



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

**ASAAI-372-2015**  
**09-12-2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura 2015, con la finalidad de evaluar los procesos de cobro, inspección y pensiones en la Sucursal de Guadalupe.

En visita efectuada a 6 patronos inscritos entre enero y agosto del 2015, se determinó que en cuatro casos (66.67%), habían nuevos trabajadores que no se encontraban registrados en planilla, lo cual, podría representar la eventual inclusión de 4 trabajadores.

Asimismo, se documentó que producto de la ejecución de investigaciones por concepto de inscripciones y/o reanudaciones patronales realizadas por esa sucursal, se derivó una eventual responsabilidad solidaria del patrono Banco de Datos para el Crédito Industria, Comercio y Empleo S.A. que a la fecha de elaboración del presente informe no había sido resuelta.

Se constató que 7 de 10 (70 %) expedientes de cobro judicial tramitados por los abogados externos en el período 2014, no dispone de evidencia documental, ni se observó registros en el SICERE de las acciones realizadas para dar continuidad al impulso procesal. Además, se evidenció pagos efectuados por concepto de costas procesales, que carecen de los requisitos establecidos en la “Tabla de Gastos Procesales Abogados Externos”.

También, se determinó el pago por un ajuste de incapacidad, mediante el cual se depositó a la asegurada una suma mayor a la que le correspondía.

En materia de pensiones, se evidenció que la Sucursal de Guadalupe registra 377 solicitudes de pensión del RNC pendientes de analizar.

En cuanto a la infraestructura de la sucursal, se evidencia que los servicios sanitarios, no se ajustan a lo establecido en la normativa de accesibilidad al espacio físico para personas con limitaciones físicas o desplazamiento asistido.

Otro aspecto evidenciado, es que de conformidad con lo señalado por el Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, Jefe de la Sucursal de Guadalupe, esa dependencia tiene carencia de recurso humano.

Por lo anterior, se recomendó a la Administración Activa Implementar un programa periódico de supervisión, con la finalidad de efectuar seguimiento a la gestión cobratoria efectuada por la Sucursal de Guadalupe y al cumplimiento de las metas establecidas en los Compromisos de Resultados.



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

Se recomienda elaborar e implementar un Plan de Acción para atender las solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo que se encuentran pendientes de análisis.

También, se recomendó a la sucursal en mención, elaborar los estudios que corresponda con la finalidad ajustar el caso de los patronos GUIMOLSA S.A., número patronal 2-3101678905-001-001, Alimentos CHIFTEN S.A., número patronal 2-03101687428-001-001, JJP ALVARADO ACUÑA CONSULTORES S.A., número patronal 2-03101697475-001-001 y Jaqueline Cantillo Corrales, número patronal 0-00106060542-001-001, conforme a derecho, según la declaración de los trabajadores ubicados mediante trabajo de campo realizado por esta Auditoría.

Asimismo, ejecutar una investigación con el propósito de determinar la eventual Responsabilidad Solidaria del patrono Banco de Datos para el Crédito Industria, Comercio y Empleo S.A. N° 2-3-101-105720-001-001, con relación a la empresa Rosa Amarilla S.A., analizar los hechos señalados en los hallazgos de este informe respecto a la presentación, resguardo y registro del impulso procesal que efectúa el abogado externo a la cartera de casos en cobro judicial que le han sido asignados, la cancelación de costas procesales, así como, el pago de costas procesales no autorizadas por la Gerencia Financiera, con la finalidad de que se adopte las acciones pertinentes.

Otras de las recomendaciones emitidas, giran en torno a instruir a los funcionarios de la Sucursal de Guadalupe la necesidad de corroborar el cumplimiento de los requisitos establecidos para gestionar el pago de las costas procesales a los abogados externos, así como de brindar seguimiento al impulso procesal que efectúa el abogado externo a la cartera de casos en cobro judicial que le han sido asignados.



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

ASAAI-372-2015  
09-12-2015

## ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

### ESTUDIO INTEGRAL GERENCIAL SOBRE LA GESTIÓN DE LA SUCURSAL DE GUADALUPE ÁREA: INSPECCIÓN, COBROS PENSIONES U.E. 1204

#### DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES

#### ORIGEN

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de 2015 del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión efectuada por la Sucursal de Guadalupe en materia de Inspección, Cobros y Pensiones.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la información consignada por el inspector de leyes y reglamentos en las investigaciones (fecha de ingreso, ocupación, jornada de trabajo y salario de los trabajadores), durante la labor de campo.
- Corroborar la observancia de los requisitos establecidos en la tabla de gastos procesales aprobados por la Gerencia Financiera para el pago de costas procesales a los Abogados Externos.
- Verificar el acatamiento de los requisitos establecidos para el otorgamiento de pensiones del Régimen de IVM y Régimen No Contributivo.
- Verificar que los ajustes efectuados en el Sistema Registro Control y Pago de Incapacidades dispongan de la documentación de sustento requerida.
- Indagar respecto de la cantidad de personal del que dispone la sucursal de Guadalupe, así como sobre las condiciones de espacio físico de la sede.



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

## ALCANCE

El estudio comprende la revisión de 10 expedientes de inscripción/reanudación patronal, 10 de anulaciones de facturas de trabajadores independientes, 10 de anulaciones de planillas patronales, 10 de cobro judicial, 10 de pensiones IVM, 10 de Pensiones de RNC, 10 ajustes de incapacidades, y comprende la revisión de la asignación presupuestaria del período 2010-2014. Los expedientes analizados corresponden al período comprendido entre enero 2014 y agosto 2015.

Inspección realizada a la infraestructura en donde se encuentra ubicada la Sucursal de Guadalupe el 23 de setiembre del 2015.

El estudio se elaboró entre el 10 de setiembre 2015 y 08 de octubre 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 a la Sucursal de Guadalupe.
- Revisión y análisis de expedientes de anulaciones de planillas patronales, facturas de TI, expedientes de cobro judicial, expedientes de pensiones IVM y RNC, ajustes de incapacidades y presupuesto de la Sucursal de Guadalupe.
- Inspección a la infraestructura de la Sucursal de Guadalupe el 23 de setiembre del 2015
- Entrevista al Lic. Miguel García Solano, Jefe de la Subárea Gestión Inspección y Cobro de la Dirección Regional de Sucursales Central.
- Entrevista al Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, Jefe de la Sucursal de Guadalupe.

## MARCO NORMATIVO

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en las siguientes normas:

- Ley General de Control Interno, Ley No. 8292.
- Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.
- Instructivo de Inspección.
- Instructivo de abogados externos para cobro judicial por concepto de cuotas obreras y patronales y otros adeudos de la Seguridad Social.



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

- Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes.
- Ley 7600 "Igualdad y Oportunidades para Personas con Discapacidad".
- Guía de Accesibilidad para Todos, aprobada por la Gerencia de Infraestructura y Tecnología, mediante acta GDOP-7233-2006, del 03 de febrero 2006.

## 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 (...)"*

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA MOROSIDAD PATRONAL EN LA SUCURSAL DE GUADALUPE

De conformidad con lo establecido en el Informe Mensual de Clasificación de Unidades Ejecutoras, según cumplimiento de meta mayo 2015, en la Sucursal de Guadalupe, a diciembre 2014 se presentó una morosidad de ₡7.834.334.640 (siete mil ochocientos treinta y cuatro millones trescientos treinta y cuatro mil seiscientos cuarenta colones).

A mayo 2015, la Sucursal de Guadalupe presenta una morosidad de ₡8.111.772.623 (ocho mil ciento once millones setecientos setenta y dos mil seiscientos veintitrés colones), con una clasificación A debido a que presenta una morosidad igual o inferior a la proyectada.

### Tasa Promedio Mensual Vrs Meta Propuesta

Según el Informe Mensual de Morosidad Patronal – Mayo 2015, se observó que la Sucursal de Guadalupe, a mayo 2015 presenta una Tasa Promedio Mensual de Crecimiento de la Morosidad de 0.70%, estando dentro de la meta definida para este año.



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

## Tasa Promedio Mensual de crecimiento de la morosidad trabajador independiente Vrs Meta Propuesta

Según el Informe Mensual de Morosidad Trabajadores Independientes - Mayo 2015, se observó que la Sucursal de Guadalupe, a mayo 2015 presenta una Tasa Promedio Mensual de Crecimiento de la Morosidad de Trabajador Independiente de 2.31%, estando dentro de la meta definida para este año.

### Morosidad Patronal Mayor a 120 días

Mediante consulta a la base de datos del SICERE realizada el 21 de setiembre del 2015, se evidenció 6988 patronos con morosidad mayor a 120 días, en el cuadro 1 se muestra los 30 principales, con adeudos por ₡1,017,637,703.00 (mil diecisiete millones seiscientos treinta y siete mil setecientos tres colones).

**Cuadro N°1**  
**30 Patronos con Morosidad Mayor a 120 días**  
**Sucursal Guadalupe al 21 de setiembre del 2015**

Nombre	N° Patrono	Fec. Inicio Morosidad	Monto Deuda
Materiales de Construcción La Bodega S.A.	3101166632	19/04/2011	₡101,685,359.00
Desarrollos Industriales M S de Este S.A.	3101349642	17/03/2010	₡92,000,906.00
Acuario de Plata S.A.	3101220754	18/01/2008	₡67,065,886.00
Amador Barrenechea Conrad Frank	105690062	06/11/2007	₡65,979,931.00
Condominio Centro Comercial El Pueblo	3109051038	19/09/2013	₡64,617,299.00
Planillas Veterinarias de Coronado S.A.	3101468315	20/03/2007	₡56,753,594.00
Quesada Duarte Carlos Andrés	113050259	10/07/2007	₡50,898,200.00
Comandos de Inteligencia y Seguridad CIS S.A.	3101519311	13/12/2013	₡50,295,231.00
Alvarado Mora Rodolfo	106810039	06/02/2015	₡46,068,921.00
Hernández Rojas Carlos Luis	110260098	10/04/2012	₡27,928,222.00
Hidalgo Vásquez Jose Manuel	105110949	08/12/2010	₡27,718,317.00
Servicios Administrativos y Auxiliares de la Medicina	3101383008	19/04/2011	₡25,395,680.00
Rodríguez Lezama Setram	106480406	11/09/2009	₡23,818,482.00
Araya Gomes Danilo	301800247	08/06/2009	₡23,817,828.00
C R L Consultores Urbanos S.A.	3101250698	19/01/2015	₡23,058,256.00
Vega Gowrzong Guillermo	700500266	10/06/2011	₡22,416,166.00
Seralmac S.A.	3101070532	19/11/2003	₡21,507,491.00
Morales Sandi Carlos Fernando	103830251	09/05/2008	₡20,413,037.00
Vega Madrigal Jose Deifilio	110770731	10/06/2009	₡20,258,274.00
Prado Baltodano Javier Enrique	105190509	12/03/2012	₡19,667,674.00
Incomex S.A.	3101026302	04/06/2001	₡19,627,758.00
Gómez Fonseca Gerardo Alfonso	203880971	16/06/2008	₡19,119,381.00
Camacho Barquero Adrián Alberto	105450510	06/11/2008	₡17,959,478.00
Araya Montero Rodrigo Alberto	106190914	06/05/2008	₡17,210,366.00
Sistemas de Red C M M E I R L	3105278445	19/12/2013	₡17,151,292.00
Romero Moscoso Patricia Verónica	800840690	11/06/2013	₡15,976,552.00



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

Grupo Concre GYP La Palma Dos Mil Trece S.A.	3101653361	17/10/2014	₡15,511,421.00
Representaciones Odio S.A.	3101054648	06/08/2012	₡15,022,947.00
Estrada Escobar Diego Jose	113540034	19/03/2013	₡14,921,763.00
Fletes Barrera Juan Daniel	17781711	09/01/2012	₡13,771,991.00
<b>Total</b>			<b>₡1,017,637,703.00</b>

Fuente: Consulta Base De Datos SICERE 21 De Setiembre 2015

## Sobre el Cumplimiento de Metas – Compromisos de Gestión – A diciembre 2014

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

### INSPECCIÓN

#### Casos resueltos de Inspección – Calificación 99

De la meta establecida la atención de 2570 casos, la Sucursal Guadalupe atendió 2550.

### TABAJO SOCIAL – 88

La meta acumulada la producción de 844.00 UPS, al respecto, se evidenció que la Sucursal Guadalupe generó 740.65 UPS.

### COBROS

#### Tasa Promedio Morosidad Patronal – 100

La meta establecida mantener el promedio de la morosidad patronal en 0.9864%. Se evidenció que la Sucursal Guadalupe mantuvo esa morosidad en 0.49%.

#### Porcentaje Promedio Morosidad Patronal – Calificación 100

La meta acumulada establece que el 90% de la cartera de casos se encuentra en cobro judicial, obteniéndose un 90.55%, para una calificación de 100.

#### Tasa Promedio Morosidad TI – Calificación 100

La meta establecida mantener el promedio de la morosidad de Trabajador Independiente menor al 3%, obteniéndose un 2.80%, para una calificación de 100.



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

## **Convenios de Pago con más de 60 días de atraso sean finalizados por incumplimiento – Calificación 100**

En la meta propuesta se señalaba finalizar el 100% de los convenios de pagos con atraso mayor de 60 días por incumplimiento, situación cumplida al 100%.

### **PENSIONES**

#### **Días tramite gestión pensiones por vejez – Calificación 42**

La meta propuesta establecía tardar un promedio de 23 días para tramitar las solicitudes de pensión por vejez, sin embargo, se obtuvo en promedio 55 días.

#### **Días tramite gestión pensiones por Muerte – Calificación 20**

La meta propuesta establecía tardar un promedio de 59 días para tramitar las solicitudes de pensión por muerte, sin embargo, se obtuvo en promedio 295 días.

#### **Días tramite gestión pensiones por Invalidez – Calificación 91**

La meta propuesta establecía tardar un promedio de 180 días para tramitar las solicitudes de pensión por muerte, sin embargo, se obtuvo en promedio 198 días.

En atención a los resultados evidenciados en los Compromisos de Resultados, resulta conveniente que la Administración Activa, continúe fortaleciendo las acciones para cumplir con las distintas metas, entre las que se destacan la atención oportuna de solicitudes de pensión, la ejecución de unidades de producción social (UPS).

## **2. SOBRE LABOR DE CAMPO PARA VERIFICAR LO ACTUADO POR EL SERVICIO DE INSPECCIÓN**

Mediante visita efectuada el 01 de octubre del 2015 a 6 patronos inscritos por la Sucursal de Guadalupe entre enero y agosto del 2015, en cuatro casos se determinó la existencia de nuevos trabajadores que no se encontraban registrados en planilla.

Las visitas fueron realizadas con la colaboración de la Licda. Laura Zúñiga Carvajal, Inspectora de Leyes y Reglamentos de la Dirección Regional Central de Sucursales.

A continuación se expone la situación de los 4 casos:





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

- **GUIMOLSA S.A., número patronal 2-3101678905-001-001**

El Servicio de Inspección de la Sucursal de Guadalupe, mediante informe N° 1204-00683-2015-I 23 de abril del 2015, señaló lo siguiente:

*“De conformidad con la investigación y el análisis llevado a cabo, según lo establece la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y sus Reglamentos, es procedente la inscripción patronal solicitada por la empresa Guimolsa S.A., cédula jurídica 3-101-678905, a partir del mes de abril -2015.*

*El resumen de los datos considerados para la primera planilla es el siguiente:*

<b>Identificación</b>	<b>Nombre del Trabajador</b>	<b>Salario</b>
7-0056-0806	Guiselle Molina Salas	250,000.00
7-0080-0819	Mayela Molina Salas	200,000.00
2-70-21063	Martha Vargas Rodríguez	240,000.00

(...)”.

En la visita realizada al patrono GUIMOLSA S.A., número 2-03101678905-001-001, se entrevistó a la trabajadora Katherine Romero Saldaña, quien mediante “Declaración del Trabajador” señaló que labora para ese patrono desde el 02 de setiembre del 2015, con un horario de 08:00 a.m. a 12:00 m.d. y que devenga un salario de ₡ 120,000.00 mensuales.

- **Alimentos CHIFTEN S.A., número patronal 2-03101687428-001-001**

El servicio de inspección de la Sucursal de Guadalupe, mediante informe N° 1204-00074-2015-I del 22 de enero del 2015, señaló lo siguiente;

*“De conformidad con la investigación y el análisis llevado a cabo, según lo establece la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y sus Reglamentos, es procedente la inscripción patronal solicitada por la empresa Alimentos Chiften S.A., cédula jurídica 3-101-6874, a partir del mes de enero -2015.*

*El resumen de los datos considerados para la primera planilla es el siguiente:*

<b>Identificación</b>	<b>Nombre del Trabajador</b>	<b>Salario</b>
1-1705-0899	María Jose Altamirano Bermudez	152,000.00
1-77-0101850	Bismark Díaz Espinoza	260,000.00
2-64-20564	Brenda Villalobos Aburto	195,000.00

(...)”.



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

Al momento de realizar la visita, esta Auditoría entrevistó al trabajador Leonso Sevilla Reyes, quien mediante “Declaración del Trabajador” señaló que labora ocasionalmente para ese patrono desde el 28 de setiembre del 2015, y que trabaja aproximadamente 10 horas por semana recibiendo un salario de ₡ 1,200.00 por hora.

- **JJP ALVARADO ACUÑA CONSULTORES S.A., número patronal 2-03101697475-001-001**

El servicio de inspección de la Sucursal de Guadalupe, mediante informe N° 1204-01514-2015-I del 31 de julio del 2015, señaló lo siguiente;

*“De conformidad con la investigación y el análisis llevado a cabo, según lo establece la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y sus Reglamentos, es procedente la inscripción patronal solicitada por la empresa JJP Alvarado Acuña Consultores S.A., cédula jurídica 3-101-6874, a partir del mes de julio -2015.*

*El resumen de los datos considerados para la primera planilla es el siguiente:*

<b>Identificación</b>	<b>Nombre del Trabajador</b>	<b>Salario</b>
1-1140-0620	Johnny Gerardo Alvarado Medina	400,000.00
2-74-81942	Wendy Geraldina Carias Santos	175,000.00
1-1436-0838	Cindy Prisilla Pérez Alvarez	90,000.00

(...)”.

Al momento de realizar la visita por parte de esta Auditoría, se entrevistó a la trabajadora Nayuel Acuña Jiménez, quien mediante “Declaración del Trabajador” señaló que inició a laborar con esa empresa a partir del 14 de setiembre del 2015, con un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 05:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d., devengando un salario de ₡300,000.00 mensuales.

- **Jaqueline Cantillo Corrales, número patronal 0-00106060542-001-001**

El servicio de inspección de la Sucursal de Guadalupe, mediante informe N° 1204-00684-2015-I del 23 de abril del 2015, señaló lo siguiente;

*“Con fundamento en los documentos presentado por el patrono en la solicitud de inscripción patronal, la revisión efectuada en los registros internos de la Caja y según lo establece la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y sus Reglamentos, es procedente la reanudación patronal solicitada por la señora Jacqueline Cantillano Corrales, cédula 1-0606-0542, a partir del mes de abril -2015.*

*El resumen de los datos considerados para la primera planilla es el siguiente:*



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

<b>Identificación</b>	<b>Nombre del Trabajador</b>	<b>Salario</b>
1-0664-0550	María del Rocío Cantillano Corrales	160,000.00
1-0693-0210	Kattia Rivera Rodríguez	240,000.00
1-1768-0061	Kervin José Rodríguez Cantillano	200,000.00

(...)”.

Al momento de realizar la visita por esta Auditoría, se entrevistó a la señora Jacqueline Cantillano Corrales, cédula 1-0606-0542, quien mediante “Constancia de Inspección” señaló que aproximadamente dos veces al mes recibe la colaboración de Cindy Acevedo Pastrana, a la cual, le paga entre ₡6,000.00 o ₡7,000.00 por día, dependiendo las horas que labore. Sin embargo, no se documentó que la señorita Acevedo Pastrana se encuentre inscrita como trabajadora.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo IV, Normas sobre actividades de control, establece en el punto 4.5.1 lo siguiente:

*“...4.5.1 Supervisión constante: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos...”*

Lo evidenciado en el presente hallazgo es producto de que a nivel Institucional no se efectúa supervisión y seguimiento a las labores de campo realizadas por los inspectores de Leyes y Reglamentos.

Una ausencia de seguimiento a las labores de campo ejecutadas por los inspectores de Leyes y Reglamentos, podría generar un perjuicio económico para la Institución, en caso de que los trabajadores inscritos en planilla aumenten con el transcurso del tiempo.

### **3. SOBRE LA EJECUCIÓN DE OTROS ACTOS ADMINISTRATIVOS**

Se evidenció que producto de la ejecución de investigaciones por concepto de inscripciones y/o reanudaciones patronales realizadas por la Sucursal de Guadalupe entre enero y agosto del 2015, se derivó una eventual responsabilidad solidaria del patrono Banco de Datos para el Crédito Industria, Comercio y Empleo S.A. N° 2-3-101-105720-001-001, que a la fecha de elaboración de este estudio no ha sido resuelta.

El Lic. Gustavo Robles Murillo, Inspector de Leyes y Reglamentos de la Sucursal de Guadalupe, en informe N° 1204-01081-2015-I del 03 de junio del 2015 correspondiente a la Inscripción patronal de la empresa Banco de Datos para el Crédito Industria, Comercio y Empleo S.A. señaló lo siguiente:



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

### *“Responsabilidad Solidaria*

*De forma paralela, se analizaron otros elementos como los aporte (SIC) con patrono de los miembros de la junta directiva, socios fundadores, así como los trabajadores entrevistados; se indaga en el SICERE, sobre las cotizaciones efectuadas por cada uno de ellos, con la intención de establecer puntos conexión que nos orienten hacia la posible aplicación de los artículos 30 y 51 de la ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social. De tal búsqueda se determina lo siguiente:*

- *Se observa una migración de algunos trabajadores de la planilla del patrono Rosa Amarilla S.A., numero (sic) patronal 2-03101091862-001-001, a la nueva empresa Banco de Datos para el Crédito Industria Comercio y El empleo S.A., cédula jurídica 3-101-105720.*
- *La actividad de ambas sociedades corresponde a bar y ambas utilizan el nombre comercial Bar Manhattan, ubicado en el local 78 del Centro Comercial el Pueblo.*
- *El patrono Rosa Amarilla S.A., numero (sic) patronal 2-03101091862-001-001, se encuentra moroso en los pagos de las cargas sociales ante la Caja Costarricense de Seguro Social.*

*Por lo antes expuesto, se determina que existen de (sic) indicio para iniciar un estudio para la aplicación de la posible aplicación (sic) de Responsabilidad Solidaria. Para lo cual se procede a generar nueva solicitud de estudio y atender de manera separada al presente proceso”.*

Además, el Lic. Roble Murillo, el 25 de setiembre del 2015, señaló a esta Auditoría que la evaluación no ha sido registrada en el SIGI, y tampoco ha sido ejecutada, debido a que a la Licda. Kattia Barquero Duran, Inspectora de Leyes y Reglamentos de esa sucursal, le corresponde realizar una evaluación a la empresa Rosa Amarilla S.A.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo I: Normas de Generales, Apartado 1.2 Objetivos del SCI, inciso C establece:

*“Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.*

La razón por la cual, se mantienen pendientes de resolver ese acto administrativo, obedece a que el departamento de inspección de la Sucursal de Guadalupe, no atendió de forma simultánea aquellos actos que se derivaron de las inscripciones y/o reanudaciones patronales realizadas.



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

Lo anterior, puede ocasionar una eventual afectación financiera para la institución, al no recibirse de forma oportuna los ingresos por concepto de cargas sociales, que pueden generarse producto de la determinación de Responsabilidades Solidarias.

#### 4. SOBRE EL IMPULSO PROCESAL EN LOS CASOS ENVIADOS A COBRO JUDICIAL

No se logró determinar la existencia de acciones judiciales efectuadas por los abogados externos, a efecto de mantener un impulso procesal a los juicios que le han sido asignados.

De la revisión de 10 expedientes de cobro judicial tramitados por los abogados externos en el periodo 2014, se determinó que el 70% no dispone de evidencia documental de las acciones realizadas para dar continuidad al impulso procesal.

Además, 6 superan el año sin que conste en el expediente administrativo acciones judiciales adicionales a la presentación de la demanda, cabe señalar que de los casos revisados tres ya habían sido resueltos judicialmente. Lo anterior, de conformidad con el siguiente detalle:

**Cuadro N° 2**  
**Expedientes de Cobro Judicial de la Sucursal de Guadalupe**  
**tramitados por los abogados externos en el 2014**

Nombre del Patrono	Número Patronal	Fecha emisión certificación judicial	Acciones ejecutados por el abogado externo (impulso procesal)	Caso atendido judicialmente
Daniel Navarro Córdoba	0-00701410104-001-001	03/04/2014	Presentación de demanda 10/07/2014	x
Mynor Masis Varela	0-00301810586-001-001	28/04/2014	X	x
Muflas Silenciadores Bava S.A.	2-03101063139-001-001	03/04/2014	Presentación de demanda 09/07/2014	x
Lito Rucy S.A.	2-03101064902-001-001	02/05/2014	Presentación de demanda 14/07/2014	x
Jofransa F y E Security S.A.	2-03101624112-001-001	01/04/2014	Presentación de demanda 16/07/2014	x
Kodo de Tres Ríos S.A.	2-03101414761-001-001	28/04/2014	Presentación de demanda 15/07/2014	x
Asociación Centro Diurno de Personas de la tercera de Edad de Goicoechea	2-03002056112-001-001	08/08/2014	Presentación de demanda 15/10/2014	v



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

Mobiestilos S.A.	2-03101557245-001-001	N/A	Presentación de demanda 16/10/2014	x
Diana Arrieta Rojas	7-02910090682-999-001	05/03/2014	Presentación de demanda 13/10/2014	√
Jesús Arguedas Vargas	0-00103040023-999-001	02/10/2013	Presentación de demanda 13/10/2014	√

Fuente: Sucursal de Guadalupe

El Instructivo de abogados externos para el cobro judicial por concepto de cuotas obreras y patronales y otros adeudos de la seguridad social, en el artículo 3. De las Responsabilidades Generales: Del Abogado Externo establece en el punto 9:

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

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

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

La Ley General de Control Interno en el Capítulo III La Administración Activa, Sección I, 1. Deberes del jerarca y los titulares subordinados, Artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, inciso a, establece:

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

El Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, Jefe de la Sucursal de Guadalupe mediante entrevista escrita aplicada el 19 de octubre del 2015 manifestó lo siguiente:

*“Lo que acontece es que la obligación de presentar los impulsos procesales a la sucursal es del abogado externo de acuerdo al contrato firmado con la institución y si ellos no lo presentan no tengo personal suficiente para que le dé seguimiento a este proceso. Y si existe presentación de doc. Algunas veces no se incorporan inmediatamente por la misma carencia del recurso humano”.*



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

En criterio de éste Órgano de Control, el presente hallazgo se origina debido a que la Sucursal de Guadalupe no mantiene actualizados los expedientes judiciales. Además, según revisión en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), de los 10 casos de cobro judicial señalados, se constató que la Administración Activa tampoco ha registrado en ese sistema la información correspondiente a las acciones realizadas por el abogado externo para dar el impulso procesal.

Adicionalmente, la Administración señala que no se dispone de recurso humano en el área de cobros, lo cual, podría dificultar una eficiente labor de archivo y registro de la información correspondiente a las gestiones de cobro judicial.

El que no se logre determinar la existencia de acciones judiciales efectuadas por los abogados externos, genera las siguientes afectaciones:

- No se tiene certeza de que los abogados externos mantengan un impulso procesal a la cartera de casos asignados, lo cual de no ser así, puede generar el riesgo de que el Juzgado declare los juicios en abandono.
- No se puede corroborar que los abogados estén cumpliendo con las cláusulas establecidas en el contrato, específicamente lo que concierne a la entrega de documentación judicial, y por ende, que no se estén sancionando en caso de existir algún tipo de incumplimiento.
- Aunado, a que la Sucursal de Guadalupe no puede brindarles a los patronos una información actualizada del estado de los juicios.

##### **5. Sobre el resguardo de la documentación correspondiente a los procesos de cobro por la vía judicial**

La Sucursal de Guadalupe a partir de mayo del 2015, no dispone de expediente judicial de las deudas certificadas para cobro judicial, en los que se incorpore la documentación del proceso ejecutivo instaurado contra los patronos y/o trabajadores independientes morosos con la seguridad social.

En su lugar, se evidenció que mantienen carpetas digitales identificadas por nombre de abogado, en las cuales, se ingresa la información remitida por los abogados externos indistintamente del juicio al cual haga referencia.

El instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial en el capítulo 3 “De las responsabilidades Generales”, establece que a las sucursales les corresponde lo siguiente:

*“5. Conformar y custodiar el expediente judicial de las deudas certificadas para cobro judicial, el cual contendrá los documentos e información de proceso ejecutivo instaurado por la CCSS al patrono y/o trabajador independiente”.*



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

La Licda. Vivian Núñez Peralta, Encargada de Cobros de la Sucursal de Guadalupe, el 24 de setiembre del 2015, señaló a esta Auditoría que no se dispone de expedientes físicos para documentar las acciones realizadas por los abogados externos con la finalidad de brindar impulso procesal a los casos de cobro judicial que le son asignados, debido a que actualmente la mayoría de los abogados remiten la información de forma digital, la cual se ingresa en una carpeta digital para cada uno de los abogados.

Asimismo, señaló que se lleva el control de las acciones realizadas por esos profesionales mediante la Herramienta para el Control y Evaluación de Abogados Externos y en la retroalimentación que se debe realizar en SICERE.

El Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, Jefe de la Sucursal de Guadalupe mediante entrevista escrita aplicada el 19 de octubre del 2015 manifestó lo siguiente:

*“Existen notas del Gerente Financiero a los abogados externos donde especifica que se pueden utilizar el expediente digital y existe la política institucional y gubernamental de cero papelería, aunado a la falta de espacio en la sucursal. Aclaro que todo esto se realizó mediante consulta a la Dirección Regional y sin recurso humano sería imposible con esa función”.*

No obstante, el Lic. Miguel García Solano, Jefe de la Subárea Gestión y Cobranza de la Dirección Regional de Sucursales Central, en entrevista escrita aplicada el 14 de octubre del 2015 manifestó, que las sucursales deben disponer de expedientes físicos para resguardar la documentación correspondiente a los procesos de cobro que se tramitan en la vía judicial.

Lo constatado en este hallazgo, se origina debido a que la Administración Activa considerando el espacio físico y la cantidad de personal asignado al área de cobro, tomo la decisión de no conformar expedientes físicos para los casos de cobro judicial que se encuentran en trámite.

La situación encontrada constituye un incumplimiento al bloque normativo que regula las obligaciones de las sucursales, con relación al trámite de cobro judicial, además, puede incidir en que la Administración no tenga certeza de si los abogados están cumpliendo con las cláusulas establecidas en el contrato, específicamente lo que concierne a la entrega de documentación judicial, y por ende, que no se estén sancionando en caso de existir algún tipo de incumplimiento.

## 6. SOBRE LOS PAGOS GENERADOS POR CONCEPTO DE COSTAS PROCESALES

Se determinó que la Sucursal de Guadalupe entre enero del 2014 y marzo del 2015, canceló ₡164,000.00 (ciento sesenta y cuatro mil colones) por concepto de costas procesales, sin embargo, no se evidenció documentación que respalde esos pagos.





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

Con la finalidad de corroborar que los pagos generados a los abogados externos por concepto de costas procesales entre enero 2014 y marzo 2015 cumplan con los requisitos establecidos en la tabla de gastos procesales aprobados por la Gerencia Financiera, se solicitó a la Sucursal de Guadalupe aportar la documentación que respalda el pago de 10 facturas canceladas por ese concepto durante el periodo antes mencionado. Sin embargo, únicamente aportaron la documentación correspondiente a 2 de los pagos solicitados.

En el siguiente cuadro, se describen los 8 pagos por costas procesales cancelados por la Sucursal de Guadalupe, en los que no se evidenció respaldo documental:

**Cuadro N° 3**  
**Pagos generados por la Sucursal de Guadalupe por Costas Procesales**  
**sin que se evidencie respaldo documental**

Abogado	Patrono	Número Patronal	Monto pagado
Adrián Granados Monge	El Delfín Orca S.A.	3101334883	¢14,800
Adrián Granados Monge	Santen Industries S.A.	3101288405	¢14,800
Adrián Granados Monge	Servicios Múltiples de Limpieza y Mantenimiento EBENEZER	3101547145	¢14,000
Adrián Granados Monge	Centro Integral Automotriz MAA% Brenes S.A.	3101325591	¢14,800
Dalays Casti-Blanco	Childrens City Sociedad Anónima	3101626611	¢15,900
Gilbert Ulloa Astorga	GRUPO NYLSA S.A.	3101164574	¢51,400
Gilbert Ulloa Astorga	GRUPO NYLSA S.A.	3101164574	¢28,600
Jimmy Ramos Corea	Eida Yorleny Mora Arias	205340073	¢10,000
<b>Total</b>			<b>¢164,000</b>

Fuente: Sucursal de Guadalupe

Nótese en el cuadro anterior, que de los ¢164,000 por costas procesales canceladas por la Sucursal de Guadalupe, de las que no se evidenció la documentación que respalde los pagos, ¢80,000 fueron girados al Lic. Gilbert Ulloa Astorga por el trámite de cobro judicial realizado al patrono GRUPO NYLSA S.A.

La Licda. Vivian Núñez Peralta, Encargada de Cobros de la Sucursal de Guadalupe, mediante cédula narrativa aplicada el 24 de setiembre del 2015, señaló a esta Auditoría que no dispone de la totalidad de la documentación solicitada, debido a que a pesar de los esfuerzos realizados no se logró ubicar esa información en el archivo en donde se suponía que se encontraba.

Las Normas para el Control para el Sector Público en el punto 4.4.1 sobre Documentación y Registro de la Gestión Institucional establecen lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

"(...)

*Documentación y registro de la gestión institucional*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda".*

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

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

En criterio de esta Auditoría, lo analizado en el presente hallazgo obedece a que la Sucursal de Guadalupe dispone de un débil sistema de control para archivar la documentación que respalda los pagos generados a los abogados externos, por concepto de costas procesales. Adicionalmente, con la cantidad de recurso humano con que cuenta el área de cobros de esa sucursal, se dificulta que el archivo de documentos se gestione de manera eficiente.

La situación evidenciada, repercute directamente en el Sistema de Control Interno, por cuanto entorpece los procesos de fiscalización posterior. Además, genera duda respecto a la procedencia de los pagos generados a favor de los abogados externos por concepto de costas procesales.

## **7. SOBRE LAS INCONSISTENCIAS EN LA CANCELACIÓN DE COSTAS PROCESALES A LOS ABOGADOS EXTERNOS**

Se determinó que la Sucursal de Guadalupe canceló sumas por costas procesales que no concuerdan con la tarifa establecida institucionalmente. En revisión de los 2<sup>1</sup> únicos expedientes suministrados por la sucursal en mención para la verificación de pagos por costas procesales, se evidenciaron inconsistencias en esos pagos según el siguiente detalle:

---

<sup>1</sup> Con la finalidad de corroborar que los pagos generados a los abogados externos por concepto de costas procesales entre enero del 2014 y marzo de 2015, cumplan con los requisitos establecidos en la tabla de gastos procesales aprobados por la Gerencia Financiera, se solicitó a la Sucursal de Guadalupe la documentación que respalda 10 de esos pagos, sin embargo, únicamente fueron aportados dos de los casos solicitados, situación señalada en el hallazgo N° 6.



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

- **Distribuidora VEMA S.A.**

El Lic. Gilbert Ulloa Astorga, mediante factura N° 1456 del 03 de diciembre del 2014, solicitó a la Sucursal de Guadalupe cancelar ₡24,000.00 por concepto de costas procesales por el proceso judicial presentado contra la Distribuidora VEMA S.A. N° Patronal 2-01101093531-001-001, según el siguiente detalle:

a) Personería	₡20,000.00
b) Inmuebles	₡2,000.00
c) Muebles	₡2,000.00

Adjunto a la factura N° 1456 se evidenció, la presentación de la demanda ante el Juzgado Civil de Hacienda de Asuntos Sumarios del 29 de marzo del 2007, Personería Jurídica de la Distribuidora VEMA S.A. del 29 de marzo del 2007 y Certificación de Bienes Muebles de la Distribuidora VEMA S.A. del 29 de marzo del 2007. Sin embargo, no se evidencia la emisión de la Certificación de Bienes Inmuebles de la Distribuidora VEMA S.A., la cual, fue incluida en la factura 1456 presentada por el Lic. Gilbert Ulloa Astorga.

Según Comprobante de Pago Sinpe N° 30800017814, con fecha de aplicación 16 de diciembre del 2014, la Sucursal de Guadalupe canceló al Lic. Gilbert Ulloa Astorga la suma de ₡24,000 por el pago de la factura 1456. Sin embargo, de conformidad con la "Tabla de Gastos Procesales" vigente al momento en la que el Lic. Ulloa Astorga, incurrió en los gastos, el monto a cancelar era de ₡4,500.

- **LIEMANA S.A.**

El Lic. Gilbert Ulloa Astorga, mediante factura N° 1459 del 05 de enero del 2015, solicitó a la Sucursal de Guadalupe cancelar ₡60,000.00 por concepto de las siguientes costas procesales tramitadas en el proceso judicial contra la empresa LIEMANA S.A. N° Patronal 2-03101034072-001-001, según el siguiente detalle:

a) Personería	₡20,000.00
b) Inmuebles	₡20,000.00
c) Muebles	₡20,000.00

Adjunto a la factura N° 1456 se evidenció, la presentación de la demanda ante el Juzgado Especializado de Cobro II Circuito Judicial con fecha 29 de agosto del 2008, Personería Jurídica de la Distribuidora LIEMANA S.A. del 28 de agosto del 2008, y Certificaciones de Bienes Muebles e Inmuebles de la Distribuidora LIEMANA S.A. del 28 de agosto del 2008.



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

Según Comprobante de Pago Sinpe N° 30800017911, con fecha de aplicación 08 de enero 2015, la Sucursal de Guadalupe canceló al Lic. Gilbert Ulloa Astorga ₡70,000 por el pago de la factura 1459<sup>2</sup>. No obstante, de conformidad con la “Tabla de Gastos Procesales” vigente al momento en la que el Lic. Ulloa Astorga incurrió en los gastos, el monto a cancelar era de ₡4,500.

El Lic. José Alberto Acuña Ulate, Gerente División Financiera, mediante oficio N° 9502 del 06 de abril del 2001, comunicó la aprobación de la “Tabla de Gastos Procesales” vigente al momento en la que el Lic. Ulloa Astorga, incurrió en los gastos trasladados a la institución en las facturas 1456 y 1459, en la cual, se establece que el monto máximo a reconocer, tanto por los estudios de registro de bienes muebles e inmuebles, como por las certificaciones notariales de personería es ₡1,500 por cada uno.

La situación descrita obedece a que el Lic. Gilbert Ulloa Astorga incluyó en las facturas 1456 y 1459 montos que no corresponde a los aprobados institucionalmente para la cancelación de costas procesales, además a una omisión por parte de la Administración Activa, de verificar que los rubros cobrados por el abogado externo, se ajustan a las directrices emitidas institucionalmente, previó a su cancelación.

El presente hallazgo, genera un incumplimiento al cuerpo normativo que regula la cancelación de los montos correspondientes a las costas procesales, así como, una afectación patrimonial para la institución.

## 8. SOBRE LA CANCELACIÓN DE COSTAS PROCESAL NO AUTORIZADAS POR LA INSTITUCIÓN

Se detectó que la Sucursal de Guadalupe, pagó al Lic. Gilbert Ulloa Astorga ₡10.000 por la emisión de un Poder General Judicial para el trámite de cobro judicial de la empresa LIEMANA S.A., sin embargo, ese rubro no se encuentra contemplado dentro de las costas procesales autorizadas por la Gerencia Financiera.

El Lic. Gilbert Ulloa Astorga, mediante factura N° 1459 del 05 de enero del 2015, solicitó a la Sucursal de Guadalupe cancelar ₡10,000.00 por la emisión de un poder General Judicial presentado en el proceso contra la empresa LIEMANA S.A. N° Patronal 2-03101034072-001-001.

Según Comprobante de Pago Sinpe N° 30800017911, con fecha de aplicación 08 de enero 2015, la Sucursal de Guadalupe canceló al Lic. Gilbert Ulloa Astorga la suma de ₡70,000 por el pago de la factura 1459, en la cual se incluyó el cobro de ₡10.000 por la emisión de un Poder General Judicial.

El Lic. José Alberto Acuña Ulate, Gerente División Financiera, mediante oficio N° 9502 del 06 de abril del 2001, comunicó la aprobación de la “Tabla de Gastos Procesales” vigente al momento en la que el Lic. Ulloa Astorga, incurrió en los gastos trasladados a la institución en la factura 1459, en la cual, no se establece el pago a los abogados externos por la emisión de Poderes Generales Judiciales.

<sup>2</sup> En la factura N° 1459 del 05 de enero del 2015, además del cobro de ₡60,000 por la emisión de personería jurídica, certificación de bienes muebles y certificación de bienes inmuebles, el Lic. Gilbert Ulloa Astorga incluyó la suma de ₡10,000 por concepto de un Poder General Judicial, situación desarrollada en el hallazgo N° 8.



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

Lo expuesto se debe a que no se aplica lo dispuesto en los lineamientos emitidos por la Gerencia Financiera.

Esta situación puede afectar el patrimonio institucional ante el eventual pago de gastos no aprobados.

## 9. SOBRE LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN DEL RNC

Se determinó que la Sucursal de Guadalupe registra 377 solicitudes de pensión del RNC pendientes de analizar.

La Licda. Cindy Vega Calderón, Encargada de Pensiones de la Sucursal de Guadalupe, indicó que existe 276 solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo pendientes de analizar, además, 101 solicitudes que están siendo analizadas por la Dirección Regional Central de Sucursales.

La Licda. Vega Calderón también indicó:

*“Sobre la atención de las solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo presentadas en la Sucursal de Guadalupe, indica la Licda. Vega Calderón que debido a la falta de recurso humano no están siendo analizadas por esa Sucursal, sino que únicamente se otorgan los casos que son revisados por la Dirección Regional Central de Sucursales, los que fueron analizados anteriormente y se encontraban pendientes de revisión por parte del Trabajo Social y los que provienen de la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez o de la Comisión Nacional de Apelaciones.”*

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.

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”*

El Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, Jefe de la Sucursal de Guadalupe mediante entrevista escrita aplicada el 19 de octubre del 2015 manifestó lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“Al llegar en junio del 2014 de nuevo a la sucursal me encontré (sic) un pendiente excesivo de IVM por lo cual se instruyó para que se dedicara el 100% del recurso humano a sacar el pendiente de IVM por ser un régimen de derecho que es función propia de la institución en donde existían viudas y huérfanos con muchos meses de no recibir ni un céntimo para su subsistencia. En el caso del RNC es un Régimen del IMAS y no es función propia de la caja y ante la falta de recurso humano para atender la demanda se decidió lo antes dicho, aunado a que anteriormente solo se otorgaba una cuota de uno a uno para otorgar pensiones de RNC y que el máximo que dejaban otorgar eran de 6 u 8 por mes y si se analizaban más de eso el tiempo utilizado se perdería ya que se debía de nuevo volver a analizar el mismo caso”.*

La tardanza en la atención de las solicitudes de pensión del RNC, constituye una inobservancia al bloque normativo que regula el otorgamiento de esos beneficios, así como una afectación al cumplimiento de las metas establecidas institucionalmente.

#### **10. SOBRE EL PAGO DE AJUSTE AL SUBSIDIO Y BENEFICIO PATRONAL DE LA BOLETA DE INCAPACIDAD N° 0842591X**

Se determinó el pago de ₡67,848.00 de más por concepto de la incapacidad otorgada a la señora I.P.G., mediante la boleta N° 0842591X.

Mediante consulta al Sistema de Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI), se evidenció que la boleta de incapacidad N° 084259X registra un pago automático de 67.848.00 con fecha de 14 de julio del 2015 y un ajuste tramitado de forma manual en la Sucursal de Guadalupe por ₡167,927.00 realizado el 23 de julio del 2015.

La Licda. Erlinda Redondo Leitón, Responsable del Subprograma Remuneraciones Salariales del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, mediante oficio ORH-TINCAP-605-07-2015, señaló que el salario ordinario diario de la señora I.P.G. es de ₡18,658.57. Además, que el pago de salario total del periodo de incapacidad de la boleta N° 0842591X (Del 26/05/2015 al 03/06/2015) era de ₡167,927.13, por ende se debió considerar el monto previamente depositado por concepto de subsidio de ₡67.848.00 con fecha de 14 de julio del 2015.

Es decir, la señora I.P.G., recibió un subsidio de ₡235,775 por la incapacidad otorgada mediante la boleta N° 0842591X, siendo lo procedente ₡167,927.

El manual de procedimientos para el registro, control y pago de incapacidades (RCPI), en su artículo 29 establece:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“...Del procedimiento de ajustes*

*Los ajustes deben ser realizados por los usuarios tramitadores de pago del RCPI.*

*El ajuste consiste en una adecuación del subsidio, en el que se le reconoce la diferencia al asegurado en relación a los salarios reportados en el SICERE por su patrono, se tramitan cuando:*

- El cálculo del subsidio esta pagado por un monto inferior al que eventualmente le corresponde, se procede a modificarlo con base en reajustes salariales debidamente justificados, constancias salariales en el caso reportes salariales por encima de la realidad salarial, informes de Inspección en el caso de reportes salariales por debajo de su realidad salarial e informes de Recursos Humanos en casos de empleados Caja. Se realizara el pago de la diferencia por medio del módulo de ajustes en el RCPI, donde se podrán incluir los salarios correctos, para que el sistema realice el cálculo y se proceda a cancelar lo que corresponda.*

*Los ajustes que se realicen al subsidio, deben quedar claramente explicados en el apartado de las observaciones del módulo de ajustes...”*

En criterio de esta Auditoría, el presente hallazgo obedece a que tanto el funcionario de la Sucursal de Guadalupe que realizó el ajuste manual y el encargado de refrendar ese trámite, omitieron verificar el pago realizado de forma automática por el sistema RCPI.

La situación antes descrita, generó una afectación al patrimonio institución, debido al pago improcedente de ₡67,848 a la funcionaria I.P.G.

## **11. SOBRE LA INFRAESTRUCTURA QUE ALBERGA LOS SERVICIOS SANITARIOS DE LA SUCURSAL DE GUADALUPE**

En la inspección realizada a la edificación de la Sucursal de Guadalupe, se evidenció que la infraestructura que alberga los servicios sanitarios, incumple la normativa de accesibilidad al espacio físico para personas con limitaciones físicas o desplazamiento asistido, según se detalla en el siguiente cuadro:



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

**Cuadro N°4**  
**Aspectos de CCSS Ley 7600 Igualdad y Oportunidades para Personas**  
**con Discapacidad y Guía de Accesibilidad para todos de la CCSS**

Ítem	Aspecto	Condición	Fotografía	Criterio
1	Puertas	<p>Los buques de puerta de los baños públicos son menores a los 90 cm, por tanto, no cumple con lo requerido, debido a que el ancho libre mínimo solicitado es de 90 cm.</p> <p>Las puertas abren hacia adentro. El tipo de llavín no es de palanca</p>	De la 1 a la 2 Anexo	<p><i>Guía de Accesibilidad CCSS: "Acceso: Puertas"</i></p> <p>El Reglamento a la Ley de Igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad (Ley 7600) respecto a la accesibilidad de las edificaciones indica:</p> <p>Artículo 114.- Puertas. <i>"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 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. 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. La agarradera será de fácil manipulación, de tipo barra o aldaba y debe instalarse a una altura entre 0.90 mts"</i>.</p> <p>Artículo 140 Puertas: <i>"El espacio libre de las puertas tendrá un ancho mínimo de 90 cm"</i>.</p>
3	Servicios Sanitarios	<p>Los servicios sanitarios no cumplen con los siguientes requerimientos:</p> <p>-El piso no es antideslizante.</p>	De la 3 a la 9 Anexo	<p><i>Guía de Accesibilidad CCSS: "Servicios Sanitarios"</i></p> <p>El Reglamento a la Ley 7600 en su artículo 143 señala:</p>





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

		<ul style="list-style-type: none"><li>-Las dimensiones de los recintos son inferiores a las mínimas de 2.25 x 1.55 m establecidas</li><li>-No existe espacio de giro con un diámetro mínimo de 1.50 m totalmente libre de obstáculos.</li><li>-Espacio lateral entre inodoro y la pared es inferior a 80 cm.</li><li>-La altura de la loza sanitaria es menor a 48 cm</li><li>-Ausencia de agarraderas horizontal y vertical para inodoros.</li><li>-El accionado de los grifos no son de palanca.</li><li>-Las puertas abren hacia adentro.</li></ul>	<p>“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:</p> <p>“Cuando los inodoros se instalen centrados en la pared de fondo, tendrán las siguientes medidas:</p> <p>profundidad mínima 2,25 mts. ancho mínimo 2,25 mts.</p> <p>Los cubículos para ducha tendrán: 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>
--	--	--	--

Fuente: Inspección de las Instalaciones Sucursal Guadalupe

La situación evidenciada, obedece a que al momento de construir el inmueble en el que se ubica la Sucursal de Guadalupe, no se disponía de normativa que regulara los aspectos de igualdad y oportunidades para Personas con Discapacidad que se encuentran vigentes actualmente.

El presente hallazgo podría generar inconvenientes para los usuarios con capacidades especiales que se apersonan a la Sucursal de Guadalupe para realizar trámites propios de esa unidad.



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

## 12. SOBRE OTROS ASPECTOS DE GESTIÓN

De conformidad con lo señalado por el Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, Jefe de la Sucursal de Guadalupe, esa unidad presenta deficiencias en la cantidad de personal asignado, situación que limita su desempeño en materias como cobros y pensiones.

El Lic. Delgado Cabalceta, mediante entrevista escrita aplicada el 19 de octubre del 2015, señaló a esta Auditoría que la carencia de recurso humano afecta la incorporación de documentos presentados por los abogados externos en los expedientes administrativos correspondientes, y que por esa misma razón, desde junio del 2014, se tomó la decisión de no analizar casos de pensión del Régimen No Contributivo.

Además, manifestó que la sucursal a su cargo se encuentra colapsada debido a la falta de personal y que existen funciones que no están desarrollando por esa problemática, situación que ya ha sido de conocimiento de las autoridades superiores.

En el “Diagnostico de Colas en la Sucursal de Guadalupe” elaborado por la Dirección de Inspección en enero del 2011, se concluyó lo siguiente:

“(…)

*Se sugiere la apertura de las plazas con el siguiente criterio de prioridad:*

- *2 Plazas de asistente técnico administrativo 4 para la plataforma de pensiones (rol primario) y que apoyen a la plataforma de servicios cuando se requiera (rol secundario).*
- *1 plaza de asistente técnico administrativo 4 para la plataforma de servicios.*
- *2 plazas de asistente técnico administrativo 4 para agentes de servicios”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el capítulo 2 “Normas Sobre Ambiente De Control”, establece lo siguiente:

### *“2.4 Idoneidad de Personal*

*El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, **la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales**”.*

(El subrayado no corresponde al original)



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

El presente hallazgo, obedece a que la Administración Activa no ha gestionado las acciones tendientes a determinar las necesidades de recurso humano que presenta la Sucursal de Guadalupe actualmente.

La situación descrita, podría generar una afectación a la capacidad resolutive de esa sucursal, situación que repercute negativamente en los servicios ofrecidos a los asegurados.

## CONCLUSIÓN

Las Sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social, son unidades enfocadas hacia al servicio del usuario en trámites de inspección, cobros, otorgamientos de pensiones, pago de viáticos e incapacidades, entre otros. Además, tienen la responsabilidad de contribuir con la estabilidad y sostenibilidad económica de la Institución, mediante la ejecución de actividades de captación de recursos financieros, aspecto que por su relevancia, debe realizarse en estricto apego a los lineamientos, políticas, estrategias y directrices emitidas por las autoridades superiores.

Por lo anterior, esta Auditoría efectuó un estudio en la Sucursal de Guadalupe con la finalidad de evaluar su gestión, evidenciando la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y supervisión, a fin de garantizar razonablemente la oportunidad en la ejecución de otros actos administrativos que se deriven de las investigaciones realizadas por el servicio de inspección.

Además, se debe señalar que en las supervisiones que efectúa la Dirección Regional de Sucursales Central, no se incluye el seguimiento a la labor de campo realizada por los Inspectores de Leyes y Reglamentos, por ende, una revisión de éste tipo podría representar un aspecto de mejora para las futuras evaluaciones que se realicen.

En materia de cobros, es importante que la Administración atienda lo concerniente a la custodia y actualización de los expedientes de cobro judicial, así como, al registro de las gestiones realizadas por los abogados externos en el SICERE, por cuanto, este Órgano Fiscalizador no logró determinar el impulso procesal de la cartera de casos que les fueron asignados a esos profesionales en el periodo 2014.

Asimismo, se determinaron deficiencias en el reintegro de dinero a los abogados externos por concepto de costas procesales, debido a que se constató que la sucursal en mención canceló a esos profesionales sumas de dinero sin disponer de la totalidad de los requisitos establecidos en la *"Tabla de Gastos Procesales Abogados Externos"*, e incluso por rubros que la institución se encuentra exenta, situación contraria el marco de legalidad, y que podría generar una afectación patrimonial para la institución, representando una erogación económica sin el fundamento pertinente.

En materia de pensiones, se debe enfatizar la responsabilidad de resolver las solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo oportunamente, con la finalidad de no limitar la asistencia económica a personas que se encuentran en estado de pobreza o pobreza extrema.



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

Además, se recuerda a la Sucursal de Guadalupe, que el artículo 4 de la Ley 5662 “Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares” establece que corresponde a la Caja Costarricense de Seguro Social la administración del Régimen No Contributivo de Pensiones:

“Artículo 4.-

*Del Fondo se tomará al menos un diez coma treinta y cinco por ciento (10,35%) para el financiamiento del Régimen no contributivo de pensiones por el monto básico que administra la CCSS, a favor de los ciudadanos que, al encontrarse en necesidad de amparo económico inmediato, no han cotizado para ninguno de los regímenes contributivos existentes, o no han cumplido el número de cuotas reglamentarias o los plazos de espera requeridos en tales regímenes. Este porcentaje se girará a la CCSS, Institución a la cual se le encomendará la administración de este Régimen, a título de programa adicional del seguro de invalidez, vejez y muerte. La reglamentación correspondiente para el otorgamiento de tales beneficios quedará a cargo de dicha Institución”.*

Otro aspecto identificado en la evaluación, fue que la Sucursal de Guadalupe tramitó pagos por ajustes de incapacidades que presentan inconsistencias, situación que debe mejorarse, en aras de garantizar la protección del patrimonio institucional contra uso indebido, pérdida o despilfarro.

Además, se determinaron oportunidades de mejora en la infraestructura en donde se encuentra ubicada la sucursal en mención, debido a que los servicios sanitarios no cumple con algunos de los elementos señalados en la Ley 7600 “Igualdad y Oportunidades para Personas con Discapacidad” y en la Guía de Accesibilidad para Todos, aprobada por la Gerencia de Infraestructura y Tecnología, situación que podría generar inconvenientes a los usuarios con edades avanzadas o que presentan algún grado de discapacidad.

De conformidad con lo señalado por el Administrador de la sucursal de Guadalupe, esa unidad se encuentra colapsada debido a la carencia de recurso humano, situación que podría afectar su capacidad resolutoria, generando una afectación a los servicios que brinda a los asegurados.

En atención a los resultados evidenciados en los Compromisos de Resultados, se insta a la Administración a continuar fortaleciendo sus estrategias, a los efectos de alcanzar, entre otras, la ejecución de unidades de producción social (UPS), así como el cumplimiento de plazos para el otorgamiento de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo.

## RECOMENDACIONES

### A LA DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES

1. En el plazo de 6 meses se establezca un plan de acción con el propósito de dar seguimiento a los siguientes aspectos:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Gestión cobratoria efectuada por la Sucursal de Guadalupe, lo anterior, por cuanto, a mayo 2015 presenta una morosidad de ₡7.834.334.640 (siete mil ochocientos treinta y cuatro millones trescientos treinta y cuatro mil seiscientos cuarenta colones).
  - Alcance de las metas establecidas a la Sucursal de Guadalupe en los Compromisos de Resultados, entre las cuales se destacan la atención a las solicitudes de pensión IVM y RNC, así como la ejecución de unidades de producción social (UPS).
2. En el plazo de 6 meses, en coordinación con las instancias que considere pertinentes, analizar lo expuesto en el hallazgo 11 del presente informe, en relación con la infraestructura que alberga los servicios sanitarios, con el propósito de efectuar los cambios para cumplir la normativa de accesibilidad al espacio físico para personas con limitaciones físicas o desplazamiento asistido.
  3. En el plazo de 3 meses, y con la colaboración de las instancias correspondientes, analizar las necesidades de recursos humanos de la Sucursal de Guadalupe.

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.

#### A LA DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES

4. En el plazo de 1 meses, instruir a la Sucursal de Guadalupe para que en el término de tres meses presente a esa dirección regional, un Plan de Acción con indicación al menos del cronograma de actividades y responsables de su cumplimiento, para que en el plazo máximo de 9 meses se analicen las solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo presentadas en la Sucursal de Guadalupe y que se encuentra pendientes de atención, sin detrimento de la ejecución de sus otras actividades sustantivas. Además adoptar las medidas necesarias para evitar la acumulación de trámites del régimen no contributivo.

Como parte de la atención de esta recomendación, corresponderá a la Dirección Regional Central de Sucursales fiscalizar el Plan de Acción que sea presentado, colaborar en caso de ser necesario y adoptar las acciones correctivas que se estimen pertinentes en caso de incumplimiento.

#### A LA SUCURSAL DE GUADALUPE

5. En el plazo de 3 meses, elaborar los estudios que corresponda con la finalidad ajustar el caso de los patronos GUIMOLSA S.A., número patronal 2-3101678905-001-001, Alimentos CHIFTEN S.A., número patronal 2-03101687428-001-001, JJP ALVARADO ACUÑA CONSULTORES S.A., número patronal 2-03101697475-001-001 y Jaqueline Cantillo Corrales, número patronal 0-00106060542-001-001, conforme a derecho, según la declaración de los trabajadores ubicados mediante trabajo de campo realizado por esta Auditoría (Hallazgo 2).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

6. En el plazo de 3 meses, se ejecute una investigación con el propósito de analizar la eventual Responsabilidad Solidaria del patrono Banco de Datos para el Crédito Industria, Comercio y Empleo S.A. N° 2-3-101-105720-001-001, con relación a la empresa Rosa Amarilla S.A.
7. En el plazo de 6 meses, analizar los hechos evidenciados en los apartados 4, 5, 6, 7 y 8 de este informe, sobre la presentación, resguardo y registro en el SICERE de la documentación que respalda el impulso procesal que efectúa el abogado externo a la cartera de casos en cobro judicial que le han sido asignados, la cancelación de costas procesales, así como, el pago de costas procesales no autorizadas por la Gerencia Financiera, con la finalidad de que se adopte las acciones pertinentes para corregir las deficiencias observadas.
8. En el plazo de 1 mes, instruir a los funcionarios de la Sucursal de Guadalupe la necesidad de corroborar el cumplimiento de los requisitos establecidos para gestionar el pago de las costas procesales a los abogados externos, así como de brindar seguimiento al impulso procesal que efectúa el abogado externo a la cartera de casos en cobro judicial que le han sido asignados.
9. En el plazo de 3 meses, iniciar los procedimientos administrativos que correspondan a efectos de recuperar los montos cancelados de forma inapropiada a la señora I.P.G., por el ajuste al subsidio y beneficio patronal de la incapacidad otorgada mediante boleta N° 0842591X.

## 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 24 de noviembre del 2015 y el 01 de diciembre del mismo año con el Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, Jefe de la Sucursal de Guadalupe y con el Lic. Alfredo Vindas Evans, Director de la Dirección Regional Central de Sucursales respectivamente, quienes al respecto señalaron lo siguiente:

Sobre la recomendación N° 1, el Lic. Alfredo Vindas Evans, Director de la Dirección Regional Central de Sucursales, manifestó que el cumplimiento de la recomendación se hará por medio de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza y de la Jefatura de la Sucursal de Guadalupe.

Con relación a la recomendación N° 2 el Licenciado Vindas Evans, indicó que se gestionaría con el Equipo de Infraestructura y Mantenimiento de la Gerencia Financiera para su atención.

Respecto a la recomendación N° 3 el Director de la Dirección Regional Central de Sucursales señaló que se elevara la gestión respectiva a la Gerencia Financiera para que se traslade a la Dirección Administración de Personal para su atención, por cuanto, esa es la unidad técnica competente para realizar el estudio.



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

Sobre la atención de la recomendación N° 4, el Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, Jefe de la Sucursal de Guadalupe manifestó lo siguiente:

*“Lo importante es que no se elabore un plan tomando en cuenta solo el recurso humano de la sucursal ya que de ser así esta acción no se cumpliría en ningún plazo”.*

Además, el Lic. Alfredo Vindas Evans, Director de la Dirección Regional Central de Sucursales señaló lo siguiente:

*“... la atención de la recomendación debería ser trasladada a la Sucursal de Guadalupe, con la finalidad de que esa unidad elabore el Plan de Trabajo, y defina la atención de ambos regímenes con el personal existente”*

Al respecto, en atención a los comentarios realizados por los representantes de la Administración Activa, y tomando en consideración que el análisis de las solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo es una función que corresponde a las sucursales de la institución, esta Auditoría resolvió mantener la recomendación N° 4 dirigida a la Dirección Regional Central de Sucursales, con la finalidad de que instruya a la Sucursal de Guadalupe, la atención de las solicitudes de pensión del RNC pendientes de análisis, sin dejar de lado la ejecución de las demás actividades que le corresponde realizar, a efecto de que la citada Dirección ejerza la supervisión correspondiente para el cumplimiento no solo de la recomendación sino de las actividades sustantivas propias de esa sucursal conforme sus competencias.

Respecto a la recomendación N° 7 el Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, Jefe de la Sucursal de Guadalupe solicitó ampliar a seis meses el plazo para su atención. Situación que se considera procedente por parte de esta Auditoría.

Sobre las recomendaciones 5, 6, 8 y 9 no se emitieron comentarios.

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

Anthony Herrera Amador  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

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

ANP/AHA/lbc



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

**Anexo 1**  
**Fotografías inspección infraestructura Sucursal Los Chiles**

<p style="text-align: center;"><b>Fotografía 1</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía 2</b></p> 
<p style="text-align: center;"><b>Fotografía 3</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía 4</b></p> 





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

Fotografía 5



Fotografía 6

