre Actividades de Control apartado 4.1 Actividades de Control establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que*



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

*comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*

*El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respeto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”.*

La Licda. Silvia Dormond Sáenz, Coordinadora de la Comisión de Impugnaciones el día 28 de setiembre 2016, indico lo siguiente respecto al porque no se están ejecutando 4 de las seis funciones:

*“No existe capacidad instalada para la realización de las demás funciones que no se están ejecutando. Esas funciones a través del tiempo han sido asumidas por otras unidades con más competencia en la materia”.*

El evidenciarse funciones sustantivas que no se llevaron a cabo, obedece principalmente a que la Administración Activa no efectuó un seguimiento y control oportuno de la ejecución de las actividades sustantivas, establecidas en el estudio *“Reestructuración del Nivel Central, Estudio Organizacional Integral de la Gerencia División Financiera”*.

Otra de las razones, se debe a lo indicado por La Licda. Licda. Silvia Dormond Sáenz, Coordinadora de la Comisión, respecto a no tener capacidad instalada.

La reestructuración de la Gerencia Financiera aprobada por la Junta Directiva en el 2007, tenía como objetivo principal gestionar componentes financieros y económicos relacionados con el proceso de aseguramiento, la recaudación, la administración eficiente de los recursos para responder en forma oportuna los requerimientos del ambiente interno, así como lograr la sostenibilidad y el funcionamiento efectivo de los regímenes de salud y de pensiones de la Institución. Sin embargo, el determinarse la existencia de actividades sustantivas que no se llevan a cabo, impide garantizar el desarrollo efectivo de los procesos.



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

#### 4. SOBRE LA COMISIÓN DE IMPUGNACIONES PATRONALES

##### 4.1. SOBRE EL NOMBRAMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COMISIÓN DE IMPUGNACIONES PATRONALES

El estudio de esta auditoría evidenció que no existe designación formal, documentada por la Gerencia Financiera, de los funcionarios que actualmente integran la Comisión, ni del miembro que debe ser nombrado por la Junta Directiva para la conformación de la Comisión de Impugnaciones.

La comisión de Impugnaciones Patronales, para la atención de recursos de apelación en trámites de inspección, está conformada de la siguiente manera:

**Cuadro N° 4**  
**Miembros de la Comisión Asesora de Impugnaciones Patronales (Inspección)**

Centro de trabajo	Nombre	Cargo	Sustituto o sesiona en lugar de
Gerencia Financiera	Silvia E. Dormond Sáenz	Coordinadora	Asiste a sesión
Dirección Jurídica	Luis F. Chávez Rodríguez	Miembro titular	Asiste a sesión
Dirección Inspección	Odilie Arias Jiménez	Miembro titular	No asiste
	Beltrán Lara López	Miembro suplente	Asiste en lugar de la titular de la Dirección de Inspección
Dirección Regional de Sucursales	Alfredo Vindas Evans	Miembro titular	No asiste
	Miguel García Solano	Miembro suplente	Asiste en lugar del titular de la Dirección Regional
Dirección de Cobros	Luis D. Calderón Villalobos	Miembro titular	No asiste
	Varía por temporada	Miembro suplente	Asiste en lugar del titular de la Dirección de Cobros

*Fuente: Creación propia con información suministrada por la Comisión de Impugnaciones.*



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

Para la atención de recursos de apelación presentados sobre los trámites de cierre de negocios, La comisión, está conformada de la siguiente manera:

**Cuadro N°5**  
**Miembros de la Comisión Asesora de Cierre de Negocios Junta Directiva**

Centro de trabajo	Nombre	Cargo	Sustituto o sesiona en lugar de
Gerencia Financiera	Silvia E. Dormond Sáenz	Coordinadora	Asiste a sesión
Dirección Jurídica	Guillermo Mata Campos	Miembro titular	Asiste a sesión
Dirección Inspección	Odilie Arias Jiménez	Miembro titular	No asiste
	Beltrán Lara López Silvia Jiménez Agüero	Miembro suplente	Asiste en lugar de la titular de la Dirección de Inspección
Dirección Regional de Sucursales	Xiomara Poyser Watson	Miembro titular	Asiste a sesión
Dirección de Cobros	Luis D. Calderón Villalobos	Miembro titular	No asiste
	José Eduardo Rojas López	Miembro suplente	Asiste en lugar del titular de la Dirección de Cobros

*Fuente: Creación propia con información suministrada por la Comisión de Impugnaciones.*

El Reglamento para Verificar Cumplimiento Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes establece en el artículo 27 y en el transitorio segundo.

#### *De la Comisión de Impugnaciones*

##### *“Artículo 27*

*El Gerente de la División Financiera de la Caja conformará una Comisión Asesora en materia de impugnaciones patronales y de los trabajadores independientes que le dará apoyo.*

*Miembros de la Comisión Asesora de Impugnaciones Patronales (Inspección) La Comisión estará conformada por:*

- ✓ *Un abogado de la Dirección Jurídica*
- ✓ *Un representante de la Gerencia de la División Financiera, que fungirá como coordinador.*
- ✓ *Un profesional en contaduría pública o administración de negocios con amplios conocimientos en materia de aseguramiento, que será de nombramiento de la Junta Directiva, para lo cual la Gerencia de la División Financiera presentará una terna de candidatos.*



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

*El patrono o trabajador independiente recurrente podrá solicitar audiencia ante la Comisión Asesora, para hacer las manifestaciones que considere pertinentes en defensa de sus intereses. Lo cual deberá hacer en el escrito de interposición del recurso de apelación.*

*La Comisión Asesora podrá valorar, el recibir en audiencia, al patrono o trabajador independiente que lo solicite expresamente, al presentar el recurso de apelación; con el propósito de que realice las manifestaciones que considere pertinentes. Si se admitiese la audiencia, ésta tendrá carácter de prueba para mejor proveer.*

*Transitorio Segundo. La conformación de la Comisión Asesora en materia de impugnaciones patronales, se ajustará a lo dispuesto en el artículo 27º del presente Reglamento hasta tanto a la Caja se le autoricen los códigos presupuestarios respectivos. Mientras tanto la Comisión Asesora de la Gerencia de la División Financiera, estará conformada por los miembros que el Gerente de la División Financiera designe al efecto y tendrá las atribuciones que señala el artículo 27º de este Reglamento”.*

La Licda. Licda. Silvia Elena Dormond Sáenz, coordinadora de la Comisión de Impugnaciones Patronales, indicó:

*“Se cumple el artículo 27 de dicho reglamento, en el tanto la comisión actualmente está conformada por un abogado de la Dirección Jurídica, un representante de la Gerencia Financiera como coordinador, sin embargo no tengo conocimiento de que se halla sometido por parte de la Gerencia Financiera ante la Junta Directiva el nombramiento del profesional en Contaduría Pública o Administrador en Negocios.*

*Respecto al transitorio segundo, puedo indicar que en lo que concierne al equipo de apoyo técnico de la Comisión de Impugnaciones, en la práctica, lo que ocurre es que la Gerencia financiera ha dotado a la Comisión de Impugnaciones de códigos presupuestarios permanentes, en el servicio 015, para efectos de que dicha Comisión realice las funciones encomendadas, dichos funcionarios son los que realizan la parte de revisión de los casos, para que los miembros de la Comisión sesionen y tomen las decisiones correspondientes”.*

La Licda. Silvia Dormond indica que cumple con el artículo 27 del reglamento y que en la práctica cuenta con lo solicitado en el artículo antes mencionado, sin embargo, no se evidencia la designación formal por la Gerencia Financiera de los miembros que actualmente integran la Comisión, ni del que debe ser nombrado por la Junta Directiva.

Esta situación se debe a una inobservancia de la normativa vigente, respecto a la conformación de la Comisión de Impugnaciones Patronales.



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

Lo antes expuesto, evidencia incumplimiento de las disposiciones normativas institucionales, lo cual debilita el sistema de control interno, que entre sus objetivos persigue el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

#### **4.2. SOBRE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE EJECUTA LA COMISIÓN DE IMPUGNACIONES PATRONALES**

Se determinó que no se ha diseñado e implementado un manual de procedimientos que oriente la ejecución de las funciones que realiza la Comisión de Impugnaciones.

Una referencia a la Comisión de Impugnaciones Patronales está en el Reglamento para Verificar Cumplimiento Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independiente, en el artículo 27 y en el transitorio segundo.

La otra dentro de la *“Reestructuración del Nivel Central, Estudio Organizacional Integral de la Gerencia División Financiera”* la cual señala las funciones Sustantivas que debe de cumplir la comisión.

*De la Comisión de Impugnaciones*

##### **“Artículo 27**

*El Gerente de la División Financiera de la Caja conformará una Comisión Asesora en materia de impugnaciones patronales y de los trabajadores independientes que le dará apoyo.*

*Miembros de la Comisión Asesora de Impugnaciones Patronales (Inspección) La Comisión estará conformada por:*

- ✓ *Un abogado de la Dirección Jurídica*
- ✓ *Un representante de la Gerencia de la División Financiera, que fungirá como coordinador.*
- ✓ *Un profesional en contaduría pública o administración de negocios con amplios conocimientos en materia de aseguramiento, que será de nombramiento de la Junta Directiva, para lo cual la Gerencia de la División Financiera presentará una terna de candidatos.*

*El patrono o trabajador independiente recurrente podrá solicitar audiencia ante la Comisión Asesora, para hacer las manifestaciones que considere pertinentes en defensa de sus intereses. Lo cual deberá hacer en el escrito de interposición del recurso de apelación.*



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

*La Comisión Asesora podrá valorar, el recibir en audiencia, al patrono o trabajador independiente que lo solicite expresamente, al presentar el recurso de apelación; con el propósito de que realice las manifestaciones que considere pertinentes. Si se admitiese la audiencia, ésta tendrá carácter de prueba para mejor proveer.*

**Transitorio Segundo.** *La conformación de la Comisión Asesora en materia de impugnaciones patronales, se ajustará a lo dispuesto en el artículo 27º del presente Reglamento hasta tanto a la Caja se le autoricen los códigos presupuestarios respectivos. Mientras tanto la Comisión Asesora de la Gerencia de la División Financiera, estará conformada por los miembros que el Gerente de la División Financiera designe al efecto y tendrá las atribuciones que señala el artículo 27º de este Reglamento”.*

No obstante lo anterior, no existe un manual que contenga los procedimientos que debe seguirse para la ejecución de las labores asignadas a la Comisión.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público disponen:

“4.2 Requisitos de las actividades de control (...) Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso consulta y evaluación”.

La Licda. Licda. Silvia Elena Dormond Sáenz, coordinadora de la Comisión de Impugnaciones Patronales, indicó:

*“No tengo conocimiento que exista una directriz que regule las funciones de la Comisión en pleno”.*

La ausencia de un marco normativo que regule las funciones que realiza la Comisión de Impugnaciones, obedece a que desde su aprobación en el Reglamento para Verificar Cumplimiento Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes, no se han adoptado e implementado aún acciones orientadas a la regulación de esta Comisión.

La ausencia de manuales de procedimientos dificulta los procesos de fiscalización y control concomitante y posterior, y no permite que los funcionarios tengan claras sus competencias y labores a ejecutar. Esta situación se ve reflejada en la cantidad de casos pendientes con que cuentan, además de los tiempos prolongados de atención.



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

## 5. SOBRE LA CARENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA COMISIÓN DE IMPUGNACIONES PATRONALES

Esta Auditoría evidenció que la Comisión de Impugnaciones patronales no cuenta con sistema de información o aplicación automatizada, con el cual registrar los casos que ingresan y que son atendidos, siendo que la información actualmente es incluida en tablas de Excel.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo V Normas sobre Sistemas de Información, apartado 5.6 Calidad de la información, se indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.*

*Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.*

### 5.6.1 Confiabilidad

*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.*

### 5.6.2 Oportunidad

*Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.*

### 5.6.3 Utilidad

*La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.*

La Licda. Silvia Dormond Sáez, Coordinadora de la Comisión de Impugnaciones, se refiere al tema del Sistema de información:



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

*“No se cuenta con un Sistema de Información, si no que se llevan en cuadros de Excel, registros varios de cada caso en concreto que ingresan a la Comisión”.*

Lo expuesto obedece a que la Administración no ha implementado un Sistema de información automatizado adecuado, que registre las entradas y salidas de expedientes así como la impresión de reportes con información básica de las apelaciones que deben ser atendidas por la Comisión.

Esta situación no permite garantizar la confiabilidad, oportunidad y utilidad de la información, lo cual limita los procesos de análisis del estado real de las gestiones que debe realizar la Comisión de Impugnaciones Patronales.

## **6. SOBRE LA AUSENCIA DE INDICADORES DE EFICIENCIA DE LA GESTIÓN DE LA COMISIÓN DE IMPUGNACIONES PATRONALES**

Se comprobó que la administración activa no dispone de indicadores de eficiencia para evaluar la gestión realizada por la Comisión de Impugnaciones Patronales,

La Guía para la Construcción de Indicadores (PE-DPI-PS-G11.7), elaborada por la Dirección de Planificación Institucional en el apartado 6.2.2 Indicadores según dimensiones de la evaluación.

Inciso a- Indicador de eficiencia:

*“Relaciona la producción de un bien o servicio con los recursos o insumos utilizados para obtenerlo. En otras palabras, este tipo de indicadores mide la forma de cómo se utilizaron los recursos durante el proceso de generación del producto y/o servicio”.*

Inciso b- Indicador de eficacia:

*“Evalúan la relación entre el valor de salida y el valor esperado (meta o programación), sin considerar los recursos usados, ni el costo de los mismos; se enfocan en el control de los resultados del sistema. Si el indicador es compuesto, presenta la fórmula: lo ejecutado entre lo planeado”.*

La Licda. Silvia Elena Dormond, Coordinadora de la Comisión de Impugnaciones Patronales, manifestó lo siguiente:

*“Del conocimiento que tengo al respecto sobre las metas de la Comisión, no se tiene la certeza si miden de forma precisa la eficiencia y eficacia del proceso de la Comisión de Impugnaciones”.*



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

Si bien es cierto, la Comisión de Impugnaciones patronales, tiene establecidas metas para medir la gestión de la Comisión, no corresponden a indicadores de eficiencia, se observa no se ajustan a lo establecido en la Guía para la Construcción de Indicadores (PE-DPI-PS-G11.7).

Esta Situación se debe a que la Gerencia no ha establecido indicadores de esta naturaleza que permitan evaluar la gestión de la Comisión de Impugnaciones Patronales, con respecto a sus funciones sustantivas.

Esta falta de indicadores puede generar, que la administración no tenga conocimiento de cuanto es la relación del costo de los procesos realizados por la comisión y los insumos utilizados para la consecución del mismo. Por otro lado se plantea una meta sin establecer una valoración del universo total de casos por atender, sin saber si la ejecución de esa meta logra el objetivo primordial que es dar atención a todos los casos ingresados a la Comisión. Produciendo un rezago de atención de solicitudes.

## CONCLUSIONES

La CCSS con la creación de la Comisión de Impugnaciones patronales, pretende atender la demanda de recursos presentados antes los actos emitidos por departamentos de Inspección y de Cobros a nivel nacional.

Sin embargo, el estudio evidenció un pendiente considerable de recursos sin atender, que al 31 de mayo del 2016, alcanzaba los 1902, de los cuales hay casos pendientes de recursos de Inspección desde el año 2013 y 184 recursos por cierre de negocio, situación que es de preocupación para esta Auditoría, por las implicaciones legales y económicas que esto puede representar para la Institución.

Asimismo, analizados los tiempos de respuesta de los recursos, se demuestra que no se están cumpliendo con lo estipulado reglamentariamente, situación que representa un riesgo para la administración. Una respuesta pronta y cumplida, es lo que espera el administrado, cuando presenta su trámite ante la institución. Sin embargo el promedio de atención de casos ronda los 452 días para el 2013, 352 días para el 2014 y 125 para el 2015.

Cabe señalar, a pesar que la coordinadora de la Comisión de Impugnaciones patronales indicó que se lleva a cabo la ejecución de las actividades propias de la Comisión en lo referente a la atención de los recursos presentados en los tramites de inspección y de cierre de negocios, tiene como recargo otras funciones de asesoría de la Gerencia, que no permiten garantizar una ejecución efectiva de las actividades propias de la Comisión.



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

Además, como parte de la reestructuración a nivel central, se establecieron una serie de actividades sustantivas para la Comisión de Impugnaciones Patronales, orientadas al cumplimiento de objetivos estratégicos y operacionales. Sin embargo, en el presente estudio se evidencia que no se están ejecutando, lo que implica que los objetivos originalmente planteados con la reestructuración no se han alcanzado.

Por otra parte, se identificó la inexistencia de un nombramiento formal y documentado de los miembros de la Comisión de Impugnaciones por la Gerencia Financiera, así mismo no se evidencia la designación del personero que nombra la Junta Directiva y que forma parte de dicho órgano.

Conjuntamente con lo anterior, se evidenció que la Comisión de Impugnaciones Patronales no dispone de directrices y procedimientos específicos que regulen las funciones que realiza, instrumento requerido para el desarrollo y control de los procesos.

Además, otro aspecto que podría afectar la gestión de la comisión, lo constituye la falta de un sistema de información automatizado, con el cual la Comisión y la Gerencia Financiera, puedan tomar decisiones, basados en una información confiable, oportuna y útil. La necesidad de dotación de un sistema es imperante para el desarrollo y control de los procesos, así como facilitar el control y supervisión de las funciones realizadas.

Como último punto, se observa la ausencia de indicadores de eficiencia de la gestión de la Comisión de Impugnaciones Patronales, situación que constituye una oportunidad para la implementación de mecanismos de medición que permitan un panorama claro del costo de las actividades realizadas.

En razón de lo anterior, la Gerencia Financiera debe valorar los aspectos encontrados en este estudio, con el fin de alcanzar los objetivos primordiales de otorgar servicios eficientes y de calidad a los usuarios, pero sobre todo para fortalecer la sostenibilidad financiera de la Institución.

## RECOMENDACIONES

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

1. Examinar los resultados del presente informe expuestos en los hallazgos 1 y 2, en relación con la eficacia y oportunidad en la atención de los recursos de apelación, y el pendiente de casos, con el propósito de adoptar las acciones que sean pertinentes para mejorar la oportunidad en la gestión de la Comisión de Impugnaciones Patronales.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo: 10105

Además, en el análisis requerido en el párrafo anterior, realizar un estudio de la factibilidad de utilizar nuevos mecanismos para mejorar las actividades para la atención de los recursos, entre las que se pueden valorar; que la atención de las apelaciones se traslade a las Direcciones Regionales, lo anterior, contemplando aspectos técnico - legales.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, un informe donde haga constar que la Gerencia Financiera efectuó el análisis recomendado, indicando las decisiones que adoptó en relación con la gestión de la Comisión de Impugnaciones Patronales, además respecto de la factibilidad de implementar nuevos mecanismos para mejorar las actividades.

2. Analizar la organización y los alcances de la Comisión de Impugnaciones Patronales, según lo expuesto en el hallazgo tres, con el fin de mejorar el accionar de la Comisión y la consecución de los objetivos. Al respecto en el análisis solicitado valorar la separación de las funciones propias de la Comisión de las de Asesoría técnico jurídico y adoptar las acciones que considere pertinentes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, un informe donde haga constar que la Gerencia Financiera efectuó el análisis recomendado, en el que comunique las decisiones que adoptó para la atención de las funciones sustantivas que realiza de la Comisión de Impugnaciones Patronales.

3. Analizar los hechos expuestos en el hallazgo 4.1. respecto de la integración y del nombramiento formal de los miembros de la Comisión de Impugnaciones, y realizar las gestiones que consideren pertinentes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en un plazo de doce meses, un informe donde haga constar que la Gerencia Financiera realizó el análisis recomendado y las medidas adoptadas para ajustar el accionar a las disposiciones normativas institucionales.

4. Diseñar y aprobar un manual de procedimientos específicos que regulen las funciones que realiza la Comisión de Impugnaciones, con el fin de mejorar los procesos de control y orientar la gestión de los funcionarios.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en un plazo de doce meses, el manual de procedimientos debidamente aprobado por la instancia competente.



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

5. Analizar lo expuesto en el punto cinco de este informe respecto a la necesidad de diseñar una herramienta informática automatizada, acorde a las necesidades de la Comisión de Impugnaciones Patronales, de manera que la información sea de calidad, esté disponible de manera oportuna y sea útil en la toma de decisiones de la Administración.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en un plazo de doce meses, un informe donde haga constar el análisis efectuado así como las acciones que adoptará para disponer de un sistema de información adecuado a las necesidades de la Comisión de Impugnaciones Patronales.

6. Analizar el hallazgo seis del presente informe sobre la ausencia de indicadores para la gestión de la Comisión de impugnaciones patronales, y se proceda a su diseño y aprobación.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en un plazo de seis meses, un informe donde haga constar los indicadores que fueron diseñados y emitidos para evaluar la eficiencia en la gestión de la Comisión de Impugnaciones Patronales.

## COMENTARIO

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se comentaron el 08 de noviembre del 2016 con Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, Licda. Silvia Dormond Sáenz, Coordinadora de la Comisión de Impugnaciones Patronales, Lic. Danilo Rodas Chaverri, Subárea de Gestión Administración y Logística Gerencia Financiera, Licda. Ailyn Carmona Corrales, Asesora de la Gerencia Financiera, quienes señalaron lo siguiente:

En cuanto a la recomendación 1, no se presentan observaciones al plazo, ni al contenido.

Respecto de la recomendación 2, La Licda. Ailyn Carmona propone modificar la redacción del primer párrafo eliminando la siguiente frase “en virtud que no se están ejecutando las funciones sustantivas asignadas.” Se acepta lo propuesto por la Licda. Ailyn Carmona Corrales, por cuanto no representa un cambio sustancial a lo recomendado por esta Auditoría.

En la recomendación 3, sugiere el Lic. Gustavo Picado Chacón, eliminar del primer párrafo lo siguiente.

*“... para que se ajuste a lo normado en el Reglamento para Verificar Cumplimiento Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes establece en el artículo 27 y en el transitorio segundo.”*



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

Añade el Lic. Gustavo Picado que debe referirse la recomendación al nombramiento e integración de la Comisión de Impugnaciones. Además, solicita aumentar el plazo de la recomendación a 12 meses.

Se toma en consideración lo externado por el Lic. Gustavo Picado y se modifica la recomendación tres, por cuanto lo solicitado no altera el fin primordial de la recomendación.

En cuanto a la recomendación 4, el Lic. Gustavo Picado solicita incrementar el plazo de la recomendación a 12 meses.

Se modifica el plazo de la recomendación, por cuanto se considera prudente, en virtud del esfuerzo que conlleva diseñar y aprobar un manual de procedimientos específicos.

Respecto de la recomendación 5, la Licda. Ailyn Carmona sugiere modificar la redacción del párrafo para que en lugar de ausencia de un sistema de información, "la necesidad de diseñar una herramienta informática. Se modifique el plazo a 12 meses.

Esta Auditoría, tomó en consideración las observaciones realizadas. En virtud de que no representan un cambio sustancial a la recomendación se considera pertinente modificar lo solicitado.

Finalmente en la recomendación 6, el Lic. Danilo Rodas, indica que sería conveniente eliminar la palabra indicadores de eficiencia y dejarlo abierto a indicadores de gestión.

Por último se accede a modificar lo solicitado por el Lic. Danilo Rodas, por cuanto lo requerido no modifica el objetivo primordial de la recomendación.

## **ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA**

Bach. Luis Ángel Espinoza Coronado  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Alexander Nájera Prado  
**JEFE DE ÁREA**

ANP/LAEC/lbc