



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

ASAAI-174-2015
05-08-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó con la finalidad de evaluar la gestión realizada por la Sucursal de Upala en materia de inspección, cobros y pensiones.

Respecto a las inscripciones patronales se omite el salario real de los trabajadores, y se evidenció que no se registra la totalidad de empleados que laboran en las empresas, lo anterior se observó en re-inspección que se realizó a patronos inscritos.

En los expedientes de anulaciones de facturas a trabajadores independientes, se omiten requisitos, además se determinaron expedientes de patronos con morosidad mayor a 120 días, que no están debidamente foliados.

Se determinó que la gestión de cobro administrativo en la Sucursal de Upala, registra hasta 77 días de atraso, los abogados externos no realizan el impulso procesal de las acciones judiciales, contrario a lo establecido en el Instructivo de Abogados Externos para el Cobro Judicial de Cuotas Obreras y Patronales

En los expedientes de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte, se obvia incluir documentación obligatoria, y se determinó un expediente sin foliar en la revisión efectuada durante esta evaluación.

Además, los casos de pensiones del Régimen No Contributivo –RNC- se evidencian inoportunidad en el otorgamiento del beneficio.

El inmueble donde se ubica la Sucursal de Upala, no reúne las condiciones idóneas para que el público en general y los funcionarios institucionales permanezcan, sean atendidos y realicen sus operaciones y funciones.

En virtud de lo anterior, se recomienda a la administración activa, entre otros aspectos, analizar la viabilidad de dotar de recursos (vehículos, personal) a la Sucursal. Además, del presupuesto necesario para mejorar la edificación donde se ubica la Sucursal de Upala, así como el equipamiento y mobiliario.

También se recomienda implementar un programa periódico de verificación, con la finalidad de comprobar que las inscripciones y reanudaciones patronales, así como otro cualquier estudio de Inspección, cumplan con las disposiciones normativas establecidas para cada tipo de Investigación.



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

ASAAI-174-2015
05-08-2015

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

ESTUDIO INTEGRAL GERENCIAL SUCURSAL DE UPALA ÁREAS: INSPECCIÓN, COBROS Y PENSIONES, U.E. 1416. DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA GERENCIA FINANCIERA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del Área de Auditoría Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura para el período 2015.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los procesos de cobro, inspección, pensiones, pago de subsidios y la infraestructura, equipo y recursos en la Sucursal de Upala.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Corroborar que la información registrada en las investigaciones ejecutadas por los Inspectores de Leyes y Reglamentos correspondientes a inscripciones, reanudaciones patronales, y anulaciones de adeudos de trabajadores independientes, se encuentren conforme a la normativa que regula los procedimientos de Inspección.
- Determinar la existencia de impulso procesal de la cartera de casos asignados a los abogados externos según indica el artículo 3 del "Instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial por Concepto de Cuotas Obreras y Patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social".
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos institucionalmente para el otorgamiento de pensiones por muerte del Régimen de IVM, y constatar que la información consignada en el Sistema de Pensiones respecto al otorgamiento de la pensión del RNC, coincida con la registrada en el expediente administrativo.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de 07 expedientes de inscripciones patronales físicos, 10 casos de anulaciones de facturas de trabajadores independientes, 02 anulaciones de adeudo patronal, 10 de impulso procesal, 03 de Pensiones de IVM por Muerte, 89 de Pensiones de RNC, 01 ajustes de incapacidades, y comprende la revisión de la asignación presupuestaria del período 2010-2014.



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

El estudio se ejecutó en el período comprendido entre el 06 de abril 2015 y el 30 de abril 2015.

La evaluación se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), emitidas por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

- Solicitud de información al Lic. José Benito Membreño Castillo, Administrador Sucursal de Upala.
- Revisión y análisis de expedientes de inscripciones patronales físicos jurídicos, expedientes de cobro judicial, expedientes de pensiones de IVM y RNC, ajustes de incapacidades y presupuesto de la Sucursal de Upala.
- Entrevista a la Sra. Miriam Rodríguez Pérez, Encargada de Pensiones de IVM, y de RNC Sucursal de Upala.
- Entrevista a la Srta. Laura Murillo Mairena, Cajera Sucursal de Upala.
- Entrevista a la Srta. Nancy Guzmán Campos, Encargada Plataforma de Servicios Sucursal de Upala.
- Entrevista al Sr. Luis Rosales Aragón, Inspector de Leyes y Reglamentos Sucursal de Upala.

MARCO NORMATIVO

- Ley de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual de claves de acceso al Sistema Registro, Control y Pago de Incapacidades.
- Manual de Procedimientos para registro, control y pago de incapacidades.
- Instructivo de Inspección.
- Instructivo de abogados externos para cobro judicial por concepto de cuotas obreras y patronales y otros adeudos de la Seguridad Social.
- Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Reglamento del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Reglamento del Régimen No Contributivo.
- Instructivo para el Seguimiento del Plan-Presupuesto de la Dirección de Planificación Institucional Dirección de Presupuesto.

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 (...).”

HALLAZGOS

1. SOBRE LOS INDICADORES DE LA GESTIÓN EN LA SUCURSAL DE UPALA

Morosidad Patronal.

De conformidad con lo establecido en el Informe Mensual de Clasificación de Unidades Ejecutoras según cumplimiento de meta marzo 2015, en la Sucursal de Upala a diciembre 2014 se presentó una morosidad de €204.535.758,00 (doscientos cuatro millones quinientos treinta y cinco mil setecientos cincuenta y ocho colones).

A marzo 2015, la Sucursal de Upala presentó una morosidad de €226.387.363,00 (mil cuatrocientos noventa y cinco millones trescientos ochenta y siete mil trescientos sesenta y tres colones), con una clasificación C debido a que presenta una morosidad mayor a la proyectada con una desviación mayor al 15%.

Tasa Promedio Mensual Vrs Meta Propuesta

Según el Informe Mensual de Morosidad Patronal – Marzo 2015, se observó que la Sucursal de Upala, a marzo 2015 presenta una Tasa Promedio Mensual de Crecimiento de la Morosidad de 3.43%, estando a la fecha de este estudio, aún dentro de la meta definida para este año.



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

Morosidad Patronal Mayor a 120 días

De los 185 patronos con morosidad mayor a 120 días, en el cuadro 1 se muestra los 50 principales con adeudos por ₡277.706.002,00. (doscientos setenta y siete millones setecientos seis mil con dos colones).

CUADRO N°1
50 MAYORES PATRONOS CON MOROSIDAD MAYOR A 120 DÍAS -SUCURSAL DE UPALA
AL 26 DE MARZO 2015

Nombre	N° Patrono	Cant. Cuotas	Monto Deuda
Upala Agrícola Sociedad Anónima	3101196869	5	₡72,455,566.00
Agrícola Kruma J.S. Sociedad Anónima	3101502543	19	₡69,025,485.00
Inversiones Orsuaz de Upala Sociedad Anónima	3101345433	45	₡17,331,589.00
Agro Equipos Upala Sociedad Anónima	3101395029	10	₡9,330,414.00
Chaves Rojas Marvin Antonio	106780722	7	₡6,662,349.00
Marín Ruiz Manuel Antonio	109580234	48	₡6,354,908.00
García Espinoza Plutarco Emilio	601041016	28	₡5,833,083.00
Rivas Salgado Ivania Del Socorro	203930223	23	₡4,816,873.00
Hernández Alemán Jose Alfredo	205170238	177	₡3,829,153.00
Chavarría Santamaría María Isabel	203510790	32	₡3,604,068.00
Montoya Cortes Olivier	502060913	74	₡3,303,295.00
Olivas Jiménez José Esteban	104500608	33	₡3,269,832.00
Acevedo Mena Byron	503180733	33	₡2,942,288.00
Lastres Rodríguez Fernando	800410466	32	₡2,866,429.00
Valverde González Laura Adelaida	205980322	33	₡2,573,634.00
Núñez Villalobos Ronald Fernando	900690251	33	₡2,383,649.00
Carrillo Romero Alexander	205870773	103	₡2,336,747.00
Guzmán Campos Kenneth David	111060008	68	₡2,317,876.00
Núñez Ballesteros Efraín	202980453	3	₡2,211,575.00
Miranda Lostalo Erik Gustavo	109010233	58	₡2,190,479.00
Constructora Tristan Sociedad Anónima	3101640718	31	₡2,187,858.00
Finca Río Zapote Sociedad Anónima	3101028342	9	₡2,110,866.00
Rodríguez Villalobos Eduardo	501250154	83	₡2,078,691.00
Villalobos Arias Félix Agustín	603100326	90	₡2,069,304.00
Rosales Chavarría Julio	17061183	119	₡2,005,235.00
Godoy Herrera Danilo	205260736	117	₡1,952,009.00
Alcocer Traña Andrés Francisco	502790697	115	₡1,922,068.00
Jarquín Espinoza Saúl Enrique	205650616	83	₡1,920,425.00
Ramírez Arguedas Rafael Enrique	202530450	12	₡1,919,800.00
Multiservicios Gedeón Jw Sociedad Anónima	3101311809	13	₡1,911,804.00
Rostran Pérez Ruth	203610996	7	₡1,890,492.00
Ruth Rostran Pérez	203610996	13	₡1,890,492.00
Loaiciga Romero Jorge Luis	205610912	81	₡1,876,878.00
López Torres Pedro Rafael	16826501	34	₡1,844,752.00
Lobo Arroyo Delfín Mauricio	205490403	29	₡1,769,942.00
Solórzano Galeano Ana Teresita	503740823	66	₡1,725,702.00



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

Rodríguez Araya Giovanni	108610538	65	¢1,703,872.00
Ramírez Madriz Manuel Ángel	601380829	101	¢1,700,581.00
Padilla Sojo Gustavo Adolfo	206480942	100	¢1,686,853.00
Lara Carrillo Rodrigo	205020141	64	¢1,682,432.00
Trigueros Villegas Gladys María	503300277	98	¢1,655,877.00
Olivas Jiménez Carlos Manuel	104131437	70	¢1,654,205.00
Obando Bermúdez Jorge Leonardo	603790590	85	¢1,609,234.00
Morales Araya Luis Beltrán	700460187	60	¢1,600,966.00
Rodríguez Salazar Yesenia	109330359	79	¢1,587,586.00
Alvarado Gómez Jorge Arturo	204840727	77	¢1,565,989.00
Porras Duarte Walbert	503170893	92	¢1,564,735.00
Molina Ortega Elías	204350582	91	¢1,549,997.00
Esquivel Díaz Henry Oliver	109410704	57	¢1,516,210.00
García Arroyo Sergio Andrés	113170289	89	¢1,477,844.00
TOTAL			¢277.706.002,00.

Fuente: Elaboración propia con datos de la Base de datos SICERE.

SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE METAS – COMPROMISOS DE GESTIÓN – A DICIEMBRE 2014.

A continuación se expone las calificaciones obtenidas por la Sucursal de Upala a diciembre 2014, para cada una de las metas establecidas en los Compromisos de Gestión.

INSPECCIÓN

Que al 2014 se genere la facturación de cuotas obrero patronales por concepto: inscripciones reanudaciones, inclusiones y planillas adicionales (considera hasta informe notificado a patrono) y por concepto de afiliaciones de trabajadores independientes – Calificación 100.

De la meta acumulada (27.2 millones de colones), la Sucursal de Upala facturó 173.15 millones de colones, obteniendo una calificación de 100.

Denuncias Sede Judicial Infracción Art N°44

A pesar de que no se estableció meta para la interposición de denuncias en Sede Judicial por infracción al artículo 44, la Sucursal de Upala ejecutó 7.

Cierre Negocios x Negativa Reiterada e Injustificada

Se estableció como meta la ejecución de 4 cierres de negocios por negativa reiterada e injustificada, sin embargo, no se evidenció la ejecución de esos cierres.



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

TRABAJO SOCIAL

Unidades Producción Social (UPS)

Se estimó una meta acumulada de 95 unidades de producción, ejecutándose 238.78. Para una calificación de 100.

Unidades Producción Social (UPS) Prestaciones

Se estableció como meta la ejecución de 19 unidades de producción social, no obstante, no se ejecutó ninguna, para una calificación de 0.

FINANCIERO CONTABLE

Depuración de la cuenta 320 "Depósitos Cuenta Propia"

Se obtuvo una calificación de 100, al ejecutarse la totalidad de la depuración de la cuenta 320.

Finalización de los Depósitos Correspondientes a Convenios Liquidados.

Se ejecutó el 67% de la liquidación de los depósitos, obteniéndose la calificación 67.

SICERE

Depuración Registros de Trabajadores Erróneos de las Planillas

La meta acumulada se estableció en un 0.20%, obteniéndose un 0.00% para una calificación de 100.

COBROS

Tasa Crecimiento Promedio Mensual de Morosidad

La Tasa de Crecimiento Promedio Mensual de Morosidad se estableció en 3.13%, lográndose una tasa de -1,3500%, para una calificación de 100.

Porcentaje de la Cartera en Cobro Judicial

La meta acumulada establece que el 90% de la cartera de casos se encuentre en cobro judicial, obteniéndose un 96%, para una calificación de 100.



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

Porcentaje de la Cuota Obrera Susceptible de Certificar como Retención Indevida

Se obtuvo un 96% de la cuota obrera susceptible de certificar como retención indebida, para una calificación de 100.

Porcentaje de la Facturación de TI Anual que se acumula como Morosidad de TI Activos Igual o menor al 25%

El porcentaje de la facturación anual fue del 2%, obteniéndose una calificación de 100.

Tasa Crecimiento Promedio Mensual de Morosidad de TI sea Igual o Menor al 4%

Se obtuvo una tasa de crecimiento promedio mensual de la morosidad de T.I. del 18.90%, para una calificación de 0.

Número de casos de la revisión de los patronos inactivos, para declarar deudas de difícil recuperación (1)

Se estableció como meta acumulada revisar el 100% casos, para una calificación de 100.

El 100% del total de los convenios de pago con más de 60 días de atraso sean finalizados por incumplimiento

Se logró que el 97.14% de los convenios que mantenían más de 60 días de atraso se finalizaran por incumplimiento, para una calificación de 97.

El 100% del total de los arreglos de pago con más de 2 cuotas de atraso estén en cobro judicial.

Se logró que el 100% de los arreglos con más de 2 cuotas de atraso se trasladaran a cobro judicial.

Realizar Procedimientos Cierres Negocios x Mora

De los 96 procedimientos de cierre requeridos, se ejecutaron 9, para una calificación de 9.

Entregar propuestas de adecuación de deudas a patronos morosos

De las 20 propuestas requeridas se efectuaron 15, obteniéndose una calificación de 75.

PENSIONES

Días Trámite Gestión Pensiones por Vejez igual o menor a 15 días



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

La meta se estableció en 24 días para la atención del trámite de pensiones por vejez, los cuales se realizan en 3.47 días, para una calificación de 100.

Días Trámite Gestión Pensiones por Muerte igual o menor a 20 días

La meta se estableció en 60 días para la atención del trámite de pensiones por muerte, los cuales se realizan en 5.07 días, para una calificación de 100.

Razón entre pensiones nuevas pensiones retiradas (RNC)

Se estableció como meta acumulada 1, obteniéndose una calificación de 100.

CONTROL INTERNO

Aplicar la Herramienta de Autoevaluación, Elaboración y seguimiento de los Planes de Mejoras

Se estableció como meta acumulada 1, obteniéndose una calificación de 100

En general la calificación obtenida en las diversas notas de los compromisos de gestión ha sido positiva, siendo conveniente que la administración active, continúe fortaleciendo las acciones para cumplir con las distintas metas, entre las que destacan las morosidad patronal de TI, cierre de negocios por negativa reiterada e injustificada, cierre de negocios por mora, unidades de producción social, liquidación de los depósitos, convenios de pagos con más de 60 días, y adecuación de deudas a patronos morosos.

2. SOBRE EL RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE INSCRIPCIONES PATRONALES, RELATIVO A LAS FECHAS DE INGRESO, OCUPACIÓN, JORNADA DE TRABAJO Y SALARIOS.

El 14 de abril de 2015, se procedió a efectuar visita a siete patronos que en su momento solicitaron una inscripción ante la Sucursal de Upala. Mediante la colaboración de un inspector de leyes y reglamentos se efectuó recuento de trabajadores en cada una de las empresas con la finalidad de verificar si la información recabada en la investigación (fechas de ingreso, ocupación, jornada de trabajo y salarios), presentaba alguna variación.

De las visitas efectuadas se considera pertinente exponer lo evidenciado:

2.1 Patrono Livia Mayorga Cabezas

El informe de Inspección N° 1416-00010-2015, de fecha 05 de enero de 2015, realizado por el inspector de Leyes y Reglamentos: Sr. Luis Alberto Rosales Aragón, al patrono Sra. Ana Livia Mayorga Cabezas, número patronal 0-00800620977-001-001, señala que los trabajadores inscritos son:



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

Edwin Issac Mora Morales, Rodrigo Mora Morales, Francisco Miguel Obando Zúñiga, Iván José Obando Zúñiga, y Juan Josué Zúñiga Quirós. En total suman 05 trabajadores.

En la prueba realizada por el Inspector de leyes y Reglamentos Lic. Rigoberto Fidel Neira Chávez, cédula 800730037, a solicitud de la Auditoría el 14 de abril de 2015, se verificó que estos trabajadores se encuentran laborando con el patrono Sra. Ana Livia Mayorga Cabezas, número patronal 0-00800620977-001-001. No obstante, el Sr. Bryan Colomer Díaz, tiene un mes de estar laborando como soldador y en el Sistema Centralizado de Recaudación –SICERE- no aparece inscrito en planillas.

2.2 Patrono Los Arcángeles Neymon S.A

El informe de Inspección N° 1416-00253-2014-1, del 17 de diciembre de 2014, realizado por el Inspector de Leyes y Reglamentos Lic. Thomas Viales Bustos, incluye como único trabajador el Sr. Wagner Asdrúbal Guido Quirós, cédula 2-0699-0051, en la empresa Los Arcángeles Neymon S.A, cédula jurídica 3-101-660315.

Sin embargo, el acta de inspección efectuada por el Inspector de Leyes y Reglamentos, Lic. Rigoberto Fidel Neira Chávez, cédula 800730037, a solicitud de la Auditoría, el 14 de abril de 2015, indica que el nombre y número de empleados con que cuenta el patrono Los Arcángeles Neymon S.A, es de dos empleados, el Sr. Wagner Guido Quirós, y el Sr. Andrey Artavia Cundano.

El resultado de la prueba evidenció en la Planilla Mensual para el Movimiento de los Trabajadores, Caja Costarricense de Seguro Social, de fecha 28 de abril de 2015, como único trabajador el Sr. Wagner Asdrúbal Guido Quirós, cédula 2-0699-0051 por tanto, no aparece inscrito ante la Caja el Sr. Andrey Artavia Cundano, con el patrono Los Arcángeles Neymon S.A.

2.3 Patrono Juntas de Educación de Escuelas de Upala

2.3.1. El informe de Inspección N° 1416-00013-2015-1, del 09 de febrero de 2015, realizado por el inspector de Leyes y Reglamentos Sr. Luis A. Rosales Aragón, refiere un trabajador reportado por el patrono Junta Educación Escuela Los Jazmines de Upala, la Sra. Rosiris Picado Obando, cédula 50313030807, con salario reportado de ₡148.898.00 (ciento cuarenta y ocho mil ochocientos noventa y ocho colones).

La prueba realizada por el Inspector de Leyes y Reglamentos Lic. Rigoberto Fidel Neira Chávez, cédula 800730037, a solicitud de la Auditoría, el 14 de abril de 2015, evidencia que el patrono Junta Educación Escuela Los Jazmines de Upala, cuenta con la empleada Sra. Rosiris Picado Obando, cédula 50313030807.

El resultado de la prueba determinó que el nombre del empleado Rosiris Picado Obando, coincide con el registrado en la prueba realizada por la Auditoría Interna. Sin embargo, el Presidente de la Junta de Educación, Sr. Javier Francisco Villegas López, en entrevista realizada por el Inspector de Leyes y



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

Reglamentos Lic. Rigoberto Fidel Neira Chávez, indicó que el salario de la Sra. Rosiris Picado Obando, es de 340 mil colones, (Trescientos cuarenta mil colones).

En la Planilla Mensual para el “Movimiento de los Trabajadores Caja Costarricense de Seguro Social”, de marzo 2015, el salario reportado a la Sra. Rosiris Picado Obando, es de ₡148.898.00. (Ciento cuarenta y ocho mil, novecientos noventa y ocho colones), no coincide con lo señalado por el Sr. Javier Francisco Villegas López, Presidente de la Junta de Educación Escuela Los Jazmines de Upala, ni tampoco con el informe de Inspección N° 1416-00013-2015-1, efectuado por el inspector de Leyes y Reglamentos Sr. Luis A. Rosales Aragón.

2.3.2 El informe de Inspección N° 1416-00012-2015-1, del 10 de febrero de 2015, realizado por el inspector de Leyes y Reglamentos Sr. Luis A. Rosales Aragón, el trabajador reportado por el patrono es Ruth Emilia Quesada Lobo, cédula 701380852.

La prueba realizada por el Inspector de Leyes y Reglamentos Lic. Rigoberto Fidel Neira Chávez, cédula 800730037, a solicitud de la Auditoría, el 14 de abril de 2015, determinó de la visita realizada al patrono Junta Educación Escuela El Progreso Canalete de Upala, que la empleada con que cuenta el patrono es Ruth Emilia Quesada Lobo, quien indicó que desempeña labores de cocinera con recargo de miscelánea y con un salario de ₡280.000.00., (doscientos ochenta mil colones).

En la Planilla Mensual para el “Movimiento de los Trabajadores Caja Costarricense de Seguro Social”, de marzo 2015, el salario reportado a la Sra. Ruth Emilia Quesada Lobo, es de ₡140.656.00. (Ciento cuarenta mil, seiscientos cincuenta y seis colones), no coincide con lo señalado por la Sra. Ruth Emilia Quesada Lobo, cocinera del comedor escolar de la Escuela El Progreso Canalete de Upala, ni tampoco con el informe de Inspección N° 1416-00013-2015-1, efectuado por el inspector de Leyes y Reglamentos Sr. Luis A. Rosales Aragón.

2.3.3 El informe de Inspección N° 1416-00015-2015-1 del 03 de marzo de 2015, realizado por el inspector de Leyes y Reglamentos Sr. Luis A. Rosales Aragón, al patrono Junta Educación Escuela Canalete de Upala, el trabajador reportado fue la Sra. Sonia Navarro Aguilar, cédula 501700775.

La prueba realizada por el Inspector de Leyes y Reglamentos Lic. Rigoberto Fidel Neira Chávez, cédula 800730037, a solicitud de la Auditoría, el 14 de abril de 2015, determina que el patrono Junta Educación Escuela Canalete de Upala, el nombre del empleado con que cuenta es la Sra. Sonia Navarro Aguilar, quien labora a partir del 06 de febrero de 2015 con un contrato de trabajo hasta el 15 de diciembre de 2015, y un salario de ₡280.000.00., (doscientos ochenta mil colones).

En la Planilla Mensual para el “Movimiento de los Trabajadores Caja Costarricense de Seguro Social”, de marzo 2015, el salario reportado a la Sra. Sonia Navarro Aguilar, es de ₡140.656.00. (ciento cuarenta mil, seiscientos cincuenta y seis colones), no coincide con lo señalado por la Sra. Sonia Navarro Aguilar, cocinera del comedor escolar de la Escuela El Canalete de Upala, ni tampoco con el informe de



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

Inspección N° 1416-00013-2015-1, efectuado por el inspector de Leyes y Reglamentos Sr. Luis A. Rosales Aragón.

El artículo 14 del Reglamento para verificar el cumplimiento de las Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes, señala:

Artículo 14.- Cuando del acto administrativo dependa el correcto aseguramiento del trabajador sea éste asalariado o independiente, en el mes en curso, con el propósito de no postergar la vigencia de sus derechos y la cobertura del Seguro Social para él y su familia, la oficina que instruye procederá a realizar los trámites administrativos que correspondan:

- a) Inscripción o reanudación patronal provisional, si el presunto patrono presenta condición de inactivo ante la Caja.
- b) Inclusión de trabajadores o modificación de salarios en la respectiva planilla en forma provisional, si el presunto patrono presenta condición de activo ante la Caja.
- c) Afiliación o reingreso provisional, si el presunto trabajador independiente presenta condición de inactivo ante la Caja.
- d) Modificación del ingreso de referencia del trabajador independiente, en forma provisional, si éste presenta condición de activo ante la Caja.

Dentro del mes siguiente a la realización de los trámites aquí regulados, deberá notificarse el respectivo traslado de cargos.

Dado el carácter especial del procedimiento aquí normado deberá tramitarse con independencia de cualquier otro, que deba seguirse al patrono o trabajador independiente..."

El Sr. Luis Rosales Aragón, Inspector de la Sucursal de Upala, en oficio sin número del 24 de abril de 2015, mencionó lo siguiente:

"Con respecto a los salarios que aparecen reportados a las trabajadoras de los comedores escolares en las planillas de los patronos: Junta de Educación el Progreso, Junta de Educación Escuela Los Jazmines, Junta de Educación Escuela Canalete, Junta de Educación Escuela San Antonio por el mes de marzo 2015, es obligación del patrono modificar los salarios en el sistema de planillas de la Caja de Seguro Social.

El Inspector confecciona la primera planilla, en este caso fue por el mes de febrero 2015, teniendo la responsabilidad el patrono al siguiente mes modificar la planilla porque el inspector no puede tocar la planilla con excepción de una denuncia del trabajador".



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

A pesar que los Inspectores de Leyes y Reglamentos realizaron la labor de inscripciones y reanudaciones patronales, se observaron casos en los que se deben actualizar salarios, así como casos en donde se debe incluir en planillas a nuevos trabajadores.

La situación encontrada no permite que la Institución perciba eventuales ingresos por concepto de cuotas obrero patronales. Asimismo, el trabajador a futuro se vería afectado, repercutiendo en las cuotas del seguro de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte.

3. GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO EN LA SUCURSAL DE UPALA

De acuerdo con la revisión efectuada en 10 casos de patronos que presentan morosidad acumulada mayor a 120 días, se verificó que la gestión de cobro judicial es inoportuna.

CUADRO N° 2
GESTIÓN COBRO ADMINISTRATIVO SUCURSAL DE UPALA
PERÍODO 2012-2015

Nombre del Patrono	Fecha notificación	Fecha de Certificación	Diferencia en Días Naturales
Plutarco García Espinoza	22/08/2013	27/09/2013	36
Ivannia del Socorro Rivas Salgado	10/09/2014	24/09/2014	14
Erick Gerardo Miranda Lostalo	23/08/2013	27/09/2013	35
ABMI Súper San José de Upala	22/11/2013	26/12/2013	34
Humberto Quesada Guerrero	29/11/2013	26/12/2013	28
María Isabel Chavarría Santamaría	24/05/2013	25/06/2013	32
Misael González Alfaro	05/06/2014	24/06/2014	21
Manuel Antonio Marín Ruíz	05/06/2013	25/06/2013	21
Agroequipos Upala S.A.	03/10/2012	19/12/2012	77
Agrícola Kruma J.S. S.A	01/12/2014	19/01/2015	49

Fuente: Sucursal de Upala.

En los casos revisados la Gestión de Cobro Administrativo presenta atrasos que oscilan entre 14 y 77 días, lo que genera atraso del acto de firmeza en Sede Administrativa y del traslado a cobro Judicial, limita la efectividad en la gestión cobratoria, y contraviene lo establecido en el Instructivo para la Gestión de Adeudos en Cobro Administrativo por cuotas Obrero Patronales, Cuotas Trabajador Independiente y sus Derivados, el cual en su artículo 7 "De la firmeza en Sede Administrativa", establece:

"Transcurridos cinco días hábiles indicados en el aviso de cobro sin que el patrono y/o trabajador independiente haya cancelado o formalizado arreglo de pago por la deuda, se podrán trasladar a Cobro Judicial todas las deudas que presenten un atraso por más de treinta días en el pago de sus obligaciones, según la estrategia de cobro Institucional".

Una vez notificado el aviso de cobro al patrono, la administración activa no está siendo oportuna en enviar con la mayor prontitud los casos que requieran cobro judicial.



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

Lo anterior porque la funcionaria encargada de la gestión cobratoria a patronos, ocupa el puesto de cajero 1 y tiene recargo las labores de recursos humanos, cuentas contables, encargada de activos, atención al público, liquidaciones, trámites de pago de pasajes, incapacidades, comprobantes de ingresos y egresos, encargada solicitud de perfiles para funcionarios, cambios de claves, entre otros más, lo que conduce que el cobro administrativo y judicial se atrase.

Entre más se demore certificar un patrono moroso para cobro judicial, la formalización del cobro administrativo se aplaza, con el inconveniente que la baja la probabilidad de recuperación de la deuda.

4. DEL IMPULSO PROCESAL EN LOS CASOS PRESENTADOS AL JUZGADO

En la revisión realizada el 15 de abril de 2015 a 10 expedientes de cobro, no se evidencia documentalmente el impulso procesal que debe dar el abogado externo.

CUADRO N°3
GESTIÓN COBRO JUDICIAL SUCURSAL DE UPALA
PERÍODO 2013-2015

Nombre del Patrono	Fecha Entrega al abogado	Fecha presentación demanda al Juzgado
Plutarco García Espinoza	05/11/2013	14/11/2013
Ivannia del Socorro Rivas Salgado	22/10/2014	24/10/2014
Erick Gerardo Miranda Lostalo	04/11/2013	15/11-2013
ABMI Súper San José de Upala	30/01/2014	05/02/2014
Humberto Quesada Guerrero	30/11/2014	05/12/2014
María Isabel Chavarría Santamaría	No tiene fecha de recibido	09/08/2013
Misael González Alfaro	No tiene fecha de recibido	01/08/2014
Manuel Antonio Marín Ruíz	No tiene fecha de recibido	09/08/2013
Agroequipos Upala S.A.	06/03/2013	14/03/2013

Fuente: Sucursal de Upala.

De la revisión efectuada a los expedientes no se evidencia documentación sobre la gestión cobratoria efectuada por los abogados externos, contraviniendo lo establecido en el "Instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial por concepto de Cuotas Obreras y Patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social" que en su Artículo 3 "De la Responsabilidades Generales", del Abogado Externo" indica:

"Gestionar las acciones relativas del proceso asignado desde el momento que se le asignó el caso hasta el dictado de la Sentencia, incluyendo las acciones judiciales referentes a los trámites de los embargos preventivos y al remate". Presentar la demanda, atender las prevenciones, contestar las excepciones, y recurrirá las resoluciones y sentencias según corresponda". "Revisar periódicamente los expedientes judiciales con el fin de dar impulso procesal.



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

Dentro de las acciones a realizar se debe aportar dirección actualizada y solicitar comisión para notificar, solicitar el dictado de la sentencia, realizar los estudios de bienes muebles e inmuebles y revisar los mismos para proceder a la solicitud de embargo en bienes y traba de embargo, hora y fecha para el remate, ordenes de giro de dinero, desistir acciones judiciales y enviar escritos de recordatorios". "Realizar al menos una diligencia útil cada tres meses, a efecto de evitar una deserción en el proceso".

Asimismo, el Instructivo define las responsabilidades que adquieren los Abogados Externos, en el inciso 14 del artículo 3, se dispone:

"Será responsable de cualquier daño o perjuicio que cause a la Caja o a Terceros por dolo, culpa, negligencia, imprudencia o impericia, en la conducción del juicio".

La situación expuesta obedece a un desacato de la normativa por el abogado externo.

Estos profesionales se encuentran autorizados por la Institución para llevar a cabo los cobros judiciales de las cuotas obrero patronales, entre otros conceptos, sin embargo, si no mantienen un impulso procesal a la cartera de casos que le han sido asignados, existe el riesgo que el Juzgado declare los juicios en abandono y se archiven.

5. DE LA REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE ANULACIONES A TRABAJADORES INDEPENDIENTES

Se determinó en la revisión de 10 expedientes de anulaciones de facturas a trabajadores independientes, y adeudos patronales que no se cumple con solicitar la totalidad de los documentos probatorios requeridos.

- En el caso del patrono Jorge Luis Aguilar Vega, cédula 601240849, no se registra documentación de la suspensión de la actividad generadora de ingresos ante Tributación Directa.
- Con respecto, al patrono Francisco Chaves Tablada, número patronal 501760127-999-001, no se evidenció documentalmente la suspensión de la actividad generadora de ingresos ante Tributación Directa y el cierre de patente ante la Municipalidad.
- Del patrono Henry Guzmán Castillo, número patronal 204730668-999-01, no se localiza información del cierre de patente ante la Municipalidad.
- El patrono Germán Mora Chavarría, número patronal 601260187-999-001, no se registra la suspensión de la actividad generadora de ingresos ante Tributación Directa.
- El patrono Geovanny Cadrano Sandoval, no se evidenció la suspensión de la actividad generadora de ingresos ante Tributación Directa, y el cierre de patente ante la Municipalidad.



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

- El patrono Harley David Correa Barrantes, número patronal 503530216-999-001, no se obtuvo documento respecto de la suspensión de la actividad generadora de ingresos ante Tributación Directa.
- El patrono Berta María Ugalde Sandoval, número patronal 205170232-999-01, no observa la suspensión de la actividad generadora de ingresos ante Tributación Directa.
- En el caso del patrono Hernán Carrillo Sequeira, cédula 205870753, no se obtuvo evidencia de documentación donde conste la suspensión de la actividad generadora de ingresos ante Tributación Directa.

El procedimiento E-GF-USIN-025, de la Gerencia Financiera, Servicio de Inspección, Documentación del Sistema de Calidad, especificaciones de requisitos para la anulación de adeudos y/o suspensión de trabajador independiente, Indica:

" (...) Punto c) presentar documentos probatorios como son:

1. *Suspensión ante Tributación Directa.*
2. *Cierre de patente ante la Municipalidad pertinente".* Sobre este asunto, el Sr. Luis, Inspector de expresó:

La ausencia de documentos probatorios en los expedientes de anulaciones de facturas a trabajadores independientes, refleja omisiones del personal a cargo de solicitar los requisitos obligatorios para este de procedimiento.

Determinar precedentes las anulaciones de facturas a trabajadores independientes, sin que medie documentos que demuestren efectivamente que el trabajador independiente cesó la actividad, puede eventualmente generar una afectación financiera si se logra determinar que el trabajador independiente siguió desarrollando la actividad, y por ende, generando ingresos que no se estarían reportando a la Seguridad Social.

6. SOBRE EL FOLIADO DE LOS EXPEDIENTES DE PATRONOS

Efectuada la revisión de los 10 expedientes de patronos que presentan morosidad, se determina que no están debidamente foliados.



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

CUADRO N°4
CASOS DE EXPEDIENTES DE PATRONOSQUE NO ESTÁN DEBIDAMENTE
FOLIADOS PERÍODO 2013-2014

Nombre del Patrono	Observaciones
Plutarco García Espinoza	De 22 páginas que conforma el expediente, sólo las primeras 4 páginas se encuentran foliadas.
Ivannia del Socorro Rivas Salgado	De 22 páginas que conforma el expediente, Sólo las primeras 7 páginas se encuentran foliadas.
Erick Gerardo Miranda Lostalo	De 19 páginas que conforma el expediente, Sólo las primeras 4 páginas se encuentran foliadas.
ABMI Súper San José de Upala	De 17 páginas que conforma el expediente, Sólo las primeras 4 páginas se encuentran foliadas.
Humberto Quesada Guerrero	De 09 páginas que conforma el expediente, Sólo las primeras 3 páginas se encuentran foliadas.
María Isabel Chavarría Santamaría	De 36 páginas que conforma el expediente, Sólo las primeras 4 páginas se encuentran foliadas.
Misael González Alfaro	De 10 páginas que conforma el expediente, Sólo las primeras 3 páginas se encuentran foliadas.
Manuel Antonio Marín Ruíz	De 28 páginas que conforma el expediente, Sólo las primeras 4 páginas se encuentran foliadas.
Agroequipos Upala S.A.	De 18 páginas que conforma el expediente, Sólo las primeras 4 páginas se encuentran foliadas.
Agrícola Kruma J.S. S.A	De 17 páginas que conforma el expediente, Sólo las primeras 5 páginas se encuentran foliadas.

Fuente: Sucursal de Upala.

El “Manual de Procedimientos para la Gestión de Cobro Administrativo” de la Caja Costarricense del Seguro Social, en el apartado 13 en cuanto al control y custodia de los expedientes administrativos, según recomendación de la Contraloría General de la República, en informe 64-95 del año 1995, establece:

“.....a efectos de que se facilite la localización de éstos, y para que se deje evidencia de toda gestión realizada, mediante el archivo inmediato de la documentación o de la anotación de la gestión realizada, (...). 13.6 Integrar dentro del expediente administrativo todos los documentos relacionados con la gestión de cobro. 13.7 Foliar toda la documentación que contiene el expediente...”.

La Contraloría General de la República en el oficio 15419 del 5 de diciembre 2002 (DAGJ-2011-2002), relacionado con la foliatura, indica:

“Es una regla formal del procedimiento administrativo que los expedientes administrativos deben llevar un estricto orden de foliatura, incorporándose en este, en orden cronológico, todos aquellos actos, documentos, trámites, que se vayan realizando. La foliatura debe ser consecutiva...”.



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

La Procuraduría General de la República, mediante oficios O.J. 060-98 del 15 de julio de 1998 y C-164-99 de 19 de agosto de 1999, en relación con la foliatura de expedientes, ha considerado que este requerimiento forma parte de la garantía constitucional del debido proceso. Ha estimado que un expediente sin foliar produce inseguridad, tanto al interesado, como a la propia Administración, sobre el contenido completo del expediente. Ha dicho también, que la foliatura en orden cronológico de los documentos que se encuentren en los expedientes administrativos, tiene como finalidad facilitar el manejo de la información que se tramita en ellos, a efectos de seguir un orden y, además, para garantizar un adecuado derecho de defensa.

La Srta. Laura Juliet Murillo Mairena, Cajera de la Sucursal de Upala, mediante correo electrónico del 30 de abril de 2015, sobre porque los expedientes de patronos morosos acumulados de más de 120 días, mencionó:

“Los expedientes no se encuentran foliados por falta de tiempo, sin embargo no son todos, ya que se ha tratado de completarlos e irlos foliando poco a poco según el momento en el que se pueda realizar, ya que como cajero titular no cuento con el suficiente tiempo para poder realizar el folio de los más de cien expedientes que hay en el Área”.

Lo anterior debilita el control de la documentación que se integra al expediente y genera inseguridad respecto de la información incluida.

7. SOBRE LOS REQUERIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES

En los 03 expedientes de curso de pago otorgados por muerte durante el segundo semestre de 2014, se determinó que en un caso no se incluyó la fotocopia del carné de seguro del fallecido. Asimismo, se verificó un expediente sin foliar.

Lo anterior se observó en los casos de los pensionados Jorge Duarte Sequeira, cédula 204420987, Antonio Hernán Arias Arias, cédula 600320773.

El Manual de Procedimientos para el Trámite de Pensiones del Seguro de Invalidez Vejez y Muerte, “Sobre la conformación del expediente”, señala:

“III. Foleo de Expedientes: Los analistas de pensiones folean los expedientes, siguiendo los lineamientos:

- Deben enumerarse todas las páginas impresas o escritas que consten dentro del expediente, sin importar su tamaño.
- En el caso de que una hoja esté escrita por ambos lados deberá enumerarse el frente y el vuelto de la misma, o sea se enumera toda página que no esté en blanco.

-



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

- La numeración se hará en la esquina superior derecha cuando sea el frente de la hoja y en la esquina superior izquierda cuando sea el vuelto de la hoja.
- La numeración se hará de manera corrida iniciando con el número 1.
- Los números pueden ser escritos a mano o utilizando el numerador especial para dichos efectos. (Es de suma importancia que no se hagan correcciones ni tachaduras en la numeración y mucho menos se utilice corrector de escritura).
- Se devolverá a cualquier oficina los expedientes que no vengan foliados”.

La Sra. Miriam Rodríguez Pérez, Encargada de Pensiones de la Sucursal de Upala, en oficio sin número del 23 de abril de 2015, indicó:

“Que en el caso de la Pensión en Curso de pago del fallecido Duarte Sequeira Jorge, cédula número 2-0393-0275 no se encuentra foliado ya que todavía lo tengo en el proceso de Revisión de sumarias por lo que no se ha archivado el caso definitivamente, y en el caso del fallecido Arias Arias Antonio, cédula número 6-0032-0773 por omisión no se le solicitó el carnet de asegurado”.

Lo anterior se debe a la falta de revisión periódica del cumplimiento de los requerimientos en las solicitudes de pensiones.

La Administración se expone a algún tipo de responsabilidad por incumplimiento en el procedimiento del trámite de las pensiones del Seguro de Invalidez Vejez y Muerte.

8. SOBRE LOS PLAZOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO

Mediante la revisión de 89 expedientes de pensión del Régimen No Contributivo de Pensiones otorgadas por la Sucursal Upala en el 2014, se determinó que la Administración Activa demoró en promedio 1052.45 días naturales (34 meses aproximadamente) para la atención de 20 solicitudes de ese beneficio.

CUADRO N°5
ANÁLISIS SOBRE LOS PLAZOS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO
OTORGADAS POR LA SUCURSAL
DE UPALA EN EL PERÍODO 2014

Nombre	Identificación	Solicitud	Resolución	Plazo atención
Duarte Condega José Enrique	402280116	28/04/2010	01/07/2014	1525
Jiménez Villegas Teodora	501250831	16/08/2010	01/07/2014	1415
Argeñal Mendoza Yudiry	119620513	09/02/2011	01/11/2014	1361
López González Gerardo	207650865	03/05/2011	01/12/2014	1308



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

Alcocer Gómez Karen	504480441	21/06/2011	01/10/2014	1198
Lobo Hernández Brais	504410536	19/10/2011	01/12/2014	1139
Varela Sandoval Melinda	501350767	21/09/2011	01/10/2014	1106
Oreamuno Sequeira Ester	201520026	06/12/2011	01/09/2014	1000
Rodríguez Cascante José	501160687	15/02/2012	01/11/2014	990
Aguirre Leal maría	900430594	28/02/2012	01/11/2014	977
Chaves Guadamuz Oscar	116820745	15/03/2012	01/11/2014	961
Ocampos Ocampos Josefa	501040922	09/12/2011	01/07/2014	935
Martínez Martínez Macario	900440183	10/04/2012	01/11/2014	935
Casanova Casanova Digna	500760868	23/05/2012	01/12/2014	922
Carrillo Álvarez Martin	203790075	01/06/2012	01/12/2014	913
Acuña Marín maría	900280326	02/07/2012	01/12/2014	882
Zepeda Alemán Paula	202210905	07/02/2012	01/07/2014	875
Chevez Chevez Florentino	501130308	09/02/2012	01/07/2014	873
Castro Gómez Carmen	500890526	15/05/2012	01/10/2014	869
Almanzor Vílchez Teodoro	501040742	17/02/2012	01/07/2014	865
Total en días naturales				21049
Promedio de días				1052.45

Fuente: Expedientes administrativos casos de pensiones RNC otorgadas por la Sucursal de Upala periodo 2014

Nótese en el cuadro anterior, que el Sr. José Enrique Duarte Condega presentó la solicitud de pensión por el RNC el 28/07/2012, y no fue hasta el 01/07/2014 que se emitió la resolución correspondiente. Es decir, 1525 días naturales (4 años y 2 meses aproximadamente) después de presentar la solicitud de beneficio.

La Sra. Miriam Rodríguez Pérez, Encargada de Pensiones de IVM y RNC de la sucursal de Upala, mediante entrevista escrita aplicada el 28 de abril de 2015 manifestó lo siguiente;

“Duarte Condega José Enrique: cédula 402280116, presenta solicitud el 28/04/2010, se analiza y se pasa a TS el 14/05/2010, fue visitado el 25/09/2013, se recibe Informe de TS el 04/11/2013, se envía al Área de Salud el 04/11/2013, se recibe del área de salud el 02/05/2014, se envía a la Comisión de la Invalidez, se recibe de la Comisión de Invalidez el 18/06/2014 y se aprueba el caso a partir del 01/07/2014”.

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



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

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

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas”

De acuerdo con información brindada por la Sra. Miriam Rodríguez Pérez, Encargada de Pensiones RNC de la Sucursal de Upala, la situación descrita obedece a que en la mayoría de los casos fue necesaria la intervención de una Trabajadora Social y la Sucursal de Upala no cuenta con una profesional en esta área, por lo que se requiere del apoyo que brinda la Sucursal de Liberia, la cual se traslada a Upala 2 días al mes pero si existe alguna solicitud por muerte del Régimen de I.V.M pendiente de visita en ese momento, estos casos son prioritarios.

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

9. SOBRE LA INFRAESTRUCTURA, RECURSOS HUMANOS Y FÍSICOS DE QUE DISPONE LA SUCURSAL DE UPALA

9.1. INFRAESTRUCTURA

En la inspección realizada a la edificación de la Sucursal de Upala, se evidenciaron 4 aspectos que incumplen la normativa de accesibilidad al espacio físico para personas con limitaciones físicas o desplazamiento asistido, según se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 6
ASPECTOS DE CCSS LEY 7600 IGUALDAD Y OPORTUNIDADES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y GUÍA DE ACCESIBILIDAD PARA TODOS DE LA CCSS

Item	Aspecto	Condición	Fotografía	Criterio
1	Puertas	Los buques de puerta en los diferentes recintos oscilan entre 80 y 90 cm, por tanto, no cumple con lo requerido, debido a que el ancho libre mínimo solicitado es de 90 cm, medido desde el marco hasta el ancho de la puerta abierta Las puertas abren hacia adentro. El tipo de llavín no es de palanca	De la 1 a la 3 Anexo 1	Guía de Accesibilidad CCSS: “Acceso: Puertas”. El Reglamento a la Ley de Igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad (Ley 7600) respecto a la accesibilidad de las edificaciones indica: Artículo 114.- Puertas. “El ancho mínimo de todas las puertas y aberturas será de 0.90 mts. Todas las puertas permitirán un espacio libre de por lo menos 0.45 mts., de ancho



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

				<p>adyacente a la puerta en el lado opuesto a las bisagras, el cual deberá estar provisto en ambos lados de la puerta. Las puertas de los cuartos de baño o espacios confinados abrirán hacia afuera.</p> <p>Se consideran como alternativas las puertas corredizas. Placas metálicas, para la protección de posibles daños a las personas, se podrán instalar a ambos lados de la puerta, hasta una altura de 0.30 mts.</p> <p>La agarradera será de fácil manipulación, de tipo barra o aldaba y debe instalarse a una altura entre 0.90 mts”.</p> <p>Artículo 140 Puertas: “El espacio libre de las puertas tendrá un ancho mínimo de 90 cm”.</p>
2	Recepción	Los mobiliario de atención incumple la Guía de Accesibilidad de la Caja Costarricense de Seguro Social debido a que no poseen aberturas para el acercamiento frontal de una persona en silla de ruedas	4 y 5 Anexo 1	<p>Guía de Accesibilidad CCSS: “ Servicio al Público” indica;</p> <p>En las mesas para firmar o mostradores, ambos interlocutores deben encontrarse al mismo nivel y no deben existir distancias mayores a 60 cm entre los mismos.</p> <p>Igualmente deben tener una altura de 80 cm desde el “sobre” del mueble hasta el nivel del piso terminado.</p> <p>Este tipo de muebles deben tener un espacio libre mínimo de 60 cm desde el nivel del piso, de manera que permita el acercamiento frontal de una persona en ruedas.</p>
3	Servicios Sanitarios	<p>El edificio dispone de 2 servicios sanitarios, los cuales no cumplen con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La Señalización no existe. -El piso no es antideslizante. -Ancho libre mínimo de puestas solicitado es de 90 cm y los anchos de buques de puertas existentes oscilan entre 80 y 90 cm. -Las dimensiones de los recintos son inferiores a las mínimas de 2.25 x 1.55 m establecidas -No existe espacio de giro con un diámetro mínimo de 1.50 m totalmente libre de obstáculos. -Espacio lateral entre inodoro y la pared es inferior a 80 cm. 	De la 6 a la 9 Anexo 1	<p>Guía de Accesibilidad CCSS: “Servicios Sanitarios”.</p> <p>El Reglamento a la Ley 7600 en su artículo 143 señala: “En las áreas de servicios sanitarios, por lo menos un cubículo de cada clase (inodoro, orinal, ducha) tendrán puerta de 0.90 mts. que abra hacia afuera. Agarraderas corridas a 0.90 mts. de alto en sus costados libres.</p> <p>Los inodoros se instalarán recargados a un lado de la pared de fondo: profundidad mínima: 2,25 mts., ancho mínimo: 1,55 mts.</p> <p>Además, en el artículo 144: “Inodoros, duchas y accesorios” establece: “Cuando los inodoros se instalen centrados en la pared de fondo, tendrán las siguientes medidas: Profundidad mínima 2,25 mts. ancho mínimo 2,25 mts.</p> <p>Los cubículos para ducha tendrán:</p>





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

		<ul style="list-style-type: none">-La altura de la loza sanitaria es menor a 48 cm-Ausencia de agarraderas horizontal y vertical para inodoros.-El accionado de los grifos no son de palanca.-Las puertas abren hacia adentro.		<p>Profundidad mínima: 1.75 mts. ancho mínimo: 1.50 mts.</p> <p>Accesorios como: toalleras, papeleras, pañeras y agarraderas, se instalarán a una altura máxima de 0.90 mts.</p> <p>Los espejos se instalarán a una altura máxima de su borde inferior de 0.80 mts.</p> <p>Los lavatorios se instalarán a una altura máxima de 0.80 mts</p>
4	Los Extintores	Los extintores en general carecen de zona de influencia.	De la 10 a la Anexo 1	La Guía de accesibilidad para todos de la CCSS, establece que los extintores deben poseer zona de influencia.

Fuente: Inspección de las Instalaciones Sucursal Los Chiles

En criterio de esta Auditoría, la cantidad de muebles existentes y el espacio físico de la sucursal, obliga la ubicación de activos en diferentes partes del inmueble, con la consecuencia de hacinamiento tanto para los visitantes como para los funcionarios.

El presente hallazgo constituye un incumplimiento al bloque normativo, además, genera inconvenientes para los usuarios con capacidades especiales que se apersonan a la Sucursal de Upala para realizar trámites propios de esa unidad.

El inmueble adquirido era una casa de habitación a donde se trasladó a la sucursal de Upala, y se ha conservado sin realizar cambios a la infraestructura.

Esto ha originado que el zinc del inmueble se haya dañado, al extremo que cuando llueve se filtra el agua, y afecta la sala de espera del público, el cubículo de Cajas, y de egresos e ingresos.

El inmueble está rodeado de malla perimetral metálica la cual se encuentra con herrumbre, por lo que requiere sea pintada para evitar su corrosión.

Además, la bodega donde se resguarda y protege los estados de caja, expedientes pasivos de cobro, pensiones, de inspección y otras de tipo de papelería seguro cuenta propia, y actualizaciones, no tiene ventilación, está sentada sobre el tanque séptico y el respiradero está abierto.

En cuanto al vehículo que cuenta la Sucursal de Upala es modelo 2002, presenta deterioro por el uso, por lo cual se requiere de reparaciones frecuentes, ocasiona el atraso de giras de visitas de inspección, notificaciones de gestión cobratoria, visitas de trabajo social, el tipo de vía de comunicación por ser una zona rural afecta el uso del vehículo.

9.2 DEL RECARGO DE FUNCIONES DE PERSONAL

De conformidad con lo señalado por los funcionarios de la Sucursal de Upala, en esa unidad se presenta deficiencias de personal asignado, razón por la cual, se recargan funciones entre los empleados.



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

Entre las funciones que corresponde realizar y asumir el personal de la Sucursal de Upala, los titulares de esta unidad, expresaron lo siguiente:

La Licda. Nancy Guzmán Campos, Encargada de Plataforma de Servicios, Sucursal de Upala, en oficio sin número, del 22 de abril de 2015, indicó:

“Muy en general llevo todo que es plataforma de servicios, esto abarca múltiples funciones que tiene que ver con atención al público los cuales detallo a continuación:

- a. *Cajero Suplente.*
- b. *Custodia y Archivo de Estados de Caja.*
- c. *Encargada de Egresos (Pagos de Incapacidades, Pasajes y demás).*
- d. *Encargada de Ingresos.*
- e. *Facturación y Digitación de Planillas patronales.*
- f. *Corrección de datos Erróneos a Extranjeros y Nacionales.*
- g. *Apoyo a Inspección.*
- h. *Encargado de la Operadora de Pensiones.*
- i. *Atención a los oficios de Juzgado, O.I.J., Fiscalía y Poder Judicial.*
- j. *SICERE (emisión de estudio de cuotas, Aportaciones, Duplicados de órdenes patronales, Constancias de Morosidad, Consultas Generales).*
- k. *Encargada de Afiliaciones aseguramientos y atención Asegurados Voluntarios.*
- l. *Afiliación de Trabajadores Independientes en Plataforma.*
- m. *Unificación de Datos Erróneos y correctos.*
- n. *Ciudadano de Oro.*

- o. *Brindo colaboración en la coordinación de la unidad en ausencia de la Administración.*
- p. *Encargada del Informe de Combustible.*
- q. *Atención de consultas por teléfono al público en general.*

“La mayor parte de estas funciones tienen que ver con público lo cual es la prioridad en nuestra institución, por lo que durante la jornada laboral se procura realizar todo lo posible por dar el mejor servicio que se pueda dar; sin embargo de todas la funciones se sacan las más prioritarias o sea todo lo que tiene que ver con el público, lo demás se realiza paulatinamente conforme el trabajo y el tiempo lo permitan, lo cual se realiza fuera de la jornada o sea después de las cuatro de la tarde; con autorización de la Administración.

Si considero que los funcionarios de esta unidad estamos recargados y literalmente es muy difícil llevar todas nuestras funciones y deberes al día; se hace lo que se puede y lo más necesario para que la unidad no se afecte en su desempeño como representante de la Seguridad Social (financiera). Sin embargo considero que la población en el Cantón de Upala ha



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

crecido y al día de hoy después de estar casi 16 años trabajado mantenemos el mismo personal en esta Sucursal, considero y ya en múltiples ocasiones por diferentes Administradores que han pasado por esta unidad, se sugirió la posibilidad de solicitar una plaza más para así poder brindar un servicio mucho mejor.”

La Srta. Laura Murillo Mairena, Cajera de la Sucursal de Upala, mediante oficio SU-COB14161652015, el 23 de abril de 2015, mencionó:

“El puesto en el que me desempeño en sustitución del compañero Porfirio Rosales Tijerino quien se encuentra en ascenso a profesional 1 en la Dirección Regional Sucursales Chorotega, es cajero 1, en el que se realizan pagos de pasajes, cobros de planillas, cuenta propia, ingresos, y pagos de viáticos. Además tengo los siguientes recargos a mi labor:

- 1. Gestión cobratoria: Incluye anulación de cuotas trabajador independiente y asegurados voluntarios, atención a patronos, gestión de prevenciones de cierre, retención indebida, cobro judicial (revisión expedientes para envié a cobro Judicial), cobro administrativo, adecuaciones de pago;*
- 2. Gestión Recursos Humanos: Incluye la realización de acciones de personal, movimientos de personal, pago de horas extraordinarias, control de vacaciones, registro de incapacidades de funcionarios de la unidad.*
- 3. Gestión de Cuentas contables: Incluye cuentas 138 (cheques debitados), 139 (cheques debitado cobro judicial), 320 Seguro Voluntario), 321 (Costas Procesales), 322 (Deposito planillas), 324 (Honorarios), 326 (Depósitos de garantía), 327 (Convenios de pago), 329 (Trabajador independiente), 427 (arreglos de pago), del cual se debe hacer revisión mensual y realizar las correspondientes liquidaciones y asientos de diario*
- 4. Gestión de activos: Realizar el inventario anual de los activos de la unidad (toma física e inclusión en el sistema, realizar traslados en el sistema de activos, actas de salida y llevar el control e información de los movimientos de cada uno de los activos.*
- 5. Además se incluyen las liquidaciones por ventana, y atención al público en general en entrega de duplicados de orden, estudios de cuotas y no cotizantes, trámite de pago de pasajes e incapacidades, comprobantes de ingresos y egresos.*
- 6. Encargada S.O.S, este se refiere a solicitud de perfiles para funcionarios, solicitud de cambios de claves, solicitud de incidencias sobre sistemas computacionales.*

Todas estas actividades en función de atender a los aproximadamente 43,000 habitantes del cantón”.

La Sra. Miriam Rodríguez Pérez, Encargada de Pensiones de RNC/IVM, Sucursal de Upala, en oficio sin número del 24 de abril de 2015, indicó:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“El puesto en el que me desempeño, es Asistente Técnico Administrativo 4, en el área de pensiones tanto del RNC como de IVM donde se da atención al público dando información general, imprimiendo Estudios de cuotas, imprimiendo proyecciones y todo tipo de información relacionada con pensiones, entregando solicitudes de pensiones de los dos regímenes, recibiendo estas solicitudes, armando expedientes, completándolos con algunos documentos que se tienen que adjuntan, incluirlas en el Sistema Integrado de Pensiones, tengo que analizar las solicitudes realizar cálculos y resoluciones, entregar las resoluciones, recibir apelaciones y enviarlas a las respectivas áreas, foliar y archivar los expedientes, en fin todo lo que conlleva el trámite de pensiones desde que se realiza la entrevista hasta que se notifica la respectiva resolución.

Además tengo que dar apoyo en todo lo que conlleva las áreas de egresos Ingresos y cajas cuando así sea requerido:

Todas estas actividades en función de atender a los aproximadamente 43,000 Habitantes del cantón de Upala con únicamente tres funcionarios para estas áreas”.

De acuerdo con la información suministrada por el personal que labora en la Sucursal de Upala, consideran que efectúan múltiples funciones como recargo, la mayor parte del tiempo ordinario lo consume la atención al público, lo que obliga después de la jornada ordinaria a realizar las labores pendientes para cumplir con el trabajo asignado.

10. SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA PERÍODO 2009-2014

Se analiza el resultado de la liquidación presupuestaria del 2009 al 2014 y se evidencia lo siguiente:



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

CUADRO N° 7
INFORME MAYOR AUXILIAR DE ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS
UNIDAD EJECUTORA 1416 - SUCURSAL DE UPALA
RESULTADO FINAL 2009-2010-2011-2012-2013-2014

PARTIDA	NOMBRE	Montos sobre girado					
		2009	2010	2011	2012	2013	2014
1	Egresos en Efectivo						
	Servicios Personales	5.455.879,93	3.996.218,35	2.730.065,26	5.751.323,96	7.891.069,92	9.883.727,87
	Serv. No Personales	1.613.224,32	945.117,80	1.603.442,49	1.986.834,92	2.002.574,90	1.066.979,23
	Materiales y Suministros	633.275,43	576.750,42	432.576,15	2.032.259,20	1.757.689,82	1.095.097,80
	Transferencias Corrientes	364.284,64	496.817,15	438.403,90	604.214,83	826.563,60	1.135.881,36
	Total Egresos En Efectivo	8.066.664,32	6.014.903,72	5.204.487,80	10.374.632,91	12.477.898,24	13.181.686,26
2	Egresos en Especie						
	Materiales y Suministros	375.538,32	489.471,35	475.634,44	491.173,37	200.961,94	2.415,79
	Transferencias Corrientes	1.086.194,20	1.237.879,80	1.490.025,05	97.907,36	348.593,15	302.654,95
	Depreciaciones	756.561,19	482.721,71	294.532,69	403.151,45	2.365.779,98	3.109.483,02
	Total Egresos en Especie	2.218.293,71	2.210.072,86	2.260.192,18	992.232,18	2.915.335,07	3.414.553,76
	Total Unidad	10.284.958,03	8.224.976,58	7.464.679,98	11.366.865,09	15.393.233,31	16.596.240,02

Fuente: CITRIX 31 de diciembre 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014

El resultado obtenido al finalizar los períodos 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 fue las subejecuciones que se presentaron por los montos de 10.2, 8.2, 7.4, 11.3, 15.3 y 16.5 millones de colones respectivamente. Dichas sumas de dinero representan el 10.6%, 7.6%, 6.6%, 8.9%, 10.1% y 11.9%, con respecto al monto presupuestado en los períodos enunciados antes respectivamente.

Se evidencia a partir de los resultados obtenidos, que la administración no efectúa un análisis del gasto aproximado del presupuestario anual, a pesar de contar con registro histórico de períodos anteriores, esta acción condujo a que montos autorizados en el presupuesto sean menores que los ejecutados.

Al no disponerse el gasto presupuestario total, puede afectar a otras unidades ejecutoras que eventualmente requerían se les autorizara más presupuesto en la implementación de gestiones que necesitaban llevar a cabo.



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

CONCLUSIÓN

La gestión de cobro administrativo en la Sucursal de Upala, registra de 14 y 77 días de atraso, lo que evidencia la inoportunidad de la administración, en el traslado de la deuda del patrono a cobro judicial, lo que provoca atraso en el cobro. Además, no se asume plenamente lo que dispone el Instructivo para la Gestión de Adeudos en Cobro Administrativo por cuotas Obrero Patronales, Cuotas Trabajador Independiente y sus Derivados.

Los resultados expuestos evidencian que en las inscripciones patronales se está omitiendo el salario real de los trabajadores, específicamente en el caso de las cocineras de las Juntas de Educación del Cantón de Upala. Asimismo, no se registra la totalidad de empleados que laboran en las empresas indicadas en el hallazgo N°1 de este informe.

Se evidenció que los abogados externos encargados del cobro judicial de adeudos patronales en la Sucursal de Upala, no efectúan el impulso procesal de las acciones judiciales, según la revisión efectuada al expediente de cobro administrativo de los casos asignados, lo que es contrario a lo establecido en el Instructivo de Abogados Externos para el Cobro Judicial de Cuotas Obreras y Patronales.

El estudio evidenció en los expedientes de anulaciones de facturas a trabajadores independientes, la omisión de los requisitos suspensión ante Tributación Directa, y el cierre de patente ante la Municipalidad pertinente, lo cual podría generar el riesgo que el usuario esté evadiendo justificar la verdadera razón de la anulación.

Esta situación que presentan expedientes de patronos con morosidad mayor a 120 días, de no estar debidamente foliados, no es conveniente, porque la documentación que se custodia es requerida en algunos de los casos por juzgados, la Dirección Jurídica de la Caja, y cualquier instancia de la Institución.

Se evidenció que los casos pensiones del Régimen No Contributivo –RNC- son atendidos conforme al orden en que ingresan a la sucursal siempre y cuando reúnan todos los requisitos, sin embargo, se determinó que existen casos de pensiones otorgadas con plazos de duración desde 4 días y hasta 4 años y 2 meses. Relacionado con los plazos de 1 año y más, se revisó 10 casos para determinar la causa principal de esos tiempos, considerados excesivos, y se obtuvo que la causa siempre se relacionó con los estudios de trabajo social con plazos de 3 meses y hasta 3 años y 7 meses para devolver el expediente a la sucursal con el respectivo informe.

De conformidad con los resultados evidenciados en los Compromisos de Gestión, la Administración debe continuar fortaleciendo acciones destinadas a alcanzar las metas trazadas concernientes a la morosidad patronal de TI, cierre de negocios por negativa reiterada e injustificada, cierre de negocios por mora, unidades de producción social, liquidación de los depósitos, convenios de pagos con más de 60 días, y adecuación de deudas a patronos morosos.



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

De acuerdo a lo observado por esta Auditoría el local donde se ubica la Sucursal de Upala, no reúne las condiciones idóneas para que el público en general y los funcionarios institucionales permanezcan, sean atendidos y realicen con eficiencia sus operaciones y funciones.

Asimismo, el personal admite un recargo en sus funciones y que el establecimiento donde labora está muy congestionado tanto por el público que llega, como de la ubicación de los archivos de documentos.

Por otra parte, la Sucursal de Upala, debe cumplir con los compromisos adquiridos en el presupuesto de operaciones, y solicitar la autorización de sumas de dinero precisas en función de la gestión que realiza, lo anterior con la finalidad que la redistribución de los recursos financieros sea más puntual.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES REGIÓN CHOROTEGA

1. Analizar la viabilidad de dotar de un nuevo vehículo a la Sucursal de Upala, tomando en cuenta las condiciones que tiene el vehículo automotor en operación. Plazo de cumplimiento: **3 meses**.
2. Analizar en un plazo de **1 año** meses las necesidades de recurso humano en la Sucursal de Upala. Los resultados del estudio que se realice hacerlos del conocimiento de la Gerencia Financiera con el propósito de dotar a esa unidad ejecutora del personal requerido para su operación eficiente y eficaz. El análisis que se realice dejarlo debidamente documentado para los efectos del seguimiento a la recomendación.
3. En el plazo de **1 año**, iniciar las acciones para dotar de los recursos necesarios con el fin de mejorar la edificación donde se ubica la Sucursal de Upala, así como el equipamiento y mobiliario, tomando en consideración los aspectos observados por esta Auditoría en el presente estudio.
4. Implemente un programa periódico de verificación, donde los supervisores de Inspección de esa Dirección efectúen revisiones de campo (revisitas) de los procedimientos efectuados por los Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Región, con la finalidad de comprobar que las inscripciones y reanudaciones patronales, así como otro cualquier estudio de Inspección, cumplan con las disposiciones normativas establecidas para cada tipo de Investigación. Plazo de cumplimiento **1 mes**.

A LA ADMINISTRACIÓN DE LA SUCURSAL DE UPALA

5. Ordenar al Inspector de Leyes y Reglamentos de la Sucursal de Upala, efectúe un investigación a cada una de las Juntas de Educación de las escuelas del Cantón de Upala, sobre las diferencias de salarios reportados por las cocineras, según lo indicado en el hallazgo N° 2, y realizar los ajustes respectivos.



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

Además, se verifique la cantidad de trabajadores con que cuentan los patronos Sra. Ana Livia Mayorga Cabezas, número patronal 0-00800620977-001-001, y la empresa Los Arcángeles Neymon S.A, cédula jurídica 3-101-660315. Plazo para el cumplimiento: **2 meses.**

6. Verificar el impulso procesal que efectúa el abogado externo a la cartera de casos en cobro judicial que le han sido asignados. Plazo para el cumplimiento: **2 meses.**
7. Implementar medidas tendientes a evitar la inoportunidad en el traslado de la deuda del patrono a cobro judicial, debido a que se registra de 14 a 77 días de atraso, con el propósito que se cumpla lo dispuesto en el Instructivo para la Gestión de Adeudos en Cobro Administrativo por cuotas Obrero Patronales, Cuotas Trabajador Independiente y sus Derivados. Plazo para el cumplimiento: **3 meses.**
8. Consignación en los informes de inspección elaborados por concepto de anulaciones de facturas a trabajadores independientes de criterios objetivos visibles en el expediente. Plazo para el cumplimiento: **1 mes.**
9. Ordenar al funcionario (a) a cargo del archivo de documentos de los expedientes de patronos con morosidad mayor a 120 días, proceda a foliar los expedientes, tal y como lo establece la normativa para este tipo de casos. Plazo para el cumplimiento: **1 mes.**
10. Analizar los resultados obtenidos en el presente informe, en relación con los plazos invertidos por la administración para el otorgamiento de pensiones del Régimen No Contributivo, debido a que se demoró en promedio 1052.45 días naturales para la atención de 20 solicitudes de ese beneficio. Con el fin de implementar mejoras en la gestión para la entrega de pensiones del RNC. Plazo para el cumplimiento: **3 meses.**
11. Ordenar a la encargada de las pensiones de IVM y RNC, mantener el foliado de los expedientes y solicitar toda la información que se requiera en las solicitudes de pensiones, de conformidad con lo establecido en el Manual de Procedimientos para el trámite de Pensiones del Seguro de Invalidez Vejez y Muerte y del Régimen No Contributivo. Plazo para el cumplimiento: **1 mes.**
12. Analice las causas que originan la sub ejecución de las partidas presupuestarias, ya que como se señala en este informe durante el período 2009 al 2014 se presentaron montos de hasta 16. millones de colones, que estaban autorizados pero no se ejecutaron, con el propósito de adoptar las medidas que sean pertinentes. Plazo de cumplimiento: **3 meses.**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los alcances del presente Informe se comentaron con la Licda. Licda. Zeneida Rojas Jiménez, Directora a.i. Dirección Regional de Sucursales Chorotega, y el



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

Lic. José Benito Membreño Castillo, Administrador Sucursal de Upala. Con respecto a cada una de las recomendaciones manifestaron lo siguiente:

Recomendación N° 1: La Licda. Zeneida Rojas, solicita que el plazo sea de 3 meses.

Recomendación N° 2: La Licda. Zeneida Rojas, considera que el plazo de 3 meses no es suficiente, y sugiere sea de 1 año, por la complejidad del mismo ya que no se cuenta con funcionarios especializados para la elaborar este tipo de estudio en tan corto tiempo.

Recomendación N° 3: La Licda. Zeneida Rojas, manifiesta que el plazo sea 2 años, tomando en cuenta todo el proceso que requiere la maduración de un proyecto de este tipo, posteriormente la solicitud de los recursos para ejecutarlos. Lo cual depende de otras instancias y así como del período presupuestario.

En cuanto a este comentario, se varía la recomendación en el sentido de que en el plazo de un año la Dirección Regional inicie las acciones con el fin de mejorar la infraestructura y equipamiento de la Sucursal.

El Lic. José Benito Membreño, menciona que en cuanto al mobiliario por medio de la Dirección Regional Sucursales Región Chorotega, se nos dotó de sillas ergonómicas, y butacas para la atención al público, en el mes de junio 2015. Referente a equipos tecnológicos se dispone de la cantidad necesaria para brindar un servicio óptimo al usuario.

Al respecto, lo indicado por el Lic. Membreño, debe ser analizado por la Dirección Regional como parte de la atención de la recomendación 3.

Recomendación N° 5: El Lic. José Benito Membreño, solicita 2 meses.

Esta Auditoría en cuanto a la solicitud de variar el plazo para el cumplimiento de las recomendaciones N° 1, 2 y 5, se acepta la modificación de ampliar el período de atención que solicita la Administración.

Recomendación N° 7: La Licda. Zeneida Rojas, manifiesta "que los funcionarios del PEGC, Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, quienes son los responsables de realizar los procesos de cobro, en las sucursales de la región, realizan su trabajo bajo la siguiente metodología, la cual está regulada en el oficio DRSCH-2002-2012 del 09 de julio de 2012. Se aporta recordatorio de la misma, remitida a los administradores de sucursal, gestores de cobro y funcionarios del PEGC, de la Región Chorotega.

En resumen, la administración se rige por la estrategia de cobros descrita en documento que se aporta a la Auditoría y que se realiza por trimestre. La cual se describe:

Primer mes se notifica al Trabajador independiente.



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

Segundo mes se notifica el aviso a toda la cartera de patronos morosos, y se certifica judicialmente, al trabajador independiente, además de aplicarse todas las acciones cobratorias establecidas, cierre de negocios, propuesta, etc.

Tercer mes se certifica todos aquellos patronos que no cancelaron y se traslada para cobro judicial”.

Este tema expuesto es propio del análisis que debe efectuar la administración activa al implementar lo recomendado.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Lic. Rafael A. Villalobos Vargas
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE ÁREA

RAVV/ANP/lbc



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

ANEXO 1
FOTOGRAFÍAS INSPECCIÓN INFRAESTRUCTURA SUCURSAL UPALA
ABRIL DE 2015

Fotografía 1	Fotografía 2
	
Fotografía 3	Fotografía 4
	



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

Fotografía 5



Fotografía 6



Fotografía 7



Fotografía 8





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

Fotografía 9



Fotografía 10



Fotografía 11



Fotografía 12

