



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE COBROS**

02 de abril de 2009  
**DC-0605-2009**

---

Licenciado  
Manuel Ugarte Brenes, Gerente.  
**Gerencia Financiera**  
Presente

<b>Asunto: Informe Final de Gestión - Dirección de Cobros.</b>
--

Estimado señor:

Como de su conocimiento a partir del próximo trece de abril del presente año, estaré con un permiso otorgado por la Institución para realizar una Maestría en Economía de la Salud por un lapso estimado de 12 meses, en la Universidad de Costa Rica, razón por la cual estaré ausente en el puesto de Director de Cobros.

En virtud de lo anterior y en atención a su oficio GDF-30.010, del 17 de agosto de 2005, así como lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, adjunto encontrará informe final de gestión, por el nombramiento del suscrito por el periodo comprendido del 09 de setiembre del 2002 a la fecha; lo anterior, según los términos establecidos en la resolución R-CO-61, de las doce horas del veinticuatro de junio del dos mil cinco, emitida por la Contraloría General de la República.

En la mejor disposición de aclarar cualquier consulta al respecto, suscribe atentamente,

**DIRECCIÓN DE COBROS**

Luis Diego Calderón Villalobos  
**Director**

Copia: Licda. Ana Patricia Alcazar Jiménez - Sucesora.  
Unidad de Gestión de Recursos Humanos.  
Archivo.

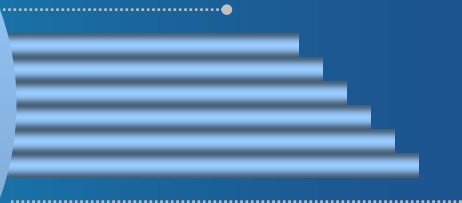
---

Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Financiera  
Dirección de Cobros



# Informe Final de Gestión



Lic. Luis Diego Calderón Villalobos - Director de Cobros



## Contenido

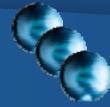
Presentación.....	1
1. Labores realizadas: .....	3
1.1 Organizativas:.....	3
1.1.1 Reestructuración Organizacional de la Dirección de Cobros:.....	3
1.2 Recursos:.....	5
1.2.1 Recurso Humano (Estrategia PRECIN):.....	5
1.2.2 Remodelación de la Planta Física de la Dirección de Cobros: .....	5
1.3 Operativas: .....	5
1.3.1 Esquema de control de la morosidad: .....	5
1.3.2 Informes de resultados de la gestión: .....	6
1.3.3 Informe de morosidad patronal para Junta Directiva:.....	6
1.3.4 Informe de morosidad patronal para la Gerencia Financiera: .....	6
1.3.5 Informe de clasificación de las unidades según cumplimiento de metas: .....	6
1.3.6 Informe de arreglos de pago: .....	7
1.3.7 Informe de seguimiento de las deudas de los clubes de fútbol: .....	7
1.3.8 Informe de Cierre de Negocios por mora: .....	7
1.3.9 Listados de patronos morosos con la CCSS:.....	8
1.3.10 Informe de gestión para la Superintendencia de Pensiones (SUPEN): .....	8
1.3.11 Información para la gestión cobratoria: .....	8
1.3.12 Establecimiento de metas en la gestión cobratoria: .....	9
1.3.13 Evaluación de resultados: .....	10
1.3.14 Seguimiento en la gestión de cobro a los mayores deudores: .....	10
1.3.15 Seguimiento porción de morosidad que se encuentra en cobro administrativo y judicial:.....	10
1.3.16 Envío de recordatorios a las instituciones públicas acerca de la aplicación del Art. 74 Ley Constitutiva de la CCSS: .....	10
1.3.17 Formalización de convenios interinstitucionales: .....	11
1.3.18 Alianzas Estratégicas: .....	13
1.3.19 Estrategia para el aumento de la cobertura y control de la morosidad: .....	13
1.3.20 Implementación del Programa de Cierre de Negocios por Morosidad .....	15
1.3.21 Plan estratégico de la Dirección de Cobros: .....	15
1.3.22 Simplificación de trámites:.....	15
1.3.23 Contratación de servicios de notificación de avisos de cobro: .....	16
1.3.24 Campañas publicitarias: .....	16
1.3.25 Automatización de tareas manuales: .....	16
1.3.26 Capacitaciones en materia cobratoria: .....	18
1.4 Tecnológicas:.....	18
1.4.1 Implementación del SICERE PC: .....	18
1.4.2 Mantenimiento evolutivo del SICERE PC.....	19
1.4.3 Consulta morosidad patronal por medio de la página Web institucional: .....	19



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



1.4.4 Centro de Llamadas a patronos y/o trabajadores independientes morosos: .....	19
2. Asuntos Pendientes y en Proceso: .....	19
3. Cambios en el Entorno legal:.....	28
3.1 Propuesta de cambios a la Ley Constitutiva de la CCSS: .....	28
3.2 Modificaciones a la normativa: .....	28
4. Estado de la auto evaluación de Control Interno: .....	30
5. Acciones para mejorar el sistema de Control Interno: .....	34
6. Principales logros alcanzados en la gestión: .....	36
6.1 Resultados en los compromisos de la Dirección de Cobros:.....	36
6.2 Gestión del Centro de llamadas: .....	36
6.3 Porcentaje de morosidad en Cobro Judicial: .....	37
6.4 Adecuación de Adeudos:.....	37
6.5 Cierre de Negocios: .....	38
6.6 Disminución de la Morosidad:.....	38
7. Estado de los Proyectos más relevantes:.....	40
8. Administración de los recursos financieros:.....	41
9. Sugerencias para la buena marcha de la Dirección de Cobros:.....	42
10. Estado actual de las disposiciones de la Contraloría General de la República durante la gestión:.....	43
11. Estado actual de las disposiciones de otros órganos controladores externos (Superintendencia de Pensiones):..	48
12. Estado actual de las disposiciones de la Auditoría Interna: .....	48
13. Estado actual de las compras e inventario de activos: .....	49
14. Anexos.....	51



### **Presentación**

La Ley General de Control interno, en el artículo 12, inciso e), establece que los jefes y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente u órgano respectivo a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa. Por su parte, la Contraloría General de la República, en su resolución R-CO-61, de las doce horas del veinticuatro de junio del dos mil cinco, emite la directriz donde define el marco básico que regula la obligación de los jefes y los titulares subordinados de la Administración activa de presentar al final de su gestión un informe que indique los resultados obtenidos en la gestión.

Por lo anterior y con el fin de cumplir con las disposiciones antes indicadas, a continuación se presenta el informe correspondiente, el cual indica los resultados y gestiones realizadas por el suscrito en calidad de Director de la Dirección de Cobros.

A partir del 09 de setiembre del 2002, se me nombra como Director de la Dirección de Cobros, en sustitución del entonces titular licenciado Arístides Guerrero Rodríguez y a partir del 13 de abril del 2009, se me otorga la posibilidad por parte de la Institución, de realizar una maestría en Economía de la Salud, por un lapso aproximado de 12 meses.

Entre los resultados más importantes obtenidos durante mi gestión como Director se destaca la disminución de la morosidad en términos reales durante los años 2004 - 2008 y en términos nominales, disminuir la tasa de crecimiento de un 25% en el año 2002 a un 2.92% en el año 2008. Estos resultados son producto de una serie de acciones promovidas como un plan para el fortalecimiento de la gestión cobratoria para coadyudar a la sostenibilidad financiera de los seguros de salud y pensiones que administra la Caja Costarricense de Seguro Social; entre los cuales destaco lo siguientes: reestructuración de la organización en la Dirección de Cobros, remodelación de planta física, presentación e implementación de la Estrategia para la Extensión de la Cobertura y Control de la Morosidad, establecimiento de una cultura organizacional basada en metas y compromisos de resultados con evaluaciones periódicas, implementación y renovación de un Centro de Llamadas para la gestión cobratoria, modificación de normativas para agilizar y mejorar los procesos y cumplimiento de la Ley de Control Interno, entre otros aspectos.

Entre los mayores problemas que a mi criterio enfrenta la Dirección de Cobros, es la gran cantidad de patronos y Trabajadores Independientes activos e inactivos que están en el sistema, y la correlación que esto implica en materia de recursos disponibles, por ejemplo, sólo en Oficinas Centrales a febrero 2009 existen 23.953 patronos morosos y 18.799 trabajadores independientes morosos, como contraparte para gestionar el cobro de estas deudas, la Dirección de Cobros cuenta con más de 90 plazas disponibles; no obstante, durante el tiempo en que el suscrito a estado a cargo de la Dirección de Cobros, se ha observado que los recursos son escasos para atender la totalidad de la población morosa.

Debido a la limitación existente, esta Dirección ha propiciado enfocarse sobre acciones que tengan mayor impacto en la recuperación de cuotas obreras y patronales, como por ejemplo, priorizar la gestión en los patronos con mayores deudas, promover la flexibilización de la normativa para formalizar adecuaciones de pago, y el desarrollo de sistemas automatizados que agilicen los procesos. Sobre este último aspecto es importante destacar que si bien se han implementados sistemas con el Centro de Llamadas y mejoras al SICERE, aún existen cerca de 45 requerimientos pendientes de atender de la Sub área de Sistemas Financieros y Administrativos, los cuales con su implementación, propiciarían una mejor gestión cobratoria.



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Entre los retos que enfrenta la Dirección de Cobros para el año 2009, se destaca el hecho de la crisis económica que enfrenta el país y su impacto en la morosidad por cuotas obrero patronales; para mitigar sus efectos mediante oficio DC-546-09, de fecha 18 de marzo del 2009, se presentó a la Gerencia Financiera, una serie de acciones las cuales se plasmaron en el documento emitido por esa unidad denominado "Estrategias para mitigar el impacto en el equilibrio financiero producto de la situación económica".



## I. Resultados de la Gestión:

De conformidad con lo establecido por la Contraloría General de la República según resolución R-CO-61, de las doce horas del veinticuatro de junio del dos mil cinco, a continuación se detallan cada uno de los puntos que se establecen en dicha directriz.

### 1. Labores realizadas:

Desde el año 2002, la Dirección de Cobros con el respaldo de la Gerencia Financiera ha impulsado un programa de fortalecimiento de la gestión cobratoria a patronos morosos tanto del sector privado como del sector público, con el cual se ha maximizado la aplicación de los instrumentos de cobro disponibles y se han implementado una serie de acciones estratégicas tendientes a aumentar el nivel de los ingresos institucionales, así como a garantizar la sostenibilidad financiera de los regímenes que administra la institución. A continuación se presenta un detalle de las acciones más relevantes realizadas a la fecha en materia cobratoria:

De las labores realizadas durante el periodo que va desde el 09 de setiembre de 2002 hasta el 13 de abril del 2009, se destacan las siguientes según su ámbito de acción:

#### 1.1 Organizativas:

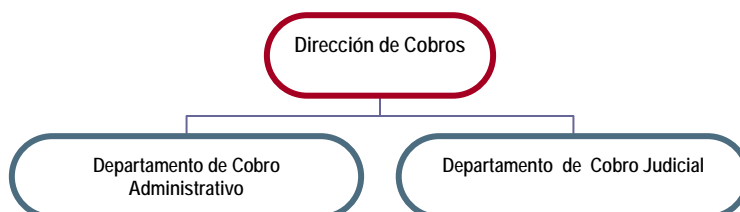
##### 1.1.1 Reestructuración Organizacional de la Dirección de Cobros:

Como resultado de cambios en la población patronal, la evolución de nuevas tendencias de evasión del pago y la implementación de nuevas herramientas y acciones cobratorias, la Dirección de Cobros en coordinación con la Dirección de Desarrollo Organizacional impulsó la modificación de su estructura organizativa con el fin de hacer frente de una forma más adecuada el fenómeno de la morosidad y sus efectos.

En años anteriores al 2002, la Dirección de Cobros estaba constituida por dos grandes áreas a saber; Cobro Administrativo, la cual en resumen se encargaba de elaborar y gestionar la notificación de avisos de cobro a patronos morosos, realizar arreglos de pago, efectuar liquidaciones y anulaciones; entre otros, y el área de Cobro Judicial, la cual le correspondía el cobro en la vía judicial de los adeudos debidamente notificados.

#### Estructura de la Dirección de Cobros

Anterior al año 2002

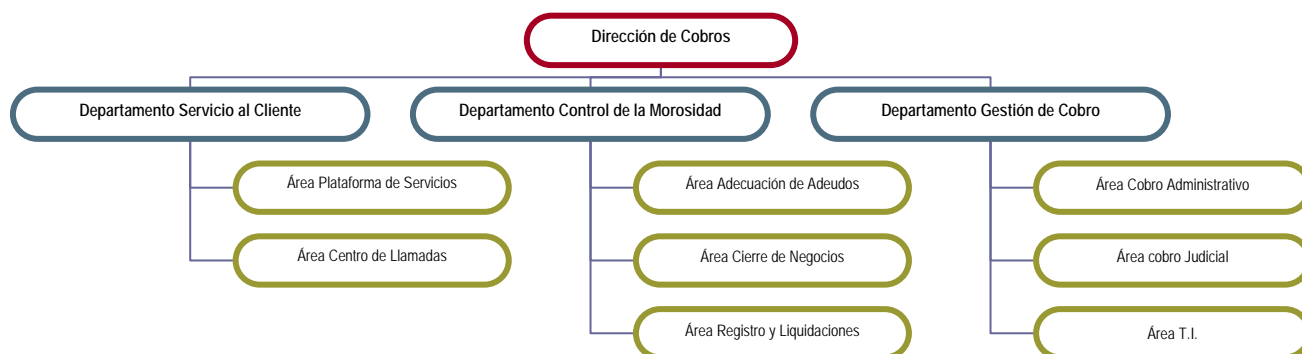




Como resultado del surgimiento de nuevos instrumentos de cobro como el centro de llamadas a patronos y trabajadores independientes morosos, la posibilidad de realizar cierres de negocios por mora y la aplicación del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social; estos últimos instaurados por la Ley de Protección al Trabajador (Ley 7983 del 16 de febrero del 2000), la Dirección de Cobros en coordinación con la Dirección de Desarrollo Organizacional visualiza la necesidad y la oportunidad de organizar su estructura en función de los procesos que realiza. Es por eso que en el año 2002, la Junta Directiva en el artículo 16° de la sesión No. 7677, celebrada el 08 de agosto del 2002, aprueba una nueva estructura organizacional para esta dependencia, en la cual se reestructuran las áreas, se crean nuevas unidades y se asignan tareas específicas de gran impacto en la gestión cobratoria según su competencia.

### Estructura de la Dirección de Cobros posterior al año 2002

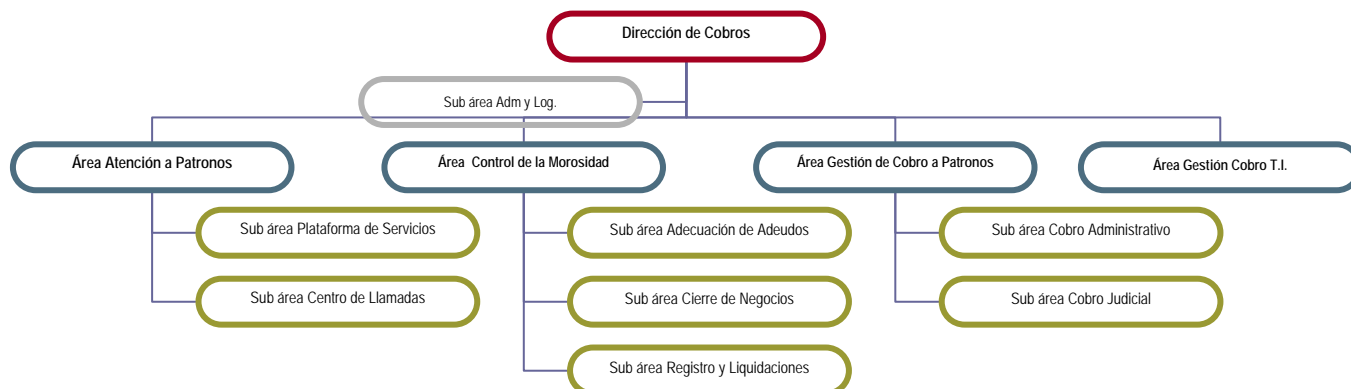
(Aprobado por la Junta Directiva en el artículo 16° de la sesión n° 7677, celebrada el 08 de agosto del 2002)



En el año 2007, la Junta Directiva en el artículo 3° de la sesión n° 8192, celebrada el 11 de octubre del 2007, aprueba la reestructuración de la Gerencia Financiera la cual para la Dirección de Cobros en resumen, significó el cambio en la nomenclatura de sus unidades las cuales pasaron de llamarse departamentos a áreas y de áreas a sub áreas respectivamente, y en algunos casos en el nombre de la unidad, así como la transformación de la Sub área Trabajadores Independientes en el Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes, la cual se encargada de realizar la gestión cobratoria a esta población, así como la creación de la Sub área Administración y Logística.

### Estructura actual de la Dirección de Cobros - Año 2007

(Aprobado por la Junta Directiva en el artículo 3° de la sesión n° 8192, celebrada el 11 de octubre del 2007)







### 1.2 Recursos:

#### 1.2.1 Recurso Humano (Estrategia PRECIN):

Como resultado de la aprobación por parte de la Junta Directiva de la "Estrategia para el aumento de la Cobertura y Control de la Morosidad" (artículo nº21 de la sesión nº 8019 celebrada el 15 de diciembre del 2005), se logró la aprobación de un total de 117 nuevas plazas para el fortalecimiento de la gestión cobratoria. La asignación de dichas plazas se acordó en tres tratos, de los cuales a la fecha se han efectuado dos, uno en el año 2007 para un total de 65 plazas y otro en el año 2006 para un total de 26 plazas. Las restantes plazas se encuentran pendientes de asignación y se espera que la misma se realice en el transcurso del año 2009.

Dichas plazas brindan apoyo a nivel nacional y forman parte de programas estratégicos de cobro conformados con el fin de impulsar la gestión de cobro en diferentes zonas del país.

#### 1.2.2 Remodelación de la Planta Física de la Dirección de Cobros:

En el año 2002, la Dirección de Cobros impulsó fuertemente la contratación de una empresa para la remodelación de sus instalaciones físicas. Para tales efectos se realizó el proceso de licitación pública N° 2002-020, la cual concluyó con la contratación de la empresa Consorcio Euromobilia Rosentock.

A partir del mes de febrero del 2003 y por un plazo cercano a los cuatro meses, dicha empresa realizó las labores de reubicación, limpieza e instalación de nuevo mobiliario en un área de 730 metros cuadrados. Con dicha gestión se habilitaron más de 70 puestos de trabajo, se ampliaron las zonas individuales de trabajo y se logró ubicar las diferentes áreas y sub áreas según su campo de acción.

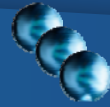
### 1.3 Operativas:

#### 1.3.1 Esquema de control de la morosidad:

En los últimos años, la Dirección de Cobros ha ejercido un control y seguimiento constante sobre la morosidad patronal y su crecimiento, así como de las acciones cobratorias aplicadas y sus resultados, gracias a la extracción de información de los registros del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) y su posterior procesamiento y análisis.

A partir del año 2002, la citada dependencia inicia con la elaboración de informes estadísticos sobre la morosidad patronal tanto a nivel central como de las distintas regiones y sucursales, a efectos de contar con material que facilite el seguimiento y control de la gestión cobratoria, la aplicación de medidas preventivas y correctivas en la gestión, la toma de decisiones gerenciales y el desarrollo de nuevas estrategias de cobro; así como, generar información específica y de acuerdo a necesidades diversas, para ser utilizada como insumo en la gestión cobratoria.

A continuación un detalle de la información más relevante generada por la Dirección de Cobros:



### 1.3.2 Informes de resultados de la gestión:

Documentos que incorporan ciertos análisis estadísticos y comparaciones de diferentes variables en torno a la morosidad y su comportamiento para un periodo específico, así como en algunos casos, un detalle de las acciones realizadas para mitigar su impacto, cuyo fin es informar a los niveles superiores sobre la situación y avance en este tema. Dichos informes se hacen del conocimiento de la Junta Directiva, Gerencia Financiera, Direcciones Regionales y sucursales.

### 1.3.3 Informe de morosidad patronal para Junta Directiva:

Informe que incorpora un análisis de los resultados de la gestión cobratoria obtenidos durante un periodo específico, incluyendo datos sobre población patronal morosa y monto adeudado, tasas de crecimiento mostradas y su comparación con respecto a las metas propuestas, acciones de cobro ejecutadas y sus resultados, entre otros. Dicho informe es presentado por la Gerencia Financiera ante la Junta Directiva de forma trimestral, conforme lo acordado por ese órgano colegiado en el artículo 11° de la sesión n° 7770.

### 1.3.4 Informe de morosidad patronal para la Gerencia Financiera:

Informe estadístico mensual el cual incorpora entre otras cosas, información detallada sobre la población patronal morosa y su deuda, tasas de crecimiento mostradas y su comparación con respecto a las metas propuestas, morosidad en términos nominales, reales y su comparación con respecto a la inflación, antigüedad de las deudas, estado de la gestión cobratoria (Cobro Administrativo y Judicial), tanto del nivel central como de las distintas sucursales a nivel nacional. Dicho informe se hace del conocimiento de la Gerencia Financiera, las Direcciones Regionales y sucursales.

### 1.3.5 Informe de clasificación de las unidades según cumplimiento de metas:

Con el fin de evaluar y controlar mejor la gestión de cobro, la Dirección de Cobros impulsó en el año 2005, la implementación de un sistema de clasificación a las unidades de cobro en tres categorías según los resultados obtenidos en el alcance de la meta del crecimiento de la morosidad:

Las unidades se clasifican en las siguientes categorías:



CATEGORIA	DESCRIPCIÓN
A	Unidades que alcanzan la meta ó la superan.
B	Unidades que se desvían ó se alejan del cumplimiento como máximo un 15%
C	Unidades que se desvían ó se alejan del cumplimiento en más de un 15%

Este informe se genera mensualmente y es del conocimiento de la Gerencia Financiera, Direcciones Regionales y Sucursales.

### 1.3.6 Informe de arreglos de pago:

Mensualmente, la Dirección de Cobros genera un informe sobre el estado de las adecuaciones de pago a nivel nacional, en el cual se refleja por Dirección Regional la cantidad de adecuaciones de pago que se encuentran día y las morosas; de ésta última un detalle de situación cobratoria (Cobro administrativo – Cobro Judicial). Este informe se hace del conocimiento de la Gerencia Financiera, Direcciones Regionales y Sucursales.

### 1.3.7 Informe de seguimiento de las deudas de los clubes de fútbol:

Dadas las características particulares de estos patronos, la Dirección de Cobros realiza mensualmente un informe de seguimiento de las deudas y acciones cobratorias aplicadas a éstos, en el cual se incluye información sobre periodos adeudados y monto, periodos y monto en cobro administrativo y en cobro judicial, detalle de acciones judiciales y de cierre de negocios aplicadas, entre otra información. Este informe se hace del conocimiento de la Gerencia Financiera, Direcciones Regionales y Sucursales.

### 1.3.8 Informe de Cierre de Negocios por mora:

Con el fin de mantener informada a la Gerencia Financiera acerca del avance del programa de cierre de negocios por mora, mensualmente la Dirección de Cobros elabora un informe por región de los procedimientos que durante ese periodo se tramitaron, así como de los resultados obtenidos producto de esta gestión, como por ejemplo: patronos a los que se les notificó una prevención motivada y cancelaron ó formalizaron una adecuación de pago, los patronos que se les realizó el cierre material del negocio, entre otros.



### 1.3.9 Listados de patronos morosos con la CCSS:

Mensualmente, la Dirección de Cobros genera un listado de los patronos que a determinada fecha se encuentran morosos en el pago de sus obligaciones, el cual incluye información sobre el número de identificación, nombre ó razón social y monto adeudado de cada uno de estos. Esta información se pone a disposición de cualquier persona ó entidad que lo solicite, según lo acordado por la Junta Directiva en el artículo 9º, de la sesión nº 7887, celebrada el 02 de setiembre del 2004.

### 1.3.10 Informe de gestión para la Superintendencia de Pensiones (SUPEN):

Trimestralmente, la Gerencia Financiera remite a la Superintendencia de Pensiones un informe con el detalle de todos los patronos que se encuentran morosos en lo que al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte se refiere, el cual incorpora datos sobre antigüedad de los saldos, gestiones de cobro administrativas y judiciales aplicadas, estado del patrono (Activo – Inactivo), entre otros.

### 1.3.11 Información para la gestión cobratoria:

Además de la información estadística, la Dirección de Cobros genera listados con información de patronos morosos, la cual facilita a las unidades de cobros la planificación y ejecución de las acciones de cobro, así como el brindar un seguimiento personalizado a los casos. Estos listados son:

- **Detalle de deudas según estado:**

Con el fin de facilitar la identificación y la aplicación de los instrumentos de cobro, mensualmente se remite a todas las sucursales del país por medio electrónico, un listado con el detalle de los patronos que presentan deudas sin gestionar ó pendientes de trasladar a cobro judicial, a efectos de que se realicen de forma oportuna las acciones administrativas y judiciales correspondientes para gestionar dichos adeudos.

- **Adecuaciones de pago morosas:**

Listado mensual que se remite por medio electrónico a las sucursales sobre todas las adecuaciones de pago a la fecha atrasadas, a efectos de que se gestione ya sea administrativa ó judicialmente según sea el caso, la recuperación de los adeudos incluidos en este tipo de operación.

- **Listado de los 50 mayores patronos morosos por sucursal:**

Trimestralmente, la Dirección de Cobros remite a la sucursales un listado con el detalle de los 50 mayores patronos morosos por cada una de éstas, a efectos de que se intensifiquen las medidas de cobro a estos patronos; así mismo, con el fin de que dicha lista sirva de base para el seguimiento y evaluación que realiza la Gerencia Financiera a los mayores morosos.



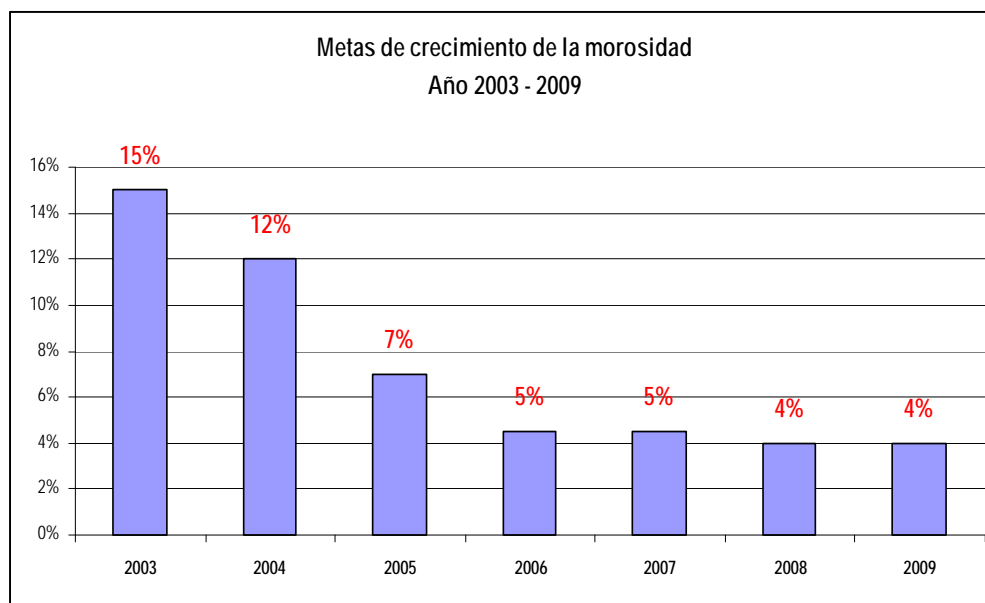
### 1.3.12 Establecimiento de metas en la gestión cobratoria:

A partir del año 2003, la Gerencia Financiera en coordinación con la Dirección de Cobros estableció metas en torno al control del crecimiento de la morosidad; meta que por ejemplo para el año 2008, se estableció en un 4%.

En los últimos, se ha ejecutado un proceso paulatino de incremento en la exigencia de las metas materia de cobro, como una medida estratégica para normalizar el rezago en la gestión realizada a la cartera de patronos morosos, existente al momento de iniciar con el programa de fortalecimiento de la gestión cobratoria en el año 2002; por ejemplo: el porcentaje de la cartera de patronos en años anteriores cuyas deudas se encontraban en cobro judicial ascendía a un 45%.

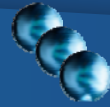
Con dicha medida se busca asegurar la aplicación de acciones cobratorias a todos los patronos morosos, al punto de lograr en un futuro cercano y una vez erradicado el rezago citado, que las deudas del último periodo se les realice una gestión cobratoria expedita.

En el siguiente gráfico se muestra el detalle de las metas establecidas en los últimos años:



Fuente: Dirección de Cobros.

Es importante señalar que a pesar de la crisis financiera que se experimenta a nivel mundial en el año 2009, así como su eventual impacto en las finanzas de la institución, la Dirección de Cobros se mantiene firme en cuanto al control de la morosidad y el logro de metas en esta materia; nótese que para el presente año se mantiene la misma meta del año 2008, en torno a la tasa máxima de crecimiento de la morosidad.



### 1.3.13 Evaluación de resultados:

Desde el año 2003, la Dirección de Cobros trimestralmente lidera las evaluaciones de los resultados obtenidos en materia cobratoria, con base en los Compromisos de Resultados firmados por la Dirección de Cobros y las Direcciones Regionales de Sucursales con la Gerencia Financiera.

En estas actividades se revisa el comportamiento de la morosidad y sus índices de crecimiento tanto a nivel nacional como por región, se evalúa el porcentaje de las deudas que son trasladadas a cobro judicial, la clasificación de las sucursales según el cumplimiento de sus metas y se plantean nuevas estrategias y acciones a seguir tendientes a mejorar cada vez más, el control de la morosidad.

### 1.3.14 Seguimiento en la gestión de cobro a los mayores deudores:

La Gerencia Financiera tiene como política que cada Director Regional y el Director de Cobros, lleven un control estricto de las gestiones realizadas a los 50 mayores deudores de cada Dirección, esto con el fin de dar seguimiento a los mayores deudores de la Caja.

Trimestralmente, un representante de la Gerencia Financiera y el Director de Cobros lideran una reunión con cada dirección para revisar caso por caso cada una de las acciones cobratorias aplicadas a este grupo específico de patronos morosos y solicita - en los casos que se requieran - la aplicación de medidas especiales de cobro, en procura de aumentar las posibilidades de recuperación.

### 1.3.15 Seguimiento porción de morosidad que se encuentra en cobro administrativo y judicial:

Mensualmente, las áreas de cobro con base en información suministrada por la Dirección de Cobros realizan evaluaciones sobre el estado del cobro de los patronos morosos, a efectos de aplicar oportunamente los instrumentos de cobro que permitan mantener un 90% de la morosidad gestionada judicialmente.

En este tema, la Dirección de Cobros ha impulsado la aplicación de medidas judiciales contra patronos morosos de una forma cada vez más agresiva, a efectos de combatir el rezago existente en este tema, tal y como fue indicado anteriormente, y en busca de que en algún momento se logre gestionar por esta vía la morosidad más reciente ó del último periodo.

### 1.3.16 Envío de recordatorios a las instituciones públicas acerca de la aplicación del Art. 74 Ley Constitutiva de la CCSS:

El artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja, establece la obligatoriedad a los patronos y las personas que realicen total o parcialmente actividades independientes o no asalariados, estar al día en el pago de las cuotas para realizar cualquier trámite en las Instituciones públicas.

A pesar de que el citado artículo establece la obligatoriedad de la Caja de suministrar a las instituciones públicas la información necesaria para la verificación de su cumplimiento, lo cual realiza por medio de la emisión de certificaciones, información en la página Web y otros medios, así como de estas entidades de velar



por su cumplimiento, la Dirección de Cobros en los últimos años ha enviado a las Instituciones Públicas un oficio recordándoles la obligatoriedad de aplicar dicho artículo; adicionalmente ha coordinado con la Direcciones Regionales la exposición y el envío de dicho recordatorio a las instituciones que se localicen en el nivel local, lo cual ha permitido aumentar y ejercer un mayor control en la aplicación de esta ley. Además, ha logrado establecer reuniones con los representantes de dichas entidades con el fin de recordar y reiterar la importancia que tiene cumplir con el citado artículo.

### 1.3.17 Formalización de convenios interinstitucionales:

- **Convenios de pago con el Ministerio de Hacienda (Deudas Gobierno):**

En la última década, la Caja Costarricense de Seguro Social ha formalizado varios convenios con el Ministerio de Hacienda para el pago - mediante la emisión de títulos valores- de deudas de las instituciones que conforman el gobierno central, principalmente por concepto de cuotas obreras y patronales por un monto superior a los ₡50.000 millones.

En el último convenio suscrito por dichas entidades en el año 2007, el cual contempla de deudas por cuotas del estado como tal, Cuotas Complementarias de Trabajadores Independientes, Centros Penales y Convenios Especiales, ambas entidades acordaron incluir la deuda registrada por concepto de planillas adicionales del Ministerio de Relaciones Exteriores, lo cual permitió la recuperación de ₡1742,8 millones, así como de ₡80,6 millones correspondientes a cuotas de Ley de Protección al Trabajador que fueron cancelados en efectivo.

Dichos convenios a la fecha se encuentran vigentes y constituyen para la Caja la forma más accesible de recuperar esos dineros en el mediano y largo plazo.

- **Convenio con CORBANA:**

La Corporación Bananera Nacional (CORBANA) el 13 de agosto de 2003, según oficio GG.364-2003, presentó a la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguros Social, una propuesta para subsanar las deudas de los productores bananeros que califiquen y lleguen a ser beneficiarios del Plan de Salvamento y rehabilitación de los Productores Nacionales.

La propuesta de pago se basó en que Ley de Emisión de Bonos Bananeros, N° 7406 de 3 de mayo de 1994 y sus reglamentos, establecen la posibilidad de que CORBANA pueda cancelar por medio del programa de bonos bananeros, las obligaciones pendientes de los productores bananeros con bancos e instituciones de seguridad social y otros acreedores. Específicamente en el caso de la Caja, CORBANA planteó que de las deudas de las empresas que lleguen a ser beneficiarios del Plan de Salvamento y rehabilitación de los Productores Nacionales, se realizaría de la siguiente manera:

- Pago integral en efectivo o cheque certificado de las cuotas obreras, aportes de la Ley de Protección Trabajador y los gastos judiciales.
- Por las cuotas patronales y demás obligaciones, se entregaría en carácter de permuta simple, bonos emitidos por CORBANA al aparo de la Ley N° 7406 con las siguientes características:
  1. **Condiciones intrínsecas:** i) emisor: CORBANA, ii) Moneda: dólares de los Estados Unidos de América, iii) interés: 4% anual, periodicidad Trimestral iv) Amortizaciones: quinquenales 20%, 33%, 47% v) Plazo de vencimiento: 15 años vi) Garantía: Solidaria del Estado.
  2. **Condiciones extrínsecas:** Los títulos valores estarían inscritos en el Registro Nacional de Valores e intermediarios, cumpliendo con los requisitos de estandarización e inscripción



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



establecidos en la norma y regulación aplicable emitida por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL). Los bonos pueden ser negociables en los mercados autorizados por la ley reguladora de la materia.

Cabe indicar que como parte de los puntos analizados en la propuesta, se indicó que los patronos que eventualmente pudieran participar de este programa, se consideraba que sus obligaciones con la C.C.S.S son de difícil recuperación; lo anterior en virtud de que estas empresas no tienen bienes susceptibles de embargo o en su defecto, sus bienes están comprometidos con otros acreedores, lo cual hacía que las posibilidades de recuperación en la vía judicial, sean nulas o escasas.

La Junta Directiva de la Caja, el 09 de octubre de 2003, en el artículo 37 de la sesión 7797, con base en el criterio de la Procuraduría General de la República O.I 187-2003 del 08 de octubre de 2003, aprobó por razones de conveniencia, la propuesta presentada por CORBANA.

Con el fin de hacer efectivo este acuerdo, la Caja y CORBANA, se avocaron a la confección de un convenio marco, el cual fue refrendado por la Contraloría General de la República según oficio DI-AA-2020 (10451) del 06 de septiembre de 2004.

Entre los puntos principales acordados en el convenio, se destacan los siguientes:

- Las deudas que pagaría CORBANA a la C.C.S.S son aquellas que resulten de empresas bananeras que lleguen a ser beneficiarios del Plan de Salvamento y rehabilitación de los Productores Nacionales (cláusula primera).
- El pago de las deudas se realizaría de conformidad con los términos de la propuesta realizada por CORBANA a la C.C.S.S según los oficios GG.364-2003 (cláusula segunda y tercera).
- Una vez realizada la entrega de los bonos y el pago en efectivo de CORBANA a la CCSS, esta última se compromete a liquidar los adeudos de su pendiente de pago y a desistir de los procesos de cobro administrativos y judiciales (inciso d) cláusula cuarta).
- CORBANA se compromete a controlar que las empresas beneficiadas se mantengan al día con la C.C.S.S durante la vigencia del Programa (cláusula quinta).

Este convenio fue prorrogado el 14 de noviembre de 2006.

Aunado a lo anterior, con el fin de procedimentar los trámites a lo interno de la C.C.S.S, la Gerencia Financiera según oficio GDF-34.360 del 22 de septiembre de 2004 aprobó el *Instructivo para la aceptación de Bonos Emitidos por la CORBANA en permuta simple por cuotas patronales de empresas del sector bananero*.

Como resultado de este programa, se han formalizado 3 trámites de permuta simples, lo cual ha representado una recuperación de ₡947.534.003,00, según el siguiente desglose:

Patrono	Pago en Efectivo (*)	Bonos Bananeros (*)	Total Recuperación (*)
Zent S.A	₡58.198.395	₡209.945.800	₡268.144.195
Los Zorzaes S.A	₡94.768.104	₡99.742.400	₡194.510.504
Bananera la Victoria	₡231.167.983	₡162.527.280	₡393.695.263
Banana Tica	₡20.133.421	₡71.050.620	₡91.184.041
<b>Total</b>	<b>₡404.267.903</b>	<b>₡543.266.100</b>	<b>₡947.534.003</b>

(\*) Montos en colones.





### 1.3.18 Alianzas Estratégicas:

- **Convenio para intercambio de información ICE – CCSS:**

Con el fin de aumentar las posibilidades de localización y notificación a patronos morosos, la Caja Costarricense de Seguro Social y el Instituto Costarricense de Seguro Social formalizaron el pasado mes de marzo del 2008, un convenio de cooperación interinstitucional para el intercambio de bases de datos.

Con dicho convenio la institución busca obtener información actualizada sobre números telefónicos residenciales, comerciales y celulares, direcciones actuales y otros de patronos y representantes legales, que permitan facilitar y hacer más efectiva la gestión cobratoria que se realiza por el Centro de Llamadas; así como, la notificación de avisos de cobro y otras comunicaciones.

- **Conexión con el Registro Público:**

En el año 2007, mediante expediente 08-000048-161-CA, Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, la Caja Costarricense de Seguro Social instaura un proceso ordinario contra el Registro Nacional para efectos de que dicha entidad cumpla con lo establecido en el artículo 74 en la tramitación de procesos de inscripción de personas jurídicas.

Luego de una serie de reuniones de coordinación entre ambas entidades, a partir del 29 de julio del 2008, el Registro Nacional entra en conexión directa con la Caja a través de un servicio Web, por medio del cual el proceso de inscripción utilizado por el dicha entidad, consulta directamente a las bases de datos del SICERE, con lo cual automáticamente si la persona jurídica se encuentra en mora con la Caja, el sistema de registro impedirá al registrador realizar la anotación.

Con dicho mecanismo la institución pretende limitar la posibilidad de los patronos de realizar modificaciones registrales a sus sociedades, como una medida coercitiva para impulsar la recuperación de los dineros adeudados.

### 1.3.19 Estrategia para el aumento de la cobertura y control de la morosidad:

La Dirección de Cobros en coordinación con la Dirección de Inspección, con el objeto de incrementar los niveles de ingresos de los seguros de SEM e IVM; así como garantizar la sostenibilidad financiera de la institución, plantearon en el año 2005 a la Gerencia Financiera, una Estrategia para la Extensión de la Cobertura Contributiva (PRECIN) y el Control de la Morosidad, la cual incorpora una serie de objetivos y acciones estratégicas tendientes a fortalecer el proceso cobratorio a patronos morosos, misma que fue aprobada por la Junta Directiva en el artículo nº21 de la sesión nº 8019 celebrada el 15 de diciembre del 2005.

En resumen, dicha estrategia se fundamenta en una propuesta de cambios legales que pretende incluir una sección V en la Ley Constitutiva de la Caja, que le permita a la institución tener a cargo todo el proceso de cobro hasta llegar al embargo de bienes, lo cual haría que el proceso fuera administrativo y no se tendría que recurrir a instancias externas como los juzgados o tribunales para hacer exigible la recuperación de las deudas.

Aunado a lo anterior, plantea una serie de acciones organizativas, tecnológicas y operativas, tendientes a obtener en los próximos años disminuciones considerables en las tasas de crecimiento de la morosidad tanto en términos nominales como reales.

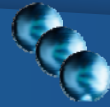
Dichos objetivos y estrategias se muestran en el siguiente cuadro:



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Objetivo Estratégico	Acción	Responsable	Estado
Lograr que la Caja Costarricense de Seguro Social pueda realizar los embargos de bienes a patronos morosos administrativamente; así como mejorar y aumentar los actuales instrumentos de cobro.	Realizar una propuesta de cambios legales para mejorar la gestión de cobro.	Junta Directiva	Atendido
	Reformar el Reglamento del Artículo 48 de la Ley Constitutiva de la Caja.	Junta Directiva	En proceso
	Modificación del Reglamento del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja para efectos de que las instituciones públicas consulten en la página Web de la Caja, el estado de morosidad de los patronos y disminuir la cantidad de solicitudes de certificaciones de patrono al día.	Caja Costarricense de Seguro Social – Ministerio de la Presidencia.	En proceso (Gobierno Digital)
Facilitar los procesos de suministro de información de morosidad a las instituciones públicas y contar con información actualizada para mejorar la efectividad de la gestión cobratoria.	Implementar una nueva versión de la consulta de morosidad por medio de la página Web de la Caja.	Dirección de Cobros	Atendido
	Realizar alianzas estratégicas con el Instituto Costarricense de Electricidad y el Registro Público.	Dirección de Cobros	Atendido
Adecuar la estructura organizativa para una implementación efectiva de los cambios legales y tecnológicos propuestos.	Establecer un proyecto para implementar cambios en la organización, de infraestructura, normativos y asignación de recursos para poder implementar los cambios legales.	Gerencia Financiera	Atendido
Fortalecer la gestión de cobro fundamentado en un control y evaluación de resultados.	Fortalecer y expandir la capacidad del Centro de Llamadas.	Dirección de Cobros	Atendido
	Emitir avisos de cobro a todos los patronos con deudas mayores a 90 días de atraso.	Dirección de Cobros	En proceso
	Gestionar denuncias por retención indebida de los patronos con deudas por cuotas obreras mayores a ₡1 millón.	Dirección de Cobros	En proceso
	Realizar procedimientos de cierre de negocios a los patronos con mayores deudas y más antiguas, estableciendo metas por unidad ejecutora.	Dirección de Cobros	Atendido
	Evaluación de resultados.	Gerencia Financiera	Atendido
	Realizar campañas publicitarias.	Dirección Comunicación Organizacional	Atendido



### 1.3.20 Implementación del Programa de Cierre de Negocios por Morosidad

Con la entrada en vigencia de la Ley de Protección al Trabajador en febrero del año 2000, se reformaron varios artículos de la Ley Constitutiva de la C.C.S.S, entre ellos el artículo 48, el cual establece la posibilidad de que la Caja ordene como una sanción administrativa, el cierre del establecimiento, local o centro donde se realiza la actividad del patrono cuando exista mora por más de dos meses en el pago de las cuotas.

Según ese artículo, el cierre se puede realizar por un periodo máximo de 5 días, prorrogables por otro periodo igual cuando se mantenga los motivos por los cuales se dictó el acto administrativo.

En la práctica este tipo de sanción ha resultado muy provechosa para la Institución, ya que el cierre material de un negocio, ejerce una medida de coerción hacia los deudores.

### 1.3.21 Plan estratégico de la Dirección de Cobros:

Como resultado de la aprobación por parte de la Junta Directiva de las Políticas Institucionales 2007-2012 y el Plan Estratégico Institucional 2007 - 2012, la Dirección de Cobros mediante oficio DC-1632-2007, del 07 de setiembre del 2007, presentó formalmente ante la Gerencia Financiera en el mes de setiembre 2007, el documento "Plan Estratégico de la Dirección de Cobros 2007 – 2012", el cual contempla una serie de compromisos con el nivel superior y acciones concretas tendientes a fortalecer la gestión cobratoria, y a la vez, en contribuir con el logro de los planes institucionales citados.

Dichas acciones constituyen el plan de acción de la Gerencia Financiera para el combate de la morosidad en los próximos años y aplican tanto para la Dirección de Cobros como para las Direcciones Regionales.

### 1.3.22 Simplificación de trámites:

A fin de cumplir con lo dispuesto en la Ley 8220 "Simplificación de trámites", la Gerencia Financiera con base en una propuesta planteada por la Dirección de Cobros, el día 27 de mayo del 2008, mediante oficio GF-20.910, modificó el Procedimiento de Emisión de Certificados de "Patrono al día" y "No Patrono", a fin de eliminar como requisito la presentación de un formulario de solicitud y otros requisitos. Con lo anterior, se elimina la restricción del documento a una solicitud y se suprime aglomeración de papel.

Con el fin de agilizar la verificación del cumplimiento de lo establecido en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja, minimizar el desplazamiento de los administrador a las oficinas de la Caja y disminuir el gasto de recursos que se invierten en la impresión de certificaciones de "Patrono al día" y "No Patrono", la Dirección de Cobros ha impulsado el desarrollo de una aplicación en la página Web institucional, así como la reforma al reglamento que regula la aplicación del artículo citado, que permita a las instituciones públicas realizar la emisión en línea de dichas certificaciones.

Al respecto, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital se ha mostrado muy interesada en apoyar a la Caja Costarricense de Seguro Social en la aprobación del Reglamento del Artículo 74 mediante decreto, es por esta razón que en el mes de agosto del 2008, se envía a dicha dependencia el borrador de propuesta de modificación, el cual contiene ajustes técnicos informáticos que permitirán ajustarse a la propuesta de Gobierno Digital.



En la actualidad, la propuesta de modificación citada se encuentra en una etapa de revisión y análisis por parte del Consejo de Presidencia Ejecutiva y Gerentes.

### 1.3.23 Contratación de servicios de notificación de avisos de cobro:

Con la finalidad de hacer más eficaz y oportuna la gestión administrativa de las deudas, así como facilitar y asegurar la gestión judicial de éstas a la luz de una nueva Ley de Cobro Judicial, la Dirección de Cobros a inicios del año 2008, inició un proceso para la contratación de servicios de notificación de avisos de cobro a patronos y trabajadores independientes morosos, lo que dio como resultado la contratación formal de la empresa Novus Mensajería S.A.

Dicha empresa tiene asignada la tarea de notificar un total de 24.000 avisos de cobro a patronos y trabajadores independientes morosos durante un año, a razón de dos mil avisos por mes.

Aunado a lo anterior, actualmente se trabaja en la contratación de una empresa (s), que permita a la Caja contar durante un plazo prudencial con servicios de consulta en línea, notificación de avisos de cobro y localizaciones, que permita llegar tanto a patronos y trabajadores independientes del área metropolitana, como a otras ciudades del resto del país.

### 1.3.24 Campañas publicitarias:

Como parte de una campaña promovida por la Dirección de Cobros en coordinación con la Dirección de Comunicación Organizacional dirigida a aumentar el nivel de ingresos de la institución, en los últimos años se han realizado varios cortes televisivos y radiofónicos de gran impacto, tendientes a recordar a la población patronal las sanciones a que pueden someterse por no mantener al día el pago de sus obligaciones con la institución. También se ha realizado por otros medios como la distribución de planillas y los periódicos, campañas de educación al patrono sobre la importancia y obligatoriedad de estar al día en el pago de sus obligaciones para cuando pretenda realizar trámites en la administración pública o licitar con el Estado, entre otras cosas.

### 1.3.25 Automatización de tareas manuales:

- **Automatización en el registro de infracciones al artículo 36 de la Ley Constitutiva de la C.C.S.S:**

El artículo 36 de la Ley Constitutiva de la Caja, establece que en caso de que un patrono y/o trabajador independiente se encuentre en mora por más de un mes, la Institución tendrá derecho a cobrar al patrono el valor íntegro de las prestaciones otorgadas hasta el momento en que la mora cese.

Esta disposición les implica en el caso de los patronos morosos incurrir en el riesgo de que si uno de sus trabajadores acude a un centro médico, el costo de las atenciones brindadas les será cobrado, esto con el inconveniente de que dependiendo de la complejidad en la atención, el costo puede ser muy elevado en comparación con las cuotas que paga por sus trabajadores.



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Antes de de octubre 2006, el procedimiento para registrar los servicios médicos a patronos, era que las Unidades de Validaciones de Derechos de los centros médicos confeccionaban una factura en un formato predeterminado, cuando se presentaban trabajadores con la indicación en la orden patronal de que su patrono "está moroso". Posteriormente las facturas eran remitidas a las sucursales para incluirlos en el sistema informático y poder realizar el cobro respectivo.

Este procedimiento, tenía varios inconvenientes, entre ellos que el cobro de estos rubros era muy lento, pues dependía de varios procesos manuales de facturación, registro y cobro.

Como parte de la automatización de procesos, la Dirección de Cobros impulsó el desarrollo de una aplicación informática que permitiera hacer los registros por infracciones al artículo 36 de la Ley Constitutiva de la Caja, por medio de su página Web en Internet, de tal manera, que estas deuda se registrarán en forma instantánea y se pudiera cobrar con mayor agilidad.

En octubre de 2006, entra en vigencia el Instructivo que regula el procedimiento de registro de comprobantes por servicios médicos a patrono morosos, según oficio GDF-37.192-2006 GDM 38.347-2006 GDA 35.22-2006 del 20 de septiembre de 2006, con lo cual se inicia el proceso formal para que las Unidades de Validación de Derechos de los centros médicos registren en forma automática estos cobros. Esta aplicación ha permitido registrar durante el año 2007 y a febrero de 2009, un total de ₡3.267 millones, aunado a esto, se ha propiciado que los patronos y/o trabajadores independientes tengan conciencia de que el estar moroso con la Caja, les puede ocasionar incurrir en costos muy elevados por las eventuales atenciones que reciban sus trabajadores.

- **Registro de procesos de responsabilidad solidaria en SICERE:**

Como resultado de las gestiones realizadas por la Dirección de Cobros, la unidad técnica correspondiente a finales de los años 2004 y 2007 desarrolló las aplicaciones necesarias que permiten aplicar procesos de responsabilidad solidaria derivados de los artículos 30 y 51 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).

Esta aplicación consiste en ligar la deuda de un patrono moroso con otro(s) al que por medio de un estudio de Inspección se le comprobó su relación con ésta, a efectos de reflejar en el SICERE y en la aplicación de consulta de la página Web, la misma situación para los patronos involucrados, impedir la emisión de certificaciones de patrono al día, y dirigir las acciones de cobro a ambos patronos, entre otros.

- **Automatización de comprobantes de ingreso:**

En el mes de enero del 2006, se implementa el Sistema Centralizado de Comprobantes de Ingreso (SICO), el cual permite la creación de comprobantes de ingreso en línea, así como llevar un control exacto y preciso de su estado: pendientes, cancelados, anulados tanto para el nivel central como para las sucursales.

Dicho sistema entre otras cosas, facilita y hace más expedito el ingreso de dineros de patronos a las arcas institucionales al eliminar la confección manual de comprobantes, minimiza riesgos operativos al eliminar la manipulación de documentos por parte de terceros y fortalece el control interno.



- **Bitácora electrónica de certificaciones:**

A inicios del 2007, luego de desarrollar el requerimiento CUDS-R-160-05 "Ajuste herramienta emisión de certificados" se implementa en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), una bitácora electrónica para el control de emisión de los certificados de "Patrono al día" y "No Patrono", el cual le asigna un número de consecutivo a cada certificación que se emita y permite llevar un control de las certificaciones emitidas según persona física ó jurídica, cantidad de certificaciones emitidas por patrono y nombre de la persona que las emitió, fecha y hora de la emisión, entre otros datos.

La anterior aplicación elimina el registro manual de certificaciones en libros de actas, dejando este último método solamente para casos de excepción como por ejemplo certificaciones de personas físicas y jurídicas extranjeras.

### 1.3.26 Capacitaciones en materia cobratoria:

Como parte de las acciones estratégicas que impulsa la Gerencia Financiera para el fortalecimiento de la gestión cobratoria, se encuentra un programa de capacitación continua en materia cobratoria liderado por la Dirección de Cobros, el cual busca fortalecer y ampliar los conocimientos de los funcionarios que realizan tareas en este campo, con el fin de propiciar una mejor y más adecuada aplicación de los instrumentos de cobro, los sistemas de información y de la normativa que rige esta materia.

Dichas capacitaciones se dirigen a funcionarios tanto del nivel central, como a los de las diferentes sucursales del país e incluyen temas propios de la gestión de cobro, como por ejemplo:

- **Modificaciones y aplicación de normativa.**
- **Uso de nuevas aplicaciones en el SICERE y otros sistemas.**
- **Instrumentos de cobro y procedimientos para su aplicación.**

En el periodo 2005 – 2008 se han realizado un total de 20 capacitaciones, según el siguiente detalle:

- 2005: 3 capacitaciones.
- 2006: 4 capacitaciones.
- 2007: 5 capacitaciones.
- 2008: 8 capacitaciones.

## 1.4 Tecnológicas:

### 1.4.1 Implementación del SICERE PC:

Luego de la implementación del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) en el año 2001, surgieron una serie de necesidades por parte de las unidades de cobro no incluidas en el desarrollo inicial, en cuanto a las aplicaciones del sistema requeridas para realizar una gestión de cobro eficiente y un manejo idóneo de la información que éstas procesan.

Es por esta razón que en el año 2002, se desarrolla e implementa el SICERE PC (Productos Complementarios), el cual integra al SICERE una serie de funcionalidades tendientes de automatizar la labor de cobro a nivel nacional.



Dicho sistema se concibió bajo un esquema de ocho módulos, los cuales permiten entre otras cosas el acceso a la información patronal como periodos adeudados, montos y su situación (Cobro administrativo – Cobro Judicial), emisión de certificaciones del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja, registrar información sobre arreglos y convenios de pago, procesos judiciales llevados contra patronos y cualquier otra información de interés para la gestión.

### 1.4.2 Mantenimiento evolutivo del SICERE PC

Como parte de las mejoras al Sistema Centralizado de Recaudación, se han solicitado varios requerimientos, entre ellos, mejoras al servicio de arreglos de pago, implementación de intereses diarios, posibilidad de realizar responsabilidades solidarias entre patronos, modulo de cobro para Trabajador Independiente, entre otros.

### 1.4.3 Consulta morosidad patronal por medio de la página Web institucional:

A efectos de facilitar al público la consulta sobre el estado de morosidad de patronos y trabajadores independientes, la Dirección de Cobros en conjunto con la unidad técnica respectiva, trabajaron en el desarrollo e implementación a finales del año 2004, de una aplicación por medio de la página Web institucional que al incorporar un número de cédula (Física ó Jurídica) de una persona ó empresa en particular, despliega información sobre su situación actual con la Caja “Moroso” ó “Al día” e información sobre facturas y monto adeudado.

Finalizando el año 2007, dicha herramienta es modificada con el fin de posibilitar a las instituciones públicas la impresión en línea de un documento de consulta, utilizando para tales efectos una clave de acceso. En el mes de julio 2008, la Dirección de Cobros realizó una campaña de comunicación sobre este asunto y se está en una etapa de asignación y entrega de claves de acceso respectivas.

### 1.4.4 Centro de Llamadas a patronos y/o trabajadores independientes morosos:

El Centro de Llamadas es un sistema automatizado de gestión de cobro vía teléfono que empezó formalmente a funcionar en enero 2004 y permite gestionar una mayor cobertura y efectividad en la gestión de cobro. Con este sistema se realiza vía telefónica lo siguiente:

- Campañas preventivas de pago a los patronos, recordándoles la fecha de vencimiento de su planilla.
- Gestiones oportunas de cobro administrativo a los patronos morosos.
- Campañas con mensajes preestablecidos.
- Proporcionar al patrono la posibilidad de que realice diversas consultas sobre su deuda, el estado de cobro de la misma (administrativo o judicial), entre otros.

## 2. Asuntos Pendientes y en Proceso:

Como parte de las acciones realizadas, a continuación se detallan algunos asuntos importantes que quedan pendientes de realizar:





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Asunto	Descripción	Responsable
Adquisición de Edificio.	La Dirección de Cobros tiene entre sus metas, adquirir o alquilar un edificio con el fin de poder descongestionar las unidades de trabajo, lo anterior en virtud de que en la actualidad las áreas de trabajo están saturadas y además se presenta la limitación de que no se puede contratar más recurso humano porque no hay donde ubicar a los funcionarios	Dirección de Cobros
Proyecto con el Registro Nacional para el suministro de información de representantes legales y potestad certificadora.	Se está coordinando con la Dirección del Registro Nacional, para que suministren a la CAJA, la información de los representantes legales de las sociedades. Este proyecto es de suma importancia institucional pues además de actualizar la base de datos del SICERE, permitiría hacer cruces de información que permitirían a unidades como Inspección, relacionar empresas como responsable solidarios. Aunado a lo anterior, se está coordinando la posibilidad con el registro nacional, para otorgar a la C.C.S.S. la posibilidad de tener potestad certificadora, con esto se evitarían tramites como solicitudes de certificaciones de bienes, personerías, entre otros.	Dirección de Cobros
Plan de contingencia de conectividad con el Registro Público para aplicación del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la C.C.S.S.	Como medida contingente con el registro, se está coordinando la implementación de algún sistema alternativo cuando por un asunto de conectividad, no sea posible que el registro obtenga la información de patronos morosos.	Dirección de Cobros y Subárea de Sistemas Financieros Administrativos.
Reglamento al artículo 74 de la Ley Constitutiva	La Dirección de Cobros planteó a la Gerencia Financiera una modificación al reglamento al artículo 74 de la Ley Constitutiva de la C.C.S.S, para adaptarlo a las necesidades de la Caja, considerando las actuales bondades de la tecnología. La propuesta fue revisada por la Jurídica y respaldado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.	Gerencia Financiera
Proyecto de reforma a la ley Constitutiva	La Gerencia Financiera, mediante oficio GDF-2.359 de fecha 31 de enero del 2008, conformó un grupo de trabajo para revisar una serie de reformas a la Ley Constitutiva de la C.C.S.S con el fin de mejorar las potestades legales de la Institución. Este grupo de trabajo remitió en mediante correo electrónico del 22 de febrero de 2008 la propuesta de reforma.	Gerencia Financiera





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Asunto	Descripción	Responsable
Proyecto de reforma para el cobro de conceptos correspondientes al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.	La Contraloría General de la República, según informe DFOE-SO-30-2006, emitido el 31 de agosto de 2006, recomienda centralizar el proceso de cobro de otras instituciones (INS, IMAS, Banco Popular y Asignaciones Familiares) en la Caja Costarricense de Seguros Social. Según los análisis realizados se concluyó que para realizar esta tarea se debe modificar la Ley Constitutiva de la C.C.S.S. y la ley de cada institución. En el caso de Asignaciones Familiares, la última gestión realizada fue que la Subgerencia Jurídica, mediante oficio S.J. 297-2009 de fecha 13 de enero de 2009, remitió la propuesta de modificación a la Ley, no obstante, mediante oficio DC-0448-2009 del 13 de marzo de 2009, la Dirección de Cobro solicitó a la Subgerencia Jurídica revisar nuevamente la reforma considerando la reforma que sobre los artículos particulares 48, 53 y 74 se hicieron en febrero de 2008. Actualmente se está a la espera de la respuesta para posteriormente remitirla al Ministerio de Trabajo y si se considera a bien, presentar el proyecto de reforma a la Ley.	Subgerencia Jurídica
Reforma Instructivo de Abogados Internos.	Se confeccionó un documento el cual se remitió a la Auditoría interna y la Subgerencia Jurídica las cuales brindaron observaciones. Se agregaron las modificaciones sugeridas por la Auditoría Interna y por la Subgerencia Jurídica, el documento fue revisado nuevamente por las Áreas de Gestión de Cobro a Patronos y Gestión de Cobro a Trabajador Independiente, se realizaron observaciones y las mismas fueron incorporadas al documento. Esta pendiente la remisión y aprobación del documento a la Dirección de Cobros.	Área Gestión de Cobro a Patronos
Reforma Instructivo para declarar deudas de difícil cobro.	Se emitió por parte de la Auditoría Interna y la Subgerencia Jurídica las observaciones al documento. Se están incorporando las observaciones al documento.	Área Gestión de Cobro a Patronos
Licitación de abogados externos.	Se realizó la revisión de las ofertas y se elaboraron los respectivos análisis técnicos, los cuales en su momento no fueron realizados. Mediante oficio fue trasladado a la Subárea de Adjudicaciones.	Área Gestión de Cobro a Patronos
Proyecto de Automatización de Juicios.	Se trasladó a la Dirección de Cobros para su traslado como requerimiento. El documento está siendo analizado por la Dirección de Cobros.	Dirección de Cobros



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Asunto	Descripción	Responsable
Evaluación de abogados Externos.	Dos funcionarios de la Subárea de Cobro Judicial se encuentran trabajando en la modificación del Instrumento, para que luego la jefatura de dicha subárea realice la revisión respectiva.	Área Gestión de Cobro a Patronos
Contratación de productos para la localización externalización de la gestión de cobros.	Se está realizando el estudio de mercado para valorar opciones.	Área Gestión de Cobro a Patronos
Prescripción de deudas en sede administrativa.	Se remitió a la Gerencia Financiera el criterio correspondiente.	Gerencia Financiera
Asignación de funciones de cobro del Asegurado Voluntario.	<p>Durante el año 2008, se efectuaron varias reuniones en las que participaron funcionarios de las Direcciones de Inspección y Cobros para analizar el posible traslado de funciones relacionadas con el Seguro Voluntario, principalmente por razones de control interno (comprobantes de ingreso, liquidaciones, anulaciones).</p> <p>Se encuentra pendiente la entrega de un informe detallado de situación por parte de la Dirección de Inspección sobre los temas a trasladar, así como concretar el traslado definitivo de funciones.</p>	Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes.
Estrategia con Colegios Profesionales para la promoción del Trabajador Independiente.	<p>En el año 2008, se logró crear una alianza estratégica con la Federación de Colegios Profesionales de CR para la divulgación de información sobre trabajadores independientes y la importancia de estar al día con la Caja.</p> <p>Como parte de los temas a desarrollar en esta materia se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Elaboración y suministro de material sobre la obligatoriedad de afiliación como trabajador independiente de aquellos profesionales que desarrollen una actividad independiente, así como de mantenerse al día en sus pagos, a efectos de que éste se incorpore en las respectivas páginas Web de los colegios profesionales y se envíe por medio de correo electrónico a todos los colegiados. A la fecha el material citado ya fue elaborado y remitido a la Federación de Colegios Profesionales, para su respectiva distribución a los colegios que la integran. Se encuentra pendiente la inclusión de este</li></ul>	Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes.



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Asunto	Descripción	Responsable
	<p>material en las páginas Web de los colegios y el envío por correo electrónico por parte de estas entidades a sus agremiados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de factibilidad y formalización de convenios de recaudación con los colegios profesionales. A la fecha se cuenta con un criterio jurídico en torno a este tema, que establece la posibilidad de realizar contrataciones con los colegios profesionales, siempre y cuando se cumplan ciertos aspectos legales. Se encuentra pendiente analizar por cada colegio profesional la viabilidad legal y financiera de realizar una contratación de este tipo; posteriormente realizar las coordinaciones y negociaciones correspondientes para concretar dichos contratos en los casos que califiquen.</li></ul>	
Ejecución del Convenio con el I.C.E.	Se firmó el convenio, los técnicos informáticos se encuentran en la etapa de preparación de los sistemas para conectar las Bases de Datos y hacer efectivo el convenio.	Área Atención de Patronos
Cambio de Tecnología del Call Center.	Con el fin de renovar la plataforma de hardware, software e infraestructura del Call Center, se diseñó un prototipo de cartel por y se remitió a la Subgerencia de Tecnología de Información para su valoración. A la fecha no se ha devuelto el documento con las revisiones	Subgerencia de Tecnologías de Información.
Contratación de Peritos para evaluación de propiedades ofrecidas en arreglos de pago.	Se elaboró un primer borrador para sacar a concurso la contratación de peritos externos, el documento se remitió por correo electrónico al señor Luis Mario Carvajal de la Gerencia Financiera. Se debe retomar el tema para analizar la posible contratación	Dirección de Cobros
Reforma Instructivo de arreglos de pago.	En marzo de 2009, la Junta Directiva reformó el reglamento de arreglos de pago, dada esta reforma se requiere hacer los cambios en el Instructivo correspondiente	Área Control de la Morosidad
Capacitación sobre reforma al Reglamento de Arreglos de pago.	En marzo de 2009, la Junta Directiva reformó el reglamento de arreglos de pago, dada esta reforma se requiere hacer la capacitación a las unidades de cobros	Área Control de la Morosidad
Evaluación de la Normativa de arreglos de pago	En marzo de 2009, la Junta Directiva reformó el reglamento de arreglos de pago,	Área Control de la



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Asunto	Descripción	Responsable
	dada esta reforma se requiere hacer los cambios en el Instructivo correspondiente	Morosidad
Plan de Trabajo para depurar la cuenta 322.	Mediante oficio DC-1578-2008 del 15 de diciembre de 2008, se remitió a la Gerencia Financiera, un plan de trabajo para la depuración de la cuenta 322, se requiere dar seguimiento a este plan.	Área Control de la Morosidad
Implementación de requerimientos evolutivos al SICERE	La Dirección de Cobros a solicitado una serie de requerimientos evolutivos al SICERE, de los cual aún se encuentran pendientes de atender por parte de la Subgerencia de Tecnologías. En el anexo número 1se detallan los requerimientos pendientes de atender.	Subgerencia de Tecnologías de Información.
Perfiles de Cobros para el SICERE	Retomar el tema relacionado de los nuevos perfiles relacionados con la Dirección de Cobros, este tema se viene manejando con el Área de Registro y Control de Aportaciones, la persona con el conocimiento y seguimiento de dichos perfiles es el señor Rafael Herrera de dicha unidad.	Unidad de Informática Dirección de Cobros
Actualización de la Tasa Básica Pasiva e Intereses legales	Se debe dar seguimiento adecuado al requerimiento CUTS-R15 relacionado con la Tasa Básica pasiva y los Certificados de Captación a Plazo BNCR, para que este proceso se realice en forma automática y a la vez verificar diariamente si los cambios se realizan correctamente.	Unidad de Informática Dirección de Cobros
Actualización de intereses para arreglos y convenios de pago	A partir del 12 de marzo del presente año se realizo un ajuste en las tasas de interés de arreglos y convenios, los cuales se realizaran los primeros de cada mes, por tal motivo es importante estar al tanto de estos cambios y verificar que los cambios se realizaron correctamente y notificar a las jefaturas interesadas.	Unidad de Informática Dirección de Cobros
Planes de contingencia de la Dirección de Cobros	Elaborar el plan de continuidad de negocio relacionado con la Dirección de Cobros, este tema es urgente que se elabore y sea enviada al Centro de Gestión de Informática de la Gerencia Financiera y a la Dirección de Tecnologías de Información.	Unidad de Informática Dirección de Cobros
Comisión Asesora de Junta Directiva	Esta comisión se reúne a solicitud de la coordinación, la cual está a cargo de la	Dirección de Cobros



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Asunto	Descripción	Responsable
	<p>Jefatura de la Comisión de Impugnaciones Patronales. En dicha comisión se analiza y se recomienda sobre los recursos de apelación presentados por los patronos a las resoluciones de cierre de la Gerencia Financiera. A la fecha no hay temas pendientes por parte de la Dirección de Cobros.</p> <p>A esta comisión hay que entregar, en cada sesión, un informe de las gestiones cobratorias y de si hay gestiones de arreglo o convenio de pago por parte del patrono, para cada uno de los casos que se va a analizar.</p>	
Comisión de Análisis Financiero	<p>Esta comisión fue conformada por la Gerencia Financiera en oficio GF-2.859 de fecha 04 de febrero 2009, con el fin de que el grupo que la conforma realice un monitoreo permanente del comportamiento de las principales variables financieras de la Caja y recomiende las medidas a aplicar.</p> <p>Esta comisión se reúne cada 15 días y existe la norma de enviar a los miembros que la conforman la información de la morosidad, sobre todo el crecimiento interanual y los resultados por región. A la fecha no hay temas pendientes por parte de la Dirección de Cobros.</p>	Dirección de Cobros
Comisión para atender informe de Auditoría AIN-357-R-2007	<p>La auditoría interna mediante informe AIN-357-R-2007 del 27 de noviembre de 2007, emitió una serie de recomendaciones referentes al cobro de servicios médicos realizados por las Unidades de Validación de los Centros Médicos. Con el fin de atender algunas recomendaciones se conformó una comisión integrada por representantes de las Gerencias, Financiera, Administrativa y Médica.</p> <p>Según se interpreta en oficio No 1654, del 08 de enero de 2008, emitido por la Gerencia Administrativa, la coordinación del asunto estaba a cargo del entonces Director de Servicios Institucionales Eduardo Blanco.</p> <p>Mediante oficio DC-0578-09 del 27 de marzo de 2009, la Dirección de Cobros</p>	Dirección de Servicios Institucionales



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Asunto	Descripción	Responsable
	remitió al Licenciado Arístides Guerrero Rodríguez, los documentos relacionados con la citada comisión, lo anterior con la finalidad de que se retomara el análisis de las recomendaciones de Auditoría. A la fecha se encuentra pendiente de concluir el informe por parte de la Comisión	
Proyecto del Estudio de Preliminar, Factibilidad y Mercado para implementar la digitalización de documentos en el Archivo General de Expedientes Administrativos	Se pretende determinar la viabilidad de implementar la digitalización de documentos de los expedientes administrativos patronales, que permitan resguardar la información, mejorar los sistemas de seguridad y disminuir espacio. Actualmente se está desarrollando el Estudio Preliminar	Área Atención a Patronos
Migración del actual sistema de información para inventario de expedientes administrativos	Se requiere contar con un sistema de información que cumpla los estándares en materia de tecnologías de información. Para solicitar el requerimiento de migración, es necesario contar con el Manual de Usuario del sistema que actualmente se tiene. Dicho Manual se encuentra pendiente por parte de la Unidad de informática de la Dirección de Cobros	Área Atención a Patronos
Seguimiento del Plan para mitigar la Crisis económica	En marzo de 2009, la Gerencia Financiera definió una serie de acciones para mitigar el efecto de la Crisis económica en las finanzas de la C.C.S.S. entre las líneas que se establecieron para la Dirección de Cobros, se destacan las siguientes: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Modificar la normativa de arreglos de pago para hacerla más flexible</li><li>2. Adoptar como lineamiento en la gestión de cobro, el enviar para cada patrono moroso, una nota a las instituciones públicas que tengan que aplicar alguno de los trámites enunciados en el artículo 74 de la Ley Constitutiva.</li><li>3. Establecer Campañas de Comunicación que generen cultura de pago en los patronos, morosos, a sí mismo enterarlos de las facilidades de pago que les ofrece la Institución.</li><li>4. Establecer métodos de resolución alterna de conflictos para los casos de la figura del instituto de la conciliación.</li><li>5. Identificar al cierre de cada mes, los nuevos patronos morosos, para</li></ol>	Dirección de Cobros



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Asunto	Descripción	Responsable
	<p>aplicarles estrategias oportunas de cobro (llamadas, avisos de cobro, visitas, etc.).</p> <p>6. Motivar a los patronos morosos a utilizar los mecanismos que ofrece la institución para adecuar las deudas. Con cada aviso de cobro se enviará a los patronos morosos un comunicado para explicarles las opciones de arreglos, así como las direcciones y teléfonos disponibles para que amplíen la información.</p> <p>Se debe dar seguimiento a este programa.</p>	
Poderes otorgados para liberar hipotecas	Según establecido en el Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la Seguridad Social, se estableció que el Director de Cobros tiene la posibilidad de cancelar hipotecas constituidas por arreglos de pago, por esta razón, debe reasignarse este poder al Director sucesor.	Gerencia Financiera



### 3. Cambios en el Entorno legal:

#### 3.1 Propuesta de cambios a la Ley Constitutiva de la CCSS:

La Dirección de Cobros con el objeto de incrementar los niveles de ingresos de los seguros de SEM e IVM; así como garantizar la sostenibilidad financiera de la institución, ha identificado la necesidad de realizar modificaciones a la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social tendientes de dotar a ésta de normas de rango legal, que le permitan contar con instrumentos más efectivos y oportunos para combatir la evasión y la morosidad a la que se enfrenta diariamente en su cometido institucional.

Es por esa razón que en el mes de noviembre 2006, esta dependencia presentó ante la Gerencia Financiera y posteriormente ante la Comisión Administrativa Financiera una propuesta para reformar la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, tendiente a mejorar los instrumentos que se disponen para controlar la evasión y la morosidad, así como minimizar conductas utilizadas por algunos patronos, para evadir el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, misma que fue aprobada por dicho órgano y posteriormente remitida al Ministerio de la Presidencia, donde a la fecha se encuentra pendiente de revisión.

Con las modificaciones planteadas a la citada ley, se busca entre otras cosas:

- ☒ Posibilitar a la administración para ejecutar embargos en sede administrativa a los sujetos obligados al pago de la deuda.
- ☒ Responsabilizar a los representantes legales por las deudas por concepto de cuotas obreras de sus representadas.
- ☒ Tipificar conductas evasoras (simulación de hechos, falsedades de identificación ó en el monto de las remuneraciones de sus trabajadores, ocultamiento de hechos, cambio de razón social) como delito penal.
- ☒ Eliminar el requisito de firmeza administrativa para otorgar el carácter de título ejecutivo a la certificación de adeudos.
- ☒ Ampliar el plazo del cierre de negocios y posibilitar la prorroga automática.

#### 3.2 Modificaciones a la normativa:

Con el fin adecuar la normativa a las necesidades cambiantes del entorno, evitar la pérdida de aplicabilidad de ésta y facilitar a las unidades de cobro su gestión, la Dirección de Cobros en coordinación con las Direcciones Regionales de Sucursales, ha enfocado esfuerzos en la revisión, análisis y actualización de los reglamentos, instructivos, manuales, procedimientos y otros, que rigen la aplicación de los diferentes instrumentos de cobro y el actuar de la administración en esta materia.

Como resultado de dicha gestión se ha logrado actualizar los siguientes documentos:

Normativa actualizada	Aprobado por	Oficio
Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores	Junta Directiva	Acuerdo según artículo 30 de la sesión No.





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Normativa actualizada	Aprobado por	Oficio
independientes		8051 del 27 de abril de 2006.
Instructivo de Abogados externos para Cobro Judicial por Conceptos de Cuotas Obrero Patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social.	Gerencia Financiera	GDF-33.409-2006 del 01 de junio de 2006
Instructivo para la Gestión de Adeudos en Cobro Administrativo por cuotas Obrero Patronales, Cuotas Trabajador Independiente y sus derivados.	Gerencia Financiera	GDF-33.536-2006 del 07 de setiembre de 2006.
Instructivo que Regula el Procedimiento del Registro de Comprobantes por Servicios Médicos a Patronos Morosos por medio de la Web.	Gerencias Financiera, Administrativa y Médica	GDF-37.192-2006, GDM-38.347-2006 y GDA-3.522-2006 del 20 de setiembre de 2006.
Reglamento que Regula la Formalización y Suscripción de Arreglos y Convenios de Pago de las Contribuciones a la Seguridad Social.	Junta Directiva	Acuerdo según artículo 9 de la sesión No. 8329 del 05 de marzo de 2009.
Reglamento del Seguro de Salud	Junta Directiva	Acuerdo según artículo 8 de la sesión No. 8140 del 22 de marzo de 2007
Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte	Junta Directiva	Acuerdo según artículo 8 de la sesión No. 8140 del 22 de marzo de 2007
Reglamento para la afiliación de los Trabajadores Independientes	Junta Directiva	Acuerdo según artículo 8 de la sesión No. 8140 del 22 de marzo de 2007
Procedimiento Emisión de Certificaciones Artículo 74 Ley Constitutiva CCSS.	Gerencia Financiera	GDF-14.935 del 13 de abril de 2007.
Reglamento Ventas de Propiedades Provenientes de Ejecuciones de Garantías Hipotecarias ó pago de Obligaciones de Régimen de pensiones de la CCSS.	Junta Directiva	Acuerdo según artículo 12 de la sesión No. 8172 del 26 de julio de 2007.
Instructivo de Anulación Adeudos de Patronos y Trabajadores Independientes.	Gerencia Financiera	GDF-20.669 del 16 de mayo de 2008
Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social.	Gerencia Financiera	GF-20.971 del 28 de mayo de 2008



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Aunado a lo anterior, se encuentra en etapa de revisión y/o trámite de aprobación la siguiente normativa:

Normativa	En trámite por parte de
Instructivo de Abogados Externos	Auditoría Interna
Modificación Reglamento del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS	Área Atención a Patronos
Instructivo para la Gestión de Adeudos en Cobro Administrativo por cuotas obrero-patronales, cuotas trabajador independiente y sus derivados	Área Gestión de Cobros a Patronos
Manual de Cheques Debitados Sistema Bancario Nacional	Área Gestión de Cobros a Patronos

#### 4. Estado de la auto evaluación de Control Interno:

Respecto de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional, debe considerarse que la Ley General de Control Interno No. 8292, fue promulgada el 31 de julio del 2002, razón por la cual, a partir del año 2003, de manera consecutiva y en forma anual, se atendieron los cuestionarios respectivos, mismos que permitieron el establecimiento de planes de mejoras necesarios para el cumplimiento de los objetivos formulados, tanto por la Dirección como sus dependencias.

Seguidamente se presentan los resultados el Plan de Mejoras producto de la Auto evaluación 2003, misma que se desarrolló con el inicio y entrada en vigencia de la Ley de Control Interno.

CÓDIGO	ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	ESTADO
A1311	Elaborar un Manual de Control de Calidad de los servicios y productos para la Dirección de Cobros y un programa de seguimiento.	Con oficio CCI-DC-004-08, del 01-10-2008, la Comisión de Control Interno de la Dirección de Cobros informó que según conversaciones sostenidas con funcionarios de la Dirección de Sistemas Administrativos, lo que se debe desarrollar es un Manual de Procedimientos y no uno de Calidad.  En fecha 12 de mayo 2008, los procesos fueron analizados por la Comisión de Control Interno, señalándose las respectivas observaciones, mismas que	Atendido



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



CÓDIGO	ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	ESTADO
		posteriormente en fechas 26 de mayo y 09 de junio 2008, fueron de nuevo revisados, quedando esta vez debidamente aprobados	
A1315	Elaborar un instrumento para evaluar el control interno en cada uno de los procesos de la Dirección de Cobros.	A nivel institucional se estableció el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, SERVÍ, para lo cual en mayo 2008 la Dirección de Sistemas Administrativos, desarrolló la "Guía para la aplicación del Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI) a nivel macro"	Atendida
A1323	Detallar las funciones, responsabilidades y deberes de acuerdo con cada uno de los puestos de la Dirección de Cobros	<p>Mediante Oficio DC-2021, del 21 de noviembre 2007, la Dirección de Cobros comunicó a las Jefaturas de los Departamentos de Servicio al Cliente, Gestión de Cobro y Control de la Morosidad, las respectivas funciones de cada una.</p> <p>Con Oficios DC-471-08, del 21 de abril 2008, DC-494-08, DC-496-08, DC-497-08, DC-498-08, del 28 de abril 2008, DC-525-08, DC-526-08, DC-527-08, y DC-528-08, del 02 de mayo 2008, se procedió a comunicar a los miembros de la Dirección, las respectivas funciones y responsabilidades.</p> <p>Con Oficios SAAL-058-08, y SAAL-060-08, ambos del 15 de abril 2008, la Jefatura de la Subárea de Administración y Logística (Dependencia de la Dirección de Cobros), procedió a comunicar al personal de la</p>	Atendida



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



CÓDIGO	ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	ESTADO
		misma, las funciones, responsabilidades y deberes que le compete a cada uno de sus integrantes.	
R1448	Definir e incluir los factores de riesgo en la matriz respectiva.	Con Oficio DC-1586-08, del 16-12-2008, se presentó ante la Gerencia Financiera el mapa de riesgos de la Dirección de Cobros, mismo que se realizó con el uso de la herramienta del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, SEVRI.	Atendida
R1449	Definir e incluir en la matriz de riesgos la Dirección, la valoración de los factores de riesgo determinados	Con el uso de la herramienta del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, SERVRI, la Dirección de Cobros valoró los riesgos encontrados, mismos que fueron comunicados a la Gerencia Financiera en DC-1586-08, del 16-12-2008.	Atendida
R1450	Definir e incluir en la matriz de riesgos la Dirección, la probabilidad de materialización de riesgos determinados.	Con el uso de la herramienta del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, SEVRI, la Dirección de Cobros definió e incluyó la probabilidad de materialización de los riesgos encontrados, los cuales fueron comunicados a la Gerencia Financiera en DC-1586-08, del 16-12-2008.	Atendida
R1452	Determinar las prioridades para atender los factores de riesgo de acuerdo con su condición.	Con el uso de la herramienta del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, SEVRI, la Dirección de Cobros determinó las prioridades para atender los riesgos encontrados, lo cual fue comunicado a la Gerencia Financiera en DC-1586-08, del 16-12-2008.	Atendida



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



CÓDIGO	ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	ESTADO
R1455	Determinar los niveles de riesgo aceptable para diferentes actividades fundamentales de la Dirección.	Con el uso de la herramienta del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, SEVRI, la Dirección de Cobros determinó los niveles de riesgos aceptables, lo cual fue comunicado a la Gerencia Financiera en DC-1586-08, del 16-12-2008.	Atendida
R1456	Participar a los titulares subordinados de la Dirección en la determinación del nivel de riesgo aceptable que se defina.	Con oficio CCI-DC-004-08, del 01-10-2008, la Comisión de Control Interno informó a la Dirección de Cobros que durante el transcurso del año 2008, se habían diagramado los diferentes procesos que se desarrollan en la Dirección como tal, y que adicionalmente se contemplaron los riesgos asociados a cada proceso. Dicha labor fue desarrollada por los titulares subordinados de la Dirección de Cobros.	Atendida
CCSS-GF200	Gestionar la ampliación del contrato de entrega de avisos de cobro, con el fin de notificar lo referente al Área de Cierre de Negocios de la Dirección de Cobros.	Mediante Licitación por Registro 2002-13, y Compra Directa 2008CD-000004-1124, se han contratado los servicios de notificación de avisos de cobro tanto a patronos como trabajadores independientes morosos con la Caja Costarricense de Seguro Social.	Atendido
I1671	Elaborar un Plan de Contingencia para la recuperación de información importante para la Dirección.	Con Oficio DC-728-08, del 13 de junio 2008, la Dirección de Cobros comunicó a las Áreas la implementación del proceso automático de respaldo de datos de cada usuario, mismo que empezó a ejecutarse diariamente a partir del 01 de julio 2008	Atendida



Seguidamente se presentan los resultados el Plan de Mejoras 2009, producto de la Autoevaluación del año 2008.

CÓDIGO	ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	ESTADO
C1521	Definir los formularios que deben ser sujetos de control u desarrollar el mecanismo de control correspondiente.	Con Oficio DC-085-09, del 28-01-2009, la Dirección de Cobros solicitó el detalle de los diversos formularios preimpresos que se utilizan en cada una de las Áreas y Subáreas dependientes de la Dirección de Cobros.	Pendiente de ser analizadas las respuestas por parte de la Comisión de Control Interno de la Dirección, a fin de definir y poner en práctica, mecanismos idóneos para la emisión, custodia y manejo de los mismos
I1606	Ajuste del sistema de control automático de expedientes.	Pendiente de gestionar	Pendiente

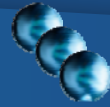
### 5. Acciones para mejorar el sistema de Control Interno:

En cuanto a las acciones emprendidas para la implementación del sistema de control interno, se desarrolló lo siguiente.

- A partir del año 2003, de manera consecutiva y en forma anual, se aplicó en los titulares subordinados los cuestionarios propios de la Auto evaluación de Control Interno, mimos que permitieron el establecimiento de los respectivos planes de mejoras.
- Mediante Oficio DC-558-04, del 10 de mayo 2004, se creó una Comisión de Control Interno.
- Se diagramaron los diferentes procesos que se desarrollan en la Dirección como tal, aspecto que así lo informó Comisión de Control Interno en oficio CCI-DC-004-08, del 01 de octubre 2008.
- Se rediseñó el proceso de Emisión de certificaciones de Patrono al Día, situación que fuera comunicada a la Gerencia Financiera en Oficio DC-1586-08, del 16 de diciembre 2008.



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



- Durante el mes de julio 2008, se aplicó la herramienta del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, SEVRI.
- Se creó el compendio de normativa aplicable en materia cobratoria.
- Se creó una Biblioteca virtual de la normativa de la Dirección de Cobros, misma que mediante Oficio DC-727-08, de fecha 13 de junio 2008, se procedió a comunicar a los funcionarios de la Dirección.
- Se instauró Manual para el Control y Resguardo de Expedientes de Cobro Judicial, mismo que fue presentado por el Área Gestión de Cobro a Patronos, mediante Oficio AGCP-1251-2008, del 26 de noviembre 2008.
- Se diseñó un Plan de Contingencia para la recuperación de datos, el cual mediante Oficio DC-728-08, del 13 de junio 2008, la Dirección de Cobros comunicó a las dependencias.
- Se estableció un Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo del equipo de cómputo, el cual, mediante Oficio DC-551-08, del 07 de mayo 2008 se comunicó a las dependencias.
- Se comunicaron los deberes, funciones y responsabilidades a los funcionarios de la Dirección, aspecto que se hizo del conocimiento de los titulares subordinados. Con Oficios DC-471-08, del 21 de abril 2008, DC-494-08, DC-496-08, DC-497-08, DC-498-08, del 28 de abril 2008, DC-525-08, DC-526-08, DC-527-08, y DC-528-08, del 02 de mayo 2008, así como en Oficios SAAL-058-08, y SAAL-060-08, ambos del 15 de abril 2008.
- Se desarrolló y formalizó un procedimiento para atención de quejas y denuncias de clientes, el cual mediante oficio DC-1595-08, del 17 de diciembre 2008, se remitió a la Dirección de Sistemas Administrativos para su análisis y observaciones.
- Se impulsó el proceso de actualización de la siguiente normativa:
  - ✓ Instructivo de Abogados externos para Cobro Judicial Pro Conceptos de Cuotas Obrero Patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social.
  - ✓ Instructivo de Anulación Adeudos de Patronos y Trabajadores Independientes.
  - ✓ Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social.
  - ✓ Instructivo para la Gestión de Adeudos en Cobro Administrativo por cuotas Obrero Patronales, Cuotas Trabajador Independiente y sus derivados.
  - ✓ Instructivo que Regula el Procedimiento del Registro de Comprobantes por Servicios Médicos a Patronos Morosos por medio de la Web.
  - ✓ Manual de Cheques Debitados Sistema Bancario Nacional
  - ✓ Procedimiento Emisión de Certificaciones Artículo 74 Ley Constitutiva CCSS
  - ✓ Proyecto de modificación a la Ley Constitutiva de la CCSS
  - ✓ Reglamento del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS
  - ✓ Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte
  - ✓ Reglamento del Seguro de Salud
  - ✓ Reglamento para la afiliación de los Trabajadores Independientes
  - ✓ Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes



- ✓ Reglamento que Regula la Formalización y Suscripción de Arreglos y Convenios de Pago de las Contribuciones a la Seguridad Social.
- ✓ Reglamento Ventas de Propiedades Provenientes de Ejecuciones de Garantías Hipotecarias ó pago de Obligaciones de Régimen de pensiones de la CCSS.

## 6. Principales logros alcanzados en la gestión:

Entre los principales logros alcanzados durante el periodo de gestión, se destacan:

### 6.1 Resultados en los compromisos de la Dirección de Cobros:

Durante el periodo que va del año 2003 al 2008, se ha logrado cumplir con las metas propuestas, según las siguientes calificaciones:

Año	Calificación obtenida
2004	100.00%
2005	99.96%
2006	99.00%
2007 (*)	59.84%
2008	100.00%

(\*) En el año 2007, la calificación se vio afectada debido a que al Ministerio de Relaciones Exteriores se le facturó, una planilla adicional que representó una morosidad de ₡1.742,8 millones, esta planilla fue incluida en un convenio de pago con el Ministerio de Hacienda que se formalizó en agosto de 2007; no obstante el pago de la deuda se realizó en el primer trimestre del año 2008.

### 6.2 Gestión del Centro de Llamadas:

Producto de la gestión cobratoria que realiza el centro de llamadas a través del modulo de gestión con operador, a junio del 2008 se ha logrado recuperar un total de ₡137.860.3 millones, de un total de 455.703 llamadas efectuadas a patronos morosos.

El siguiente cuadro muestra la recuperación de adeudos gestionados por este medio según año.

Año	Monto recuperado *
2004	₡5.586.6
2005	₡22.345.0
2006	₡30.832.1





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión

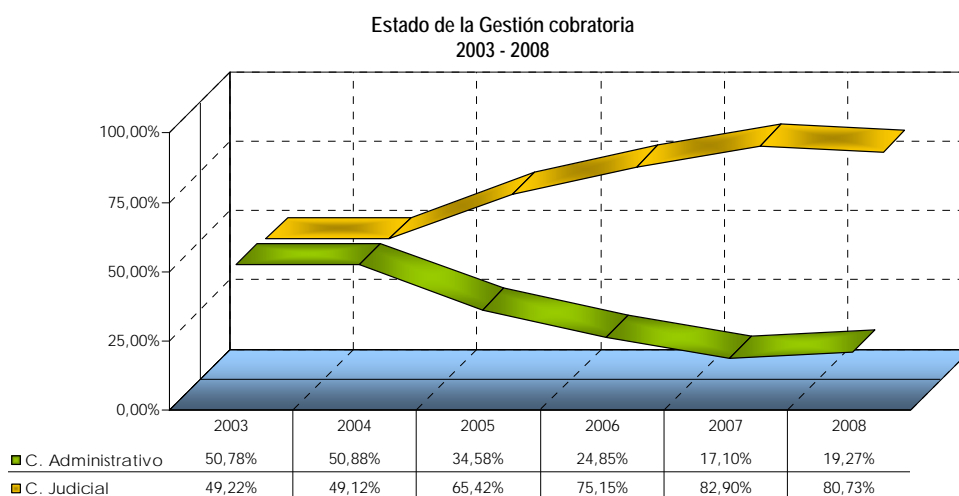


2007	¢40.410.3
2008	¢38.686.0
<b>Total</b>	<b>¢137.860.3</b>

(\*): Cifras expresadas en millones de colones.

### 6.3 Porcentaje de morosidad en Cobro Judicial:

Al mes de diciembre 2008, el porcentaje de patronos morosos que presentan acciones judiciales a nivel nacional ascendió a un 80.73%, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:



(\*): Datos a junio 2008.

Fuente: Dirección de Cobros.

### 6.4 Adecuación de Adeudos:

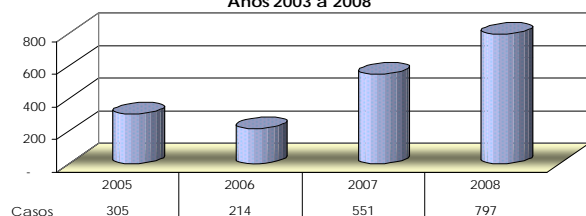
En los siguientes gráficos se muestran la cantidad y monto formalizados de convenios y arreglos de pago en Oficinas Centrales. En total por este concepto se formalizaron durante el 2005 al 2008, un total de ¢9.687 millones de colones.



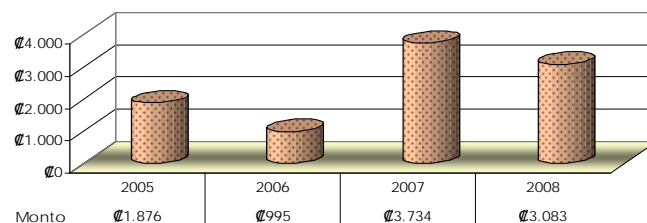
## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Arreglos y Convenios de pago formalizados en  
Oficinas Centrales  
Casos Formalizados  
Años 2003 a 2008



Arreglos y Convenios de pago formalizados en  
Oficinas Centrales  
Monto Formalizado  
Años 2003 a 2008



### 6.5 Cierre de Negocios:

De enero de 2003 a junio de 2008, se han realizado en Oficinas Centrales un total de 1.152 procedimientos de cierre de negocios por mora a patronos, de los cuales se ha logrado recuperar un total de ₡6.424 millones producto del pago o arreglos que hacen estos deudores para evitar la sanción.

Procedimientos Cierre de Negocios por Mora  
Oficinas Centrales  
Años 2003 a 2009

Año	Casos Tramitados		Efectuaron pago		Arreglos de pago		Casos Cerrados	
	Casos	Monto en ₡	Casos	Monto en ₡	Casos	Monto en ₡	Casos	Monto en ₡
2003	109	6.978,6	NRD	505,0	NRD	206,2	6	190,4
2004	138	2.790,8	41	410,0	15	491,3	5	249,2
2005	148	2.347,7	97	682,0	1	22,6	53	1.124,1
2006	177	3.809,7	152	1.290,3	5	260,6	61	1.190,0
2007	231	3.294,0	212	907,1	18	374,9	52	743,6
2008	296	4.374,4	246	945,2	6	222,0	68	784,2
<b>Total</b>	<b>1152</b>	<b>24.414,3</b>	<b>769</b>	<b>4.842,1</b>	<b>46</b>	<b>1.582,3</b>	<b>256</b>	<b>4.362,6</b>

NR: No registra datos.

Montos en Millones de Colones

### 6.6 Disminución de la Morosidad:

Históricamente, la morosidad patronal ha presentado crecimientos anuales cercanos al 20%; sin embargo, a partir del 2003 como resultado de la aplicación de las medidas comentadas, se ha logrado disminuir este indicador significativamente, hasta el punto de lograr un decrecimiento en términos reales en los últimos años.



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento del crecimiento de la morosidad para el periodo comprendido entre el año 2000 y el 2008.

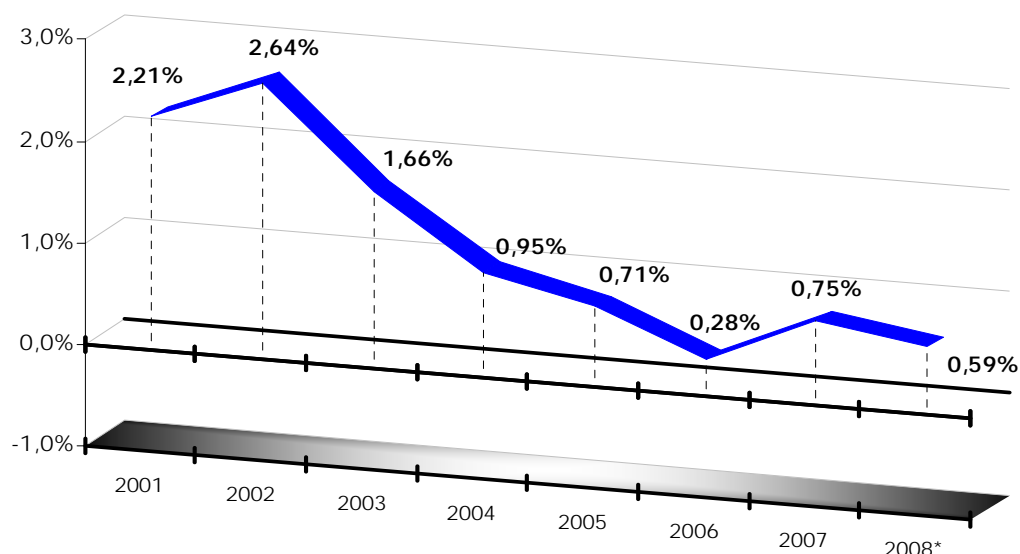
Tasa de Crecimiento de la Morosidad Nominal,  
Real e Inflación  
2000 - 2008



Aunado a lo anterior, tal y como se muestra en el siguiente gráfico, el incremento en los esfuerzos para la gestión cobratoria, el desarrollo de nuevas estrategias de cobro y el cumplimiento de las metas establecidas en cuanto al control de la morosidad; han dado como resultado una disminución en la relación de la morosidad respecto a los ingresos por cuotas, lo que se traduce directamente en beneficios para la Seguridad Social.



**Relación Morosidad vs. Ingresos Reglamentarios  
Años 2001 - 2008**



Fuente: Dirección Actuarial, Dirección de Cobros.

## 7. Estado de los Proyectos más relevantes:

En el siguiente cuadro se detalla el estado proyectos para relevantes para el Departamento:

Proyecto	Estado Actual
Cambio de Tecnología del Call Center.	La Subgerencia de Tecnologías debe aprobar los términos de referencias y especificaciones técnicas para la adquisición de una nueva tecnología.
Adquisición de Edificio.	Las ofertas para la adquisición del edificio no han podido concretarse, por lo que se requiere buscar opciones para alquilar o comprar un edificio
Implementación en el SICERE de aplicaciones según la reforma al Reglamento de arreglos de pago	La Subgerencia de Tecnologías de Información debe implementar los cambios al SICERE a más tardar al 31 de mayo de 2009, según lo instruido por la Junta Directiva de la Institución en el artículo 9 de la sesión No. 8329 del 05 de marzo de 2009.
Proyecto con el Registro Nacional para el suministro de	Se debe coordinar la formalización de un convenio entre



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Proyecto	Estado Actual
información de representantes legales y potestad certificadora.	la C.C.S.S y el Registro Público
Ejecución del Convenio con el I.C.E.	Los técnicos informáticos se encuentran en la etapa de preparación de los sistemas para conectar las Bases de Datos y hacer efectivo el convenio.
Contratación de Abogados externos	Se realizó el concurso, está pendiente la adjudicación.

### 8. Administración de los recursos financieros:

#### a) Presupuesto Ejecutado Periodos 2004 – 2008

Para el desarrollo de las distintas gestiones cobratorias, se requirió del uso de recursos financieros, mismos que durante el periodo 2004-2008 fueron ejecutados según el siguiente detalle:

#### PRESUPUESTO EJECUTADO PERIODOS 2004 – 2008 DIRECCIÓN DE COBROS

AÑO	EJECUCIÓN (En miles de colones)	VARIACIÓN PORCENTUAL
2004	420.949,3	-----
2005	480.250,1	14.09
2006	683.483,6	42.31
2007	835.343,7	22.22
2008	1.232.606,0	47.56
<b>TOTAL</b>	<b>3,652,632.7</b>	<b>Promedio: 31.6</b>

Como se puede observar el crecimiento promedio por cada año fue 31,6%, situación que principalmente se explica por el incremento de plazas asignadas a la Dirección para el control de la morosidad, lo cual indudablemente repercute en un mayor consumo de recursos.

En el Anexo número 2, se presenta por grupo presupuestario el nivel de gasto que durante el periodo 2004-2008 se alcanzó en las partidas de efectivo y no efectivo.

Importante destacar que durante dicho periodo, no se presentaron sobregiros.



### b) Presupuesto Asignado para el Año 2009

En el Anexo número 3 se muestra para el año 2009 (del 01 de enero al 20 de marzo), el Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias de la Dirección de Cobros al 20 de Marzo del 2009.

Entre los principales proyectos que se tienen para financiar durante el año 2009, se encuentran los siguientes:

- La contratación para el desarrollo de una Plataforma Tecnológica para Call Center
- La continuidad del actual contrato de los servicios de notificación de avisos de cobro.
- La continuidad de los contrato de vigilancia, seguridad y aseo para el Edificio de Bienes Temporales
- La contratación de un nuevo servicio de localización de patronos y notificación de avisos de cobro.
- El reconocimiento por concepto de recalificación de puestos al personal de la Dirección.

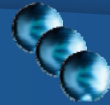
Cabe señalar que de acuerdo con dicho Informe del Mayor Auxiliar, las partidas de Salario Escolar, 2046, Prestaciones Legales, 2641 y Fondo de Estabilidad Laboral, 2632, (las cuales se ejecutan con el pago anual del Salario Escolar), presentan sobre ejecución, sin embargo, en razón de que las mismas no son formuladas por la Dirección de Cobros, como medida de control y seguimiento, mediante Oficio SAAL-DC-027-09, del 02 de febrero 2009, la Subárea de Administración y Logística, solicitó al Área de Formulación de Presupuesto, asignar el respectivo contenido presupuestario.

Con excepción de la situación descrita en el párrafo anterior, la Dirección de Cobros al 20 de marzo 2009, no presenta sobregiros.

## 9. Sugerencias para la buena marcha de la Dirección de Cobros:

Para efectos de que sean valoradas, se realizan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Realizar un monitoreo permanente, mensualmente, del comportamiento de la morosidad a nivel nacional y del grado de alcance de las metas, en coordinación con las Direcciones Regionales de Sucursales, con el fin de intensificar o modificar las acciones implementadas o establecer oportunas y nuevas, para el control de dicho fenómeno.
- ✓ Dar un seguimiento a las acciones necesarias para implementar el 1° de junio 2009 los cambios en la normativa de arreglos y convenios de pago
- ✓ Continuar con las estrategias de cobro a los mayores morosos, con el fin de buscar un mayor impacto en la disminución o control de la morosidad.
- ✓ Seguimiento a la implantación de los proyectos que se han venido trabajando con la Dirección del Registro Nacional:
  - Constituir a funcionarios de la Dirección en Certificadores Autorizados
  - Actualizar en línea el padrón de representantes legales de las sociedades



## 10. Estado actual de las disposiciones de la Contraloría General de la República durante la gestión:

En cuanto al estado actual de las disposiciones que ha girado la Contraloría General de la República, debe indicarse que la Dirección de Cobros no tiene pendiente alguno.

Por lo anterior, seguidamente se presentan los casos de mayor relevancia que han sido atendidos en los últimos años.

### Informe DFOE-IP-10/2005

Mediante Informe DFOE-IP-10/2005, relacionado con el control ejercido sobre lo dispuesto en el artículo 74, inciso 5 de la Ley No 17 del 22 de octubre de 1943 y sus reformas, la Contraloría General de la República, se dispuso:

#### *Disposición 4.3.a.*

*"Al Presidente Ejecutivo de la CCSS*

*Proceder de inmediato a establecer la coordinación correspondiente con las autoridades del Ministerio de Hacienda, a efecto de que se suscriba de ser necesario un convenio entre ambas instituciones, para los efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 74, inciso 5 de la Ley Constitutiva de la CCSS, y se ejerzan las demás acciones que resulten pertinentes en relación con lo expuesto en este informe, con el fin de asegurar el apropiado y oportuno cumplimiento de dicha normativa conforme corresponda, y que no se afecten los intereses de la institución ni la seguridad social. Esta disposición deberá cumplirse en los dos meses siguientes al recibo de este informe."*

Al respecto, se realizaron las siguientes acciones

- ✓ Mediante Oficio DC-1478-05, de fecha 11 de octubre del 2005, la Dirección de Cobros informó a la Licda. Mónica Román Jacobo; Directora General de Hacienda, lo dispuesto por la Contraloría General de la República en el informe DFOE-IP-10/2005, específicamente los puntos 4.1 inciso c) y 4.3 inciso a) así como la mayor disposición de la Dirección de Cobros para coordinar la suscripción de un Convenio.
- ✓ Mediante Oficio DGH- 762-2005, de fecha 12 de diciembre del 2005, la Licda. Mónica Román Jacobo, Directora General de Hacienda, remitió al Doctor Alberto Sáenz Pacheco, Presidente Ejecutivo de la CCSS, Oficio en el cual incluye aspectos básicos que requiere que sean considerados en el Convenio.
- ✓ Mediante Oficio DC-0251-06, de fecha 26 de enero del 2006, se remite a la Gerencia División Financiera informe sobre seguimiento a recomendación de Informe de la Contraloría.
- ✓ Luego de incluir las observaciones del Oficio DGH-756-2005 de la Licda. Mónica Román Jacobo y realizar varias consultas verbales a los Directores Jurídicos Lic. Rodrigo Fernández y Gilberth Alfaro, mediante Oficio DC-812-2006, de fecha 24 de abril del 2006, se procedió a enviar borrador de convenio a la Dirección Jurídica para el respectivo análisis.



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



- ✓ Con Oficio 18.620 de fecha 19 de mayo 2006, la Gerencia Financiera solicitó colaboración a la Dirección Jurídica para que a la brevedad emitiera criterio sobre el Oficio DC-812-2006, remitido el 24 de abril 2006.
- ✓ Mediante Oficio DC-1424-2006, de fecha 10 de agosto 2006, la Dirección de Cobros remitió a la Licda. Carole Quesada Rodríguez, Directora General de Hacienda, borrador de Convenio de aplicación del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja.
- ✓ Mediante Oficio DC-1798-2006 de fecha 06 de octubre 2006, se envió recordatorio a la Licda. Carole Quesada Rodríguez, Directora General de Hacienda.
- ✓ En Oficio DC-665-2007 de fecha 27 de marzo 2007, se volvió a enviar recordatorio a la Licda. Carole Quesada Rodríguez, Directora General de Hacienda.
- ✓ Con Oficio DGH-260-07 del 10 de abril 2007, la Licda. Carole Quesada remitió el documento con las observaciones al borrador del Convenio.
- ✓ En fecha 21 de junio 2007, la Licda. Patricia Alcázar, Jefe del Departamento de Servicio al Cliente y el Lic. Guillermo Mata, Abogado de la Dirección Jurídica de la Caja, se reunieron con funcionarios del Ministerio de Hacienda, a fin de analizar la propuesta del Convenio que se estaría suscribiendo entre ambas instituciones.
- ✓ Mediante Oficio DGH-552-07, de fecha 06 de agosto 2007, se informó a la Dirección de Cobros que la propuesta del Convenio sería analizada por el Despacho del Ministerio de Hacienda.
- ✓ Con Oficio DC-1607-07 del 04 de setiembre 2007, la Dirección de Cobros informó al Ministerio de Hacienda que estaría a la espera de las observaciones que se le realicen al Convenio. No se obtuvo respuesta.
- ✓ Con Oficio DC-1985-07 del 15 de noviembre 2007, la Dirección de Cobros consultó al Ministerio de Hacienda si deseaba o no continuar con las gestiones de suscripción del Convenio. La consulta no tuvo respuesta.
- ✓ A pesar de las diversas ocasiones en que la Dirección de Cobros solicitó respuesta al Ministerio de Hacienda, no se logró obtener respuesta.

### Informe DFOE-SO-30-2006

Con Informe DFOE-SO-30-2006, referente a la centralización e integración del cobro a patronos morosos con las contribuciones a la Seguridad Social, la Contraloría General de la República dispuso:

#### *Disposición b.*

*"Al Ministro Rector del Sector Social y Lucha Contra la Pobreza*

...





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



*Ordenar y dirigir las acciones necesarias para la centralización e integración del cobro a los patronos morosos del impuesto sobre las planillas que realizan el IMAS, la DESAF, y la CCSS, además, coordinar con las autoridades competentes para la incorporación del INA y el BPDC en las acciones que se lleven a cabo para la centralización de ese cobro, según lo comentado en el punto 2.21"*

Para el cumplimiento de la citada instrucción, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- ✓ Mediante GDF-37416, de fecha 20 de setiembre 2006, la Gerencia Financiera conformó un Grupo de Trabajo, integrado por los Lics. Luis Diego Calderón, Director de Cobros, Gilbert Alfaro, Director Jurídico, y Sanders Pacheco, Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información, con la finalidad de que se analizara y emitiera un criterio con respecto a la solicitud de la Contraloría.
- ✓ Con Oficio DC-1896-06 / DJ-6817-06 / TI-2235-06, de fecha 19 de octubre 2006, dicho Grupo remitió a la Gerencia Financiera el criterio requerido.
- ✓ En fecha 23 de octubre 2006, el Grupo de Trabajo asistió a una reunión en el Ministerio de la Vivienda con fin de analizar los alcances de la solicitud de la Contraloría, proponiéndose para ese momento la conformación de una Comisión Interinstitucional.
- ✓ Mediante Oficio GDF-47768 / GDA-51979, de fecha 14 de diciembre 2006, las Gerencias de División Financiera y Administrativa designan al Director de Cobros y al Director Jurídico como integrantes de la Comisión.
- ✓ Con Oficio DC-2332-06, del 22 de diciembre 2006, la Dirección de Cobros consultó a la Dirección Jurídica la viabilidad y eventuales repercusiones que podría tener la CCSS ante la posibilidad de realizar las gestiones cobratorias administrativas y judiciales de las instituciones señaladas en el informe de la Contraloría.
- ✓ Mediante Oficio DJ-826-2008, del 01 de febrero 2008, la Dirección Jurídica se pronunció en el sentido de que mediante el sistema Centralizado de Recaudación SICERE la CCSS se encuentra legalmente facultada para realizar todas las gestiones administrativas y judiciales para controlar la morosidad. Además se indicó que el costo por la implementación de dichas acciones, cada institución lo tendría que erogar, toda vez que la CCSS se encuentra inhibida de utilizar sus fondos en recursos distintos a los que por Constitución le corresponde. También se señaló que tendría que existir un instrumento legal idóneo en donde se detallan las atribuciones que le corresponderían a la Institución. Finalmente se indicó que previamente el SICERE tendría que modificarse y ajustarse para el cálculo de sanciones, multas, intereses, prescripción y el otorgamiento de título ejecutivo.
- ✓ Mediante oficio S.J. 297-2009 de fecha 13 de enero del 2009, el Área de Asesoría, indica que para ejercer la gestión de cobro por este tipo de deudas, es necesaria la modificación de los artículos 48, 53 y 74 de la Ley Constitutiva de la Caja, sin embargo, anteriormente, la Gerencia Financiera, con oficio GDF-2.359 de fecha 31 de enero del 2008, integró una Comisión con el fin de reformar varios artículos de la Ley Constitutiva de la Caja, entre ellos los artículos 48, 53 y 74. Dada esta situación, mediante oficio DC-0448-2009 del 13 de marzo de 2009, la Dirección de Cobros solicitó nuevamente criterio a la Subgerencia Jurídica para analizar la propuesta de la reforma, integrando la que anteriormente había realizado la citada comisión.



### Informe DFOE-SAF-04-2007

Con Informe DFOE-SAF-04-2007, relativo a la aplicación del artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS, en las contrataciones de algunas obras llevadas a cabo por el Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI), la Contraloría General de la República dispuso:

#### **Disposición 3.1.a.**

*"Al Presidente Ejecutivo de la CCSS*

*Velar por que se elabore y oficialice un procedimiento uniforme para la emisión de las certificaciones correspondientes al artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, que sea de acatamiento en todas las dependencias de esa entidad de Salud, que tengan bajo su cargo tal función"*

Para su cumplimiento de lo dispuesto, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- ✓ Mediante Oficio DC-713-07, del 10 de abril 2007, la Dirección de Cobros remitió a la Gerencia Financiera el documento "Procedimiento para la Emisión de Certificaciones del Artículo 74" a través del cual definieron y establecieron los pasos a seguir en la emisión de esta clase de documentos, tanto para el nivel central como regional.
- ✓ Con Oficio GDF-14.935 del 13 de abril 2007, la Gerencia Financiera remitió a las Direcciones Regionales y la Dirección de Cobros el Procedimiento para la Emisión de Certificaciones del Artículo 74 debidamente aprobado.

#### **Disposición 3.1.b.**

*"Realizar las acciones necesarias, para que de proceder, se concrete una reforma legal que sea pertinente, a efecto de prevenir y disminuir el riesgo de que patronos con deudas ante la Caja Costarricense de Seguro Social dejen inoperante la empresa y a través de la constitución de otra persona jurídica evadan el control establecido mediante el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, y promover los controles pertinentes para lograr el cumplimiento adecuado del citado artículo 74."*

En virtud de lo anterior, se realizó lo siguiente:

- ✓ Mediante Oficio PE-035-07 de fecha 03 de enero 2007, a través de la Presidencia Ejecutiva se remitió al Ministerio de la Presidencia, el borrador del proyecto de reforma a la Ley Constitutiva de la Caja, la Ley de Protección al Trabajador y la Ley del Régimen Privado de Pensiones Complementarias, mediante el cual se propuso dotar a la Institución de mayores y mejores instrumentos para combatir la evasión y la morosidad de patronos y trabajadores independientes, calificándose esta clase de conducta como un delito penal.
- ✓ Como respuesta en Oficio DMP-036-07 del 10 de enero 2007, el Ministerio de la Presidencia remitió a la Caja las observaciones y modificaciones que debían ser consideradas en el proyecto presentado, las



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



cuales mediante Oficio PE-208-07 de fecha 22 de enero 2007, fueron trasladadas a la Gerencia Financiera, quien a su vez mediante Memorando 3.513 del 22 de enero 2007, las remitió a la Dirección de Cobros.

- ✓ Posterior a vez que la Dirección de Cobros atendiera las observaciones del Ministerio de la Presidencia, con Oficio PE-269-07 de fecha 29 de enero 2007, la Presidencia Ejecutiva nuevamente remitió al Ministerio de la Presidencia, el borrador del proyecto de reforma a los artículos 20, 30, 31, 37, 38, 45, 48, 49, 53, 55 y 74 de la Ley Constitutiva de la Caja, así como los artículos 71 la Ley de Protección al Trabajador y 56 de la Ley del Régimen Privado de Pensiones Complementarias, con los cuales la Institución de una mejor manera podría combatir aquellos casos en donde se crearan figuras mercantiles para ocultar típicas relaciones laborales con la finalidad de evadir responsabilidades patronales y de trabajadores independientes.
- ✓ Corresponde al Poder Ejecutivo, gestionar lo pertinente para que dicho proyecto de reforma a la Ley Constitutiva sea analizado dentro del ceno legislativo.

### Informe DFOE-ED-25-2007

Mediante Informe DFOE-ED-25-2007, referente a los resultados del estudio de algunos componentes de la gestión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS, la Contraloría General de la República en su disposición 4.1.d) señaló:

#### ***Disposición 4.1.d.***

*"Al Presidente Ejecutivo*

...

- d) Establecer mecanismos efectivos para que en lo sucesivo, las recomendaciones giradas por la Auditoría Interna de la CCSS, sean atendidas en forma oportuna..."*

Para su cumplimiento, se desarrollaron las siguientes acciones:

- ✓ Mediante Oficio PE-17-09, del 06 de enero 2009, la Presidencia Ejecutiva instruyó a las Gerencias de Pensiones y Financiera, la atención y cumplimiento de la citada disposición.
- ✓ Posteriormente, con Oficio GF-2185, del 12 de enero 2009, la Gerencia Financiera solicitó a las Direcciones de Sede, el cumplimiento de la instrucción girada por la Contraloría.
- ✓ Finalmente, con Oficio DC-138-09, del 02 de febrero 2009, la Dirección de Cobros giró instrucciones a la Áreas bajo su dependencia, a fin de cumplir oportunamente con lo solicitado por la Contraloría.

Finalmente, tal y como se señala al principio de este apartado, al mes de marzo 2009, la Dirección de Cobros no tiene disposiciones giradas por parte de la Contraloría General de la República, pendientes de ser atendidas.



## 11. Estado actual de las disposiciones de otros órganos controladores externos (Superintendencia de Pensiones):

En cuanto a las disposiciones giradas por algún otro órgano de control externo, en el Anexo número 4, se presentan las recomendaciones giradas por la Superintendencia de Pensiones y que al 26 de marzo 2009 se encuentran pendientes de atender.

## 12. Estado actual de las disposiciones de la Auditoría Interna:

Seguidamente se presenta la cantidad de informes y recomendaciones de la Auditoría Interna que durante el periodo 2003-2009<sup>1</sup> le fueron trasladadas a la Dirección de Cobros

AÑO	CANTIDAD DE INFORMES (1)	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN LOS INFORMES	RECOMENDACIONES PENDIENTES DE ATENDER EN SU TOTALIDAD (2)
2003	8	109	0
2004	12	52	0
2005	9	66	0
2006	6	58	0
2007	19	141	8
2008	12	67	15
2009	2	8	4
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>501</b>	<b>27</b>

- (1) Véase Anexo número 5 con el detalle de cada uno de los Informes recibidos.
- (2) Según el Sistema de Control de Recomendaciones de Informes de Auditoría de la Gerencia Financiera.
- (2) Véase Anexo número 6, con el detalle de las recomendaciones pendientes al 30 de marzo 2009.

<sup>1</sup> El periodo 2009 comprende únicamente el primer trimestre de ese año.



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Como se puede observar, durante el periodo 2003-2009, se recibieron 68 informes, con un total de 501 recomendaciones y de las cuales, de acuerdo con el Sistema de Control de Recomendaciones de Informes de Auditoría de la Gerencia Financiera, se tiene un pendiente de 27 casos, mismos que se la Dirección de Cobros ha estado gestionando para su debido cumplimiento.

### 13. Estado actual de las compras e inventario de activos:

- Plan anual de compras:

No. CD	OBJETO	TIPO	ESTADO ACTUAL	V/B* GERENCIA FINANCIERA	FECHA DE INVITACIÓN	PARTIDA	DISPONIBIL. PRESUP
2009CD-000001-1124	Tintas, Pinturas, Diluyentes y otros Respuestos	Compra Directa	En espera de que se cumpla la entrega por proveedores	NO	12/02/2009	2206/2223	€9.148.324
2009CD-000002-1124	Productos de Papel y Cartón	Compra Directa	En espera de que se cumpla la entrega por proveedores	NO	12/02/2009	2210	€9.343.940
2009CD-000003-1124	Útiles y Materiales de Oficina	Compra Directa	En espera de que se cumpla la entrega por proveedores	NO	12/02/2009	2225	€5.534.542
2009CD-000004-1124	Compra de Aire Acondicionado para cuarto de servidores de la Dirección de Cobros	Compra Directa	APERTURA EL 18-03-2009	SI (por tratarse de un activo)	11/03/2009	2390	€2.000.000
2009CD-000005-1124	Compra de 03 Scanner de alto y mediano rendimiento	Compra Directa	Se valora la posibilidad de no comprarlos a de disminuir la cantidad. Gerencia no autoriza por causas de crisis económica. Encargado de informática actualiza estudio de mercado	SI (por tratarse de un activo)	--	--	€3.000.000
2009CD-000006-1124	Compras de activos para Dirección de Cobros (se adjunta lista)	Compra Directa	Valorar necesidades solicitadas y consultar a sobre posibles nuevas necesidades de Áreas de Dirección de Cobros, Solicitud de especificaciones de acuerdo a tipo de artículos (Tecnologías, Mantenimiento)	SI (por tratarse de un activo)	20/03/2009	2310, 2315, 2390	€865.000
2009CD-000007-1124	Remodelación Oficina Director de Cobros	Compra Directa/ Licitación Abreviada	En espera de cotizaciones, solicitud de autorización a Gerencia, verificar si existe requerimientos especiales	SI (por ser remodelación)	27/03/2009	--	--
2009CD-000008-1124	Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo de oficina	Compra Directa	Solicitud de criterio jurídico, autorización de compra de Gerencia Financiera	SI (por ser contrato)	08/04/2009	--	--
2009LA-000001-1124	Contratación de servicios de notificación de avisos de cobro	Licitación Abreviada	Elaboración de especificaciones técnicas por Áreas de Trabajador Independiente y Gestión de Cobros, Contrato actual rige hasta 11-08-2009	SI (por ser contrato)	21/04/2009	2160	€50.000.000
2006LR-000066	Contratación por Servicios de Vigilancia para edificio de Bienes Temporales	Compra Directa	En segunda prórroga (31-05-2010), Última prórroga finaliza el 31-05-2012	SI (por ser contrato)	12/05/2009	2190	€9.000.000
2006CD-000116-1147	Contratación por Servicios de Limpieza para edificio de Bienes Temporales	Compra Directa	En segunda prórroga (07-03-2010), Última prórroga finaliza el 07-03-2012	SI (por ser contrato)	12/05/2009	2192	€4.000.000
2009LA-000002-1124	Adquisición de nueva plataforma tecnológica	Licitación abreviada	Se encuentra en revisión por parte de Tecnologías de la Información	SI (por ser contrato)	12/05/2009	--	€247.717.162



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



- Inventario de activos:

Nombre	Gestión de Cobros	Cobro Admini	Cobro Judic	Trab Indep	Contr Morod	Servic al Cliente	Dirección de Cobros	Total	Partida	Costo aprox €	COSTO TOTAL €
Persianas	0	0	1	0	0	0	0	1	2215	120.000,00	120.000,00
Abanicos de pared	2	1	5	0	7	0	0	15	2310	18.000,00	270.000,00
Archivos metálicos	4	0	4	4	0	0	2	14	2310	110.000,00	1.540.000,00
Biblioteca (archivo de leyes, reglamentos y Libros jurídicos)	1	1	1	0	0	0	0	3	2310	82.000,00	246.000,00
Caja fuerte	0	0	0	1	0	0	0	1	2310	178.000,00	178.000,00
Mueble (arturito)	0	0	0	0	0	0	3	3	2310	35.000,00	105.000,00
Mueble para suministros	0	0	0	1	0	0	0	1	2310	110.000,00	110.000,00
Sillas Ergonómicas	0	1	2	0	10	10	0	23	2310	82.000,00	1.886.000,00
Sumadoras	0	3	5	5	4	3	0	20	2310	37.500,00	750.000,00
Trituradora de papel	1	1	1	0	0	0	0	3	2310	685.000,00	2.055.000,00
Unidades de potencia	0	3	8	5	4	5	0	25	2315	29.000,00	725.000,00
Guillotina	1	1	1	0	0	1	0	4	2360	60.000,00	240.000,00
Teléfono inalámbrico	0	0	0	0	0	0	1	1	2340	70.000,00	70.000,00
Sumadoras trab. Pesado	0	0	0	0	0	5	0	5	2310	80.000,00	400.000,00
Aire Acondicionado	0	0	0	0	0	0	1	1	2390	1.500.000,00	1.500.000,00

10.195.000,00



## 14. Anexos



### Anexo N° 1

Requerimientos Evolutivos del SICERE al 20 de enero de 2009.

Requerimiento	Nombre
CUDS-R153	Ajuste al Módulo de Honorarios de SICERE
CUDS-R197	Ajuste al Módulo de Honorarios de SICERE
CUDS-R288	Ampliación requerimientos CUDS-R153 y CUDS-R197 Modif Pantalla detalle juicio
CUDS-R310	Ampliación requerimientos CUDS-R197 y CUDS-R153, modificación de nomenclatura de juicios para TI
CUDS-R200	Salarios Reportados como garantía de arreglos de pago fiduciario
CUDS-R234	Automatización proceso Finalizado por Cumplimiento o Cancelación de arreglos y convenios
CUDS-R239	Reporte adecuaciones morosas Trabajador Independiente
CUDS-R265	Recaudación de cuotas de arreglos o convenios por medio del SINPE
CUDS-R266	Registro y Conciliación de Cuentas Contables de Arreglos y Convenios Pago
CUDS-R296	Cálculo Automático del total a cancelar en convenios o arreglos de pago
CUDS-R297	Certificación de Formalización de Convenio y Arreglo de Pago
CUDS-R298	Registro de Salarios en Garantías Fiduciarias de Trabajadores con más de un Patrono Moroso
DC-0948-2007	Requerimiento Reglamento Arr y Conv (Arr Dolarizados)
ACM-0426-2008	Proyecto Arreglos de Pago Dolarizados
CUDS-R173	Inclusion de Facturas Medicas del INS II Fase





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Requerimiento	Nombre
CUDS-R249	Estudio de procedencia de cobro por facturas de servicios médicos y subsidios
CUDS-R299	Anulaciones de Facturas por Servicios Médicos.
CUDS-R311	Facturación servicios médicos responsabilidad solidaria patronal artículo 30 y 51
CUDS-R284	Modificación de Código al perfil Gestor Cierre y Administración de Bienes Cobros"
CUDS-R285	Modificación de Código al perfil Gestor Cobro Administrativo Cobros
CUDS-R302	Modificaciones a Perfil Gestor Cheques Debitados Tesorería.
CUDS-R303	Modificaciones a Perfil Gestión Cobro Trabajadores Independientes
CUDS-R306	Modificaciones perfil GESTOR COBRO JUDICIAL COBROS GES_JUD_COB"
CUDS-R309	Modificación al perfil Parámetros de Cobro PARAM_COB
DRCA-3830-07-	Problemática acceso a perfil de inspección
CUDS-R154	Automatización Gestión de Cobro Administrativo
CUDS-R136	Identificación para clasificar en certificación de adeudos de cobro judicial multas Art 70 del Reglamento de Salud y multas Art. 44 inciso b)3 de la Ley de la CCSS
CUDS-R143	Guía al usuario cuando el patrono presenta facturas por responsabilidad solidaria



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



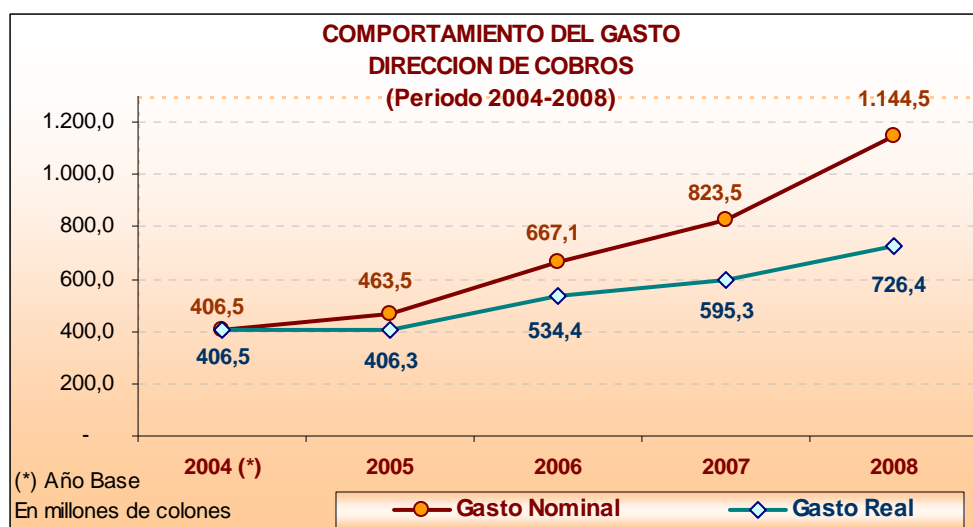
Requerimiento	Nombre
CUDS-R145	Reporte convenios aseguramiento colectivo Oficinas Centrales
CUDS-R160	Ajustar la herramienta emisión de certificaciones
CUDS-R167	Inclusión de Juicios por quiebras cuando existan juicios por planillas
CUDS-R168	Clasificar la información de los juicios pendientes y juicios cancelados
CUDS-R17	Modificación de reportes en Cobros
CUDS-R171	Anulación de facturas por deudas prescritas
CUDS-R184	Modificación registro cuenta contable de errores en la aplicación de pagos por parte de ARE y SPIC
CUDS-R202	Modificación al módulo de cierre de negocios
CUDS-R233	Registro de Facturas por Campos Clínicos
CUDS-R241	Automatización de la cuenta contable 322-01-2
CUDS-R254	Autorización de Pago, Facturas de TI
CUDS-R270	Optimización y modularización del proceso ACTUALIZA TABLA FACT_CCSS
CUDS-R301	Actualización de números telefónicos de Trabajadores Independientes
CUDS-R314	Actualización parámetro cheques debitados (Tasa básica pasiva)
Oficio DC-0376-08	Informe SUPEN SP-107-2008
DC-718-2008	Solicitud de reporte de morosidad sector público



## Anexo N° 2 Comportamiento del Gasto Dirección de Cobros 2004-2008 (Miles de colones)

GRUPO	PARTIDA	Gasto 2004 (a)	Gasto 2005 (b)	% Crec. (c=b/a)	Gasto 2006 (d)	% Crec. (e=d/b)	Gasto 2007 (f)	% Crec. (g=f/d)	Gasto 2008 (h)	% Crec. (i=h/f)
<b>EGRESOS EN EFECTIVO</b>										
0	Servicios Personales	277.881,9	328.921,0	18,37	471.298,6	43,29	632.819,8	34,27	829.511,0	31,08
1	Servicios No Personales	46.878,4	57.197,6	22,01	88.250,3	54,29	75.255,7	(14,72)	117.055,0	55,54
2	Materiales y Suministros	17.227,8	15.796,9	(8,31)	17.116,4	8,35	22.774,1	33,05	38.933,7	70,96
3	Maquinaria y Equipo	25.569,7	16.764,7	(34,44)	17.568,1	4,79	606,0	(96,55)	49.525,1	8072,46
6	Transferencias Corrientes - Cargas Sociales	38.297,5	44.832,8	17,06	72.874,5	62,55	92.024,3	26,28	109.487,8	18,98
8	Servicios de la Deuda	685,4	0,0	(100,00)	0,0	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
<b>TOTAL EGRESOS EN EFECTIVO</b>		<b>406.540,8</b>	<b>463.513,0</b>	<b>14,01</b>	<b>667.107,9</b>	<b>43,92</b>	<b>823.479,9</b>	<b>23,44</b>	<b>1.144.512,6</b>	<b>38,98</b>
<b>EGRESOS EN ESPECIE</b>										
2	Materiales y Suministros	65,3	48,9	(25,11)	28,3	(42,13)	188,1	564,66	6.204,2	3198,35
6	Otras Transferencias	0,0	0,0	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	71.354,3	
7	Depreciaciones	14.273,6	16.688,2	16,92	16.347,4	(2,04)	11.675,7	(28,58)	10.534,9	(9,77)
8	Servicios de la Deuda	69,6	0,0	(100,00)	0,0	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
<b>TOTAL EGRESOS EN ESPECIE</b>		<b>14.408,5</b>	<b>16.737,1</b>	<b>16,16</b>	<b>16.375,7</b>	<b>(2,16)</b>	<b>11.863,8</b>	<b>(27,55)</b>	<b>88.093,4</b>	<b>642,54</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>420.949,3</b>	<b>480.250,1</b>	<b>14,09</b>	<b>683.483,6</b>	<b>42,32</b>	<b>835.343,7</b>	<b>22,22</b>	<b>1.232.606,0</b>	<b>47,56</b>

Fuente: Sistema Control de Presupuesto. Informes del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias de los años 2004 a 2008.





Anexo N° 3

Informe del mayor Auxiliar de asignaciones Presupuestarias al 20 de Marzo del 2009

Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 20 de Marzo del 2009

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	ASIGNACIÓN ORIGINAL	ASIGNACIÓN MODIFICADA	TOTAL ASIGNACIÓN	RESERVA CRÉDITO	GASTO	% EJECUCIÓN	SALDO DISPONIBLE	% DISPONIBLE
1	Egresos en Efectivo								
PARTIDAS FIJAS									
2001	SUELDOS PARA CARGOS FIJOS	478.845.749,20	13.123.572,00	491.969.321,20	0,00	89.562.621,70	18,20	402.406.699,50	81,80
2002	SUELDOS PERSONAL SUST	20.755.000,00	0,00	20.755.000,00	0,00	3.580.813,90	17,25	17.174.186,10	82,75
2003	AUMENTOS ANUALES	193.452.512,50	2.947.115,00	196.399.627,50	0,00	27.579.299,48	14,04	168.820.328,02	85,96
2005	SOBRESUELDOS	6.723.024,62	0,00	6.723.024,62	0,00	1.520.152,70	22,61	5.202.871,92	77,39
2009	DEDICACION EXCLUSIVA	118.460.930,12	7.217.965,00	125.678.895,12	0,00	23.520.422,92	18,71	102.158.472,20	81,29
2016	DIF.APLIC.ESCALA SALARIAL	17.563,52	0,00	17.563,52	0,00	1.031,00	5,87	16.532,52	94,13
2017	CARRERA PROFESIONAL	31.253.120,08	952.278,00	32.205.398,08	0,00	3.612.818,83	11,22	28.592.579,25	88,78
2018	DISPONIBILIDAD ADMVA	16.775.043,74	0,00	16.775.043,74	0,00	3.184.436,76	18,98	13.590.606,98	81,02
2044	RETRIBUCION EJEC LIB PROF	41.203.151,86	0,00	41.203.151,86	0,00	7.938.173,85	19,27	33.264.978,01	80,73
2046	SALARIO ESCOLAR	0,00	0,00	0,00	0,00	55.590.196,40	0,00	-55.590.196,40	100,00
2092	SUELDO ADICIONAL	77.025.300,00	2.019.300,00	79.044.600,00	0,00	18.088.357,70	22,88	60.956.242,30	77,12
Subtotal		984.511.395,64	26.260.230,00	1.010.771.625,64	0,00	234.178.325,24	23,17	776.593.300,40	76,83



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



### PARTIDAS VARIABLES

2015	REMUNERACION POR VAC	1.321.600,00	0,00	1.321.600,00	0,00	209.200,01	15,83	1.112.399,99	84,17
2021	TIEMPO EXTRAORDINARIO	13.500.000,00	0,00	13.500.000,00	0,00	1.307.107,45	9,68	12.192.892,55	90,32
2035	COMPENSACION VACACIONES	2.365.100,00	0,00	2.365.100,00	0,00	0,00	0,00	2.365.100,00	100,00
Subtotal		17.186.700,00	0,00	17.186.700,00	0,00	1.516.307,46	8,82	15.670.392,54	91,18
TOTAL GENERAL SERV. PERS.		1.001.698.095,64	26.260.230,00	1.027.958.325,64	0,00	235.694.632,70	22,93	792.263.692,94	77,07

### 210 SERV.N.PERS

2102	ALQ.EDF.LOC,TERCEROS	140.000.000,00	0,00	140.000.000,00	0,00	0,00	0,00	140.000.000,00	100,00
2122	TELECOMUNICACIONES	2.000.000,00	0,00	2.000.000,00	0,00	86.605,00	4,33	1.913.395,00	95,67
2134	GASTOS VIAJ DENTRO PAIS	1.600.000,00	0,00	1.600.000,00	0,00	297.075,00	18,57	1.302.925,00	81,43
2140	TRANSP. EN EL PAIS	1.000.000,00	0,00	1.000.000,00	0,00	533.050,00	53,31	466.950,00	46,70
2142	SEG. DANOS Y OTROS	1.000.000,00	0,00	1.000.000,00	0,00	0,00	0,00	1.000.000,00	100,00
2144	SEGURO RIESGOS PROFES	3.352.000,00	91.900,00	3.443.900,00	0,00	699.437,35	20,31	2.744.462,65	79,69
2147	S.TR.ELEC.INFORMACION	1.000.000,00	0,00	1.000.000,00	0,00	0,00	0,00	1.000.000,00	100,00
2152	MANTENIM.REP.EQUIPO	4.500.000,00	0,00	4.500.000,00	0,00	352.417,21	7,83	4.147.582,79	92,17
2153	MANT.REP.EQUIPO	1.000.000,00	0,00	1.000.000,00	0,00	0,00	0,00	1.000.000,00	100,00
2156	MANT.REPAR.ED.TERCEROS	1.500.000,00	0,00	1.500.000,00	0,00	10.000,00	0,67	1.490.000,00	99,33
2159	MANT.REPAR DE EQUIPO	24.500.000,00	0,00	24.500.000,00	752.232,72	3.145.253,14	15,91	20.602.514,14	84,09
2160	GASTOS JUDICIALES	114.665.000,00	0,00	114.665.000,00	31.000.000,00	19.259.937,50	43,83	64.405.062,50	56,17
2170	C.SER.DES.SIST. DE INFORM	100.000.000,00	0,00	100.000.000,00	0,00	0,00	0,00	100.000.000,00	100,00
2191	CONTRATO LIMPIEZA	4.000.000,00	0,00	4.000.000,00	3.000.000,00	912.627,00	97,82	87.373,00	2,18
2192	CONTRATO VIGILANCIA	12.000.000,00	0,00	12.000.000,00	8.000.000,00	3.731.472,00	97,76	268.528,00	2,24
2199	OTROS SERV.NO PERSONALES	3.000.000,00	0,00	3.000.000,00	0,00	80.130,10	2,67	2.919.869,90	97,33



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



Subtotal	415.117.000,00	91.900,00	415.208.900,00	42.752.232,72	29.108.004,30	17,31	343.348.662,98	82,69
----------	----------------	-----------	----------------	---------------	---------------	-------	----------------	-------

### 220 MAT Y SUMIN

2205	OTROS PROD.QUIMICOS	1.000.000,00	0,00	1.000.000,00	0,00	0,00	0,00	1.000.000,00	100,00
2206	TINTAS,PINT-DILUYENTES	13.000.000,00	0,00	13.000.000,00	0,00	4.259.366,00	32,76	8.740.634,00	67,24
2210	PRODUCTOS PAPEL	13.000.000,00	0,00	13.000.000,00	0,00	132.954,34	1,02	12.867.045,66	98,98
2211	IMPRESOS Y OTROS	2.800.000,00	0,00	2.800.000,00	0,00	166.175,00	5,93	2.633.825,00	94,07
2213	ALIMENT Y BEBIDAS	307.000,00	0,00	307.000,00	0,00	102.967,95	33,54	204.032,05	66,46
2223	OTROS REPUESTOS	3.500.000,00	0,00	3.500.000,00	0,00	382.040,76	10,92	3.117.959,24	89,08
2225	UTILES Y MATERIALES OF	10.000.000,00	0,00	10.000.000,00	0,00	196.117,83	1,96	9.803.882,17	98,04
2241	COMBUST.EQUIP.TRANSP	1.300.100,00	0,00	1.300.100,00	0,00	0,00	0,00	1.300.100,00	100,00
2243	LUBRIC.GRASA EQ TRANSP	500.000,00	0,00	500.000,00	0,00	0,00	0,00	500.000,00	100,00
Subtotal		45.407.100,00	0,00	45.407.100,00	0,00	5.239.621,88	11,54	40.167.478,12	88,46

### 230 MAQ. Y EQUIPO

2310	EQ.Y MOBILIARIO	3.500.000,00	0,00	3.500.000,00	0,00	1.031.838,67	29,48	2.468.161,33	70,52
2315	EQUIPO DE COMPUTO	43.000.000,00	0,00	43.000.000,00	0,00	658.011,39	1,53	42.341.988,61	98,47
2340	EQ.PARA COMUNICACIÓN	16.500.000,00	0,00	16.500.000,00	0,00	621.052,16	3,76	15.878.947,84	96,24
2390	EQUIPOS VARIOS	2.000.000,00	0,00	2.000.000,00	0,00	0,00	0,00	2.000.000,00	100,00
Subtotal		65.000.000,00	0,00	65.000.000,00	0,00	2.310.902,22	3,56	62.689.097,78	96,44



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



### 261 CARGAS SOCIALES

2601	PRESTACIONES LEGALES	0,00	0,00	0,00	0,00	2.069.301,16	0,00	-2.069.301,16	100,00
2603	CONTRIB.PATRONAL	43.922.000,00	1.151.500,00	45.073.500,00	0,00	10.310.363,60	22,87	34.763.136,40	77,13
2604	TRANSF.EMPR.PUBLICO	4.623.400,00	121.300,00	4.744.700,00	0,00	1.083.552,35	22,84	3.661.147,65	77,16
2605	TRAN.INST.PUBLICO	13.870.100,00	363.700,00	14.233.800,00	0,00	3.255.905,00	22,87	10.977.895,00	77,13
2606	APORT.PATR.F.R.E	27.224.600,00	727.300,00	27.951.900,00	0,00	6.466.319,75	23,13	21.485.580,25	76,87
2607	CONTRIB. PAT. A	18.149.800,00	-9.162.824,00	8.986.976,00	0,00	1.939.966,80	21,59	7.047.009,20	78,41
2618	APORTE FONDO CAPITALIZ	27.740.200,00	727.300,00	28.467.500,00	0,00	6.511.809,00	22,87	21.955.691,00	77,13
Subtotal		135.530.100,00	-6.071.724,00	129.458.376,00	0,00	31.637.217,66	24,44	97.821.158,34	75,56

### 263 OTRAS TRANSF.

2632	FONDO ESTABILIDAD LAB	0,00	0,00	0,00	0,00	2.170.602,75	0,00	-2.170.602,75	100,00
Subtotal		0,00	0,00	0,00	0,00	2.170.602,75	0,00	-2.170.602,75	100,00

Total	Egresos en Efectivo	1.662.752.295,64	20.280.406,00	1.683.032.701,64	42.752.232,72	306.160.981,51	20,73	1.334.119.487,41	79,27
-------	---------------------	------------------	---------------	------------------	---------------	----------------	-------	------------------	-------

2 Egresos en Especie

220 MAT Y SUMIN



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



2261	PRODUCTOS PAPEL	6.000.000,00	0,00	6.000.000,00	0,00	11.321,30	0,19	5.988.678,70	99,81
2262	IMPRESOS Y OTRO	6.000.000,00	0,00	6.000.000,00	0,00	12.298,85	0,20	5.987.701,15	99,80
<b>Subtotal</b>		<b>12.000.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>12.000.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>23.620,15</b>	<b>0,20</b>	<b>11.976.379,85</b>	<b>99,80</b>
<b>263 OTRAS TRANSF.</b>									
2602	CONTRIB.PATRONAL	110.960.800,00	2.909.000,00	113.869.800,00	0,00	20.078.076,15	17,63	93.791.723,85	82,37
<b>Subtotal</b>		<b>110.960.800,00</b>	<b>2.909.000,00</b>	<b>113.869.800,00</b>	<b>0,00</b>	<b>20.078.076,15</b>	<b>17,63</b>	<b>93.791.723,85</b>	<b>82,37</b>
<b>270 DEPRECIACIONES</b>									
2701	DEPREC.MAQ.MOBILIARIO	23.100.000,00	0,00	23.100.000,00	0,00	908.740,28	3,93	22.191.259,72	96,07
2702	DEPRECIACION EDIFICIO	1.150.000,00	0,00	1.150.000,00	0,00	75.422,55	6,56	1.074.577,45	93,44
<b>Subtotal</b>		<b>24.250.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>24.250.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>984.162,83</b>	<b>4,06</b>	<b>23.265.837,17</b>	<b>95,94</b>
						<b>21.085.859,13</b>			
<b>Total</b>	<b>Egresos en Especie</b>	<b>147.210.800,00</b>	<b>2.909.000,00</b>	<b>150.119.800,00</b>	<b>0,00</b>		<b>14,05</b>	<b>129.033.940,87</b>	<b>85,95</b>
<b>Total</b>		<b>1.809.963.095,64</b>	<b>23.189.406,00</b>	<b>1.833.152.501,64</b>	<b>42.752.232,72</b>	<b>327.246.840,64</b>	<b>20,18</b>	<b>1.463.153.428,28</b>	<b>79,82</b>

Fuente: Sistema Control de Presupuesto. Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias Año 2009





**Anexo N° 4**  
Disposiciones de la Superintendencia de Pensiones

OFICIO Y REQUERIMIENTO	ACCIONES REALIZADAS
<p><b>SP-1325, del 23 de junio del 2004</b></p> <p>5. Efectuar las gestiones necesarias para que se lleve a cabo la separación contable a nivel de Estados Financieros del Régimen de Invalidez Vejez y Muerte, de las cuentas que se encuentran en cobro judicial y el saldo de lo adeudado, vía arreglo, convenio o dación de pago</p>	<p>Con Oficio DIATS-0038-04-N, del 03 de junio 2004, se conformó una comisión para atender el requerimiento CUDS-R62, mismo que consistía en la creación de un "Auxiliar de Cuentas por Cobrar", así como el requerimiento CUDS-R78 denominado "Separación contable Régimen IVM de las cuentas en Cobro Judicial"</p> <p>Mediante Oficio DIATS-0141-04-N, del 07 de julio 2004, el Área Técnica del SICERE informó que la atención del requerimiento para la creación de un Auxiliar de Cuentas por Cobrar, estaría dando inicio en julio 2004.</p> <p>Con Oficio DIATS-263-04-N, del 30 de agosto 2004, el Área Técnica del SICERE señaló que debido a la complejidad del requerimiento CUDS-R62, previo a al presentación de un plan de trabajo, era necesario determinar las necesidades reales de una manera integral.</p> <p>Con Oficio DC-0309-05, del 01 de marzo 2005, la Dirección de Cobros solicitó al Área Técnica del SICERE, un informe sobre el avance del requerimiento en mención.</p> <p>Mediante Oficio DIATS-0230-05-N, de fecha 04 de marzo del 2005, el Área Técnica del SICERE,, informó que el grupo de trabajo conformado para la atención a los requerimientos CUDS-R62 y CUDS-R78, estaba trabajando en el asunto.</p> <p>Mediante Oficio TI-1764-2007, del 05 de noviembre 2007, la la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones informó que el requerimiento CUDS-62, Auxiliar de Cuentas por Cobrar, se encontraba listo para ser puesto en producción, quedando pendiente que la Unidad de Análisis, Procesamiento y Registros Contables realizara la solicitud de ejecución de los</p>



OFICIO Y REQUERIMIENTO	ACCIONES REALIZADAS
	<p>procesos.</p> <p>Con Oficio DC-2008-07, del 19 de noviembre 2007, la Dirección de Cobros solicitó a la Dirección Financiero Contable gestionar la ejecución de los procesos necesarios para la puesta en producción del Requerimiento CUDS-R62.</p> <p>Con Oficio DC-643-08, del 28 de mayo 2008, la Dirección de Cobros solicitó nuevamente a la Dirección Financiero Contable gestionar la ejecución de los procesos necesarios para que el Requerimiento CUDS-R62 fuera puesto en producción.</p> <p>Mediante Oficio DFC-1904-08, del 10 de setiembre 2008, la Dirección Financiero Contable solicitó al Área Contabilidad Financiera gestionar lo pertinente para cumplir con el tema de la conciliación de la información contenida en auxiliares de los registros contables.</p> <p>Con Oficio ACF-740-08 / SACO-1534-08, del 23 de setiembre 2008, del Área Contabilidad Financiera y la Subárea Contabilidad Operativa, se informó que en cuanto al CUDS-R62, el día 18 de octubre 2007 fue puesto en producción, sin embargo se tuvo que abortar por presentar inconsistencias en cuanto a los tiempos de ejecución. Posteriormente el 13 de agosto 2008, se puso a disposición de los usuarios de Contabilidad una nueva versión, el cual también presentó inconsistencias. El 16 de setiembre 2008 la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos remitió a Contabilidad las nuevas pruebas de ejecución del proceso, las cuales también presentaron inconsistencias.</p> <p>Mediante Oficio 62.573-2008, de fecha 02 de diciembre 2008, la Gerencia Financiera informó a la Superintendencia que la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos se encontraba desarrollando la creación del "Auxiliar Cuentas por Cobrar" por lo que una vez puesto en producción el mismo, se iniciaría la atención del requerimiento CUDS-R78 denominado "Separación contable Régimen IVM de las cuentas en Cobro Judicial"</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



OFICIO Y REQUERIMIENTO	ACCIONES REALIZADAS
	<p>Con Oficio SACO-2055-08, de fecha 24 de noviembre 2008, la Subárea de Contabilidad Operativa, remitió a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, una serie de observaciones al desarrollo del Auxiliar de Cuentas, por lo que ésta mediante Oficio AIS-SFA-0073-02009-N, de fecha 27 de enero 2009, propuso un nuevo cronograma de trabajo, el cual en Oficio SACO-0258-09, de fecha 13 de febrero 2009, fue avalado.</p> <p>Con Oficio DC-473-09, del 11 de marzo 2009, la Dirección de Cobros remitió a la Gerencia Financiera, proyecto de nota mediante el cual se envía a la Superintendencia el cronograma de trabajo propuesto por parte de la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos en Oficio AIS-SFA-0073-02009-N.</p> <p>Con Oficio GF-11.621, del 17 de marzo 2009, la Gerencia Financiera considerando que la Subárea de Contabilidad Operativa es una dependencia de la Dirección Financiero Contable, instruyó a esta última, a) ser quien informara el grado de avance en el desarrollo del citado requerimiento; y b) presentar el proyecto de nota mediante el cual la Gerencia comunica a la Superintendencia los resultados alcanzados en torno al asunto.</p>
<p><b>SP-107-2008, del 14 de enero 2008</b></p> <p>1.2 Gestionar ante la Dirección de Tecnología de Información, que se haga una aplicación dentro del sistema SICERE que permita el registro de los pagos en dólares, de tal forma, que el patrono que posee este tipo de arreglo de pago se le actualice su estado de cuenta conforme sea</p>	<p>En fecha 18 de enero 2008, los Directores y representantes de las Direcciones de Cobros, SICERE, Financiero Contable y Tecnologías de Información se reúnen para analizar los alcances del Informe SP-107-2008.</p> <p>Para el tema de los Arreglos de Pago dolarizados, se acordó crear un Grupo de Trabajo integrado por el Jefe del Área de Adecuación de Adeudos, (en calidad de coordinador), el Jefe de Contabilidad General y un representante de la Sub Área de Servicios Financiero</p>



OFICIO Y REQUERIMIENTO	ACCIONES REALIZADAS
atendida.	<p>Administrativos; el cual se avocaría a plantear una propuesta que permitiera atender el requerimiento como tal.</p> <p>Mediante Oficio DC-083-08, de fecha 21 de enero 2008, la Dirección de Cobros trasladó a la Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones, la atención del requerimiento 1.2.</p> <p>Por parte del Grupo de Trabajo, fueron planteadas la siguientes propuestas, mismas que se componen de 2 etapas:</p> <p><u>Etapas #1</u> Basada en la morosidad del patrono</p> <p>Realizar el arreglo con el procedimiento que ese momento se tenía, con la diferencia de que se habilitaba la en SICERE, la Ventana de Liquidaciones para que se puedan cancelar las cuotas contra la cuenta correcta para evitar que la morosidad del patrono se afecte. Posteriormente en forma manual se realizarían los respectivos ajustes contables.</p> <p><u>Etapas #2</u> Basada en la morosidad y el registro de información.</p> <p>Consistía en modificar los servicios y procesos para que se manejara la información en dólares, que se facturaran y se calcularan las cuotas, hasta que se enviara la información a la parte de recaudación. Posteriormente la Contabilidad debía realizarse los procesos necesarios para transformar el monto de dólares a colones y adicionalmente que se registrara el respectivo diferencial cambiario.</p> <p>Paralelamente se tendría que considerar las readecuaciones y los juicios existentes, aunado al hecho de tomar en consideración los Estados de Cuenta y la parte de consulta de morosidad</p>



OFICIO Y REQUERIMIENTO	ACCIONES REALIZADAS
	<p>mediante la Página Web institucional.</p> <p>En Oficio GF-11258, del 07 de marzo 2008, la Gerencia informó a la Superintendencia que conciente de la necesidad institucional de poder contar con un sistema que permitiera el registro de arreglos de pago dolarizados, se solicitó a la Dirección de Tecnologías de Información la atención prioritaria del caso.</p> <p>Con Oficio AIS-SFA-0937-2008-N, del 18 de diciembre 2008, la Sub Área de Servicios Financiero Administrativos, remitió a la Dirección de Cobros, los Términos de Referencia del Proyecto "Arreglos de Pago Dolarizados".</p> <p>Mediante Oficios ACM-21-2009 y DC-126-09, del 22 de enero y 02 de febrero 2009, respectivamente, el Área Control de la Morosidad y la Dirección de Cobros remitieron a la Sub Área de Servicios Financiero Administrativos, las observaciones a los Términos de Referencia del Proyecto.</p> <p>Con Oficio AIS-SFA-0105-09-N, la Sub Área de Servicios Financiero Administrativos solicitó al Área Control de la Morosidad y la Dirección de Cobros, aclarar el alcance de las observaciones presentadas a los Términos de Referencia del Proyecto.</p> <p>Mediante oficio DC-259-2009 DFC-0419-2009 del 25 de febrero de 2009, las Direcciones de Cobros y Financiero Contable aclaran lo relativo a las consultas planteadas por la Sub Area de Sistemas Financieros Administrativos.</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



OFICIO Y REQUERIMIENTO	ACCIONES REALIZADAS
<p><b>SP-2629, del 17 de noviembre del 2008</b></p> <p>5.1 Remitir un cronograma en archivo "Microsoft Project" que incluya las actividades, los plazos y los responsables concluir el requerimiento "Creación auxiliar cuentas por cobrar".</p> <p>5.2 Remitir un cronograma en archivo "Microsoft Project" que contenga las actividades, los plazos y los responsables de implementar la aplicación informática que permita conciliar los datos de morosidad con los registros contables de Cuentas por Cobrar</p>	<p>Véanse el histórico de acciones realizadas para atender el Oficio SP-1325, del 23 de junio del 2004</p>
<p><b>SP-297, del 17 de febrero 2009.</b></p> <p>3.1 Establecer un proceso de revisión y verificación, para los informes que genera la Dirección de Cobros y que son el fundamento para la toma de decisiones.</p> <p>3.2 Valorar por parte de la Dirección de Cobros, la posibilidad de mejorar el documento "Informe y estadísticas de arreglo de pago", considerando los aspectos mencionados en el hecho observado 3.2.</p>	<p>Mediante Oficio GF-11607, del 17 de marzo 2009, la Gerencia Financiera solicitó a la Dirección de Cobros atender los requerimientos 3.1 y 3.2 del Oficio SP-297.</p> <p>Con Oficio DC-577-09, del 26 de marzo 2009, la Dirección de Cobros instruyó al Área Control de la Morosidad y al encargado de estadísticas de la Dirección, la atención de los requerimientos.</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión

### Anexo 5 DETALLE DE LOS INFORMES RECIBIDOS DE LA AUDITORIA INTERNA EN EL PERIODO 2003-2009.

NUMERO DE INFORME	ASUNTO	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS
<b>AÑO 2003</b>		
AFC-182-R-2003	Evaluación sobre la gestión de cobro por planillas Sector Privado	4
AFC-312-A-2003	Informe sobre el funcionamiento del Sistema Centralizado de Recaudación SICERE	6
AO-001-R-2003	Situación Patronal Compañía de Estiva y Servicios Portuarios S.A. Sucursal de Limón	9
AI-230-R-2003	Estudio especial referente a la Ventana de Liquidación del Sistema Centralizado de Recaudación SICERE de la Gerencia División Financiera y su repercusión en la afectación de las cuentas 320 y 322.	12
AFC-300-A-2003	Seguimiento Oficio 32792 del 17-02-03, dirigido a: Dr. Eliseo Vargas García, Presidente Ejecutivo CCSS, señores miembros de Junta Directiva y al Lic. Jorge Arturo Hernández Castañeda, Auditor Interno, relacionado con la Gestión de Cobro de las Cuotas Obrero Patronales	2
AI-315-A-2003	Seguimiento a las acciones realizadas por la administración en cumplimiento a las recomendaciones efectuadas por la Contraloría General de la República en los informes 15/2000, 21/2000, y 41/2000.	7
AO-167-R-2003	Informe sobre la evaluación del estado de la cobranza en las sucursales de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, Gerencia División Financiera	66
AO-229-A-2003	Informe sobre el estado de morosidad de la operación 80-01896 por arreglo de pago de cuotas obrero patronales	3
<b>Total de recomendaciones del año 2003</b>		<b>109</b>
<b>AÑO 2004</b>		
AFC-050-A-2004	Revisión del oficio 27293 del 25 de agosto 2003 de la Junta Directiva relacionado con la opinión de los	2



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión

NUMERO DE INFORME	ASUNTO	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS
	Audidores Externos sobre los Estados Financieros de los Seguros de Salud, Pensiones y el F.R.E. al 31 de diciembre 2002 y el seguimiento de las recomendaciones contenidas en la Carta de Gerencia CG-1-2002 del 18 de julio 2003 referentes al Régimen No Contributivo de Pensiones	
AFC-100-A-2004	Revisión del oficio 27293 del 25 de agosto 2003 de la Junta Directiva relacionado con la opinión de los Auditores Externos sobre los Estados Financieros de los Seguros de Salud, Pensiones y el F.R.E. al 31 de diciembre 2002 y el seguimiento de las recomendaciones contenidas en reporte final de la Auditoría Externa del 10 de abril 2003 respecto al control interno de la CCSS	5
AFC-107-A-2004	Seguimiento al Informe AFC-220-R-2001 revisión cumplimiento artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social en casos de entrega de Certificados de Abono Tributario, Gerencia División Financiera corte al 27 de noviembre 2002	1
AFC-145-R-2004	Evaluación sobre la Morosidad Patronal cuotas obrero patronales	4
AFC-151-R-2004	Información sobre revisión del contrato de planillas al patrono Neriteka S.A a través del Sistema Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos (SINPE)	5
AFC-185-R-2004	Informe sobre análisis de la situación financiera de la Caja Costarricense de Seguro Social por el periodo 1998-2003	12
AFC-242-A-2004	Informe sobre la revisión de los pagos efectuados presuntamente en varias oportunidades por el patrono Crilita S.A.	2
AHC-114-R-2004	Informe relativo a la actividad del Consejo Técnico Administrativo Regional realizado en Tuis de Turrialba el 7 de mayo 2004, Dirección Regional de Servicios Médicos Central Sur	4
AHC-191-A-2004	Seguimiento a recomendaciones del Informe AHC-240-R-98 "Informe sobre revisión de recomendaciones para la adquisición de 59 máquinas de anestesia, Proyecto Préstamo Español", del 10 de setiembre de 1998.	1
AHC-304-R-2004	Evaluación sobre el gasto efectuado por el concepto de becas otorgadas a personas y funcionarios de la CCSS	9





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión

NUMERO DE INFORME	ASUNTO	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS
	para que realicen estudios de formación de auxiliares de enfermería, Gerencia División Médica	
AO-143-A-2004	Informe sobre adeudo por cuotas obrero patronales del arquitecto Ruy Arturo Barragán Acuña, Gerencia División Financiera	4
AO-247-A-2004	Informe en relación con la gestión de cobro administrativo y judicial en la Sucursal de Santo Domingo de Heredia, Dirección Regional de Sucursales Central	3
<b>Total de recomendaciones del año 2004</b>		<b>52</b>

<b>AÑO 2005</b>		
AFC-001-R-2005	Informe sobre la utilización del "Programa de Cómputo de Validación de Derechos Hospital Calderón Guardia" y las deudas por facturación de servicios médicos relativos a riesgos profesionales, accidentes de tránsito, pacientes asegurados por patronos morosos y a no asegurados, Hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia, UP. 2101	5
AFC-046-R-2005	Seguimiento a las disposiciones de la Contraloría General de la República en el Informe DFOE-SO-28-2002 del 20 de diciembre 2002, sobre el destino nado por la Caja Costarricense de Seguro Social a los recursos financieros recibidos del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, para la ejecución de los programas "Beneficios para los Responsables de Pacientes en Fase Terminal" y "Atención Médica a Indigentes"	9
AFC-100-A-2005	Informe sobre revisión al documento "Procedencia – Técnico Material – de las disposiciones elaboradas por la SUPEN para individualización de sumas recaudadas por el INS para el periodo junio – diciembre 2002"	4
AFC-274-R-2005	Informe sobre la evaluación del trámite de cheques debitados	5
AFC-122-A-2005	Seguimiento de las observaciones del informe IC-2004-03 de la Superintendencia de Pensiones SUPEN, octubre 2004. Informe para consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, sobre la supervisión de la Superintendencia de Pensiones al 31 de agosto 2004	4
AFC-280-A-2005	Revisión de la partida presupuestaria 2148 "Honorarios y Consultorías", cuentas contables 905-11-6 y 900-16-9,	5



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión

NUMERO DE INFORME	ASUNTO	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS
	Seguros de Salud y Pensiones	
AIN-287-R-2005	Informe sobre la evaluación de la Dirección de Recursos Humanos y los procedimientos aplicados en esta materia en las unidades de Recursos Humanos a nivel local – Dirección de Recursos Humanos – Gerencia División Administrativa	17
AO-076-R-2005	Informe evaluación de la gestión de cobro administrativo y judicial en la Sucursal de Alajuela, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte	14
AO-246-R-2005	Informe especial referente a reclamo administrativo planteado ante la Junta Directiva por Hogar Crea Internacional Incorporado al Capítulo de Costa Rica, Junta Directiva	3
<b>Total de recomendaciones del año 2005</b>		<b>66</b>

AÑO 2006		
AFC-009-R-2006	Informe sobre la morosidad del patrono Constructora MENA S.A N° 2-03101039492, adscrito a la Sucursal de Cartago	5
AFC-139-R-2006	Informe sobre lo dispuesto en el artículo 74 de la Ley N° 17 del 22 de octubre de 1943 y sus reformas por parte de la Dirección de Cobros, Unidad Ejecutora 1124	17
AFC-423-R-2006	Informe sobre análisis de la situación presupuestaria del Seguro de Salud	9
AGL-501-R-2006	Informe sobre evaluación de la gestión de cobro administrativo y judicial en la Sucursal de Pérez Zeledón	8
AO-048-R-2006	Informe sobre licitación Restringida 2005-073 y 2004-008, papel grado médico, Área de Adquisiciones, UP 1142, Área de Planificación y Suministros UP 1143, Gerencia División Administrativa	16
SAO-226-R-2006	Seguimiento a la aplicación de las recomendaciones del Informe AO-241-R-2005 Evaluación Administrativa de la Licitación Pública 2004-001 promovida para la adquisición de Tiras Reactivas para pruebas múltiples de orina, Área de Adquisiciones, Gerencia División de Operaciones UP 1107	3
<b>Total de recomendaciones del año 2006</b>		<b>58</b>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión

NUMERO DE INFORME	ASUNTO	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS
<b>AÑO 2007</b>		
AFC-050-R-2007	Morosidad de la FEDEFUT y los Clubes de Fútbol de Primera y Segunda División	7
AFC-232-R-2007	Compañías Bananeras que se acogieron al Programa de Rehabilitación y Salvamento de la Actividad Bananera a cargo de la Corporación Bananera Nacional CORBANA.	9
AFC-287-A-2007	Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la Facturación de Servicios Médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales, Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	11
AFC-299-A-2007	Seguimiento a las disposiciones DFOE-SAF-04-2007 Informe sobre la verificación de la aplicación del Artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social en las contrataciones de algunas obras llevadas a cabo por el consejo Nacional de Vialidad (CONAVI)	1
AFC-374-A-2007	Informe sobre las cuentas 125-06-0 "RNCP, Cuentas por Cobrar Servicios Médicos", 125-15-9 "RNCP, Cuentas por Cobrar Servicios Administrativos" al 30 de junio de 2007	2
AO-219-R-2007	Informe sobre la Evaluación de la Gestión Gerencial del Director Médico del Hospital México U.E 2104	25
AGL-237-R-2007	Informe sobre la evaluación de la gestión de cobro administrativo y judicial en la Sucursal de Golfito U.E. 1632	6
AIN-077-R-2007	Estudio sobre el empadronamiento de trabajadores de las construcciones de Libera, Carrillo, Santa Cruz y 27 de Abril, Gerencia Financiera, UE 1103	5
AIN-327-R-2007	Estudio Especial referente a la gestión de cobro administrativo y judicial de la morosidad patronal en la CCSS, Dirección de Cobros UE 1124	10
AIN-357-R-2007	Evaluación de la gestión de administrativa en las modalidades de Aseguramiento y Cobro de Servicios Médicos a través de las Unidades de Validación de Derecho a nivel institucional	14
AO-053-R-2007	Implicaciones de la Ley 8511 "Reforma Parcial a la Ley de Contratación Administrativa" y el Decreto Ejecutivo 33411-H "Reglamento a la Ley de Contratación	7



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión

NUMERO DE INFORME	ASUNTO	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS
	Administrativa", en la actividad contractual de la CCSS	
AO-206-R-2007	Informe sobre la Gestión de Cobro de Adeudos Patronales, Dirección de Cobros, Gerencia Financiera	2
AO-342-R-2007	Revisión de la cuenta 322-48-5 Depósitos Cuotas Seguro Social y evaluación procedimiento para la utilización de la ventana de liquidación – Sucursal de Puntarenas U.E. 1402	7
AO-254-R-2007	Evaluación de la gestión de cobro administrativo y judicial en la Sucursal de Puntarenas U.E. 1402	7
SAFC-06-139-02-R-2007	Segundo seguimiento al Informe sobre lo dispuesto en el artículo 74 de la Ley N° 17 del 22 de octubre de 1943 y sus reformas por parte de la Dirección de Cobros, Unidad Ejecutora 1124	10
SAFC-05-274-03-A-2007	Tercer seguimiento Informe AFC-274-R-2005 Informe sobre evaluación en el tramite de cheques debitados	1
SAFC-07-050-01-A-2007	Primer Seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-050-R-2007 Morosidad de la FEDEFUT y los Clubes de Fútbol de Primera y Segunda División	1
SAGL-06-501-01-V-2007	Primer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el Informe sobre evaluación de la gestión de cobro administrativo y judicial en la Sucursal de Pérez Zeledón	8
SASAAI-07-202-01-V-2007	Primer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones del Informe AI-202-R-2007 "Desempeño actual del SICERE y su Plataforma Tecnológica"	8
<b>Total de recomendaciones del año 2007</b>		<b>141</b>

AÑO 2008		
ASF-067-R-2008	Análisis Financiero del Seguro de Salud (SEM) de la CCSS por los periodos que van del 31-12-2003 al 31-12-2007	6
ASF-091-R-2008	Análisis integral de la situación de la Cuenta 427"Arreglos de Pago" en Sucursales de la Dirección Regional de Servicios Administrativos y Financieros Huetar Norte	3
ASF-138-R-2008	Informe sobre ajustes a Cuentas de Inversiones propiedad del Fondo de Retiro de los Empleados de	3



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión

NUMERO DE INFORME	ASUNTO	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS
	CCSS U.E. 1182	
ASF-141-R-2008	Análisis del Informe del informe de la Morosidad Patronal reportada a diciembre 2007 por la Dirección de Cobros	8
ASF-154-R-2008	Evaluación integral de sobregiros primer trimestre 2008 en a unidades ejecutoras adscritas a las Gerencias	6
ASF-162-R-2008	Evaluación integral sobre gastos registrados en la cuenta 910-14-8 Otros Repuestos, Gerencia Medica	3
ASF-215-R-2008	Análisis integral de la situación de las cuentas 327 deposito convenios y arreglos de pago cuotas seguro social 329 Depósitos Cuotas Cuenta Propia y 427 Arreglos de Pago Planillas	7
SAFC-07-050-02-A-2008	Segundo Seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-050-R-2007 Morosidad de la FEDEFUT y los Clubes de Fútbol de Primera y Segunda División	1
SASF-237-A-2008	Primer seguimiento de las disposiciones contenidas en las Cartas de Gerencia CG1-2006, CG2-2006, CG3-2006, CG1-2007, CG2-2007 Y CG3-2007, Despacho de Auditores Externos Carvajal & Colegiados CPA, Caja Costarricense de Seguro Social – Régimen de I Seguro de Salud (SEM), Régimen de invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y Régimen No Contributivo de Pensiones (RNCP)	15
SASF-287-01-V-2008	Primer seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-287-A-2007 Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la facturación de servicios médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales, Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	6
SASAAI-07-053-01-A-2008	Primer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones del Informe AO-053-R-2007 Implicaciones de la Ley 8511 "Reforma Parcial a la Ley de Contratación Administrativa" y el Decreto Ejecutivo 33411-H "Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa", en la actividad contractual de la CCSS	4
SASSAI-07-342-A-2008	Primer seguimiento a la aplicación de las recomendaciones del Informe AO-342-R-2007 Revisión de la cuenta 322-48-5 Depósitos Cuotas Seguro Social y evaluación procedimiento para la utilización de la ventana de liquidación – Sucursal de Puntarenas U.E. 1402	5
Total de recomendaciones del año 2008		67



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión

NUMERO DE INFORME	ASUNTO	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES CONTENIDAS
-------------------	--------	--

AÑO 2009		
ASF-007-R-2009	Evaluación Control Interno pago de facturas por concepto de productos alimenticios en la Gerencia Médica UE 2901	7
SASAAI-07-347-01-V-2009	Primer seguimiento sobre la aplicación de las recomendaciones del Informe AO-347-V-2007 referente a la formalización de arreglos de pago que realiza la institución con los patronos morosos por deudas de cuotas obrero patronales	1
Total de recomendaciones del año 2009		8



### Anexo 6

#### DETALLE DE LAS RECOMENDACIONES PENDIENTES DE AUDITORIA INTERNA AL 30 DE MARZO 2009

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
AFC-050-R-2007  Morosidad de la FEDEFUT y los Clubes de Fútbol de Primera y Segunda División	5.2 Gire instrucciones al Área de Cobro Judicial, para que se realice la corrección pertinente en lo que se refiere al período de la deuda declarada de "Difícil Recuperación", según "Acta de Calificación" del 10 de febrero de 2005, incluida en el expediente judicial 88-1808-177-CA, ya que se indicó: "julio-setiembre 86", en vez de "julio 85 a agosto 86". Una vez hecha la corrección, proceda a identificar en el SICERE la deuda correspondiente a dicho período y las referentes a los expedientes 90-2553-170-CA y 94-9173-0226-CA, también declaradas de "Difícil Recuperación" y comprendidas en dicha Acta de Calificación.	<p>Mediante oficio GDF-3.849 y 3.850 de fecha 31-enero-07 la Gerencia Financiera remite a la Dirección de Cobros el Informe AFC-050-R-2007 y solicita a la Dirección de Cobros mantenerla informada de las acciones que se implementen para el debido cumplimiento de las recomendaciones.</p> <p>Con Oficio DC-0255-07, de fecha 09-febrero-2007, la Dirección de Cobros remite a la Licda. Lucía Vargas, Jefe Departamento Gestión de Cobro, las recomendaciones 5.1 y 5.2 del informe a fin de que se sirva atenderlas. Adicionalmente se le solicitó informar las acciones realizadas para el debido cumplimiento.</p> <p>Con Oficio DGC-0185-2007, la Licda. Lucía Catalina Vargas, Jefe del Departamento Gestión de Cobro remite a las Áreas de Cobro Administrativo y Cobro Judicial las recomendaciones 1, 5.1 y 5.2, solicitando informe de las acciones que se realicen para su debido cumplimiento.</p> <p>Mediante Oficio ACJ-995-2007, la Licda. Mauren Jiménez Jirón, Jefe del Área de Cobro Judicial informa que mediante nota de fecha 22-febrero-2007 sin número de oficio, la Licda. Tatiana Borbón comunica que las actas de calificación para la declaratoria de difícil recuperación de la deuda del patrono Asoc. Deport. Sagrada Familia fueron corregidas, adjuntando copia.</p> <p>Con Oficio AGCP-1507-2007, la Licda. Maureen Jiménez Jirón, Jefe a.i. del Área Gestión de Cobro a patronos informa que mediante oficio ACJ-4227-2007 de fecha 04-octubre-2007 se</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>solicitó al Servicio. de Inspección realizar estudio de actividad del patrono Asoc. Deport. Sagrada Familia. Como respuesta Inspección informa que mediante oficio DI-UA-708-2007 del 31-octubre-2007, el caso se trasladó a la Licda. Nidia Araya Salazar, supervisora de la Sub Área Transportes y Financieros a fin de que el caso se atienda.</p> <p>Mediante Oficio DC-758-08, del 19-junio-2008, la Dirección de Cobros solicita a la Dirección de Inspección, gestionar la solicitud enviada por la Subárea de Cobro Judicial mediante oficio ACJ-4227-2007 de fecha 04-octubre-2007.</p> <p>Con Oficio DI-0742-06-2008, del 27-junio-2008, la Dirección de Inspección informa que en Oficio DI-705-06-2008, solicitó al Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios proceder a gestionar el informe correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia.</p> <p>Según Oficio AAFS-0176-08, del 02-julio-2008, del Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios, mediante Informe de Inspección 1232-01365-2008-I, el caso correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia, ya fue atendido.</p> <p>El día 11-marzo-2009, la Subárea de Cobro Judicial, procedió a registrar en el SICERE la deuda del patrono Asociación Deportiva Sagrada Familia como de difícil recuperación, cumpliéndose de esta manera con la recomendación de la Auditoría.</p>
AFC-287-A-2007  Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la Facturación de Servicios Médicos prestados, relativos	1.1. Se realice, ante la Presidencia Ejecutiva del Instituto Nacional de Seguros, el planteamiento de cobro correspondiente, relacionado con las deudas por concepto de servicios médicos asistenciales de hospitalización, emergencias y	Mediante oficio GDF 37.894 de fecha 22-agosto-2007 la Gerencia Financiera solicita a los Lics. Luis Diego Calderón, Director de Cobros, e Iván Guardia Rodríguez, Director Financiero Contable, atender la recomendación generada por la Auditoría.





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
a Riesgos Profesionales, Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	consulta externa, brindados como consecuencia de la atención a pacientes, por accidentes de tránsito y riesgos profesionales, las cuales, a febrero de 2007, en conjunto suman ₡5.990.719.898,41 /Cinco mil novecientos noventa millones, setecientos diecinueve mil ochocientos noventa y ocho colones con cuarenta y un céntimos)	<p>Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-2007, los directores de Cobros y Financiero Contable informan a la Gerencia lo siguiente:</p> <p>"Al respecto, si bien la Auditoría recomienda que sea la Gerencia División Financiera quien coordine lo pertinente para realizar el cobro de los servicios señalados, la Gerencia División Administrativa, en relación con este tema, mediante Oficio 39.495 de fecha 22-agosto-2007, ha establecido lo siguiente:</p> <p>"... las gestiones administrativas para recuperar el monto adeudado por el Instituto Nacional de Seguros (INS) corresponde al Hospital México"</p> <p>En virtud de lo anterior, respetuosamente se sugiere remitir dicha recomendación a la Gerencia División Médica, a fin de que sea ella quien se sirva instruir a los Centros Médicos, el cumplimiento de la recomendación 1.1 generada por la Auditoría."</p> <p>Con Oficio DC-0358-08 / DFC-0579-08, del 24-marzo-2008, las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, informan a la Gerencia Financiera que se está a la espera de que la Gerencia Médica comunique designe los funcionarios designados, así como el coordinador del Grupo de trabajo intergerencial que se encargará de atender la recomendación 1.1</p> <p>Con Memorando 17.363, del 16-abril-2008, la Gerencia Financiera remite Oficio 14812-1 de la Gerencia Médica mediante el cual se comunican los nombres de las personas designadas para trabajar en el Grupo intergerencial que atenderá dicha recomendación. Adicionalmente nombra como coordinador al Lic. Iván Guardia Rodríguez, Director Financiero Contable.</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Con Memorando 17.362, del 16-abril-2008, la Gerencia Financiera comunica a la Gerencia Médica que se nombró como coordinador del grupo de trabajo al Lic. Iván Guardia Rodríguez, Director Financiero Contable. A la vez solicita a la Gerencia Médica interponer sus oficios para que el Hosp. México brinde la información requerida ya que el monto adeudado por el INS corresponde a ese Centro Médico Hospitalario.</p> <p>Mediante Oficio DFC-0899-08, del 28-abril-2008, la Dirección Financiero Contable informa a la Gerencia Financiera que ha estado trabajando con la Dirección de Operaciones y el Departamento de Prestaciones Sanitarias del INS en cuanto al tema de la deuda. Adicionalmente propone que se trabaje con los Estados Financieros de la Caja con corte al mes de abril 2008, razón por la cual se solicita no conformar de momento el grupo intergerencial de trabajo que atenderá la recomendación.</p> <p>Con Oficio 20004-1, del 23-abril-2008, la Gerencia Médica solicita al Hosp. México brindar la información solicitada por la Gerencia Financiera mediante Memorando 17.362, del 16 de abril 2008.</p> <p>Con Oficio PE-33.181.08, del 04-agosto-2008, la Presidencia Ejecutiva de la CCSS atendiendo dicha recomendación, gestionó el respectivo cobro de la deuda por servicios médicos ante el Instituto Nacional de Seguros (INS).</p>
AFC-287-A-2007  Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la Facturación de Servicios Médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales,	1.2 Las Unidades de Validación de Derechos de los Centros Médicos que prestan servicios con motivo de la atención de pacientes por accidentes de tránsito y de trabajo, depuren los registros referentes a sumas a cobrar al Instituto Nacional de Seguros, por estos conceptos,	<p>Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-2007, se informa a la Gerencia Financiera que la recomendación 1.2 está a cargo de la Dirección Financiero Contable.</p> <p>Mediante Oficio DFC-2024-07, del 29-agosto-2007, la Dirección Financiero Contable instruyó</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	de manera que exista la certeza de que sus saldos, presentan información fidedigna para realizar el cobro correspondiente.	a las jefaturas de los Departamentos de Contabilidad y Tesorería General, la atención de la recomendación.
AFC-287-A-2007  Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la Facturación de Servicios Médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales, Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	<p>2. Solicite a la Gerencia General del Instituto Nacional de Seguros, con respecto a la suma depositada por ese Instituto por un monto de ₡821.831.312,24, en la cuenta corriente 17395-5 del Banco Nacional de Costa Rica, detalle, cuánto se refiere a "Accidentes de Tránsito" y a "Accidentes de Trabajo"; asimismo, las Unidades Ejecutoras de la Caja a las que corresponden los pagos, dentro de cada uno de los riesgos indicados. Lo anterior debido a que la institución solo cuenta con la información referente al número de documento, fecha y monto.</p> <p>Una vez desglosada adecuadamente dicha cantidad, debe comunicarse al Departamento de Contabilidad General, con el fin de que registren los pagos por servicios médicos y se afecten las cuentas contables 128-02-6 "INS Convenio Servicios Médicos-Riesgos Profesionales" y 129-02-2 "INS Convenio Servicios Médicos-Accidentes de Tránsito", según corresponda.</p>	<p>Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-2007, se informa a la Gerencia Financiera que la recomendación 2 está a cargo de la Dirección Financiero Contable.</p> <p>Mediante Oficio DFC-2024-07, del 29-agosto-2007, la Dirección Financiero Contable instruyó a las jefaturas de los Departamentos de Contabilidad y Tesorería General, la atención de la recomendación.</p> <p>Con Oficio DFC-0804-08, del 18-abril-2008, la Dirección Financiero Contable comunica a la Gerencia Financiera las acciones realizadas para dar atención a la recomendación 2 del informe. Adicionalmente remite un Plan de Trabajo mediante el cual estará coordinando lo pertinente con el INS el detalle de los pagos que esa institución le realiza a la CCSS.</p>
AFC-287-A-2007  Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la Facturación de Servicios Médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales,	3. Instruya a la Dirección Financiero Contable, para que el Departamento de Contabilidad General, habilite las cuentas contables que corresponderían a las Unidades Ejecutoras Hospital Max Terán Vals, Clínica de Orotina,	<p>Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-2007, se informa a la Gerencia Financiera que la recomendación 3 está a cargo de la Dirección Financiero Contable.</p> <p>Mediante Oficio DFC-2024-07, del 29-agosto-2007, la Dirección Financiero Contable instruyó</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	<p>Clínica de Puriscal y Clínica Oftalmológica, en lo que se refiere a "Accidentes de Trabajo" (128-xx-x) y "Accidentes de Tránsito" (129-xx-x).</p> <p>Luego de habilitadas, coordinar con esos centros sobre el procedimiento establecido, respecto a los registros a cobrar por servicios médicos prestados por estos tipos de riesgos</p>	<p>a las jefaturas de los Departamentos de Contabilidad y Tesorería General, la atención de la recomendación.</p> <p>Con Oficio DFC-0621-08, del 27-marzo-2008, la Dirección Financiero Contable comunica a la Gerencia Financiera la habilitación de cuentas contables para las unidades señaladas en la recomendación, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hosp. Max Terán-Quepos</li><li>- Clínica de Orotina</li><li>- Clínica de Puriscal</li><li>- Clínica Oftalmológica</li></ul> <p>Adicionalmente se coordinó lo pertinente con dichas unidades sobre el procedimiento establecido para el debido registro.</p>
AO-053-R-2007  Implicaciones de la Ley 8511 "Reforma Parcial a la Ley de Contratación Administrativa" y el Decreto Ejecutivo 33411-H "Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa", en la actividad contractual de la CCSS	<p>1. Un análisis de identificación y evaluación de riesgos en materia de contratación, con el fin de que la administración identifique los factores que contribuyen a que éste se materialice, emprenda acciones adecuadas para enfrentarlo, reducir su impacto, y permita permanecer alerta ante cambios eventuales que podrían aumentar o disminuir su incidencia sobre las actividades institucionales.</p>	<p>Con oficio DC-0325-2007 del 21-febrero-2007, el Lic. Luis Diego Calderón, remite al Lic. Ronald Fuentes, Encargado de Presupuesto y Compras de la Dirección de Cobros, las recomendaciones 1, 2 y 4 para su debida implementación, solicitándole además brindar informes mensuales en el avance del cumplimiento de las mismas. El primer informe se solicitó para el 15-marzo-2007.</p> <p>Con oficio sin número de fecha 15-marzo-2007, el Lic. Ronald Fuentes remite las acciones para dar cumplimiento a esta recomendación.</p>
AO-342-R-2007  Revisión de la cuenta 322-48-5 Depósitos Cuotas Seguro Social y evaluación procedimiento para la utilización de la ventana de liquidación – Sucursal de Puntarenas U.E. 1402	<p>1. Gestionar que mediante la intervención de las unidades competentes, se elabore un Manual e Instructivo de Procedimientos que regule y normalice la utilización de las Facturas Especiales a nivel de la CCSS.</p>	<p>Con Oficio DC-1970-07 y DFC-2733-07, de fecha 14-noviembre-2007, las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, proceden a conformar Grupo de Trabajo para que se aboque a la atención y cumplimiento de esta recomendación., solicitándoles un cronograma de trabajo para el desarrollo de las acciones. El grupo quedó conformado por los Lics . Tatiana Borbón Garita del Área de Cobro Judicial, Johnny Cano Ulate, Jefe del Área Registro y</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Liquidaciones, Arnoldo León Quesada, Jefe de Cajeros, Sección Caja y Custodia de Valores, Claudio Vargas Campos, Jefe Sección Registro Automático de Datos, Edgar Ramírez Rojas, Jefe a.i. de la Sección de Contabilidad General, quedando este último como coordinador.</p> <p>Mediante Oficio GF-27296, del 02-julio-2008, la Gerencia Financiera remite a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, el Primer Informe de Seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe AO-342-R-2007, revisión de la cuenta 322-48-5 depósitos cuotas seguro social y evaluación procedimiento para la utilización de la ventana de liquidación – Sucursal de Puntarenas U.E. 1402, y solicita cumplir con la recomendación 1.</p> <p>Con Oficio DFC-1607-08, de fecha 25-julio-2008, la Dirección Financiero Contable comunicó que dicho Manual se encontraba en proceso de revisión y ajustes al contenido, por lo que a finales de agosto 2008 estaría siendo presentado ante la Gerencia Financiera.</p> <p>Con oficio DC-1083-08, de fecha 01-setiembre-2008, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera los alcances del Oficio DFC-1607-08, remitido por la Dirección Financiero Contable.</p> <p>Mediante Oficio GF-32390, del 08-setiembre-2008, la Gerencia Financiera remite a la Dirección Financiero Contable, el oficio DC-1083-08, de la Dirección de Cobros.</p>
SAFC-07-050-01-A-2007  Primer Seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-050-R-2007	1-Instruir al Departamento de Gestión de Cobro para que gire instrucciones al Área de Cobro Judicial, para que se realice la corrección pertinente en lo que se refiere al período de la deuda declarada de "Difícil	Mediante oficio GDF-43.687, de fecha 26-setiembre-2007 la Gerencia Financiera remite a la Dirección de Cobros el Informe SAFC-07-050-01-A-2007 y solicita a la Dirección de Cobros mantenerla informada de las acciones que se implementen para el debido cumplimiento de la



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	Recuperación", según "Acta de Calificación "del 10 de febrero de 2005, incluida en el expediente judicial 88-1808-177-CA, ya que se indicó: "julio-setiembre 86", en vez de "julio 85 a agosto 86". Una vez hecha la corrección, proceda a identificar en el SICERE la deuda correspondiente a dicho período y las referentes a los expedientes 90-2553-170-CA y 94-9173-0226-CA, también declaradas de "Difícil Recuperación" y comprendidas en dicha Acta de Calificación	<p>recomendación.</p> <p>Con Oficio DC-1759-07, de fecha 04-octubre-2007, la Dirección de Cobros remite a la Licda. Maureen Jiménez, Jefe a.i. Departamento Gestión de Cobro, la recomendación 1 del informe a fin de que se sirva atenderla. Adicionalmente se le solicitó informar las acciones realizadas para el debido cumplimiento.</p> <p>Mediante Oficio DC-758-08, del 19-junio-2008, la Dirección de Cobros solicita a la Dirección de Inspección, gestionar la solicitud enviada por la Subárea de Cobro Judicial mediante oficio ACJ-4227-2007 de fecha 04-octubre-2007.</p> <p>Con Oficio DI-0742-06-2008, del 27-junio-2008, la Dirección de Inspección informa que en Oficio DI-705-06-2008, solicitó al Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios proceder a gestionar el informe correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia.</p> <p>Según Oficio AAFS-0176-08, del 02-julio-2008, del Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios, mediante Informe de Inspección 1232-01365-2008-I, el caso correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia, ya fue atendido.</p> <p>El día 11-marzo-2009, la Subárea de Cobro Judicial, procedió a registrar en el SICERE la deuda del patrono Asociación Deportiva Sagrada Familia como de difícil recuperación, cumpliéndose de esta manera con la recomendación de la Auditoría.</p>
ASF-067-R-2008  Análisis Financiero del Seguro de Salud (SEM) de la	2) Constituyéndose las cuentas por cobrar de corto y largo plazo en la principal partida para convertirse en efectivo y , por lo	Mediante Oficio GF-20888, del 26-mayo-2008, la Gerencia Financiera solicita a la Dirección de Cobros la atención de la recomendación 2 del informe.





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
CCSS por los periodos que van del 31-12-2003 al 31-12-2007	<p>tanto, dotar de liquidez al Seguro de Salud, proceder a fortalecer e impulsar en una forma continua y permanente, la gestión de cobro y así disminuir principalmente los saldos de las siguientes cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 125 C x C Instit Corto Plazo</li><li>- 132 C x C Ctas Instit Pub y Priv Corto Plazo</li><li>- 265 Deuda Estatal Ctas e Intereses Largo Plazo</li></ul>	<p>Con Oficio DC-750-08, del 17-junio-2008, la Dirección de Cobros comunica a la Gerencia Financiera que históricamente la Dirección Financiero Contable es quien se ha abocado a realizar el cobro a instituciones del Sector Público, principalmente debido a que al tratarse de bienes del Estado, son inembargables, razón por la cual no fructificaría una gestión cobratoria en vía judicial. Además desde un punto de vista contable, es la Dirección Financiero Contable quien lleva el registro y control de dichas cuentas.</p> <p>Con Oficio GF-20889, del 26-mayo-2008, la Gerencia Financiera solicitó a la Dirección Financiero Contable, la atención de la recomendación 2 del informe.</p>
ASF-091-R-2008  Análisis integral de la situación de la Cuenta 427 "Arreglos de Pago" en Sucursales de la Dirección Regional de Servicios Administrativos y Financieros Huetar Norte	<p>1) Con el fin de que la Cuenta 427 "Arreglos de Pago Planillas Cuotas del Seguro Social" se definan y establezcan por escrito las acciones de revisión, liquidación, control y seguimiento de esta cuenta, efectuar una revisión de los reglamentos e instructivos empleados, utilizados e incorporarlo dentro de los procedimientos, los actos administrativos que realizan utilizando el SICERE</p>	<p>Mediante Oficio DC-818-08, del 03-julio-2008, la Dirección de Cobros solicita a al Área Control de la Morosidad, dar atención a la recomendación 1 del Informe.</p> <p>Con Oficio ACM-0275-2008, del 05-agosto-2008, la Jefatura del Área Control de la Morosidad, solicitó a la Subárea de Registro y Liquidaciones, elaborar una propuesta de manual para el control, manejo y depuración de las cuentas 327 y 427.</p> <p>Con Oficio ACM-0276-2008, del 05-agosto-2008, la Jefatura del Área Control de la Morosidad, comunica a la Dirección de Cobros que el Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago, incorpora los actos administrativos que deben registrarse en el SICERE. Adicionalmente comunica el envío del Oficio ACM-0275-2008 a la Subárea de Registro y Liquidaciones.</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Con Oficio DC-1101-08, del 04-setiembre-2008, la Dirección de Cobros solicita a la Jefatura del Área Control de la Morosidad que una vez que se tenga elaborado el manual para el control, y manejo de las cuentas 327 y 427, se sirva comunicarlo a fin de hacerlo del conocimiento de la Gerencia.</p> <p>Con oficio ACM-425-2008, del 06-noviembre-2008, la Jefatura del Área Control de la Morosidad, remite a la Dirección de Cobros la propuesta del manual para el control, y manejo de las cuentas 327 y 427, mismo que considera las observaciones hechas por la Contabilidad, y las áreas de Trabajador Independiente y Atención a Patronos, las cuales participan del proceso de elaboración.</p> <p>Con oficio DC-463-09, del 10-marzo-2009, la Dirección de Cobros remitió a la Gerencia Financiera, la propuesta del manual para el control, y manejo de las cuentas 327 y 427. Adicionalmente, remite proyecto de notas para la Auditoría Interna y la Subgerencia Jurídica, a fin de que le realicen observaciones al documento.</p> <p>Pendientes las respuestas de ambas unidades.</p>
ASF-138-R-2008  Informe sobre ajustes a Cuentas de Inversiones propiedad del Fondo de Retiro de los Empleados de CCSS U.E. 1182	3. Instruya la realización de una investigación preliminar sobre lo actuado por la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Ejecutiva del Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo, al efectuar un ajuste por la suma de ₡5.160.071.836,82 (cinco mil ciento sesenta millones setenta un mil, ochocientos treinta y seis colones, ochenta y dos céntimos) a los estados financieros del FRE, sin estar definida la competencia para decidir sobre dicho monto. Lo anterior,	Mediante Oficio GF-40224, del 16-setiembre-2008, la Gerencia Financiera conforma Grupo de Investigación Preliminar, integrado por los señores Erick Solano Víquez, Jefe de la Subárea de Recaudación Interna, Virgilio Chacón Cuadra, de la Dirección Inspección, y Gustavo Aguilar Espinoza, Jefe Subárea Cierre de Negocios, éste último en calidad de coordinador, a fin de investigar lo actuado por la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Ejecutiva del Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo, al efectuar un ajuste por la suma de ₡5.160.071.836,82 (cinco mil ciento sesenta millones setenta un mil, ochocientos treinta y





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	considerando que el ajuste correspondiente a los estados financieros se realizó con el fin de solventar los problemas que presentaba el Sistema de Inversiones de la Gerencia de Pensiones, así como para la aplicación del método de tasa efectiva en la amortización de primas y descuentos de inversiones que requiere la Superintendencia de Pensiones.	seis colones, ochenta y dos céntimos) a los estados financieros del FRE, sin estar definida la competencia para decidir sobre dicho monto. El plazo concedido para presentar los resultados de la investigación fue de 40 días.  Con Oficio IP-004, de fecha 12-noviembre-2008, el Grupo conformado al efecto, remitió a la Gerencia Financiera los resultados de la Investigación Preliminar, mismos que fueron incorporados al respectivo expediente administrativo, el cual consta de 79 folios.
ASF-141-R-2008  Análisis del Informe del informe de la Morosidad Patronal reportada a diciembre 2007 por la Dirección de Cobros	1: "En razón de que la deuda por morosidad registrada en los estados financieros de los Seguros de Salud y Pensiones, alcanza la suma de ₡127.056.909.674,23 (ciento veintisiete mil cincuenta y seis millones novecientos nueve mil seiscientos setenta y cuatro colones con veintitrés céntimos), es necesario que se realice una revisión detallada de todos los procesos de cobro que se ejecutan en la Institución, con el fin de valorar las causas del crecimiento de la morosidad. La actividad debe contemplar la valoración de la efectividad de la gestión de cobro administrativo, los recursos otorgados a las unidades de cobro en contraposición a los resultados que generan; en lo referente a la gestión de cobro judicial y al amparo de la nueva Ley de Cobro Judicial, debe valorarse eliminar los "procedimientos tradicionales" de esta actividad buscando nuevas formas que logren resultados más efectivos. Como consecuencia de esta revisión se espera que la Gerencia conozca las causas y de acuerdo con el resultado de la	Con Oficio GF-31.823, del 14-agosto-2008, la Gerencia Financiera procede a conformar grupo de trabajo integrado por los Lics. Luis Diego Calderón Villalobos, Director de Cobros, Xiomara Poiser Watson, Directora de la Región de Sucursales Huetar Norte, Lucía Catalina Vargas Masís, Jefe del Área Gestión de Cobro a Patronos y Francisco Delgado Kilgus, del Área de Contabilidad, para que se aboquen a presentar un plan de trabajo que permita atender las recomendaciones del citado informe.  Con oficio DC-1029-2008, del 22-agosto-2008, el grupo de trabajo presenta a la Gerencia Financiera, Informe mediante el cual se analizan las recomendaciones de la Auditoría  En cuanto a la recomendación 1, el grupo de trabajo hace ver que las Cuentas por Cobrar que se llevan en la Contabilidad, no corresponden a la Morosidad Patronal. Se hace ver que en cuanto al tema propiamente de la morosidad, ésta ha presentado decrecimientos en términos reales en los últimos 4 años. También se presentan los diferentes instrumentos utilizados por la Dirección de Cobros y las Direcciones Regionales de Sucursales para efectos de combatir la morosidad. Se señalan las diferentes formas de medir estadísticamente el comportamiento de la morosidad. Se hace ver que no existen



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	misma, debe valorar la apertura de una investigación preliminar, la cual le permita identificar responsables, si los hay, y así proceder por los medios establecidos a las sanciones administrativas correspondientes”.	elementos que hagan ver la necesidad de un eventual procedimiento administrativo. En cuanto a la eliminación de los procedimientos tradicionales, se indica que la Administración trabaja en apego al marco de legalidad, razón por la cual no se podrían eliminar procesos que en la ley se establecen. Así las cosas; el Grupo conformado, concluyó “...no se considera que deba efectuarse acciones concretas para la atención de esta recomendación”
ASF-162-R-2008  Evaluación integral sobre gastos registrados en la cuenta 910-14-8 Otros Repuestos, Gerencia Medica	<p>1. Solicitar a las unidades ejecutoras a su cargo, una revisión y estudio de los gastos incurridos en la cuenta contable 910-14-8 partida presupuestaria 2223 "Otros Repuestos" del año 2007, con el propósito de establecer las causas que originaron el aumento en esta partida y proceder a tomar las acciones administrativas y financieras, que permitan su uso, dentro de los parámetros de crecimiento permitidos en las Normas Generales para la Formulación, Ejecución, Control y Evaluación del Plan Operativo y Presupuesto. Dentro de los aspectos que se deben considerar están:</p> <p>a) Gasto en reparación de equipos que ya han cumplido su vida útil u obsoleta que demandan mucha inversión financiera por constantes fallos.</p>	<p>Con Oficio GF-40297, del 18-setiembre-2008, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Sede, atender las recomendaciones 1 y 2 del informe.</p> <p>Con Memorando DC-1250-08, del 02-octubre-2008, la Dirección de Cobros remite a la Subárea de Administración y Logística el Informe ASF-162-R-2008, y solicita elaborar un informe que permita dar respuesta a lo solicitado por la Gerencia Financiera.</p> <p>Mediante Oficio SAAL-DC-139-08, del 14-octubre-2008, la Subárea de Administración y Logística, traslada para su cumplimiento, copia íntegra del informe al Encargado de Presupuesto.</p> <p>Con Oficio DC-1306-08, del 15-octubre-2008, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera las acciones realizadas a ese momento.</p> <p>Mediante oficio sin número, del 27-octubre-2008, el Encargado de Presupuesto remite a la Subárea de Administración y Logística, informe con el detalle de los aspectos que incidieron y justifican el incremento del gasto de la partida 2223 Otros Repuestos, por parte de la Dirección de Cobros.</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		Con Oficio DC-1398-08, de fecha 31-octubre-2008, se informa a la Gerencia Financiera, los aspectos que incidieron y justifican el incremento del gasto de la partida 2223 Otros Repuestos, por parte de la Dirección de Cobros.
ASF-162-R-2008  Evaluación integral sobre gastos registrados en la cuenta 910-14-8 Otros Repuestos, Gerencia Medica	2. En razón del aumento considerable registrado en la cuenta contable 910-14-8 "Otros repuestos", se requiere que las Gerencias instruyan a las unidades ejecutoras a su cargo, para que sean vigilantes de la disponibilidad de los recursos presupuestarios destinados para esta cuenta. En razón de que el crecimiento máximo del gasto se define de acuerdo con lo propuesto por cada centro médico u administrativo.	<p>Con Oficio GF-40297, del 18-setiembre-2008, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Sede, atender las recomendaciones 1 y 2 del informe.</p> <p>Con Memorando DC-1250-08, del 02-octubre-2008, la Dirección de Cobros remite a la Subárea de Administración y Logística el Informe ASF-162-R-2008, y solicita elaborar un informe que permita dar respuesta a lo solicitado por la Gerencia Financiera.</p> <p>Mediante Oficio SAAL-DC-139-08, del 14-octubre-2008, la Subárea de Administración y Logística, traslada para su cumplimiento, copia íntegra del informe al Encargado de Presupuesto.</p> <p>Con Oficio DC-1306-08, del 15-octubre-2008, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera las acciones realizadas a ese momento.</p> <p>Mediante oficio sin número, del 27-octubre-2008, el Encargado de Presupuesto remite a la Subárea de Administración y Logística, informe con el detalle de los aspectos que incidieron y justifican el incremento del gasto de la partida 2223 Otros Repuestos, por parte de la Dirección de Cobros.</p> <p>Con Oficio DC-1398-08, de fecha 31-octubre-2008, se informa a la Gerencia Financiera, los aspectos que incidieron y justifican el incremento del gasto de la partida 2223 Otros Repuestos, por parte de la Dirección de Cobros.</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
ASF-215-R-2008  Análisis integral de la situación de las cuentas 327 deposito convenios y arreglos de pago cuotas seguro social 329 Depósitos Cuotas Cuenta Propia y 427 Arreglos De Pago Planillas	1. Coordinar con la Subgerencia de Tecnologías de Información y comunicaciones, las acciones pertinentes, orientadas a solventar las deficiencias que presenta el SICERE a nivel contable, en especial al generar los registros e informes contables correspondientes a la cancelación y/o liquidación de las adecuaciones de pago, con el objetivo de mantener la integridad y confiabilidad de la información, la cual es fundamental para la toma de decisiones.	<p>Con Oficio GF-56993, del 05-noviembre-2008, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, atender las recomendaciones 1, 2 y 7 del Informe de Auditoría.</p> <p>Con Oficio DC-1452-08, del 14-noviembre-2008, la Dirección de Cobros, solicita al Área Control de la Morosidad gestionar lo pertinente para que bajo la coordinación de la Dirección Financiero Contable, dicha recomendación sea atendida.</p> <p>Con Oficio DC-1533-08, del 03-diciembre-2008, la Dirección de Cobros, informa a la Dirección Financiero Contable que mediante Oficios ACM-417-2008 y ACM-418-2008, ambos del 20-noviembre-2008, del Área Control de la Morosidad, se solicitó a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, la elaboración del respectivo cronograma de trabajo para atender dicha recomendación.</p> <p>Con Oficio ACM-433-12-08, del Área Control de la Morosidad, se informa a la Dirección de Cobros que mediante Oficio AIS-SFA-0873-2008-N, de la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos comunicó que la planificación de la recomendación 1 sería incorporada dentro del cronograma de trabajo semestral que eventualmente se estará remitiendo a la Dirección de Cobros.</p>
ASF-215-R-2008  Análisis integral de la situación de las cuentas 327 deposito convenios y arreglos de pago cuotas seguro social 329 Depósitos Cuotas Cuenta Propia y 427 Arreglos De Pago Planillas	2. Desarrolle e implemente un formato el cual brinde la información correspondiente a los convenios de pago, similar a la implementada para los arreglos de pago. Lo anterior considerando el volumen de los convenios de pago y con el objetivo de tener una mayor visión del impacto que estos procedimientos representan en la	<p>Con Oficio GF-56993, del 05-noviembre-2008, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, atender las recomendaciones 1, 2 y 7 del Informe de Auditoría.</p> <p>Con Oficios DC-1417-08, del 15-octubre-2008, y DC-1527-08, del 03-diciembre-2008, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia</p>



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	morosidad patronal y que a la vez facilitara el control y seguimiento de los mismos.	<p>Financiera que el tema de la recomendación como tal, la Dirección ya lo venía tratando con anterioridad, razón por la cual ya se tenía gestionado con la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, el desarrollo de un requerimiento que permitiera obtener la información de los convenios.</p> <p>Al respecto, la información requerida para el reporte de los Convenios de Pago consiste en:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Número Patronal</li><li>2. Nombre o razón social</li><li>3. Fecha de formalización del Convenio</li><li>4. Monto del Convenio</li><li>5. Cuotas atrasadas</li><li>6. Monto pendiente de cuotas</li><li>7. Planillas pendientes</li><li>8. Facturas especiales pendientes</li><li>9. Monto pendiente de planillas y facturas especiales</li></ol> <p>En la actualidad, dicho proceso se encuentra desarrollado en ambiente de pruebas; por lo que una vez avalado por esta Dirección, se estará pasando al ambiente de producción, cumpliéndose de esta manera con lo solicitado por la Auditoría.</p> <p>Con Oficio ACM-431-12-08, del Área Control de la Morosidad, se comunica a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos que el reporte elaborado, una vez revisado en el SICERE, presenta inconsistencias, razón por la cual el mismo debe ser revisado y corregido.</p> <p>Con Oficio DC-1591-08, del 16-diciembre-2008, la Dirección de Cobros solicita a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, remitir a la brevedad posible los cronogramas de trabajo de las recomendaciones 1 y 2.</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
ASF-215-R-2008  Análisis integral de la situación de las cuentas 327 deposito convenios y arreglos de pago cuotas seguro social 329 Depósitos Cuotas Cuenta Propia y 427 Arreglos De Pago Planillas	7. Remitir a esta Auditoría, en el transcurso de quince día posteriores al recibo del presente informe, el cronograma de las acciones a realizar, orientadas a implementar las recomendaciones contenidas en este acápite".	<p>Con Oficio GF-56993, del 05-noviembre-2008, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, atender las recomendaciones 1, 2 y 7 del Informe de Auditoría.</p> <p>Con Oficio DC-1533-08, del 03-diciembre-2008, la Dirección de Cobros, informa a la Dirección Financiero Contable que mediante Oficios ACM-417-2008 y ACM-418-2008, ambos del 20-noviembre-2008, se solicitó a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, la elaboración del respectivo cronograma de trabajo para atender la recomendación 1.</p> <p>Con Oficios DC-1417-08, del 15-octubre-2008, y DC-1527-08, del 03-diciembre-2008, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera con respecto al cronograma de la recomendación 2, que en razón de que lo solicitado por la Auditoría ya la Dirección de Cobros lo venía desarrollando, a la fecha solo se tiene pendiente avalar los reportes que se generan bajo el ambiente de pruebas. Posterior a ello, el proceso que genera el reporte se estará pasando al ambiente de producción a fin de obtener la información que se sea pertinente.</p> <p>Con Oficio ACM-433-12-08, del Área Control de la Morosidad, se informa a la Dirección de Cobros que mediante Oficio AIS-SFA-0873-2008-N, de la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos comunicó que la planificación de la recomendación 1 sería incorporada dentro del cronograma de trabajo semestral que eventualmente se estará remitiendo a la Dirección de Cobros.</p> <p>Con Oficio DC-1591-08, del 16-diciembre-2008, la Dirección de Cobros solicita a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, remitir a la brevedad posible los cronogramas de trabajo, las recomendaciones 1 y 2, toda vez que los</p>





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		mismos deben ser enviados a la Gerencia Financiera.
SAFC-07-050-02-A-2008  Segundo Seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-050-R-2007 Morosidad de la FEDEFUT y los Clubes de Fútbol de Primera y Segunda División	1-Instruir al Departamento de Gestión de Cobro para que gire instrucciones al Área de Cobro Judicial, para que se realice la corrección pertinente en lo que se refiere al período de la deuda declarada de "Difícil Recuperación", según "Acta de Calificación" del 10 de febrero de 2005, incluida en el expediente judicial 88-1808-177-CA, ya que se indicó: "julio-setiembre 86", en vez de "julio 85 a agosto 86". Una vez hecha la corrección, proceda a identificar en el SICERE la deuda correspondiente a dicho período y las referentes a los expedientes 90-2553-170-CA y 94-9173-0226-CA, también declaradas de "Difícil Recuperación" y comprendidas en dicha Acta de Calificación	<p>Mediante oficio GDF-43.687, de fecha 26-setiembre-2007 la Gerencia Financiera remite a la Dirección de Cobros el Informe SAFC-07-050-01-A-2007 y solicita a la Dirección de Cobros mantenerla informada de las acciones que se implementen para el debido cumplimiento de la recomendación.</p> <p>Con Oficio DC-1759-07, de fecha 04-octubre-2007, la Dirección de Cobros remite a la Licda. Maureen Jiménez, Jefe a.i. Departamento Gestión de Cobro, la recomendación 1 del informe a fin de que se sirva atenderla. Adicionalmente se le solicitó informar las acciones realizadas para el debido cumplimiento.</p> <p>Mediante Oficio DC-758-08, del 19-junio-2008, la Dirección de Cobros solicita a la Dirección de Inspección, gestionar la solicitud enviada por la Subárea de Cobro Judicial mediante oficio ACJ-4227-2007 de fecha 04-octubre-2007.</p> <p>Con Oficio DI-0742-06-2008, del 27-junio-2008, la Dirección de Inspección informa que en Oficio DI-705-06-2008, solicitó al Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios proceder a gestionar el informe correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia.</p> <p>Según Oficio AAFS-0176-08, del 02-julio-2008, del Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios, mediante Informe de Inspección 1232-01365-2008-I, el caso correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia, ya fue atendido.</p> <p>El día 11-marzo-2009, la Subárea de Cobro Judicial, procedió a registrar en el SICERE la</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		deuda del patrono Asociación Deportiva Sagrada Familia como de difícil recuperación, cumpliéndose de esta manera con la recomendación de la Auditoría.
<p>SASF-237-A-2008</p> <p>Primer seguimiento de las disposiciones contenidas en las Cartas de Gerencia CG1-2006, CG2-2006, CG3-2006, CG1-2007, CG2-2007 Y CG3-2007, Despacho de Auditores Externos Carvajal &amp; Colegiados CPA, Caja Costarricense de Seguro Social – Régimen de I Seguro de Salud (SEM), Régimen de invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y Régimen No Contributivo de Pensiones (RNCP)</p>	<p>2- Realizar un estudio específico de las cuentas por cobrar que se encuentren en proceso de cobro administrativo y cobro judicial y que corresponde a patronos que se encuentran inactivos de manera que se determinen las cuentas sobre las que existe una probabilidad muy alta de que no puedan ser recuperadas, con el fin de respaldarlas mediante una estimación para cuentas de dudoso cobro</p>	<p>Mediante Oficios GF-56.622 y GF-56.670, remitidos a la Subgerencia Jurídica y la Auditoría Interna, respectivamente, la Gerencia Financiera solicitó las observaciones al proyecto "Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación".</p> <p>Como respuesta, la Subgerencia Jurídica remitió el Oficio SJ-9292-2008, mientras que Auditoría Interna envió el Oficio 62143.</p> <p>Con Memorando 62.462, del 26-noviembre-2008, la Gerencia Financiera trasladó a la Dirección de Cobros, el Oficio SJ-9292-2008 de la Subgerencia Jurídica.</p> <p>Con Memorando 62.894, del 12-diciembre-2008, la Gerencia Financiera trasladó a la Dirección de Cobros, el Oficio 62143 de la Auditoría Interna.</p> <p>Mediante Oficio DC-146-09, del 03-febrero-2009, la Dirección de Cobros, trasladó a la Jefatura del Área Control de la Morosidad a Patronos, los oficios enviados por la Subgerencia Jurídica y la Auditoría Interna, solicitando analizar, y valorar la posibilidad de incluir las observaciones de ambas instancias en el documento "Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación"</p>
<p>SASF-287-01-V-2008</p> <p>Primer seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-287-A-2007 Evaluación de la Oficina de Validación de</p>	<p>1.2 Las Unidades de Validación de Derechos de los Centros Médicos que prestan servicios con motivo de la atención de pacientes por accidentes de tránsito y de trabajo, depuren los registros referentes a</p>	<p>Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-2007, se informa a la Gerencia Financiera que la recomendación 1.2 está a cargo de la Dirección Financiero Contable.</p> <p>Mediante Oficio DFC-2024-07, del 29-agosto-</p>





## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
Derechos y la facturación de servicios médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales, Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	sumas a cobrar al Instituto Nacional de Seguros, por estos conceptos, de manera que exista la certeza de que sus saldos, presentan información fidedigna para realizar el cobro correspondiente.	2007, la Dirección Financiero Contable instruyó a las jefaturas de los Departamentos de Contabilidad y Tesorería General, la atención de la recomendación.
SASF-287-01-V-2008  Primer seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-287-A-2007 Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la facturación de servicios médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales, Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	<p>2. Solicite a la Gerencia General del Instituto Nacional de Seguros, con respecto a la suma depositada por ese Instituto por un monto de ₡821.831.312,24, en la cuenta corriente 17395-5 del Banco Nacional de Costa Rica, detalle, cuánto se refiere a "Accidentes de Tránsito" y a "Accidentes de Trabajo"; asimismo, las Unidades Ejecutoras de la Caja a las que corresponden los pagos, dentro de cada uno de los riesgos indicados. Lo anterior debido a que la institución solo cuenta con la información referente al número de documento, fecha y monto.</p> <p>Una vez desglosada adecuadamente dicha cantidad, debe comunicarse al Departamento de Contabilidad General, con el fin de que registren los pagos por servicios médicos y se afecten las cuentas contables 128-02-6 "INS Convenio Servicios Médicos-Riesgos Profesionales" y 129-02-2 "INS Convenio Servicios Médicos-Accidentes de Tránsito", según corresponda.</p>	<p>Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-2007, se informa a la Gerencia Financiera que la recomendación 2 está a cargo de la Dirección Financiero Contable.</p> <p>Mediante Oficio DFC-2024-07, del 29-agosto-07, la Dirección Financiero Contable instruyó a las jefaturas de los Departamentos de Contabilidad y Tesorería General, la atención de la recomendación.</p> <p>Con Oficio DFC-0804-08, del 18-abril-2008, la Dirección Financiero Contable comunica a la Gerencia Financiera las acciones realizadas para dar atención a la recomendación 2 del informe. Adicionalmente remite un Plan de Trabajo mediante el cual estará coordinando lo pertinente con el INS el detalle de los pagos que esa institución le realiza a la CCSS.</p>
SASAAI-07-053-01-A-2008  Primer seguimiento al cumplimiento de las	1. Un análisis de identificación y evaluación de riesgos en materia de contratación, con el fin de que la administración identifique los	Con oficio DC-0325-2007 del 21-febrero-2007, el Lic. Luis Diego Calderón, remite al Lic. Ronald Fuentes, Encargado de Presupuesto y Compras de la Dirección de Cobros, las



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
recomendaciones del Informe AO-053-R-2007 Implicaciones de la Ley 8511 "Reforma Parcial a la Ley de Contratación Administrativa" y el Decreto Ejecutivo 33411-H "Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa", en la actividad contractual de la CCSS	factores que contribuyen a que éste se materialice, emprenda acciones adecuadas para enfrentarlo, reducir su impacto, y permita permanecer alerta ante cambios eventuales que podrían aumentar o disminuir su incidencia sobre las actividades institucionales.	recomendaciones 1, 2 y 4 para su debida implementación, solicitándole además brindar informes mensuales en el avance del cumplimiento de las mismas. El primer informe se solicitó para el 15-marzo-2007.  Con oficio sin número de fecha 15-marzo-2007, el Lic. Ronald Fuentes remite las acciones para dar cumplimiento a esta recomendación.
SASSAI-07-342-A-2008  Primer seguimiento a la aplicación de las recomendaciones emitidas en el informe AO-342-R-2007, revisión de la cuenta 322-48-5 depósitos cuotas seguro social y evaluación procedimiento para la utilización de la ventana de liquidación – Sucursal de Puntarenas U.E. 1402	1. Gestionar que mediante la intervención de las unidades competentes, se elabore un Manual e Instructivo de Procedimientos que regule y normalice la utilización de las Facturas Especiales a nivel de la CCSS.	Mediante Oficio GF-27296, del 02-julio-2008, la Gerencia Financiera remite a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, el Primer Informe de Seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe AO-342-R-2007, revisión de la cuenta 322-48-5 depósitos cuotas seguro social y evaluación procedimiento para la utilización de la ventana de liquidación – Sucursal de Puntarenas U.E. 1402, y solicita cumplir con la recomendación 1.  Con Oficio DFC-1607-08, de fecha 25-julio-2008, la Dirección Financiero Contable comunicó que dicho Manual se encontraba en proceso de revisión y ajustes al contenido, por lo que a finales de agosto 2008 estaría siendo presentado ante la Gerencia Financiera.  Con oficio DC-1083-08, de fecha 01-setiembre-2008, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera los alcances del Oficio DFC-1607-08, remitido por la Dirección Financiero Contable.  Mediante Oficio GF-32390, del 08-setiembre-2008, la Gerencia Financiera remite a la Dirección Financiero Contable, el oficio DC-1083-08, de la Dirección de Cobros.
ASF-007-R-2009  Evaluación Control Interno	2. Solicitar la exoneración de impuesto de ventas para todas las compras que se realicen en esta gerencia, de acuerdo con lo	Con Oficio GF.10.930 del 16-febrero-2009, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Sede, atender las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
pago de facturas por concepto de productos alimenticios en la Gerencia Médica UE 2901	estipulado en la Ley 7293 "Ley Reguladora de todas las exoneraciones vigentes	<p>Mediante Folio número 381, la Dirección de Cobros, traslada a las 4 Áreas que la integran, copia íntegra del Informe, a fin de que éstas conozcan los alcances del mismo.</p> <p>Con Oficio DC-453-09, del 09-marzo-2009, la Dirección de Cobros indica a la Subárea de Administración y Logística, que a fin de fortalecer las medidas de control interno en lo que respecta a las compras efectuadas por concepto de productos alimenticios, se debe cumplir con los alcances las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.</p>
ASF-007-R-2009  Evaluación Control Interno pago de facturas por concepto de productos alimenticios en la Gerencia Médica UE 2901	3. Implementar el uso de la fórmula 4-70-01-0660 "Solicitud compra por caja chica" para todas las compras que se realicen en esta Gerencia, y en caso específico de gastos por concepto de productos alimenticios, indicar en este documento el motivo de la reunión, el nombre, puesto y dependencia de las personas que participan en el evento	<p>Con Oficio GF.10.930 del 16-febrero-2009, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Sede, atender las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.</p> <p>Mediante Folio número 381, la Dirección de Cobros, traslada a las 4 Áreas que la integran, copia íntegra del Informe, a fin de que éstas conozcan los alcances del mismo.</p> <p>Con Oficio DC-453-09, del 09-marzo-2009, la Dirección de Cobros indica a la Subárea de Administración y Logística, que a fin de fortalecer las medidas de control interno en lo que respecta a las compras efectuadas por concepto de productos alimenticios, se debe cumplir con los alcances las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.</p>
ASF-007-R-2009  Evaluación Control Interno pago de facturas por concepto de productos alimenticios en la Gerencia Médica UE 2901	4. Indicar en la factura del proveedor el nombre de la persona que realiza la compra puesto y dependencia a que pertenece. La recomendación anterior, aunado a la presente, se plantean con el fin de fortalecer el control interno en operación	<p>Con Oficio GF.10.930 del 16-febrero-2009, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Sede, atender las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.</p> <p>Mediante Folio número 381, la Dirección de Cobros, traslada a las 4 Áreas que la integran, copia íntegra del Informe, a fin de que éstas conozcan los alcances del mismo.</p> <p>Con Oficio DC-453-09, del 09-marzo-2009, la</p>



## Dirección de Cobros Informe Final de Gestión



N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		Dirección de Cobros indica a la Subárea de Administración y Logística, que a fin de fortalecer las medidas de control interno en lo que respecta a las compras efectuadas por concepto de productos alimenticios, se debe cumplir con los alcances las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.
SASAAI-07-347-01-V-2009  Primer seguimiento sobre la aplicación de las recomendaciones del Informe AO-347-V-2007 referente a la formalización de arreglos de pago que realiza la institución con los patronos morosos por deudas de cuotas obrero patronales	1- Coordinar oportunamente las acciones que correspondan para analizar la situación expuesta en el presente informe y se defina sobre las sumas a cobrar por concepto de gastos administrativos a los patronos morosos al convenir arreglos de pago con la CAJA, así como sobre los procedimientos a implementar para el manejo y destino de los fondos que por este concepto se recuperen.	Con Oficio GF.11.376 del 05-marzo-2009, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, atender la recomendación 1 del informe.