



Gerencia Financiera

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Rendido por
Lcda. Xiomara Poyser Watson
Directora Regional

Julio 2023

DIRECCIÓN
REGIONAL DE
SUCURSALES
HUETAR
NORTE



Tabla de Contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. SOBRE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	4
4. CARACTERÍSTICAS DE LA REGIÓN HUETAR NORTE DE SUCURSALES.....	4
5. DATOS DE LA POBLACIÓN USUARIA	5
6. INDICADORES DE EVALUACIÓN	6
7. RESULTADOS DE GESTIÓN QUINQUENIO 2018-2022.....	9
7.1 Extensión de la cobertura contributiva.....	9
7.2 Control de la morosidad patronos y trabajadores independientes	10
7.3 Conciliación y depuración de cuentas de depósito: en la depuración de las cuentas 322, 329, 326 y 427	11
7.4 Tiempos de resolución en los trámites de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte	17
7.5 Adjudicar pensiones RNC a ciudadanos en situación de pobreza con énfasis en extrema pobreza y en función de los recursos previstos por ley	17
7.6 Medición de la gestión del Servicio de Trabajo Social.....	18
7.7 Unidades de Producción Social en Prestaciones Sociales	18
7.8 Ejecución procesos de contratación administrativa	19
7.9 Programa de capacitaciones	21
7.10 Gestión de transportes y recursos humanos:.....	22
7.11 Gestión de presupuesto.....	23
7.12. Gestión de Informática	24



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

8. RESULTADOS DE GESTIÓN I SEMESTRE 2023	24
8.1 Gestión en inspección.....	24
8.2 Gestión en Pensiones	25
8.3 Trabajo en Social	25
8.4 Gestión Prestaciones Sociales.....	26
8.5 Gestión Financiero Contable.....	26
8.6 Gestión de Cobros	26
8.7 Resumen de resultados por indicador	27
8.8 Clasificación de resultados según criterio de evaluación	27
8.9 Gestión administrativa y logística	27
8.9.1 Recursos Humanos	28
8.9.2 Contratación Administrativa	28
8.9.3 Presupuesto.....	28
8.9.4 Planes de trabajo supervisión	29
8.9.5 Auditoria.....	29
8.9.6 Activos asignados	29
8.9.7 Control Interno.....	29
8 CONSIDERACIONES FINALES	30



1. PRESENTACIÓN

La suscrita Lcda. Xiomara Poyser Watson, cédula 7-0073-0337, quien labora para la Institución desde el 26 de mayo 1986 y que actualmente ocupa el puesto como directora regional, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, Gerencia Financiera, procedo según el mandato de Ley a rendir Informe Final de Gestión del último quinquenio, debido a que dejo el cargo para acogerme a la pensión por vejez, Régimen de Invalidez Vejez y Muerte a partir del 29 de julio 2023.

2. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como fin, rendir cuentas acerca de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones como directora regional, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, tal como señalan los artículos 11 de la Constitución Política y 12 de la Ley General de Control Interno.

Para tales fines, se recopiló y evaluó la información disponible suministrada el Área Gestión de Informática, Subárea Gestión Administrativa y Logística, por las tres Subáreas a cargo del Área Gestión Técnica Regional, a saber, Subárea Gestión de Pensiones, Subárea Control de la Administración de los Ingresos y Egresos, Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza y las 14 sucursales adscritas a la región al 28 de julio de 2023, misma que responde a las metas tanto del Plan Anual Operativo como las incluidas en los Compromisos de Resultados que suscribieron las sucursales con la Dirección Regional y esta con la Gerencia Financiera.

El informe que hoy presento, fue posible gracias al esfuerzo conjunto de los funcionarios que laboran para la región Huetar Norte de Sucursales en mención, en concordancia con los postulados de la Ley No. 8131, Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, Ley No. 5525, Planificación Nacional, Ley 8292, Ley General de Control Interno, las disposiciones de la Contraloría General de la República en materia de planificación operativa y rendición de cuentas, así como la normativa institucional vigente.

Vale mencionar el compromiso del personal que forma parte de la región, lo cual se tradujo en muy buenos resultados al concluir el I semestre año 2023, puesto que hicieron los mejores esfuerzos para estar a tono con la adecuada aplicación de los recursos públicos a la luz de los principios de economía, eficiencia y eficacia.



En ese sentido, se buscaron en todo momento desarrollar diferentes acciones apegadas a la normativa para alcanzar las metas, así como brindar información oportuna y confiable para la toma de decisiones, conscientes de las responsabilidades que competen como funcionarios públicos.

3. SOBRE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para que el presente Informe Final de Gestión, se convierta en una herramienta útil para la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y la Gerencia Financiera, es importante destacar que los funcionarios públicos tienen la responsabilidad durante el ejercicio de sus funciones de actuar con eficiencia y eficacia, en concordancia con los postulados que señala la Constitución Política y la normativa jurídica que permite su instrumentalización.

Es mediante este ejercicio que es posible atender la demanda de servicios a los usuarios internos y externos con calidad, calidez, legalidad, transparencia y oportunidad, ante una petición de productos que cada día es más exigente, como recompensa a los aportes económicos que realizan al Estado y sus instituciones.

En ese sentido, la rendición de cuentas lleva implícita la responsabilidad de informar a la autoridad superior y a la ciudadanía como depositarios de fondos públicos que deben ser utilizados en favor de la colectividad, es decir, se convierte en un instrumento para el ejercicio del control ciudadano, siendo a la vez un promotor de la transparencia en la gestión pública.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA REGIÓN HUETAR NORTE DE SUCURSALES

El modelo regional fue acogido por la Institución mediante el Decreto Ejecutivo No 9283-P del 30 de octubre de 1978, este marco normativo consolidó el modelo de gestión institucional, que se implementó caracterizado por un esquema de regionalización estructural a nivel de sucursales que responden a las regiones del Sistema Nacional de Planificación, ello para fortalecer la regulación, el control y la evaluación del nivel central.

Corolario a lo anterior, mediante oficio DRSHN-731-08 se comunica al personal de la región, la implementación de la reestructuración de la Gerencia División Financiera, aprobada en el artículo 3 de la sesión No. 8192, celebrada el 11 de octubre 2007, de la cual se deriva la nueva estructura organizacional y funcional que entró a regir a partir del 20 de febrero de 2008, en esta Dirección Regional.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

En línea con lo anterior, es importante señalar que las sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social de la Región Huetar Norte, sin duda son un pilar invaluable y fundamental que contribuye al desarrollo económico, político y social a la Institución y al país, al ser parte del sostenimiento económico de la Institución, mediante la contribución de los patronos, trabajadores independientes y asalariados que permite brindar a la población servicios de seguridad social.

Dentro de los aportes más importantes desde el punto de vista económico se localiza la facturación patronal por cuotas obrero patronal. Asimismo, dentro de estos aportes está la facturación de asegurados voluntarios y trabajadores independientes, que contribuyen al fortalecimiento de los ingresos institucionales. Además, auxilia a los trabajadores asalariados ante la evasión y al correcto aseguramiento de los patronos, por medio de investigaciones variables del Servicio de Inspección con alto nivel de complejidad y compromiso.

Aunado a los aportes contributivos desarrollados está la gestión de cobro administrativo y judicial de patronos y trabajadores independientes donde se tramitaron formalizaron adecuaciones de pago a patronos y trabajadores independientes.

Asimismo, y dentro del aspecto social las sucursales brindan a la población trámite de pensiones del Régimen No Contributivo como del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, donde la contribución social que aportan estas unidades a la Institución y al país son sumamente altas y valiosas; a este esfuerzo se une el Programa de Prestaciones Sociales, a través del cual se contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los asegurados y pensionados.

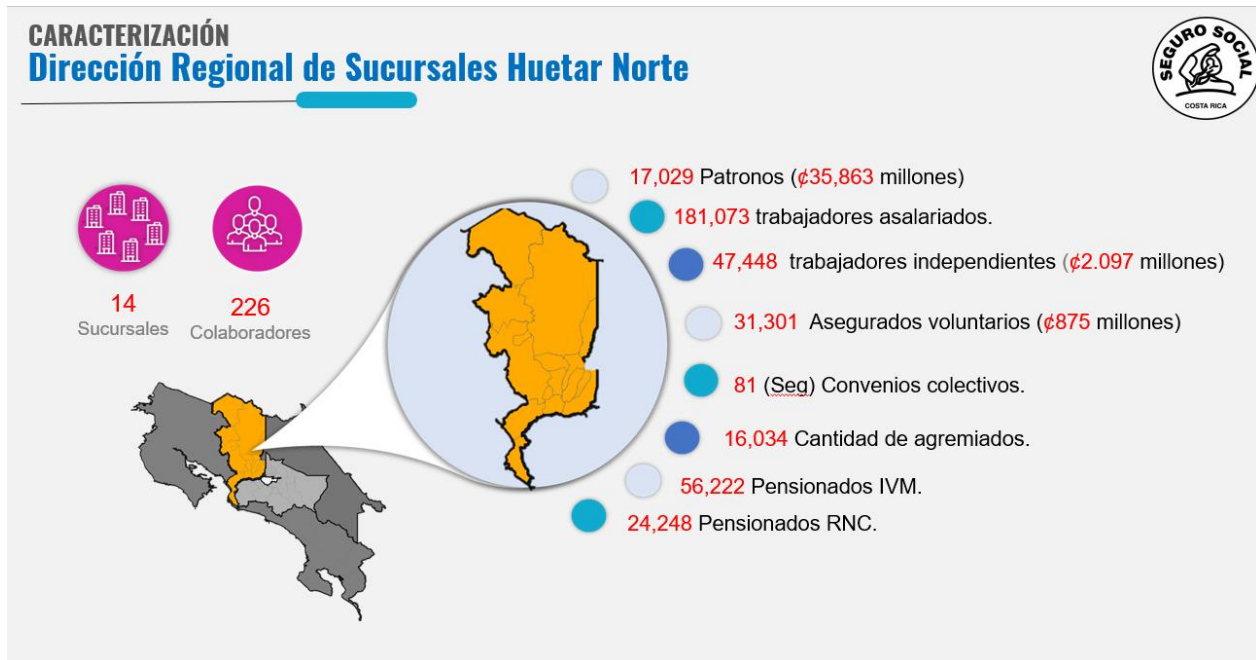
La Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, tiene adscritas 14 Sucursales, 13 de ellas ubicadas en la provincia de Alajuela y 1 en la provincia de Puntarenas, para un total de 226 colaboradores, quienes como equipo de trabajo han logrado con sus virtudes y fortalezas, superar las debilidades de la Región y afrontar los constantes cambios de los sistemas de trabajo, cambios en la normativa y demandas de los usuarios externos e internos.

5. DATOS DE LA POBLACIÓN USUARIA

Según los principales datos de la población usuaria, se caracteriza por el desarrollo de diferentes actividades productivas, como: agricultura, turismo, comercio, industria, actividades pesqueras, en otros y en la siguiente figura, se detalla la población a cuál se brindan los servicios financieros y de pensiones, a saber:



Población usuaria de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte Junio 2023



Fuente: Matriz Compromisos de resultados I Semestre 2023, DRSHN

6. INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Dirección Regional suscribe con los administradores de sucursal un compromiso de anual de gestión, con avances trimestrales, en el cual se especifican las acciones estratégicas que serán evaluadas como parte del proceso de rendición de cuentas y el fomento de la cultura de calidad, el cual tiene como objetivo básico, la búsqueda de la eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios institucionales, por tanto, incorpora acciones estratégicas institucionales, gerenciales y proyectos estratégicos propuestos por iniciativa propia, partiendo de las directrices establecidas por la Gerencia Financiera, Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva y tomando en consideración el desarrollo y prioridades institucionales.

Para tales efectos la directora regional en coordinación con el Área Gestión Técnica Regional, considerando lo señalado en el Plan Táctico, Plan Presupuesto, Estrategia Control de la Morosidad, informes de auditoría, directrices de Gerencia y los resultados de los compromisos del año anterior, establecen los indicadores a evaluar para el compromiso de resultados del año en curso en materia de inspección, gestión de cobranza, financiero contable, gestión de pensiones y trabajo social.



Una vez definida la descripción de los indicadores, las fuentes de verificación y su origen, la directora regional remite a los Administradores de sucursal oficina con la matriz donde se detallan los indicadores, con el fin de que procedan a realizar la propuesta de la meta anual y la distribución trimestral, en tal sentido la jefatura de la unidad debe realizar análisis técnico que fundamente la propuesta el cual debe ser plasmado en el espacio de justificación de la matriz referida.

Posteriormente la sucursal remite la matriz con la propuesta la cual es revisada por Área Técnica Regional y ésta a su vez la presenta a la directora regional para su consideración y aprobación. Realizado los ajustes solicitados por la directora regional, se traslada el compromiso de gestión a la unidad para la firma correspondiente.

Los compromisos de resultados contemplan seis temas relacionados con las principales responsabilidades a cargo de esta región, a saber:

Inspección: Esta variable está compuesta por 9 indicadores entre ellos la generación de cuotas y los casos resueltos en SIGI, los cuales además forman parte del Plan Táctico.

Pensiones: Dentro de esta variable se registran 6 indicadores, 4 de ellos forman parte del Plan Presupuesto los cuales corresponden a los tiempos de pensión de invalidez, vejez y muerte. Para el año 2022 se incluye el indicador "Promedio de días trámites gestión pensiones por muerte sin trabajo social"

Trabajo Social: Esta variable se compone por 1 indicador que corresponde a las horas generadas en el servicio de trabajo social derivadas de la elaboración de informes, además forma parte del Plan Presupuesto 2022-2023.

Prestaciones sociales: esa variable la compone un indicador, con el cual se contabiliza la cantidad de cursos impartidos a los asegurados, pensionados y trabajadores de la institución.

Financiero Contable: Esta variable cuenta con 6 indicadores, conciliación y/o depuración trimestral de las cuentas 322 "Depósitos de cuotas obrero-patronales", 324 "Honorarios de abogado externos", 326 "Garantías de participación y cumplimiento", 327 "Depósitos convenios de pago", 329 "Cuotas de Trabajador Independiente y Asegurado Voluntario", y 427 "Depósitos arreglos de pago", de las cuales forman parte del Plan Presupuesto 2022-2023, la cuenta 322 y la cuenta 329.






CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Cobros: Esta variable está compuesta por 13 indicadores, entre ellos el porcentaje tasa promedio mensual de morosidad patronos y trabajadores independientes, que se registran en el Plan Táctico 2019-2024 y en la Estrategia para el Control de la morosidad patronal 2021-2025.

La evaluación del cumplimiento de los objetivos del compromiso de resultados se realiza anualmente con un monitoreo cada tres meses con cierres al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de setiembre y 31 de diciembre. Para tales efectos se aplicar los siguientes criterios:

	Criterio de evaluación	Rango
	De acuerdo con lo planificado	≥ 90
	Necesidad de mejora	$\geq 80; < 90$
	Atraso crítico	$= < 80$

De acuerdo con lo planificado (DP) si el logro de la meta es igual o mayor de 90.

Necesidad de mejora (NM) si el logro de la meta se encuentra entre el rango de 80 hasta 89.

Atraso crítico (AC) si el logro de la meta es inferior a 80.

En tal sentido, trimestralmente se envía a la Dirección Regional informe ejecutivo de gestión con el detalle de las acciones desarrolladas para el cumplimiento de las metas establecidas, ahora bien, si el resultado por indicador refleja una necesidad de mejora (NM), se agrega al informe las causas de las desviaciones y las acciones implementadas para la mejora y en caso de alcanzar un resultado con atraso crítico (AC) además del informe de gestión con los puntos señalados se envía un plan de acción con actividades, responsables y plazos de ejecución los cuales no pueden sobrepasar el periodo de evaluación.

Finalmente, además de los compromisos de resultados, en la región **se evalúan 22 indicadores adicionales**, los cuales forman parte del plan táctico, plan presupuesto y estrategia para el control de la morosidad patronal, los cuales se detallan en el anexo 1 de este informe.



7. RESULTADOS DE GESTIÓN QUINQUENIO 2018-2022

7.1 EXTENSIÓN DE LA COBERTURA CONTRIBUTIVA

Indicador	Logro 2018-2022
Afiliación de trabajadores asalariados	56 436
Afiliación de trabajadores independientes y asegurados voluntarios	61 741
Generación de cuotas obrero patronal	8 359,01
Generación Cuotas Obreras por T.I. y A. V.	5 699,48
Confección denuncias en sede judicial	922
Resolución de solicitudes (SIGI)	60 648
Resolución de solicitudes 2022 y anteriores (SIGI)	80,50%
Inscripciones y reanudaciones, afiliaciones de T. I. y AV, atendidas 10 días hábiles	97%
Atención de recursos de revocatoria resueltos en 45 días naturales	96%

Fuente: Compromisos de resultados 2018-2022

Durante los años 2018 a 2022, se incluyeron 118 177 nuevos contribuyentes, producto de las intervenciones del servicio de inspección y la labor de las plataformas de servicios ubicadas en las sucursales de adscripción, de la mano con la promoción del uso de la página web para las inscripciones/reanudaciones patronales y afiliaciones de trabajadores independientes y asegurados voluntarios.

En lo que respecta a generación de cuotas, se recaudó 14 058 millones de colones entre las sucursales y el Programa Estratégico de Cobertura en Inspección (PRECIN), con lo descrito, se aumenta la generación de cuotas y la cobertura, sin desmejorar el servicio que brindan las sucursales.

Para ello además de atención de la demanda que se genera en las sucursales, a través de los inspectores del Programa Estratégico de Cobertura en Inspección se llevó a cabo labor de fiscalización de actividades agrícolas que se desarrollan en la zona norte del país, occidente y valle central; es decir, San Carlos, La Fortuna de San Carlos, Los Chiles y Río Cuarto, donde se contó además con la participación de funcionarios del Ministerio de Migración y Extranjería y del Ministerio de Seguridad Pública, destacados en esa zona.

Se logran visitar patronos dedicados a la producción de piña, yuca y naranjas; así como plantas empacadoras de tubérculos, siembra de plantas, servicios de seguridad y transportes de carga, donde se entrevista a los trabajadores y se mantiene contacto con los patronos para garantizar el ingreso a las planillas y la normalización de la condición de los trabajadores no asegurados, a través de un documento de aceptación y actualización de las planillas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Además, se realiza labor de fiscalización en diferentes actividades económicas de la región, como parte del programa del PRECIN, que cubre los cantones de la región, con la modalidad puerta a puerta; la cual consiste en realizar un mapeo gerencial de las actividades, para visitar a los patronos y trabajadores independientes con la finalidad de garantizar el correcto aseguramiento; ese tipo de intervención ha permitido la presencia del inspector de leyes y reglamentos de manera oficiosa en los centros de trabajo, como resultado se observa una mejora en la inscripción oportuna de los trabajadores.

Por otra parte, según el plan de trabajo de inspección se realizan estudios de inspección utilizando como insumo el índice compuesto de evasión patronal (ICIEP); así como estudios de inspección utilizando el índice compuesto de evasión trabajador independiente (ICIETI) para cumplir con el plan táctico gerencial, es insumo permite identificar a los patronos y trabajadores dependientes con indicios de evasión.

Además, se dispone de un plan de trabajo de intervención en fincas cafetaleras ubicadas en Alajuela, Grecia, San Pedro de Poás, Sarchí y Naranjo, a cargo de funcionarios del Programa Estratégico de Cobertura en Inspección PRECIN, se toma como referencia el “Reglamento para el Aseguramiento Contributivo de la Población Recolectora de Café en el Seguro de Salud, en Forma Excepcional y por la Temporalidad de la Cosecha” y el Convenio MTSS-CCSS-ICAFE

Asimismo, se continúa con la atención de casos pendientes anteriores al año 2022, con la participación de la Subarea Gestión de Inspección y Cobros y las sucursales de la región.

Es importante indicar que el trabajo se ha llevado a cabo de una manera conjunta y coordinada entre las sucursales y la Dirección Regional lo cual ha permitido que los inspectores de las sucursales se dedican a la atención de inscripciones/reanudaciones patronales, planillas adicionales solicitadas por los administrados, además de solicitudes pendientes de años anteriores, esto último con el apoyo de inspectores del Programa de Cobertura en Inspección.

7.2 CONTROL DE LA MOROSIDAD PATRONOS Y TRABAJADORES INDEPENDIENTES

Indicador	Periodo 2018 a 2022
Monto en millones recuperado por adeudos y contribuciones sociales	360 333 millones
Facturación anual con la morosidad de patronos activos e inactivos mayor a 30 días	1.50%
Facturación anual con la morosidad de trabajadores independientes activos e inactivos mayor a 30 días	35.11%

Fuente: Dirección de Cobros, sitio colaborativo



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Para el control de la morosidad en la región se promueve el desarrollo de medidas para mitigar los efectos en el empleo, entre ellas la divulgación en tasas de interés de arreglos de pago, promoción de los convenios virtuales y presenciales, con los cuales se ofrece mejores condiciones para optar por esta modalidad. Además, se mantiene una fiscalización exhaustiva en los servicios de notificación que brinda Correos de Costa Rica para mejorar la efectividad en la notificación. En este mismo orden de ideas, se han implementado estrategias como la visita previa del PEGC, antes de la ejecución de cierre de negocios, para incentivar el pago del deudor, así como la revisión de bienes para el traslado de deudas a cobro judicial.

Para lograr una disminución en el indicador de morosidad patronal y trabajador independiente, se realizaron diferentes acciones entre ellas la notificación de avisos de cobro, prevenciones de cierre de negocios, adecuaciones de pago, además se ha realizado estudios de difícil recuperación, ésta última labor permite identificar cuáles son los deudores con posibilidades de recuperación, para direccionar correctamente la gestión cobratoria.

Como plan para mejorar la recaudación en ambas tasas de morosidad se identificó a los deudores con bienes, para proceder a gestionar la localización, notificación de avisos de cobros y propuesta para adecuación de pago; ello por cuanto al poseer bienes o salario susceptible de embargo, aumenta la posibilidad que el deudor normalice su situación de morosidad para evitar acciones judiciales que afecten sus bienes o salario percibido.

7.3 CONCILIACIÓN Y DEPURACIÓN DE CUENTAS DE DEPÓSITO: EN LA DEPURACIÓN DE LAS CUENTAS 322, 329, 326 Y 427

En lo que respecta a la depuración de las cuentas contables a diciembre el 2022 se alcanzaron los siguientes resultados:



Fuente: Compromisos de resultados diciembre 2022.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Sobre el particular, es importante mencionar esa dirección regional, a través de los compromisos de gestión, ha brindado un seguimiento constante respecto a la depuración de las cuentas contables, tal y como se consigna en las minutas de las evaluaciones; además ha girado diferentes oficios a las unidades, respecto al seguimiento ese tema.

Producto de esta gestión se ha logrado identificar las casuísticas que inciden en la depuración de las cuentas, según el siguiente detalle:

Cuenta Contable: 322-XX-X

Naturaleza: Depósito de cuotas obrero-patronales

Causas saldos normales	Causas saldos anormales
Depósitos judiciales que no pueden ser aplicados porque el monto no alcanza para liquidar lo indicado en la resolución judicial, por lo que debe esperarse que se registren más depósitos para realizar la liquidación.	Registro con cuenta individual errónea, cuyo saldo acreedor se refleja en otra cuenta individual, en estos casos las sucursales solicitan los asientos de diario para corregir los saldos.
Sobrantes de liquidación de convenios que se trasladaron a la cuenta y no alcanzan para aplicar a ningún concepto. En estos casos se contacta al patrono para indicarle que cuenta con el monto a favor y que debe presentarse para que aporte la diferencia y poder aplicarlo a algún concepto. No todos se localizan y los que se logran ubicar no se acercan.	Saldo generado por liquidaciones de más, se efectuó procedimiento administrativo
Conciliaciones por retención indebida de las cuotas obreras, que son acuerdo en estrado judicial y pueden ser liquidados hasta que se realice la cancelación total.	Pago extraordinario de convenio, se realizó debito doble y el dinero se registra en la cuenta 327. La sucursal lo corrige mediante asiento de diario.
Pagos parciales a facturas que realizan los patronos porque no les alcanza para cancelar el monto total y no regresan a completar el monto, en estos casos la sucursal los contacta para que se acerquen sin embargo no hay respuesta.	
Depósitos por medio de comprobantes 62 (depósitos SICERE) que se depositan cuando el monto no alcanza para aplicar a la factura o se registran pagos duplicados. En estos casos se contacta al patrono y se informa de la situación para aplicar el pago o devolver el dinero, según corresponda.	
Depósitos bancarios que no registran información del depositante y no se logra ubicar al patrono por los medios que registra los sistemas institucionales	



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Saldos que corresponden a devolución de cuotas que no se aplicaron a la cuenta del patrono. En estos casos se contacta al patrono y se informa de la situación para realizar la devolución del dinero.

Cuenta Contable: 324-XX-X

Naturaleza: Depósito de honorarios abogados externos

Causas saldos normales	Causas saldos anormales
Pago de honorarios por parte de patronos o T.I. Se contacta al abogado para que presente las facturas para el cobro y este no las aporta, por lo que algunos registros no se pueden depurar.	No registra saldos deudores
Pago de honorarios por parte de patronos o T.I. donde la sucursal debe realizar la gestión ante el abogado para que presente las facturas para el cobro.	
Pago de honorarios por parte de patronos o T.I. que tienen convenios de pago finalizados por incumplimiento. En esos casos se contacta al abogado y se le indica que puede presentar las facturas para el cobro de honorarios sin embargo no se puede desistir el proceso.	
Saldos con número de cuenta individual errónea. La sucursal debe efectuar la revisión para determinar el número de cédula correcto y gestionar el asiento de diario.	
Saldos que corresponden a abogados fallecidos, se deben mantener en la cuenta a la espera de que puedan presentar un sucesorio.	
Saldos con cuentas individual que registra el número de la unidad programática. Estos saldos no se pueden depurar por cuanto el registro se realizó con el requerimiento de cobro judicial y no se puede determinar el nombre del abogado, el proceso ni el patrono. En espera de que sea corregido por la Subárea de Cobro Judicial a Patronos.	
Registros cuentas individuales de abogados que nunca han gestionados casos de la región. Estos saldos no se pueden depurar por cuanto el registro se realizó con el requerimiento de cobro judicial y no se puede determinar el proceso ni el patrono. En espera de que sea corregido por la Subárea de Cobro Judicial a Patronos.	

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Cuenta Contable: 326-XX-X

Naturaleza: Depósito de garantías de cumplimiento y participación

Causas saldos normales	Causas saldos anormales
Depósitos realizados en las sucursales o en la cuenta de bancos, por parte de los proveedores que participan en contrataciones realizadas en las unidades médicas y administrativas que <u>no</u> se encuentran vencidas.	La unidad compradora realiza registros con cuenta individual errónea, para corregir saldo la sucursal remite asiento de diario a la Subárea de Contabilidad Operativa, en espera de la aplicación.
Depósitos por parte de los proveedores que participan en contrataciones realizadas en las unidades médicas y administrativas que se encuentran vencidas. En esos casos la sucursal remite a las unidades compradoras el recordatorio para que contacten al proveedor y soliciten la devolución o ampliación de la vigencia.	SalDOS generados por unidad compradora que solicita la devolución de la garantía en dos ocasiones. La sucursal gestiona ante la unidad compradora la recuperación del dinero.
	Se realiza devolución de la garantía y la cuenta individual no registra saldo en la cuenta contable 326, dado que las unidades compradoras no han realizado el registro del depósito. La sucursal solicita la documentación a las unidades para proceder con el asiento de diario y registro respectivo.
	SalDOS enviados a patrimonio, posteriormente el proveedor presenta solicitud de devolución de la garantía. La sucursal solicita asiento de reversión a la subárea de Contabilidad Operativa.

Cuenta Contable: 327-XX-X

Naturaleza: Depósito de convenios de pago

Causas saldos normales	Causas saldos anormales
Pago de cuotas de convenio realizadas por patronos y T.I. Los convenios de pago se encuentran activos, por lo que los saldos se depuran cuando se finalizan por cumplimiento o incumplimiento.	SalDOS por inconsistencia generada en las cuentas a nivel nacional por la segregación contable de los regímenes SEM e IVM, correspondiente a convenio de pago finalizado por cumplimiento. Estos saldos deben ser corregidos por la Contabilidad Operativa.
Sobrantes de convenios finalizados por incumplimiento que no alcanzan para aplicar a alguna factura. En estos casos se contacta al patrono o T.I. para indicarle que cuenta con el monto a favor y que debe presentarse para	SalDOS producto del error presentado en los convenios finalizados por cumplimiento (readecuaciones). Serán corregidos por el Área Técnica de la Dirección de Cobros.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
 Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
 Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
 Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

que aporte la diferencia y poder aplicarlo a algún concepto. No todos se localizan y de los que se logran ubicar la mayoría no se muestran interés.	
Monto amortizado en el convenio que el sistema no liquidó cuando se finaliza por cumplimiento. La sucursal debe confeccionar asiento de diario para trasladar el monto a la cuenta de ingreso, ya que el saldo no le corresponde al patrono.	Saldos producto del proceso automático de incumplidos, donde los saldos reflejados en las cuentas contables difieren por céntimos o colones, del monto por amortización que se muestra en SICERE. La depuración de estos saldos la debe realizar la sucursal.
Saldos que registran número de cuenta individual que corresponde a operaciones hipotecarias y en SICERE no se registra convenio de pago. La sucursal debe confeccionar asiento de diario para trasladar el monto a la cuenta de ingreso.	Saldos registran número de cuenta individual errónea. En estos casos la sucursal debe realizar la investigación para determinar cuál es la cuenta individual correcta y buscar donde se registra el saldo acreedor.
	Saldos generados por liquidación de más por parte de la sucursal. La sucursal debe gestionar la recuperación del monto.

Cuenta Contable: 329-XX-X

Naturaleza: Depósito de cuotas de trabajadores independientes y asegurados voluntarios

Causas saldos normales	Causas saldos anormales
Sobrantes de liquidación de convenios que se trasladaron a la cuenta y no alcanzan para aplicar a ningún concepto. En estos casos se contacta al trabajador independiente para indicarle que cuenta con el monto a favor y que debe presentarse para que aporte la diferencia y poder aplicarlo a algún concepto. No todos se localizan de los que se logran ubicar pocos muestran interés.	Registro con cuenta individual errónea, cuyo saldo acreedor se refleja en otra cuenta individual, en estos casos las sucursales solicitan los asientos de diario para la corrección.
Saldos donde la sucursal no ha realizado el análisis para determinar a qué corresponden. Acción que es competencia de la sucursal.	Asientos de diario solicitados que fueron aplicados en dos ocasiones. La sucursal solicita la corrección respectiva.
Saldos con cuenta individual errónea. En estos casos la sucursal debe realizar la investigación para determinar cuál es la cuenta individual correcta y proceder con la confección de asientos de diario y aplicación de los dineros.	Saldos acreedores se registran en cuentas de otras unidades programáticas. Se confeccionan las solicitudes de asientos de diario para la corrección.
Depósitos de cuotas no registradas en SICERE, por aseguramiento en el momento donde no se podían utilizar los sistemas (Hackeo). La sucursal debe confeccionar planilla adicional, para el registro de las cuotas en SICERE y aplicación de los saldos.	

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Depósitos por medio de comprobantes 62 (depósitos SICERE) que se depositan cuando el monto no alcanza para aplicar a la factura o se registran pagos duplicados. En estos casos se contacta al trabajador independiente y se informa de la situación para aplicar el pago o devolver el dinero, según corresponda.	
Depósitos judiciales que no pueden ser aplicados porque el monto no alcanza para liquidar lo indicado en la resolución judicial, por lo que debe esperarse que se registren más depósitos para realizar la liquidación.	

Cuenta Contable: 427-XX-X

Naturaleza: Depósito de cuotas arreglos de pago

Causas saldos normales	Causas saldos anormales
Pago de cuotas de arreglos realizadas por patronos y T.I. que se encuentran activos, por lo que los saldos se depuran cuando se cancela la totalidad del arreglo.	Saldos por inconsistencia generada en las cuentas a nivel nacional por la segregación contable de los regímenes SEM e IVM, correspondiente a arreglos de pago finalizado por cumplimiento. Estos saldos deben ser corregidos por la Contabilidad Operativa.
Saldos de arreglos que fueron trasladados a cobro judicial por cuanto el patrono o TI dejó de pagar las cuotas.	Saldos producto del error presentado en los arreglos finalizados por cumplimiento (readecuaciones). Serán corregidos por el Área Técnica de la Dirección de Cobros.
Monto amortizado en el arreglo que el sistema no liquidó cuando se finaliza por cumplimiento. La sucursal debe confeccionar asiento de diario para trasladar el monto a la cuenta de ingreso, ya que el saldo no le corresponde al patrono.	El sistema liquidó monto mayor al amortizado en intereses. La sucursal debe confeccionar asiento de diario para solicitar la corrección.
	Saldos registran número de cuenta individual errónea. En estos casos la sucursal debe realizar la investigación para determinar cuál es la cuenta individual correcta y buscar donde se registra el saldo acreedor.
	Saldo registrado mediante asiento de diario que no fue solicitado por la sucursal. En estos casos se debe solicitar el asiento de diario para determinar la causa del registro.



7.4 TIEMPOS DE RESOLUCIÓN EN LOS TRÁMITES DE PENSIÓN DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE

Riegos	A diciembre 2022
Días promedio trámite vejez	16
Días promedio trámite invalidez	335
Días promedio trámite muerte sin trabajo social	24
Días promedio trámite muerte con trabajo social	64

Fuente: Sistema Integrado de Pensiones

En lo que refiere a los tiempos de gestión de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte se cumple con los días promedio de atención, a excepto los días promedio trámite muerte sin trabajo social, por cuanto la meta anual se estableció en 23 días.

Para alcanzar lo logrado las sucursales a través de sus encargadas de pensiones priorizan el análisis y cálculo de las solicitudes de pensión, por otra parte, la Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional mensualmente brinda seguimiento a los casos incluidos en el Sistema Integrado de Pensiones con el fin de detectar oportunamente el rezago en las solicitudes de pensión.

Aunado a ello, las unidades disponen de controles para una recepción correcta de los documentos e inclusión oportuna en el Sistema Integrado de Pensiones, además, de un análisis y cálculo de las solicitudes de lo adecuado, por ello algunos casos son analizados en menos de tres días. Es importante mencionar que las Sucursales que registran un pendiente mayor a su capacidad instalada en trabajo social, en el régimen de muerte, solicitan apoyo a la Dirección Regional para atender los casos y así dar una respuesta pronta a los solicitantes, producto del compromiso de las unidades en atender de una forma eficaz y eficiente a los solicitantes de pensión.

7.5 ADJUDICAR PENSIONES RNC A CIUDADANOS EN SITUACIÓN DE POBREZA CON ÉNFASIS EN EXTREMA POBREZA Y EN FUNCIÓN DE LOS RECURSOS PREVISTOS POR LEY

Durante el periodo del 2018 al 2022 se otorgan el 100% de las pensiones del Régimen No Contributivo de acuerdo con la asignación que realiza la Dirección Administración de Pensiones, es decir se aprobaron 7 622 pensiones nuevas del Régimen No Contributivo

Para el logro de la meta la Subárea Gestión de Pensiones brinda seguimiento mensual a las pensiones pendientes de otorgar, considerando en primera instancia las de mayor antigüedad; además, previo a la asignación de contenido presupuestario se verifica la representación porcentual del pendiente, para efectos de asignar los recursos a las unidades con mayor demanda.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Aunado a lo descrito la Subárea en coordinación con las sucursales mantiene un plan de trabajo que permite el análisis oportuno de las solicitudes para identificar a la brevedad posible los solicitantes que cumplen con los requisitos, esta acción permite disponer del material necesario para otorgar nuevos beneficios cuando la rectoría aumenta la asignación de cuotas mensual.

7.6 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL

Indicador	Periodo 2018 a 2022
Horas de producción en trabajo social	61 817

Fuente: Presentación compromisos de resultados 2018-2022

Durante el quinquenio se da continuidad al plan de acción para el servicio de trabajo social, cuyo objetivo es organizar e impulsar la labor de trabajo social producto de los nuevos lineamientos con respecto al trámite de solicitudes de pensión y atención integral de los beneficiarios.

El plan de trabajo referido permite que, pese a las reformas que disminuyen las intervenciones, lo resuelto por los trabajadores sociales se ha considerado satisfactorio por cuanto se ha incluido otras actividades como seguimientos de endosos de pensionados del RNC y de la Ley 7125 con domicilio fijo y residentes en hogares, albergues, extranjeros y otras alternativas, acompañamiento de pensionados de la Ley 7125 reformada por Ley 8769 para identificar factores de riesgo y una adecuada administración de la pensión, seguimiento de pensionados de RNC extranjeros para identificar permanencia y residencia en el país; las cuales no se abordaban con regularidad anteriormente por la demanda de estudios que debía realizar el profesional para la aprobación de nuevas solicitudes.

7.7 UNIDADES DE PRODUCCIÓN SOCIAL EN PRESTACIONES SOCIALES

Como parte del plan de trabajo, la Subárea Gestión de Pensiones, de esta Dirección Regional dispone del Programa en Prestaciones Sociales, dirigido adultos mayores, trabajadores asalariados y estudiantes. En éste se desarrolla diferentes charlas, talleres y cursos, en temas como aprendiendo administrar el tiempo, empoderamiento personal, prevención del abuso y maltrato a la persona adulta mayor, autoestima y vejez, comunicación, asertiva, inteligencia emocional, la vida laboral como un proceso, paradigmas de la jubilación, beneficios económicos adicional a la pensión, reforma de pensiones, entre otros.

Además, producto del Convenio de Cooperación entre la Dirección de Prestaciones Sociales y la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, para el desarrollo e implementación de la política de producción de prestaciones, se han desarrollado anualmente la actividad denominada **Festival Convivio Ciudadano de Oro** en el mes de octubre, dirigido a adultos mayores para generar un espacio de intercambio social y cultural, donde los participantes compartirán sus experiencias



Las Prestaciones Sociales están conceptualizadas en la Institución como la tercera línea de servicios, porque agregan valor a las prestaciones de los dos sistemas sustantivos de la Caja: Salud y Pensiones y tienen como propósito contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asegurados y pensionados, a través del desarrollo de actividades y la extensión de sus programas establecidos en el artículo 9 del Reglamento de Prestaciones Sociales.

Los productos que se ofrecen tanto a lo interno como afuera de la Caja llenan muchas de las necesidades y vacíos existentes de la población y esto se evidencia en la demanda creciente, generada por un país que se enfrenta a un envejecimiento acelerado de la población, cambios epidemiológicos que obligan a nuevos tratamientos y modalidades de atención más sofisticadas, incremento de la inmigración, una economía afectada por el estancamiento y desempleo, que afectan mayormente a la población con discapacidad y a la población vulnerable socialmente.

Aunado a lo anterior, sobresale el cambio constante de la tecnología considerada como la cuarta revolución que está llevando a repensar los servicios que se prestan para satisfacer y mejorar la calidad de vida. Por eso se considera que hoy más que nunca la Caja con los seguros encomendados por la norma suprema de la Constitución Política, está obligada a realizar los cambios e innovar con servicios como los que se pueden ofrecer desde prestaciones sociales para lograr que la atención de la Caja sea más integral y cercana al asegurado y pensionado. Todo bajo los criterios de eficiencia y efectividad.

Seguidamente, se resumen la cantidad de actividades ejecutadas y sus beneficiarios:

Cantidad de actividades	UPS	Beneficiarios Directos	Beneficiarios indirectos
1 054	2 306	358 733	379 325

Fuente: Presentación compromisos de resultados 2018-2022

7.8 EJECUCIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

En el año 2018 se realizaron 60 compras directas y 1 licitación abreviada 2018LA-00001-1301, arrendamiento para el edificio de la Sucursal de Palmares, además con las contrataciones directas permitió la adquisición de 241 activos como, archivos tamaño carta, calculadoras de escritorio, estantes metálicos, sillas ergonómicas, unidades de potencia ininterrumpida, suministros, repuestos para vehículos, entre otros.

Es importante indicar que mediante contratación directa 2018CD-000053 -1301 se realizó la construcción y reparación de aceras que rodean al Antiguo Hospital San Rafael de Alajuela, esto de acuerdo con lo solicitado por la Municipalidad de Alajuela en atención al artículo 84 del Código



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Municipal en el Cantón Central de Alajuela y la Ley 7600 de Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad, esta obra costo de ₡35,955,063.26.

La obra se adjudicó a la empresa Distribuidora Grupo Multisa S.A , inicio en el mes de noviembre de 2018 y finalizo en el mes de febrero de 2019, las especificaciones técnicas las realizo la Municipalidad de Alajuela y supervisadas por el Ing. Civil del Hospital San Rafael de Alajuela y por el Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural, por cuanto la fachada de dicho edificio fue declarado Patrimonio Histórico Arquitectónico (Permiso RP-168-2018).

En el año 2019 se realizaron 52 contrataciones directas y una licitación abreviada correspondiente al alquiler para la Sucursal de Valverde Vega; de esta manera, se adquirió adquirir 207 activos, mantenimiento a las zonas verdes, alarma contra robo, mantenimientos preventivos a los edificios de la Sucursal de San Ramón y Ciudad Quesada, mantenimiento de equipo de mobiliario de oficina.

En el año 2020 se realizaron 40 contrataciones directas y dos licitaciones abreviadas, la primera de ellas es para los servicios de limpieza de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y la licitación abreviada 2020LA-000002-1301 con ella se logra adjudicar el acondicionamiento de las instalaciones de la Sucursal de Atenas, la misma se adjudicó a la empresa Consorcio FCV-Luis Fernando Quirós por un monto de ₡253,188,033.37, obras que iniciaron a inicios del mes de diciembre de 2020 y finalizo en el mes de abril de 2021.

La Sucursal de Atenas inició labores en el edificio acondicionado el 03 de mayo de 2021. Las especificaciones técnicas fueron brindadas y supervisadas por el Equipo de Infraestructura y Mantenimiento de la Gerencia Financiera.

En el año 2021 es la puesta en marcha del Sistema de Compras Públicas Unificadas (SICOP), es por ello por lo que se realizan 8 contrataciones directas en manera física y 23 compras directas en el SICOP, más una Licitación abreviada.

Mediante licitación abreviada se adquieren servicios de seguridad y vigilancia para la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, mediante dos compras directas, se adquiere este mismo servicio para la Sucursal de San Ramón y de Ciudad Quesada. Se finiquitó el arrendamiento (alquiler) del edificio que alberga la Sucursal de Jacó ubicada en el cantón de Garabito de la provincia de Puntarenas.

Con las 32 contracciones se adquirió un total de 329 activos y los suministros necesarios para un buen funcionamiento de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y de sus 14 Sucursales adscritas, con el fin de brindar una atención oportuna y eficaz a los usuarios y al cliente interno.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

En ese mismo año por medio del convenio marco se adquirieron 22 computadoras pero debido a la pandemia y a la falta de componentes en el mercado las mismas se entregaron en el año 2022.

En el año 2022, se realizó 1 Licitación Abreviadas; 27 Compras directas todas tramitadas en el SICOP. Con la entrada en vigor del SICOP, se pueden adquirir artículos mediante convenios marco suscritos por la institución en el SICOP, entre ellos están 5 impresoras láser multifuncionales, 1 impresora matriz para punto de venta, 70 computadoras de escritorio y 5 portátiles. Así mismo, de los bienes de la partida 2310 y 2390, se logra adquirir archivos tamaño carta, arturitos, escritorios modulares, calculadoras de escritorio, contadora de billetes, bibliotecas (librero), sillas ergonómicas, ventiladores tipo torre, carretillas de plataforma (tipo perra), casillero de 6 cubículos, coffemaker, hornos de microondas, refrigeradoras, 1 Fuente Ininterrumpida de Poder de 6 KVA y estantes metálicos, con el fin de sustituir aquellos activos que se encontraban dañados. En total, durante el año 2022 se logra adquirir y sustituir un total de 193 activos.

Es importante mencionar que en el mes de setiembre 2022 se adjudica la Licitación Abreviada 2022LA-000001-0001101301, “Mejoras varias del edificio de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte”, dicha contratación permitió mejorar las condiciones higiénicas de las casetillas de seguridad, mismas que estaban insalubres, así como eliminar goteras en la Subárea de Pensiones con el cambio de cubierta de techo, por cuanto por su antigüedad presentaba gritas y en la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza se cambió el cielorraso, el mismo, estaba por caerse. Esta contratación fue adjudicada a la empresa MULTISEVICIOS REMODEL S. A con un costo de ₡77,329,914.48, las especificaciones son suministradas y supervisadas por el Equipo de Infraestructura y Mantenimiento de la Gerencia Administrativa.

7.9 PROGRAMA DE CAPACITACIONES

La Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte tiene un plan de capacitaciones cuyo objetivo principal es impulsar la eficacia y eficiencia a nivel regional en la prestación de los servicios financieros y administrativos, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad en la Dirección Regional y sucursales adscritas, mediante la promoción de la calidad de estos. Entre los temas más destacados sobre los cuales se ha brindado capacitación se pueden citar:

Recursos humanos:

Generalidades de la Gestión de las personas en la CCSS.

Deberes y Obligaciones de los Funcionarios Públicos con un enfoque sobre la Ética y Antisoborno, deber y obligación de los funcionarios de la Institución de realizar sus funciones de forma honrada, con eficiencia y eficacia, por lo que se instó a que todos los funcionarios de la Dirección Regional y las Sucursales participaran en dicha charla



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Atención al público:

Servicio al cliente en tiempos de pandemia.
Comunicación Asertiva
Manejo de situaciones conflictivas
Manejo del estrés.

Contratación Administrativa:

Ley de Contratación Pública.
Aspectos generales de la nueva Ley de Contratación Pública.

Cobros:

Ley de Condonación y recaudación de las cargas sociales para la formalización de arreglos y convenios de pago.
Reglamento adecuaciones de pago

Ingresos y Egresos

Cuentas contables 321-322-324-329
Capacitación sobre la tramitología de incapacidades y licencias.

Inspección:

Responsabilidad Solidaria
Notificaciones administrativas

Pensiones:

Reforma al Reglamento de Invalidez, Vejez y Muerte.
Reformas al Reglamento del Régimen No contributivo.

Otros:

Reglamento para la protección de la Familiar
Día mundial de la tierra
Estudio de clima organización
Día internacional de la Mujer.
Simulacro DRSHN y sucursales adscritas.

7.10 GESTIÓN DE TRANSPORTES Y RECURSOS HUMANOS:

En el tema de transportes es importante indicar que a partir del año 2020 se implementó a nivel regional el pago de combustible por medio de tarjeta de crédito, Convenio CCSS y el Banco de Costa Rica, para lo cual se le otorga a cada chofer de la Región una tarjeta de crédito para cuando requiera la compra de combustible para el vehículo institucional, así el funcionario no tiene que andar dinero en efectivo lo que disminuye la posibilidad de asaltos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

En materia de recursos humanos, en el año 2021 se implementa a nivel regional la utilización el Sistema SOGERTH lo cual permite realizar movimientos, acciones y boletas de vacaciones, las mismas se pueden visualizar a nivel nacional, por lo que existe transparencia en los nombramientos realizados.

Además, en la Dirección Regional de Sucursales se tiene a la fecha 128 plazas vacantes de las cuales se han publicado 55 de ellas, proceso que se realiza con la publicación del primer tracto el 09 de agosto de 2021, que correspondía a los puestos de: chofer 1, chofer 2, cajero 1,2 y 3, trabajador de servicios generales, supervisor de Leyes y Reglamentos.

El segundo tracto dio inicio el 28 de marzo de 2022 con los puestos de: Administrador de Sucursal 1, Administrador de Sucursal 2, Administrador de Sucursal 3.

El tercer tracto se publicó el 23 de febrero de 2023 puesto Supervisor de Leyes y Reglamentos. Para ello se han publicado 36 carteles, de los cuales se derivó la atención 144 recursos de revocatoria.

A julio 2023 se han adjudicado 52 plazas. Las tres plazas no adjudicadas son de Inspector de Leyes y Reglamentos, esto por cuanto dos de las plazas están impugnadas a nivel judicial y la otra no ha sido aceptada por ningún oferente, hasta el momento.

7.11 GESTIÓN DE PRESUPUESTO

El presupuesto de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte asciende a un monto aproximado de 2,333 millones; se tiene que los porcentajes de ejecución total del presupuesto son superiores al 90% como se puede visualizar en el siguiente cuadro:

Porcentajes de ejecución presupuestaria Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte

Año/Partidas	2018	2019	2020	2021	2022
Servicios Personales	94.40	95.95	92.58	92.55	98.60
Servicios Personales No	93.37	96.03	90.97	97.38	87.55
Mantenimientos y Suministros	80.05	92.43	93.74	94.42	66.66
Maquinaria y Equipó	95.86	95.67	59.02	100	71.52
Transferencias Corrientes	96.38	96.99	93.28	91.68	95.69
Egresos en especie	89.14	96.05	96.17	92.30	97.29
Porcentaje de ejecución total	94.08	96.04	91.90	93.70	94.55

Fuente: Sistema Integrado Institucional de Presupuesto o



7.12. GESTIÓN DE INFORMÁTICA

Importante acotar que pese a la emergencia informática que sufrió la Institución en mayo 2022, se mantuvo la continuidad de los procesos operativos, a través de implementación de planes contingenciales que permitieron reinventarse y reaccionar oportunamente ante los acontecimientos; para ello los administradores con la coordinación de la Directora Regional, diseñaron medidas transitorias adoptadas por las unidades prestadoras de servicios, las cuales se mantuvieron vigentes hasta tanto se restableció de manera segura y total los sistemas y demás herramientas utilizadas dentro de la operativa diaria. Entre ellas:

- a) Formateo y vacunación oportuna los equipos de cómputo
- b) Monitoreo periódico en las sucursales en cuanto a afluencia público
- c) Plan de contingencia para otorgamiento de nuevas pensiones
- d) Medidas de contingencia para el pago de facturas a proveedores
- e) Medidas de contingencia para la recepción de transferencias de cuotas de convenios arreglos de pago.
- f) Implementación de servicios con formularios preimpresos

Asimismo, el Área Gestión de Informática dispone de un plan de trabajo anual, que incluye una serie de actividades que permite la planificación ordenada y sistematizada de los recursos en el área de tecnologías de información, el cual incluye las siguientes actividades, revisión de los grupos de seguridad, ejecución del respaldo de archivos, emisión listados de usuarios y perfiles, revisión de perfiles críticos, planes de continuidad, boletines en materia regulatoria TIC, migrar los equipos que no tengan instalado el sistema operativo de Windows 11, actualización de parches en los servidores, depuración de recursos tecnológicos, capacitación, visitas técnicas, plan de mantenimiento preventivo y correctivo, impulsar el uso del contenedor de archivos, atención de soportes técnicos, gestión de cuentas y elaboración de diagnóstico regional de compras. Para puntualizar en el tema, en el anexo 2 se localiza el plan de trabajo referido.

8. RESULTADOS DE GESTIÓN I SEMESTRE 2023

Seguidamente se detalla el conjunto de acciones ejecutadas en el I semestre 2023 que conducen al cumplimiento de la misión y visión institucional desde el ámbito de acción de esta Dirección Regional, como tal, se contemplan seis temas relacionados con las principales responsabilidades a cargo de esta región, a saber:

8.1 GESTIÓN EN INSPECCIÓN

Esta variable está compuesta por 8 indicadores entre ellos la generación de cuotas y los casos resueltos en SIGI, los cuales además forman parte del Plan Táctico.

El promedio de las notas ronda el 90%, producto de que ocho sucursales alcanzan resultados de acuerdo con lo planificado, cinco sucursales presentan oportunidades de mejora y finalmente la sucursal de Alfaro registran un atraso crítico. Las calificaciones por meta oscilan entre un 70%



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

y 100% de rendimiento. En el mismo orden de ideas, es importante señalar que para el año 2023 se planificó que las sucursales autogestionaran su demanda y pendiente, éste último con el apoyo del PRECIN.

Sumado a lo descrito, en las fechas del 23 al 26 de mayo de 2023, se realizan 106 visitas a las fincas productoras de yuca, piña, y naranjas; así como, plantas empacadoras de tubérculos, siembra de plantas y servicios de seguridad.

Las actividades visitadas se encuentran ubicadas en los cantones de Los Chiles, San Carlos, La Fortuna y Río Cuarto. Se lograron entrevistar a 875 trabajadores en los centros de trabajo, de los cuales en lo que concierne al aseguramiento se clasifican en:

- **525** estaban reportados en planilla
- **184** trabajadores costarricense no incluidos en planilla
- **166** trabajadores extranjeros no incluidos en planilla

En línea con lo anterior, cabe destacar que la dinámica de las intervenciones se llevó en un ambiente de mucho respeto, con un porcentaje de aceptación muy alto, donde se evidencia que con la recurrencia del Servicio de Inspección en la actividades agrícolas de la zona norte de la región a través de estos años atrás, ha venido prácticamente a eliminar la resistencia de la supervisión por parte de la Caja Costarricense de Seguro Social; así como, el avance en cuanto a la anuencia en la confección de las actualizaciones de planillas, con las cuales se ingresan a todos aquellos trabajos que se encuentran descubiertos por la garantías del Seguro Social al momento de la visita o que son de nuevo ingreso.

8.2 GESTIÓN EN PENSIONES

Dentro de esta variable se registran 7 indicadores, los cuales 3 alcanzaron un 100% de rendimiento, no así los días trámite en gestión de pensiones por invalidez por cuanto se excedió en 54 días el número promedio, ello obedece principalmente a la reprogramación de las citas en la Comisión Calificadora de la Invalidez, asimismo se excedió en 1 días el trámite de pensión por vejez y en 16 días el trámite de pensión por muerte sin trabajo social.

En materia del Régimen No Contributivo, es importante destacar el esfuerzo realizado por las unidades para el análisis oportuno de las solicitudes recibidas, lo cual permitió aprobar 982 solicitudes en el primer semestre 2023 en tiempo nuevos casos cuando se asignó presupuesto extraordinario al régimen.

8.3 TRABAJO EN SOCIAL

Esta variable se compone por un indicador que corresponde a las horas generadas en el servicio de trabajo social derivadas de la elaboración de informes; se logra en un 97% con la participación de trabajadores sociales de las Sucursales y de la Subárea Gestión de Pensiones, once de las sucursales alcanzan un 100% de rendimiento, dos un 96% y una un 86%.



8.4 GESTIÓN PRESTACIONES SOCIALES

Se ejecutan 101 actividades, de los cuales 2 035 corresponde a beneficiarios directos y 4 763 a beneficiarios indirectos (usuarios que visualizan la presentación tiempo después). Entre las instituciones beneficiadas se encuentran la Municipalidad de Alajuela, Hospital San Rafael, Ministerio de Seguridad Pública y Centro Diurno de Adultos Mayores.

8.5 GESTIÓN FINANCIERO CONTABLE

Estas variables cuentan con 6 indicadores; en la depuración de las cuentas 326, 322, 329 y 427 se logra resultados que oscilan entre el 83% y 9.7%. Mostrando mayor rezago las cuentas 324, 327, con un porcentaje de depuración del 58% y 69% respectivamente, el cual se concentra particularmente en la sucursal de la Alajuela.

Al respecto se ha enfatizado a las unidades en reiteradas ocasiones la importancia de la conciliación y depuración mensual de las cuentas contables, debido a que los saldos con mayor antigüedad son más difíciles de depurar por cuanto en muchas ocasiones no se tiene claro el origen, por ello se les ha instruido depurar los saldos nuevos conforme son registrados en los balances contables. Además, se les ha indicado que en la medida que las cuentas se encuentren sin conciliar, no será posible la carga de información a la solución tipo ERP adquirida; la cual requiere que los saldos contables se encuentren revisados, conciliados, depurados y validados a nivel institucional, así como que sean saldos reales, por ello la importancia que cada unidad realice el seguimiento y la depuración a la totalidad de las cuentas.

8.6 GESTIÓN DE COBROS

Esta variable está compuesta por catorce indicadores, de los cuales trece se cumplieron conforme lo programado, la restante -tasa de morosidad patronal-, no se cumple, pese a las gestiones cobratorias aplicadas, producto de la falta de voluntad de pago del deudor.

Sobre el particular, se han emitido directrices a fin de revisar que las gestiones de cobro administrativo y judicial se apliquen en un cien por ciento a los patronos y trabajadores independientes morosos por cuanto son acciones que dependen de la gestión de cada unidad.

Además, producto de la fiscalización de Correos de Costa Rica que se hace tras realizar cada entrega, es revisada la efectividad de las notificaciones y las inconsistencias y con ello se cumplan las condiciones plasmadas en el contrato GF-000003-2019 en relación con la calidad en las actas de notificación por avisos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

8.7 RESUMEN DE RESULTADOS POR INDICADOR

AVANCE COMPROMISOS DE RESULTADOS AL I SEMESTRE 2023




DRSHN	Facturación y Recaudación		Beneficios		Seguimiento	Evaluación	
	Sucursal	Inspección	Cobros	Pensiones		Trabajo Social	Financiero Contable
Fortuna	100	100	76	100	100	95.99	DP
Los Chiles	89	88	100	100	100	92.25	NM
Orotina	100	100	76	86	99	94.96	DP
Atenas	84	100	76	96	99	90.53	DP
Sarchí	81	100	73	100	99	89.98	DP
San Ramón	98	96	65	100	96	91.58	DP
Palmares	86	100	100	100	90	94.61	NM
Alfaro Ruiz	70	88	73	100	84	80.09	NM
Grecia	94	88	53	100	83	83.81	NM
Naranjo	91	88	53	100	80	82.62	NM
Ciudad Quesada	98	88	65	100	71	85.64	NM
Jacó	99	86	66	100	57	84.09	NM
Poás	93	100	65	100	52	85.82	AC
Alajuela	82	95	27	96	44	73.26	AC

De acuerdo con lo planificado (DP) si el logro de la meta es igual o mayor de 90.

Necesidad de mejora (NM) si el logro de la meta se encuentra entre el rango de 80 hasta 89.

Atraso crítico (AC) si el logro de la meta es inferior a 80

8.8 CLASIFICACIÓN DE RESULTADOS SEGÚN CRITERIO DE EVALUACIÓN

	Criterio de evaluación	Cantidad
	De acuerdo con lo planificado	33
	Necesidad de mejora	2
	Atraso crítico	6

Para mayor detalle se incorpora en el anexo 3 tabla con los resultados por indicador.

8.9 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

8.9.1 Recursos Humanos

Es importante mencionar, que se dispone de un cronograma de vacaciones para jefaturas, el cual es replicado por cada una de las unidades, a fin de garantizar el otorgamiento de este derecho en tiempo y forma. Para mayor detalle en el anexo 4 se ubica cronograma de vacaciones actualizado, de personal a cargo la directora regional

8.9.2 Contratación Administrativa

Durante el primer semestre de 2023 se realizaron 11 licitaciones abreviadas para la compra de activos de oficina, equipo de cómputo, compra de aires acondicionados, los servicios de fumigación, servicios de limpieza y aseo para las Sucursales de Alajuela y Ciudad Quesada. Es importante indicar que mediante la licitación reducida 2023LD-000006-0001101301 se contrató la Sala de Lactancia y obras complementarias de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, la cual tiene un costo de ₡9,499,000.00 la misma fue adjudicada a la empresa Consorcio DIACSA, con esta contratación se cumple lo solicitado por el Ministerio de Trabajo

Asimismo, es importante desatacar que el primer semestre se logró adquirir y sustituir 127 activos, los cuales se encontraban dañados y obsoletos, lo que permite mejores condiciones laborales y una mejor atención al público. Para mayor detalle, en el anexo 5, plan de compras 2023.

8.9.3 Presupuesto

El detalle con la ejecución presupuestaria la I Semestre 2023 se ubica en el anexo 6. A continuación, se detalla los porcentajes de ejecución presupuestaria al primer semestre 2023

Porcentajes de ejecución presupuestaria Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte

Año/Partidas	I Semestre 2023
Servicios Personales	48,15%
Servicios No Personales	68,91%
Mantenimientos y Suministros	45.72%
Maquinaria y Equipó	85.06%
Transferencias Corrientes	54.01%
Egresos en especie	50.71%
Porcentaje de ejecución total	53.82%

Fuente: Sistema Integrado Institucional de Presupuesto



8.9.4 Planes de trabajo supervisión

Importante recalcar que el proceso supervisión es muy importante para la gestión, por cuanto permite brindar una asesoría técnica que se utiliza para garantizar y mejorar la calidad de las actividades encomendadas, se indaga de manera constructiva los procesos, permite el desarrollo de conceptos para la solución de problemas, la mejora de las habilidades de comunicación de equipos de trabajo y retroalimentación permanente en la gestión, lo que se traduce en una mejora continua como producto de las acciones preventivas correctivas implementadas.

Por ello, cada una de las subáreas de la Dirección Regional, cuenta un plan de supervisiones aprobado por la directora regional, en los cuales se desarrollan los temas a supervisar, entre ellos actividades relativas a: inspección, cobros, viáticos, informática, pensiones, arqueos de caja, cuentas de depósito, fondo rotatorio de operación, incapacidades, traslados, cuentas contables, recursos humanos, presupuesto, activos, contratación administrativa, transportes, entre otras.

Cada uno de los planes de supervisión incorpora el objetivo general, los objetivos específicos y el cronograma de las supervisiones. Al finalizar cada visita, se prepara un acta o informe de supervisión y se traslada a las unidades para la atención de las recomendaciones; siendo responsabilidad de las áreas y subáreas, brindar el seguimiento para la atención oportuna y pertinente de lo recomendado. En el anexo 7, se incorporan los planes de supervisión 2023.

8.9.5 Auditoría

Tal y como se describe el oficio DRSHN-SGAL-0254-2023, -anexo 8-, se procedió con la conciliación respectiva, de manera tal que a la fecha, se encuentran atendidos todos los informes de auditoría, cuyas acciones están debidamente registradas en el SIGA.

8.9.6 Activos asignados

Junto al listado de activos a cargo de la directora regional, que se adiciona en el anexo 9, se devuelve en perfecto estado lector de firma digital y accesorios de oficina, tales como grapadora, perforadora, saca grapas y sello de agua. Lo anterior según consta en acta de devolución de activos en custodia de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, gestionada con el oficio GF-DRSHN-0626-2023.

8.9.7 Control Interno

Conforme el cronograma establecido en los Lineamientos para la Autoevaluación de la Gestión 2022, en el mes de noviembre 2022, se recibieron las herramientas de las catorce sucursales adscritas, más las de las áreas y subáreas, cuyos resultados fueron trasladados a la unidades para seguimiento mediante oficio GF-DRSHN-0447-2023. Anexo 10



En lo que respecta a Valoración de Riesgos 2023 las herramientas fueron enviadas en el mes de mayo 2023 a la Dirección de Sistemas Administrativos, a la espera de evaluación de resultados.

Valga mencionar, que además desde las herramientas de control interno establecidas por la Institución, esta dirección regional, ejecuta 62 reportes con diferente periodicidad, a fin de dar seguimiento actividades medulares o generar insumos solicitados por las direcciones rectoras. Para los efectos, se dispone de un inventario que sirve de guía para el cumplimiento de lo solicitado en tiempo y forma, el cual incluye el origen, dependencia que solicita y una breve descripción las tareas a ejecutar. Anexo 11.

8 CONSIDERACIONES FINALES

La implementación de la estructura organizacional vigente de la Dirección Regional, significó un giro total en materia administrativa, pasando de un modelo tradicional a uno sustentado en procesos, subprocesos, actividades sustantivas y productos plenamente definidos, mismos que incorporados al Plan Operativo y los Compromisos de Resultados, han permitido un notorio avance en la consecución de metas y objetivos anuales, especialmente en materia de Inspección, Gestión Cobratoria, Pensiones y Administración de los Ingresos y Egresos.

Hoy es posible decir que la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, tiene una mejor organización, cuentan con recursos humanos muy calificados, infraestructura adecuada, sistemas de información y equipo tecnológico de punta, así como procesos y procedimientos de trabajo sustentados en la normativa vigente que se respaldan en los exitosos resultados obtenidos en los últimos años.

Llegar a estos logros no ha sido nada fácil pero las metas y objetivos alcanzados han merecido el esfuerzo durante estos años, gracias al equipo de colaboradores que han sabido interpretar que, para triunfar, se requiere una visión conjunta hacia objetivos comunes, más allá de mirar a las personas que ocupan los puestos de Jefatura.

No obstante, nos encontramos con problemas añejos que aún imponen retos a la seguridad social como la falta de universalidad en la cobertura; la inequidad en el otorgamiento de las prestaciones sociales, la mercantilización de derechos fundamentales como el de la atención a la salud, el aumento del trabajo informal, etc.; y esos retos antiguos coexisten con retos nuevos que convierten en un problema multifactorial el brindar la cobertura universal, integral y de calidad a toda la población. Entre ellos destaca, la atención al público a través de medios tecnológicos, los cuales no están a disposición de toda la población por cuestiones económicas o por falta de conocimiento o habilidad para utilizarlos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Teléfono: 2440-4884 Ext. 13011001
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Los resultados aquí expuestos fueron posibles al contar con un equipo de trabajo unido, comprometido con los objetivos y metas regionales e institucionales más allá de intereses particulares, de gremios o modelos establecidos que en su momento deberán revisar las autoridades competentes, evolucionando y perfeccionando acciones cada día, capaz de mirar el entorno para aprovechar las fortalezas y oportunidades, superar las debilidades o amenazas con el mayor esfuerzo y proponiendo formas diferentes de obtener mejores resultados, reaccionando oportunamente y encontrando la manera de aprovechar los recursos disponibles ante los vertiginosos cambios y corrientes que campean ya en el país, de tal manera que el confort no se convirtió en una máxima.

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE



Firmado digitalmente
por XIOMARA POYSER
WATSON (FIRMA)
Esta es una representación gráfica únicamente.
verifique la validez de la firma.

Lcda. Xiomara Poyser Watson
Directora Regional