



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

ASAAI-185-2018
23-11-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del año 2018, del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

Se evidenció que en el ámbito institucional, para gestionar la recuperación de las sumas pagadas de forma improcedente por concepto de subsidios, se dispone del *“Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud”*, aprobado por la Gerencia Financiera mediante oficio GF-29.759, del 21 de diciembre del año 2012, sin embargo, no se encuentra actualizado y no reúne los elementos suficientes que permitan garantizar una recuperación efectiva de esos adeudos.

Esta Auditoría evidenció que la institución no dispone de una herramienta automatizada donde se incluya la información del estado de cada uno de los casos de pagos improcedentes que deben ser recuperados, que permita conocer la oportunidad de lo actuado y la etapa de la gestión de cobros en que se encuentra.

Se determinó que, del monto identificado¹ de pagos improcedentes de subsidios la administración activa ha recuperado el 14,87%.

Se evidenció que no se ha definido formalmente por la administración activa, la ejecución de un proceso de monitoreo y supervisión periódico e integral, que permita determinar la eficacia de la recuperación de las sumas pagadas de forma improcedente.

Se evidencia que la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, determinó el pago improcedente de 415 boletas de incapacidad por un monto de ₡104 942 281,79 (ciento cuatro millones novecientos cuarenta y dos mil doscientos ochenta y un colones con setenta y nueve céntimos), producto de pagos manuales realizados en Oficinas Centrales, sin que se evidencie que la administración haya definido procesos o funciones para valorar las causas que los generan, en procura de mejorar las medidas de control y definir si existen eventuales responsables.

Del total indicado en el párrafo anterior, la administración ha logrado recuperar ₡38 009 065,47 (treinta y ocho millones nueve mil sesenta y cinco colones con cuarenta y siete céntimos), es decir un 36,22%.

¹ ** Según lo evidenciado en los informes de Auditoría ATIC-172-2014, ATIC-243-2014 y ATIC-293-2014, además de oficios de advertencia ASAAI-AD-8258 y AD-ATIC-46978.



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

Se determinó que el sistema de Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI), calcula el pago del ajuste de salario escolar², utilizando como referencia el monto del pago de beneficio patronal, sin embargo, lo anterior no es procedente.

Se observó oportunidades de mejora en aspectos administrativos de conformación de expedientes y gestión de notificación de la deuda.

En concordancia con lo anterior, se emiten recomendaciones en aras de que la administración fortalezca su gestión sustantiva de monitoreo y control. Tales como:

En coordinación con las Gerencias Médica, y Administrativa, instruir la ejecución de una re-ingeniería del proceso de pago del subsidio de incapacidades, en el cual se analice entre otros aspectos la pertinencia de los procedimientos actuales, los roles y funciones del personal para el registro, trámite y pago del subsidio, así como los puntos de control y su eficacia, establecidos para lograr la ejecución de pagos oportunos y procedentes.

En virtud de lo evidenciado en el presente informe y el hallazgo 6 “sobre las incongruencias entre la cantidad de incapacidades otorgadas y los montos cancelados por la CCSS” consignado en el informe sobre la gestión institucional efectuada sobre el proceso de otorgamiento de incapacidades, realizado por el Área de Servicios de Salud de la Auditoría, la Gerencia Financiera en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y demás instancias que estime pertinente, deberá elaborar un análisis técnico administrativo con el fin de precisar la cobertura funcional del Sistema Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI) y su apoyo a la gestión realizada a nivel institucional sobre el registro, control y pago de incapacidades otorgadas, lo anterior con el propósito de determinar si se continúa utilizando la plataforma actual o en su efecto se desarrolla o adquiere un nuevo sistema de información.

Analizar la necesidad de contar con una herramienta informática automatizada, acorde a las necesidades de la Sub-Área Asesoría Prestaciones en Dinero, que permita el control y monitoreo periódico del estado de los casos en los que se debe recuperar sumas pagadas de forma improcedente y que la información que brinde este sistema sea de calidad, esté disponible de manera oportuna y sea útil en la toma de decisiones de la Administración.

Analizar lo expuesto, respecto a que no se ha definido formalmente un proceso de monitoreo periódico el cual permita determinar la eficacia de la recuperación de las sumas pagadas de forma improcedente, con el propósito de que se proceda a su implementación, definiendo el responsable y periodicidad del seguimiento.

² Pago Beneficio CCSS (9): Conforme al dictamen C-118-2011 del 31 de mayo de 2011, la Procuraduría General de la República indica que el subsidio patronal adicional o complementario a las prestaciones económicas establecidas en el artículo 79 del Código de Trabajo, de ningún modo puede equipararse al salario, al respecto la CCSS tramita el pago de las incapacidades de la siguiente forma a sus funcionarios; los primeros tres días un 100% y del cuarto día en adelante hasta un 40%.



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

Analizar lo expuesto, en el hallazgo 5 de este informe respecto a que el sistema RCPI está calculando el pago del salario escolar utilizando como referencia el monto del pago de beneficio patronal, así mismo, que en el periodo 2017, se han efectuado 11 216 pagos de ajuste de salario escolar con el fin de que se adopte las acciones correspondientes.

De conformidad con lo establecido en el hallazgo tres de este informe, respecto a que, del monto identificado de pagos improcedentes de subsidios la administración activa ha recuperado el 14,87%, implementar un indicador de rendición de cuentas que permita controlar el avance de los casos gestionados y la recuperación de las sumas pagadas de más, en las Direcciones Regionales y en la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero.

En virtud del hallazgo del punto uno del presente informe, en donde se establece que la normativa para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud, no se encuentra actualizado y no reúne los elementos suficientes que permitan garantizar una recuperación efectiva de los adeudos, actualizar el "Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud".

A las cinco Direcciones Regionales de Sucursales y al Área Tesorería General, se lo solicita se diseñe un plan de acción para recuperar los adeudos tomando en consideración que el presente informe determinó una deuda por recuperar de ₡1 903 592 246,85 producto de los pagos improcedentes de subsidios, a nivel nacional, tomando en consideración los plazos de prescripción.

De conformidad con lo expuesto en el hallazgo seis en el cual se determinó que, la Sucursal de Guadalupe no realiza la gestión cobratoria para la recuperación de las sumas pagadas improcedentes producto de subsidios, se instruyan las acciones correspondientes para que la sucursal realice las gestiones de recuperación de las sumas pagadas improcedentes.

Para las Sucursales de Atenas, Guácimo y Guápiles se diseñe e implemente un mecanismo de control para garantizar el cumplimiento de lo normado en el procedimiento para la recuperación de las sumas pagadas improcedentes.



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

ASAAI-185-2018
23-11-2018

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR LA RECUPERACIÓN DE RECURSOS PROPIEDAD DE LA CCSS ENTREGADOS DE MÁS A ASEGURADOS POR CONCEPTO DE PAGO DE SUBSIDIOS SUBÁREA DE PRESTACIONES EN DINERO U.E 1123 SUCURSAL GUADALUPE U.E 1204, SUCURSAL ATENAS U.E 1303 SUCURSAL GUÁCIMO U.E 1532, SUCURSAL GUÁPILES U.E 1506 GERENCIA FINANCIERA U.E 1103

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del año 2018 del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión efectuada por la Administración para aplicar el “Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la CCSS, entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Corroborar la aplicación del “Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la CCSS entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud”.
- Determinar si la Administración Activa dispone de un sistema de información que le permita dar seguimiento a la gestión de la recuperación de recursos propiedad de la CCSS, entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud.
- Determinar el avance obtenido en la recuperación de las sumas pagadas de más producto de los pagos improcedentes de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud.



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

ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación comprende la revisión de lo actuado por la administración en el periodo 2017, con el fin de aplicar el “Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del seguro de salud”, en las siguientes sucursales: Guadalupe, Heredia, Alajuela, Atenas, Guápiles, Guácimo, y en el Área de Prestaciones en Dinero de Oficinas Centrales.

Asimismo, la revisión de las acciones realizadas por la administración para la recuperación de sumas por concepto de subsidios pagados de más, y la información suministrada por la plataforma de la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, que contienen los montos adeudados por los asegurados por concepto de los pagos improcedentes de subsidios, del periodo comprendido entre el 2008 y primer trimestre del 2018.

Además, el estudio abarcó la revisión del sistema de información de que dispone actualmente la institución para registrar las sumas que se pretende recuperar de los adeudos por concepto de pagos improcedentes de subsidios.

La evaluación se llevó a cabo entre el 22 de mayo al 15 de junio del 2018.

El estudio se efectuó de conformidad con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

METODOLOGÍA

- Revisión y análisis de la información suministrada por la plataforma de la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, que contienen los montos adeudados por los asegurados por concepto de los pagos improcedentes de subsidios.
- Selección de una muestra de expedientes de pagos improcedentes por recuperar, con el fin de verificar la aplicación del “Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del seguro de salud”.
- Se solicitó y revisó documentación sobre los sistemas de información con que dispone la Administración para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la CCSS entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud.
- Entrevistas a los siguientes funcionarios:

Licda. Hazel Barrantes Aguilar, Administradora Sucursal Heredia.

Licda. Olga Inés Vargas Mora, Administradora Sucursal Guácimo.

Licda. Roxana Solano Pérez, Administradora Sucursal Atenas.



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

Mba. Luis Diego Zamora Benavides, Administrador a.i. Sucursal Alajuela.
Lic. Evaristo Bonilla Mata, Administrador a.i. Sucursal Guápiles.
Señora María de los Ángeles Bolaños Sánchez, Encargada de Ingresos y Egresos de la Sucursal Guadalupe.
Licda. Paola Alexandra Vargas Jiménez, jefatura a.i. Área Gestión Técnica de la Dirección Regional Central de Sucursales.
Lic. Arnoldo León Quesada, Jefatura Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero.
Licda. Mayira Sandoval Vindas, funcionaria de la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero.
Licda. Dayana Sancho Jiménez, funcionaria de la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero.
Ing. Katherine Paniagua Hernández, funcionaria de la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Reglamento para el Otorgamiento de Licencias e Incapacidades a los Beneficiarios del Seguro de Salud.
- Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del seguro de salud.

ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”.



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

ANTECEDENTES

Sobre el Reglamento para el Otorgamiento de Incapacidades y Licencias a los Beneficiarios del Seguro de Salud

En el artículo 18° del Reglamento para el Otorgamiento de Incapacidades y Licencias a los Beneficiarios del Seguro de Salud, se establece las acciones a realizar para garantizar la recuperación de los montos pagados de más por concepto de subsidios, por incapacidad o licencia del Seguro de Salud, tal y como se observa a continuación;

Artículo 18°. —De la recuperación de montos pagados de más por otorgamiento de incapacidades.

“Cuando se constate que la Caja Costarricense de Seguro Social ha pagado dineros de más por el otorgamiento de subsidios, la misma deberá recuperar los montos pagados, mediante el manual “Procedimiento para Gestionar la Recuperación de recursos propiedad de la CCSS, entregados de más a asegurados, por concepto de pago de subsidios, por incapacidad o licencia del Seguro de Salud”, vigente, del Área de Tesorería General de la Dirección Financiero Contable”.

Sobre el Procedimiento para Gestionar la Recuperación de recursos propiedad de la CCSS, entregados de más a asegurados, por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencia del Seguro de Salud

De conformidad con lo establecido en el Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la CCSS entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios, las incapacidades y licencias conforman un alto porcentaje de los aportes económicos otorgados a los asegurados protegidos por el Seguro de Salud, que tienen como propósito suministrar un ingreso que permita cubrir las necesidades básicas del trabajador, según la normativa vigente. Durante el desarrollo de las gestiones que son necesarias para remunerar el dinero por concepto de Subsidios, específicamente Incapacidades o Licencias del Seguro de Salud, podrían presentarse eventualidades que originen pagos que sobrepasen el monto a derecho según corresponda a los asegurados, por consiguiente, tal origen es motivo de recuperación en el momento que se detecte.

Siendo la naturaleza del dinero pagado de más o de forma improcedente para su debida recuperación, se aplicarán condiciones especiales que se diferencian de las gestionadas a patronos y trabajadores independientes en estado de morosidad.

Este procedimiento es de aplicación general para todas las unidades que pertenecen a la Caja Costarricense de Seguro Social, encargadas de la recuperación de dinero pagado de más o de forma improcedente por concepto de subsidios por incapacidades o licencias del Seguro de Salud.

La Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero ubicada en Oficinas Centrales es la unidad encargada de los casos adscritos a su región, asimismo todas las Sucursales distribuidas en el territorio nacional se encargan de los casos que les corresponde.



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

HALLAZGOS

1. SOBRE LA NORMATIVA PARA GESTIONAR LA RECUPERACIÓN DE LAS SUMAS PAGADAS IMPROCEDENTES POR CONCEPTO DE SUBSIDIOS A LOS USUARIOS DE LA CCSS

Se evidenció que en el ámbito institucional, para gestionar la recuperación de las sumas pagadas de forma improcedente por concepto de subsidios, se dispone del *“Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud”*, aprobado por la Gerencia Financiera mediante oficio GF-29.759, del 21 de diciembre del año 2012, sin embargo, no se encuentra actualizado y no reúne los elementos suficientes que permitan garantizar una recuperación efectiva de esos adeudos, por cuanto:

- No se tiene definido el termino de prescripción.
- No se establecen las condiciones para formalizar de acuerdos de pago. Están referenciando tasas de interés para otros conceptos donde no se contempla subsidios.
- Esta auditoria determinó recursos de revocatoria y apelación atendidos, sin embargo, el *“Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud”*, no lo contempla
- No se tiene establecido el responsable de atender los recursos ordinarios que puedan generarse a raíz de la aplicación del procedimiento antes citado.
- No están definidas las etapas de cobro administrativo y judicial, así como los responsables de los tramites a nivel de Oficinas Centrales y Sucursales. Plazo para entrar a cobro judicial.
- No se tienen definido acciones para aquellos casos donde no es posible llevar a cabo la recuperación por lo siguiente: detallan puntos importantes de la gestión, como difícil recuperación, proceso de fallecidos, extranjeros y nacionales que salen del país.
- Con respecto de los intereses moratorios no está definido si deben ser cobrados o no y desde que fecha.
- No se tienen definidas las funciones propias de la gestión de recuperación de la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero ni de las sucursales, no se conoce donde inicia y donde termina cada actividad que debe ser desarrollada por los colaboradores de las diferentes unidades que gestionan la recuperación.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I Normas Generales, *norma 4.2., inciso e. indica:*

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



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

El Lic. Arnoldo León Quesada, jefe Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, sobre la gestión realizada por esta dependencia con la recuperación de sumas pagadas improcedentes, producto del pago de subsidios, indicó:

“Se cuenta con un Procedimiento del 2012 que no establece todos los elementos necesarios para realizar la gestión. Actualmente (enero del 2018) se planteó un manual de procedimientos el cual quedó listo para presentar a la Tesorería, en el cual se plantearon modificaciones para gestionar el cobro de las sumas pagadas de más o de forma improcedente, para su respectiva revisión e inclusión de lo que se considere pertinente”.

La Licda. Hazel Barrantes Aguilar, jefe Administrativa Sucursal Heredia, mediante entrevista del 30 de mayo del 2018, indicó respecto de si la normativa tiene los elementos necesarios para realizar la gestión cobratoria:

“No, porque siempre están modificando o pidiendo criterios jurídicos con respecto a esto, si fuera algo que realmente funciona estas situaciones no deberían de suceder”.

El Mba. Luis Diego Zamora Benavides, Jefe Administrativo a.i. Sucursal Alajuela, mediante entrevista del 1 de junio del 2018, indicó respecto de si la normativa tiene los elementos necesarios para realizar la gestión cobratoria:

“No tiene todos los elementos necesarios, ya que tiene varias falencias como son:

No indica si se cobran intereses sobre los dineros pagado improcedentemente y desde cuando se deben cobrar estos intereses, si rigen.

No instruye sobre el procedimiento de cobro judicial, llega hasta la certificación, pero no indica cuales abogados llevaran los casos los abogados internos o externos.

No determina que acciones a tomar cuando no se localiza al usuario externo.

No determina acciones (disciplinarias y/o patrimoniales) contra los empleados de la institución que no devuelvan los montos pagados de más o no realicen un arreglo por los mismos”.

La Licda. Roxana Solano Pérez, Jefe Administrativo Sucursal Atenas, mediante entrevista del 1 de junio del 2018, indicó respecto de si la normativa tiene los elementos necesarios para realizar la gestión cobratoria:

“No, toda vez que la normativa de cobros no regula lo relacionado con el tema de cobro judicial para recuperación de esas deudas, aunado a que la normativa de difícil recuperación no contempla que las deudas que no tienen posibilidad alguna de recuperación puedan identificarse con tal, dado que trasladarlas a cobro judicial ocasionaría un daño patrimonial a la institución”.



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

El Lic. Evaristo Bonilla Mata, Jefe Administrativo a.i. Sucursal Guápiles, mediante entrevista del 4 de junio del 2018, indicó respecto de si la normativa tiene los elementos necesarios para realizar la gestión cobratoria:

“No, claramente se puede ver que existen debilidades en la forma que se está llevando a cabo todo este proceso de recuperación y una de ellas es que todavía estamos a la espera que se puedan pasar los casos a cobro judicial”.

Esta Auditoría tuvo conocimiento de que la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, en enero del 2018 planteó una propuesta del manual de *“Procedimientos para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud”*, en la cual se establecen mejorar al procedimiento existente, trasladado el 21 de mayo del 2018 al Licenciado Carlos Montoya Murillo, Jefe Área Tesorería General.

Es criterio de esta Auditoría que la falta de un procedimiento actualizado y que contenga los elementos necesarios para realizar la gestión cobratoria en la Subárea de Prestaciones en Dinero y las sucursales que gestionan la recuperación, se debe a la inoportunidad de la administración activa para su revisión e implementación.

Al no disponer la administración de manuales de procedimientos actualizados, los funcionarios no disponen de la orientación adecuada para realizar sus labores, además, afecta los procesos de supervisión y fiscalización posteriores.

2. SOBRE LA CARENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADO PARA EL SEGUIMIENTO DE CADA PAGO IMPROCEDENTE EFECTUADO.

Esta Auditoría evidenció que la institución no dispone de una herramienta automatizada donde se incluya la información del estado de cada uno de los casos de pagos improcedentes que deben ser recuperados, que permita conocer la oportunidad de lo actuado y la etapa de la gestión de cobros en que se encuentra.

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

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

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

5.6.1 Confiabilidad



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

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.6.2 Oportunidad

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

5.6.3 Utilidad

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

Mediante entrevista del 22 de mayo 2018 al Lic. Arnoldo León Quesada, jefe Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, sobre el sistema de información para la gestión realizada por esta dependencia con la recuperación de sumas pagadas improcedentes, producto del pago de subsidios, indicó:

“No se cuenta con un sistema de información el cual se cargue toda la información de los casos morosos, aquellos que se presentan a pagar o que formalizan arreglos de pago.

Por otro lado, el acceso a información como por ejemplo los pagos SINPE no están en una sola base de datos por lo que debe de manejarse de manera manual y en archivos individuales lo que atrasa a gestión realizada para la recuperación y el monitoreo.

No se cuenta con acceso a sistemas de consulta para verificar direcciones u otra información relevante”.

La Licda. Mariana Mayira Sandoval Vindas indicó además respecto de este tema:

“Actualmente está Subárea y Sucursales a nivel nacional no cuentan con un sistema en el cual se pueda ingresar y dar seguimiento a los casos por recuperar, tanto de los montos pagados de manera improcedente como de los pagados de más.

La forma en que se trabaja es mediante archivos formato en Excel, en el cual se completa una serie de variables necesarias para llevar el control del mismo.

Los datos son ingresados, actualizados y distribuidos de forma manual según el estado en que se encuentra cada caso, a saber:



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

- No impropediente.
- Fallecidos.
- Pendientes por notificar.
- Notificados.
- Acuerdo de pago.
- Convenio de pago.
- Cancelados.
- Pendiente de traslado a Cobro Judicial.
- En Cobro Judicial.

Consideramos que es indispensable un sistema que permita agilizar las labores de recuperación desde el punto de vista de control y seguimiento, que minimice el error humano y que permita obtener la información veraz y oportuna mediante la generación de reportes”.

Lo expuesto obedece a que la Administración no ha gestionado la creación de un mecanismo automatizado adecuado, que permita dar trazabilidad al estado de cada uno de los casos sobre los que debe ejercer recuperación de sumas.

Esta situación no permite garantizar un seguimiento y control adecuado de los casos en que se ha efectuado pagos impropedientes por concepto de subsidio.

3. SOBRE LA RECUPERACIÓN DE LOS MONTOS PAGADOS DE MÁS O IMPROCEDENTES PRODUCTO DEL PAGO DE SUBSIDIOS.

3.1. SOBRE LOS MONTOS RECUPERADOS Y PENDIENTES EN DIRECCIONES REGIONALES Y OFICINAS CENTRALES.

Se determinó que, del monto identificado³ de pagos impropedientes de subsidios, la administración activa ha recuperado el 14,87%.

En la siguiente tabla se incluye el detalle de lo indicado:

Tabla 1. Monto de la deuda de subsidios pagados impropedientes. Al 31 de marzo del 2018.

	Monto Inicial**	Monto recuperado	% recuperado	Monto Pendiente a marzo 2018	% Pendiente
Total	¢2 236 065 182,74	¢332 472 773,89	14,87%	¢1 903 592 246,85	85,13%

Fuente: información de la subárea de prestaciones en Dinero, creación propia.

³ ** Según lo evidenciado en los informes de Auditoría ATIC-172-2014, ATIC-243-2014 y ATIC-293-2014, además de oficinas de advertencia ASAAI-AD-8258 y AD-ATIC-46978.



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

En la Tabla 2, se detalla los montos pendientes de recuperación en las Direcciones Regionales de Sucursales y el nivel Central.

Tabla 2. Distribución de montos pendientes de recuperación por Direcciones Regionales de Sucursales y Oficinas Centrales. Al 31 de marzo del 2018.

Dirección Regional					
Brunca	Central	Chorotega	Huetar Atlántica	Huetar Norte	Oficinas Centrales
¢55 491 385,97	¢637 427 775,85	¢99 302 992,27	¢117 093 313,45	¢255 739 632,61	¢738 537 326,70

Fuente información de la subárea de prestaciones en Dinero, creación propia.

El Reglamento para el Otorgamiento de Incapacidades y Licencias a los Beneficiarios del Seguro de Salud establece en el artículo 18°

Artículo 18°. —De la recuperación de montos pagados de más por otorgamiento de incapacidades.

“Cuando se constate que la Caja Costarricense de Seguro Social ha pagado dineros de más por el otorgamiento de subsidios, la misma deberá recuperar los montos pagados, mediante el manual “Procedimiento para Gestionar la Recuperación de recursos propiedad de la CCSS, entregados de más a asegurados, por concepto de pago de subsidios, por incapacidad o licencia del Seguro de Salud”, vigente, del Área de Tesorería General de la Dirección Financiero Contable”.

La Ley General de Control Interno en su artículo 8 indica:

“...Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.*

El Lic. Arnoldo León Quesada, Jefe Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, mediante entrevista del 22 de mayo del 2018, expuso problemas y limitaciones que se han presentado en la gestión realizada por esa dependencia para la recuperación de sumas pagadas improcedentes, producto del pago de subsidios, al respecto indicó:

- *“Recurso humano, con cuatro funcionarios no profesionales es difícil realizar la recuperación de las sumas pagadas de más y poder realizar el monitoreo a nivel nacional.*





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- *La asesoría interrumpe mucho la gestión de cobro, sin embargo, es uno de los puntos más importantes de esta Subárea por cuanto es una de las partes de prevención para el pago adecuado de las incapacidades y licencias del Seguro de Salud.*
- *Falta de compromiso por parte de las Sucursales, ya que se brindan capacitaciones y asesorías y aun así estos no gestionan de manera correcta el pago de las incapacidades o licencias.*
- *Asientos contables acumulados por cuanto no se pueden gestionar de manera oportuna, a falta de un sistema que garantice el control y el seguimiento.*
- *La parte de legalidad es uno de los puntos que presentan limitaciones, ya que se contestan recursos de revocatoria sin tener la competencia para realizarlo.*
- *Todo se maneja de manera manual, en archivos Excel, los acuerdos de pago, convenios de pago, casos notificados, pendientes de trasladar a cobro judicial, casos cancelados, confección de documentos en Word, para control y seguimiento de los casos detectados con sumas pagadas de más y de forma impropcedente.*
- *El análisis de los casos se realiza revisando los archivos SINPE en formato .txt que se abre con el programa bloc de notas, esos archivos se generan por día y se dividen en dos; los archivos de los pagos realizados del día y los archivos de pagos devueltos. Se abre otro archivo que es herramienta de consulta Oracle B Discoverer, para verificar número de transacción de los pagos que se hicieron por medio del sistema RCPI contra la de los archivos SINPE. Toda esa revisión se realiza de manera manual y se copian a un archivo Word donde se firma y sella como respaldo para: ya sea recuperar el dinero o bien para certificar que no procede la recuperación en caso de que se logre constatar una devolución del dinero por el banco, mediante los archivos SINPE.*
- *Limitación para búsqueda de pruebas por casos con pagos de periodos muy viejos que se encuentran archivados en Desamparados.*
- *La localización de las personas para entregarles la notificación es difícil ya que no se cuenta con las herramientas necesarias de consulta, por ejemplo, no se cuenta con SIAC, SIP Pensiones, EDUS, DATUN y SICERE mantiene información desactualizada.*
- *Limitación para desplazarse a notificar los casos detectados con sumas pagadas de más o de forma impropcedente.*
- *Los empleados CCSS, resultan complicados por cuanto son difíciles de localizar, por cuestiones de horarios, turnos, los esconden, las jefaturas en ocasiones no brindan los horarios, los empleados a veces no reciben la notificación y algunas veces se niegan a pagar.*
- *No es seguro contar con transporte para realizar las visitas de localización, por lo que se hacen en bus o a pie.*
- *Limitación de acceso a la información por parte de algunos patronos, por ejemplo, con los Bancos no se sabe en cuál de todas las agencias o sucursales trabajan los asegurados con pagos demás, tampoco dan información ya que argumentan que por política de la empresa es prohibido a menos que se haga por medio de un juez, esto imposibilita la localización de los asegurados.*
- *Similar pasa con los funcionarios del MEP ya que es difícil saber en cual centro educativo trabajan.*
- *Confección del expediente.*



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

- *Limitante de normativa por cuanto no se detallan puntos importantes de la gestión, como difícil recuperación, proceso de fallecidos, extranjeros y nacionales que salen del país, acuerdos de pago, prescripción, entre otros.*
- *El proceso de recuperación absorbe la mayor cantidad de tiempo a las labores de monitoreo que es uno de los pilares de la Subárea, por cuanto es la labor preventiva a la hora de realizar las gestiones de pagos.*
- *No se cuenta con una estructura definida de la Subárea, por lo que no están delimitadas las funciones que debe realizar cada funcionario, además no se cuenta con un mapa de procesos de las funciones realizadas en esta Subárea”.*

En criterio de esta Auditoría, la problemática planteada obedece a la ausencia de mecanismos que permitan controlar la gestión de gestión y recuperación de las sumas pagadas de más, asimismo, las labores de recuperación se asignan a las sucursales donde la prioridad son los procesos relacionados con el cobro administrativo, y judicial de adeudos con la seguridad social, el trámite de pensiones y las labores de inspección patronal.

Lo expuesto en este hallazgo podría generar el riesgo de afectación patrimonial a la institución, al no recuperarse oportunamente las sumas pagadas de forma improcedente por concepto de subsidios, además, existe un riesgo de prescripción de los adeudos.

3.2. SOBRE EL MONITOREO Y CONTROL DEL ESTADO DEL TRAMITE DE COBRO.

Se evidenció que no se ha definido formalmente por la administración activa, la ejecución de un proceso de monitoreo y supervisión periódico e integral, que permita determinar la eficacia de la recuperación de las sumas pagadas de forma improcedente.

La Ley General de Control Interno en su artículo 8 indica:

“...Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.*

El punto 4.5.1. Supervisión constante, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, indica que el Jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al sistema de control interno, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.



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

El Lic. Arnoldo León Quesada, Jefe Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, mediante entrevista del 17 de agosto del 2018, expuso referente al tema del monitoreo y control de la recuperación de las sumas pagadas improcedentes:

“Todo es manual las compañeras antes de ir a cualquier sucursal una semana antes realizan la revisión para llevar el material que se requiere a través de muestreos.

Tenemos designado un enlace por Dirección Regional, nosotros los asesoramos y capacitamos y ellos son los que se encargan de diseñar sus planes de trabajo en coordinación con cada sucursal de su región”.

Las causas de que se presente la problemática antes mencionada responden a que la administración ha omitido definir y delegar tareas o funciones que permitan monitorear de manera integral el desempeño obtenido en la ejecución de las acciones necesarias para la recuperación de sumas pagadas de forma improcedente.

Como consecuencia de esta falta de monitoreo, no es factible garantizar mayor eficacia y eficiencia en el trámite, así como identificación de las limitaciones existentes en la recuperación, para su corrección en aras de proteger el patrimonio institucional.

4. SOBRE OTRAS SUMAS PAGADAS DE FORMA IMPROCEDENTE PRODUCTO DE ERRORES EN EL PAGO MANUAL.

Se evidencia que la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, determinó el pago improcedente de 415 boletas de incapacidad por un monto de ₡104 942 281,79 (ciento cuatro millones novecientos cuarenta y dos mil doscientos ochenta y un colones con setenta y nueve céntimos), producto de pagos manuales realizados en Oficinas Centrales, sin que se evidencie que la administración haya definido procesos o funciones para valorar las causas que los generan, en procura de mejorar las medidas de control y definir si existen eventuales responsables.

Del total indicado en el párrafo anterior, la administración ha logrado recuperar ₡38 009 065,47 (treinta y ocho millones nueve mil sesenta y cinco colones con cuarenta y siete céntimos), es decir un 36,22%.

Al respecto esta Auditoría revisó 15 casos que representan los montos más altos pagados de forma improcedente de los 415 identificados por la administración activa, con el propósito de conocer las causas por las cuales se incurrió en pagos improcedentes, obteniéndose los siguientes resultados:

- Número de boleta 0590673S monto pagado improcedente ₡10 483 422,84

En la digitación del subsidio diario por el funcionario responsable del trámite, se digitó la suma de ₡5 294 658,00 siendo lo correcto ₡52 946,58. Aun así, el caso fue refrendado por el funcionario a cargo, con lo que se validó el pago de la incapacidad.



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

- Número de boletas 1624679Z, 0949157Z, 1118535Z, 1621461Z, 0629145Z, 0629074Z, 0629027Z, 0237191Z, 0629809Z, 0885606Z, 1101926Z, 0412947Z, 0418487Z monto pagado improcedente ₡2 548 671,00

El trabajador independiente cancela las facturas de manera tardía por lo que incurre en morosidad, sin embargo, se le pagó el subsidio, con pago automático y refrendo manual.

- Número de boletas 0107766y, 0326109z, 0373227z, 0763005z, 0326833z, 0326921z, 0872882z, 0939030z monto pagado improcedente ₡2 339 650,00

El trabajador independiente cancela las facturas de manera tardía por lo que incurre en morosidad, sin embargo, se le pagó el subsidio, con pago automático y refrendo manual.

- Número de boleta 0625331Y monto pagado improcedente ₡2 217 835,00

Se incluyeron en el RCPI dos boletas de incapacidad una por maternidad por 91 días y otra por enfermedad por 25 días las cuales se traslapan las fechas ya que las dos inician el mismo día.

- Número de boletas 0674083Z, 1195649Z monto pagado improcedente ₡2 019 101,92

El salario del mes de abril 2016 se tomó para el cálculo del subsidio, siendo que este monto estaba incorrecto y que contenía varios meses de pago en el SICERE.

- Número de boletas 0432076Y, 0860601Y monto pagado improcedente ₡1 484 103,00

El beneficiario incapacitado, no comunicó al patrono de la situación en la que se encontraba y laboró normalmente durante todo el periodo de la incapacidad y se le reportó el salario completo, por lo que se comunica del pago improcedente.

- Número de boletas 0872883Z, 0326842Z monto pagado improcedente ₡1 389 444,00

El trabajador independiente cancela las facturas de manera tardía por lo que incurre en morosidad, sin embargo, se le pagó el subsidio, con pago manual y refrendo manual, no consta la revisión de la morosidad.

- Número de boletas 2065047Z, 2215070Z monto pagado improcedente ₡1 336 053,00

Se incluyeron en el RCPI dos boletas de incapacidad una por maternidad por 122 días y otra maternidad de 92 días y por enfermedad por 24 días las cuales se traslapan las fechas ya que las dos inician el mismo día.



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

- Número de boletas 2368600Z, 2379818Z, 1829913Z, 1752412Z, 1630775Z, 1543689Z, 1749074Z, 1587406Z, 1581113Z, 1554149Z, 1550209Z, 0407000Z, 0777949Z, 0777933Z, 0378724Z, 0494859Z, 0394284Z, 0279345Z, 0282330Z, 0789696Y, 0789691Y, 0282310Z, 0282308Z, 0429141Y, 0080435Z, 0789168Y, 0789603Y, 0789180Y, 0253175Y, 0158268Y, 0158393Y, 1151609X, 1038585Y, 1149666X, 0378724Z monto pagado improcedente ₡1 108 782,16

Se calculó el subsidio diario con dos salarios incorrectos por lo que se pagó de más, al solicitar la certificación de los salarios la administración se da cuenta del error, además en la certificación evidencian que excedió los 365 días de incapacidad por lo que no tiene derecho al beneficio patronal, el cual había sido pagado.

- Número de boleta 1037820Y monto pagado improcedente ₡1 079 807,04

El MEP reportó el salario del mes de enero 2013 erróneamente por lo que el pago del subsidio se hizo de manera incorrecta.

- Número de boleta 1298682X monto pagado improcedente ₡1 020 925,00

La persona incapacitada se encuentra pensionada desde el 13/11/2014, situación que no fue verificada por el usuario del sistema encargado de realizar el refrendo del pago.

- Número de boleta 1068958Y monto pagado improcedente ₡972 000,00

El funcionario responsable, digitó en el monto a pagar la suma de ₡1 080 357,90 siendo lo correcto ₡108 357,90. Aun así el caso fue refrendado por la funcionaria a cargo, con lo que se validó el pago.

- Número de boleta 2221376Z monto pagado improcedente ₡945 460,00

El funcionario responsable no verificó al pagar el subsidio si cumplía con los requisitos establecidos en la normativa, en razón de que no cumplía con el periodo mínimo de tres meses cotizados para el pago de la incapacidad, siendo que procedía el pago de una ayuda económica según artículo 38 del Reglamento del Seguro de Salud, esto por cuanto solo tenía dos meses cotizados anteriores a la incapacidad, y reglamentariamente le procede el pago de 84 días, situación que no se cumplió, además este pago fue validado por el funcionario encargado de la revisión.

- Número de boleta 0473017X monto pagado improcedente ₡876 094,00

La suma correcta de pago de incapacidad a la boleta 0473017x es por la suma de ₡438 047,00 sin embargo, presenta dos pagos improcedentes por un total de ₡876 094,00, el RCPI pagó dos veces el monto correcto, ya que este fue generado y refrendado de manera automática por el sistema, posteriormente los funcionarios de la Subárea de Pago y control de subsidios hacen revisión de otras boletas y la deuda total llega a ₡1 978 926,94 se incluye el monto erróneo de la boleta 0473017x que ya se había cobrado. Las demás diferencias son por ajustes de salarios y por errores a la hora del pago manual.



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

La Ley General de Control Interno en su artículo 8 indica:

“...Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

Lo identificado en este hallazgo se debe a diferentes circunstancias como errores de digitación de un subsidio diario, o en el monto a pagar, trabajadores independientes que al momento del pago del subsidio se encontraban atrasados en el pago de la facturación mensual, certificaciones de salarios mal confeccionadas, errores de digitación de la incapacidad, lo que demuestra que los mecanismos de control interno implementados no son suficientes o eficaces para disminuir el riesgo de que se produzcan pagos improcedentes por conceptos de subsidio.

Lo expuesto en este punto del informe obedece a que la administración no ejecuta adecuados procesos de monitoreo y supervisión de la gestión, que le permita efectuar análisis de los errores que fundamentan pagos improcedentes con el objetivo de identificar las causas y promover mejoras en el sistema de control interno.

Lo anterior, no garantiza la protección del patrimonio institucional contra pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

5. SOBRE EL AJUSTE DE PAGO SALARIO ESCOLAR

Se determinó que el sistema de Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI), calcula el pago del ajuste de salario escolar⁴, utilizando como referencia el monto del pago de beneficio patronal, sin embargo, lo anterior no es procedente.

El RCPI está diseñado para tomar los diferentes tipos de pago de subsidio para calcular el ajuste al salario escolar, los cuales se señalan a continuación:

Empleado CCSS (4): corresponde al subsidio (60%) que se les cancela a los empleados de la CCSS, por concepto de incapacidad, mismo que se tramita del 4to día en adelante.

⁴ Pago Beneficio CCSS (9): Conforme al dictamen C-118-2011 del 31 de mayo de 2011, la Procuraduría General de la República indica que el subsidio patronal adicional o complementario a las prestaciones económicas establecidas en el artículo 79 del Código de Trabajo, de ningún modo puede equipararse al salario, al respecto la CCSS tramita el pago de las incapacidades de la siguiente forma a sus funcionarios; los primeros tres días un 100% y del cuarto día en adelante hasta un 40%.



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

Transferencia electrónica (5): Se realizan mediante el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), de esta manera el monto a cancelar por concepto de subsidio se deposita directamente en la cuenta cliente del asegurado.

Ajuste SINPE CCSS (10): Son ajustes a las incapacidades realizadas a los pagos 4, se realizan mediante el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE).

Pago de comprobante SINPE (15): Son pagos realizados de manera manual, por el funcionario a cargo del trámite, se realizan mediante el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE). Contemplan tanto la parte del subsidio como el beneficio patronal.

En vista que el RCPI, toma en cuenta el tipo de pago de comprobante SINPE (15) y este incluye la parte del beneficio patronal para empleados CCSS, todos aquellos casos en los que se realizaron pagos de esta naturaleza tipo 15, el cálculo del ajuste de salario escolar se realizó con un rubro que no corresponde.

De la revisión realizada por esta Auditoría a la base de datos del RCPI se determina que para el 2017, existen 11 216 pagos de salario escolar, por un monto de ₡ 259 897 038,67 (doscientos cincuenta y nueve millones ochocientos noventa y siete mil treinta y ocho colones con sesenta y siete céntimos).

Se seleccionó una muestra de los 20 pagos más altos y se procedió a solicitar a la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero realizar la revisión de los casos para determinar si existen sumas pagadas de más o improcedentes, los resultados se muestran a continuación:

Tabla 2
Pagos de salario escolar realizados de manera automática en el RCPI

N° Boleta Incapacidad	Monto pagado		Diferencia	Patrono
	por el RCPI	Monto correcto		
0268233Z	₡619 834,11	₡363 743,40	₡ 256 090,71	CCSS
0156259Y	₡610 655,61	₡366 204,08	₡ 244 451,53	CCSS
1151338X	₡608 559,95	₡366 204,08	₡ 242 355,87	CCSS
1770448Z	₡531 835,58	₡120 327,12	₡ 411 508,46	CCSS
1954952Z	₡512 107,00	₡476 694,72	₡ 35 412,28	CCSS
1276973Z	₡512 107,00	₡476 694,72	₡ 35 412,28	CCSS
0412523Z	₡461 643,48	₡272 470,33	₡ 189 173,15	CCSS
0770737Z	₡458 317,87	₡264.860,94	₡ 193 456,93	CCSS
0470520Y	₡426 938,82	₡332 150,90	₡ 94 787,92	CCSS
1881605Z	₡401 317,88	₡225 682,08	₡ 175 635,80	CCSS
1324101Z	₡387 654,70	₡327 261,14	₡ 60 393,56	BCR
1504756Z	₡387 014,94	₡354.098,72	₡ 32 916,22	CCSS
1629526Z	₡381 776,57	₡242.750,66	₡ 139 025,91	CCSS
Total pagado de más			₡ 1 938 678,92	



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

De la tabla anterior, se determinó que, de los 20 pagos revisados, en 13 existen pagos improcedentes de salario escolar por la suma de ₡ 1 938 678,92 (un millón novecientos treinta y ocho mil seiscientos setenta y ocho colones con noventa y dos céntimos), lo cual, genera una duda razonable respecto de que se haya incurrido en más pagos incorrectos.

Además, se verifica que, de los 20 casos consultados, 14 corresponden a pagos realizados a empleados de la Caja Costarricense de Seguro social y de esos 14, en 12 se presentan pagos improcedentes.

La Ley General de Control Interno en su artículo 8 indica:

“...Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.*

El Lic. Arnoldo León Quesada, jefe Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero, mediante entrevista del 20 de julio del 2018, indicó:

“Es un hecho aislado y se presente con funcionarios de la CCSS, a los cuales para realizarles un pago de una incapacidad que presente alguna situación especial (salarios elevados, excluidos de planillas, interinos, etc., se debe de utilizar una certificación, generando esto un comprobante tipo 15 o 14, realizándose un depósito que incluye dos partes el beneficio y el subsidio, cosa que el sistema al momento de cálculo del ajuste de Salario Escolar no distingue”.

Consultado sobre el conocimiento de la situación presentada con los pagos improcedentes de salario escolar indicó el Lic. Arnoldo León Quesada:

“Anteriormente no sé si lo habían visualizado, en mi caso ya lo estamos atendiendo y buscando una solución ya que en su momento el año pasado lo vimos con el ajuste del salario escolar del 2016 con unos pagos que tenían que ver con los informes de Auditoria, pero no teníamos claro la dimensión del problema.

Nuestra unidad se encarga de preparar todo el ambiente para que el sistema genere de forma automática los pagos, con el monitoreo que se está implementando tratamos con un muestreo de verificar el estado de los mismos”.



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

Consultado el Lic. Asdrúbal Chaves Martínez, funcionario a cargo de los procesos del Sistema Registro, Control y Pago de Incapacidades, del Área de Ingeniería de Sistemas, Subárea Sistemas Financiero- Administrativos, sobre las causas por las que se incurrió en la cancelación de sumas de más en los ajustes de salario escolar, además de los responsables del control y de la verificación del correcto pago indicó:

“Hasta el día de hoy, no tenemos ningún indicio de error, dado que no existe reporte de error por parte de los usuarios indicando tal evento. Debe recordarse que nosotros no tenemos acceso a los datos de producción, ni a los procesos administrativos para los que se utilizan los sistemas, de tal manera, que, de existir un error en los sistemas, los usuarios conocen claramente el procedimiento para reportar cualquier anomalía, misma que como indique, se desconoce porque no hay ningún reporte de error que así lo señale.

Para el registro y control de incapacidades, el encargado es el líder usuario de la aplicación RCPI, Lic. Arnoldo León Quesada, y para el pago de incapacidades, es el Lic. Luis Diego Bolaños Rojas, Líder del Sistema de Pagos Automáticos SIPA”.

Lo descrito en este hallazgo se debe a que el Sistema Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI), presenta un mal diseño en la lógica de cálculo del ajuste de salario escolar, al considerar el pago de subsidios rubros que no corresponden.

Lo expuesto en el presente hallazgo genera el riesgo de pagos improcedentes, por ende, de eventuales pérdidas patrimoniales para la institución en caso de no lograrse su recuperación.

6. SOBRE LA APLICACIÓN EN LAS SUCURSALES DEL PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR LA RECUPERACIÓN DE LAS SUMAS PAGADAS IMPROCEDENTES POR CONCEPTO DE SUBSIDIOS A LOS USUARIOS DE LA CCSS

Se evidenció oportunidades de mejora en aspectos administrativos de conformación de expedientes y gestión de notificación de la deuda según se explica a continuación.

Sucursal Guápiles:

Se seleccionó doce expedientes con pagos improcedentes por ₡3 566 459,00, se revisó el cumplimiento del procedimiento para recuperación de la deuda, identificando las siguientes carencias: los doce expedientes se encuentran sin foliado, once no se evidenció la comunicación de la deuda a los beneficiarios de la incapacidad, uno sin notificación de la deuda.



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

Sucursal Guácimo:

Se seleccionó doce expedientes con pagos improcedentes por ₡398 857,00, se revisó el cumplimiento del procedimiento para recuperación de la deuda, identificando las siguientes carencias: doce expedientes se encuentran sin foliado, 8 casos se encuentran sin la notificación al deudor.

Sucursal Atenas:

Se seleccionó cinco expedientes con pagos improcedentes por ₡1 783 548,00, se revisó el cumplimiento del procedimiento para recuperación de la deuda, identificando las siguientes carencias: un expediente no tiene certificación de la deuda y no fue notificada la deuda.

Sucursal Guadalupe

En el caso de la Sucursal Guadalupe no se evidencia la ejecución de gestiones para cumplir con la recuperación de los adeudos.

Mediante correo del 6 de junio del 2018, la Licda. Paola Vargas Jiménez, jefe a.i. del Área de Gestión Técnica Regional de la Región Central de Sucursales, envía a la Auditoría informe detallado con la gestión de recuperación de las sumas improcedentes de subsidios identificados en los informes de Auditoría ATIC-172-2014 y ATIC-293-2014, sin embargo, para la Sucursal de Guadalupe se presenta cero gestión en los casos notificados, difícil recuperación, convenios, casos cancelados, pendiente de pasar a cobro judicial, en cobro judicial, difuntos e improcedentes.

La Sucursal de Guadalupe presenta un pendiente de recuperación de ₡167 092 285,06 (ciento sesenta y siete millones noventa y dos mil doscientos ochenta y cinco colones con seis céntimos) del ATIC-172-2014 y del ATIC-293-2014 la suma de ₡21 176 629,58 (veintiún millones ciento setenta y seis mil seiscientos veintinueve colones con cincuenta y ocho céntimos).

El Reglamento para el Otorgamiento de Incapacidades y Licencias a los Beneficiarios del Seguro de Salud establece en el artículo 18°

Artículo 18°. —De la recuperación de montos pagados de más por otorgamiento de incapacidades.

“Cuando se constate que la Caja Costarricense de Seguro Social ha pagado dineros de más por el otorgamiento de subsidios, la misma deberá recuperar los montos pagados, mediante el manual “Procedimiento para Gestionar la Recuperación de recursos propiedad de la CCSS, entregados de más a asegurados, por concepto de pago de subsidios, por incapacidad o licencia del Seguro de Salud”, vigente, del Área de Tesorería General de la Dirección Financiero Contable”.



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

La Ley General de Control Interno en su artículo 8 indica:

“...Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.*

La Licda. Paola Vargas Jiménez, jefe a.i. del Área de Gestión Técnica Regional de la Región Central de Sucursales, indica las justificaciones dadas por el Lic. Juan Carlos Delgado Cabalceta, jefe Administrativo de Sucursal Guadalupe, por el incumplimiento en la gestión de recuperación.

En la pasada reunión de jefaturas, el licenciado Juan Carlos Delgado Cabalceta, administrador de la Sucursal de Guadalupe, indicó lo siguiente cuando le correspondió exponer los compromisos de resultados de su Unidad:

“...El incumplimiento en la meta del informe de auditoría ATIC-172-2014 se debe a que la presidencia se llevó una plaza de la sucursal, además que existe un pendiente de aproximadamente 20 páginas del listado de refrendo de incapacidades y que inclusive venían incapacidades de otras unidades, pero ya se coordinó para corregir la situación, pero la encargada debe revisar casos del informe y no le alcanza el tiempo, por lo que se harán ajustes para el cumplimiento de la variable...”.

Respecto a las gestiones que ha efectuado la Dirección Regional, es importante aclarar que la recuperación de estas sumas se están efectuando según la capacidad de cada Sucursal, pues es una nueva función que se trasladó a las Sucursales y no se realizó ningún análisis de cargas de trabajo, ni se dieron recursos extras para su trámite; no obstante siendo conocedores de la importancia de tramitar según nuestras capacidades esta función, fue que se tomó la decisión de incluirlos en los compromisos de resultados, lo cual ha dado un buen resultado, a abril 2018 se han gestionado 1138 casos del ATIC-172-2014, y del ATIC-193-2014 se han gestionado 327 casos, y con el apoyo del PEGC se le está colaborando a las Sucursales con la notificación, cuando no logran realizarla en la plataforma.

Concerniente a la Sucursal de Guadalupe, inicialmente se le brindó apoyo con una colaboradora del PEGC para que efectuara el análisis de los casos, emitiera la documentación respectiva y la notificación, principalmente para la atención del ATIC-193-2014, sin embargo producto de unos contenciosos administrativos y al informe de auditoría ASAAI-132-2017 concerniente a las tareas del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, el jefe de la Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza decidió no continuar con el apoyo brindado; según tengo entendido la compañera le hizo entrega a la encargada en la Sucursal, posteriormente volvió a ir a explicarles el proceso, y el personal



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

de esa Unidad a asistido a las diferentes capacitaciones que se han brindado, sin embargo la Sucursal no envía ningún avance a pesar de los recordatorios que se le efectúan.

Debido a lo anterior, se determina que las sucursales de Guápiles, Guácimo y Atenas no cumplen con el procedimiento para gestionar la recuperación de las sumas pagadas improcedentes producto del pago de subsidios, esto en virtud de una inobservancia de la normativa establecida, la cual detalla los aspectos que debe contener el expediente creado para la gestión de recuperación.

Por otro lado, la Sucursal de Guadalupe no se realiza la gestión cobratoria de las sumas pagadas improcedentes, debido a que no destina recurso para recuperar los adeudos.

De esta manera, se estaría incumpliendo con dispuesto en el Reglamento para el Otorgamiento de Incapacidades y Licencias a los Beneficiarios del Seguro de Salud establece en el artículo 18°, donde se establece la obligatoriedad de recuperar las sumas pagadas de más por los pagos improcedentes de subsidios, lo que eventualmente podría generar daño patrimonial a la institución.

CONCLUSIONES

La aplicación del pago de los Subsidios por incapacidades y licencias a los asegurados protegidos por el Seguro de Salud es una razón de ser de nuestra Institución, es por ello que se vuelve una parte fundamental de las diferentes prestaciones en dinero que se brindan a nivel nacional, que tienen como propósito suministrar un ingreso que permita cubrir las necesidades básicas del trabajador, que a su vez conforman un alto porcentaje de los aportes económicos otorgados, todo esto en apego a la normativa vigente.

Sin embargo, en la prestación de este servicio se incurre en el pago improcedente o de más de subsidios, por lo que la Caja está en la obligación de recuperar estas sumas, es aquí donde surge la necesidad de disponer de reglamentación que contenga los elementos necesarios para garantizar una eficiente, eficaz y oportuna gestión en la recuperación de los recursos propiedad de la CCSS entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios.

Según se observa en el presente informe, la institución posee el *“Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud”*, no obstante, este no es conciso con las necesidades que surgen de la gestión cobratoria, por lo que la administración activa tiene sus dudas en la realización de los procesos, tal como se describe en el hallazgo uno.

Es de suma importancia contar con la normativa adecuada para realizar la gestión cobratoria de los adeudos que fueron pagados improcedentes por el pago de los subsidios. Motivo por el que la Gerencia Financiera debe tomar especial interés en este tema fundamental para los intereses económicos de la institución, toda vez que hay



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

aspectos de suma importancia como la prescripción de estos adeudos, que no es mencionado en el procedimiento actual y que la administración no tiene la claridad suficiente para el actuar en la gestión cobratoria que realizan.

Aunado a lo anterior, otro aspecto que podría afectar la gestión cobratoria es la falta de un sistema de información automatizado, con el cual la Sub-Área Asesoría Prestaciones en Dinero y demás unidades a cargo de realizar este proceso, puedan cargar la deuda y dar seguimiento a la misma, además puedan tomar decisiones, basados en una información confiable, oportuna y útil. La necesidad de dotación de un sistema es imperante para el desarrollo y control de los procesos, así como facilitar supervisión de las funciones realizadas.

En igual sentido, y a pesar de la normativa escueta que se tiene para la recuperación de las sumas pagadas improcedentes y otras eventuales limitaciones que poseen, la Sub-Área Asesoría Prestaciones en Dinero, hace esfuerzos para desarrollar las actividades encomendadas, y realizar la gestión para recuperar todos estos dineros, que a la fecha suman ₡1 903 592 246,85 que representa 85,13% de la deuda inicial ₡2 236 065 182,74. Debe tenerse presente que eventualmente se puede generar impacto financiero de no lograrse la recuperación de esta suma, por lo que deberán mejorar de inmediato las acciones cobratorias para recuperar las sumas de dinero canceladas por ese concepto.

No obstante lo anterior, el pago manual de incapacidades no sólo representa un riesgo para la institución en el sentido de realizar pagos improcedentes como se evidenció en este informe en el apartado 4, sino la eventual recuperación en la que la CCSS debe de incurrir y el daño patrimonial que puede generar si no se logra gestionar esta deuda, se tiene identificado por la Sub-Área Asesoría Prestaciones en Dinero la suma de ₡104 942 281,79. Preocupa a esta Auditoría la incertidumbre que se genera producto de estos pagos debido que se desconoce cuántos casos existen con pagos improcedentes aunado a que se evidenció que sucursales como Guadalupe y Alajuela incurrieron en pagos erróneos debido a la falta de cuidado del funcionario que realiza el pago y del que lleva el control del pago. Aunado a lo anterior no se cuenta con una herramienta eficaz que pueda identificar los pagos improcedentes y se desconoce ciertamente cuánto sería la afectación económica.

Otro de los puntos que genera incertidumbre sobre cuanto sería el monto de la afectación económica a la institución es el pago del ajuste del salario escolar, esto debido a que se detectaron pagos improcedentes y además existen 11 216 casos por un monto de ₡ 259 897 038,67 (doscientos cincuenta y nueve millones ochocientos noventa y siete mil treinta y ocho colones con sesenta y siete céntimos), de los cuales no se conoce si se incurrió en pagos de más, esto durante el 2017, preocupa que este hecho se esté presentando desde el inicio del pago del beneficio patronal.

Es importante mencionar que las sucursales administrativas a nivel nacional revisten un papel importante en la gestión de recuperación de los pagos improcedentes de subsidios, sin embargo se verificó que la gestión no es tan oportuna como se requiere, en una revisión realizada a seis sucursales se verificó que la sucursal Guadalupe no ha realizado las gestiones cobratorias y con ello recuperar los montos pagados de más producto del pago de subsidios, situación preocupante para los intereses financieros de la institución, ya que son dineros de la seguridad social por lo que se debe de asegurar la recuperación de las sumas adeudadas.



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

Es trascendental para los intereses institucionales garantizar la recuperación de esos recursos, además de enfatizar esfuerzos para evitar que se presenten situaciones como las que generaron el tener que recuperar pagos improcedentes. Se insta a las autoridades superiores a valorar las oportunidades de mejora que requiere esta Sub-Área en consecuencia de las necesidades actuales de la gestión cobratoria.

RECOMENDACIONES

AL LIC. RONALD LACAYO MONGE EN SU CALIDAD DE GERENTE ADMINISTRATIVO A CARGO GERENCIA FINANCIERA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. De conformidad con el hallazgo 4 del presente informe, relativo a las sumas pagadas producto de errores en el pago manual, en coordinación con las Gerencias Médica, y Administrativa, instruir la ejecución de una re-ingeniería administrativa del proceso de pago del subsidio de incapacidades, en el cual se analice entre otros aspectos la pertinencia de los procedimientos actuales, los roles y funciones del personal para el registro, trámite y pago del subsidio, así como los puntos de control y su eficacia, establecidos para lograr la ejecución de pagos oportunos y procedentes, lo anterior con el propósito de establecer mejoras en la gestión y se disminuya el riesgo de incurrir en pagos improcedentes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, la Gerencia Financiera debe remitir a la Auditoría en el plazo de 3 meses posteriores al recibo de este informe, la documentación donde conste el plan de trabajo implementado para efectuar la reingeniería del proceso. Asimismo, remitir cada seis meses a esta Auditoría informes de avance del cumplimiento de lo recomendado.

2. En concordancia con los hallazgos 3, 4 y 5 de este informe y el hallazgo 6 “sobre las incongruencias entre la cantidad de incapacidades otorgadas y los montos cancelados por la CCSS”, consignado en el informe sobre la gestión institucional efectuada sobre el proceso de otorgamiento de incapacidades, esa Gerencia Financiera en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y demás instancias que estime pertinente, elaborar un análisis técnico administrativo con el fin de precisar la cobertura funcional del Sistema Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI) y su apoyo a la gestión realizada a nivel institucional sobre el registro, control y pago de incapacidades otorgadas, lo anterior con el propósito de determinar si se continúa utilizando la plataforma actual o en su efecto se desarrolla o adquiere un nuevo sistema de información.

Una vez elaborado el estudio, éste debe ser analizado por la Gerencia Financiera, y si fundamentado en los resultados obtenidos se decide eventualmente continuar utilizando el RCPI, es necesario se diseñe un plan de acción con responsables, plazos y actividades tendientes a realizar las mejoras que requiere en este en alineamiento a los procesos institucionales que automatiza, y con los que se integra su información. En este caso, se deberá establecer los mecanismos de control suficientes para brindar seguimiento y monitoreo al plan mencionado con el fin de garantizar su efectivo cumplimiento, y a la vez considerar lo indicado por esta Auditoría en los hallazgos del presente informe, para que se tomen las medidas que correspondan.



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

Por el contrario, si se toma la decisión de adquirir un nuevo sistema, se deben buscar opciones en el mercado que cumplan con los requerimientos necesarios y acordes a los intereses institucionales.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en un plazo de seis meses, un informe donde haga constar el análisis técnico administrativo, así como las acciones que adoptará la Gerencia Financiera, en caso de continuar con el sistema actual debe enviarse el diseño del plan de acción con responsables, plazos y actividades tendientes a realizar las mejoras que requiere.

3. Conforme lo expuesto en el punto dos de este informe, respecto a que la institución no dispone de una herramienta automatizada donde se incluya la información del estado de cada uno de los casos de pagos improcedentes que deben ser recuperados, analizar la factibilidad de implementar un mecanismo automatizado que permita el control y monitoreo periódico del estado de los casos en los que se debe recuperar sumas pagadas de forma improcedente, el cual aporte información oportuna para la toma de decisiones de cada una de las unidades responsables.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en un plazo de seis meses, la documentación donde conste el análisis de factibilidad efectuado, así como las acciones adoptadas a partir de los resultados obtenidos.

4. Analizar lo expuesto en el hallazgo tres punto dos, respecto a que no se ha definido formalmente un proceso de monitoreo periódico el cual permita determinar la eficacia de la atención de los casos de sumas pagadas de forma improcedente, con el propósito de que se proceda a su implementación, definiendo el responsable y periodicidad del seguimiento.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en un plazo de seis meses, la documentación donde conste el diseño e implementación del mecanismo de monitoreo.

5. Analizar lo expuesto, en el hallazgo 5 de este informe respecto a que el sistema RCPI está calculando el pago del salario escolar utilizando como referencia el monto del pago de beneficio patronal, así mismo, que en el periodo 2017, se han efectuado 11 216 pagos de ajuste de salario escolar con el fin de que se adopte las siguientes acciones:

- Se revise la lógica utilizada por el sistema para realizar el pago, en aras de proceder a su ajuste conforme a lo legalmente pertinente.
- Se identifiquen los pagos improcedentes que hayan sido ocasionados con el fin de proceder a la ejecución de un plan de trabajo para la recuperación de las sumas que hayan sido pagadas de más.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, la documentación donde se haga constar la implementación de una solución en concordancia con lo legalmente pertinente, para evitar que el sistema de registro, control y pago de incapacidades calcule el pago de beneficio patronal utilizando como referencia el monto del pago de beneficio patronal. Asimismo, en ese plazo comunicar el plan de trabajo implementado para la recuperación de sumas pagadas de más.

- De conformidad con lo establecido en el hallazgo tres de este informe, respecto a que, del monto identificado de pagos improcedentes de subsidios la administración activa ha recuperado el 14,87%, implementar un indicador de rendición de cuentas que permita controlar el avance de los casos gestionados y la recuperación de las sumas pagadas de más, en las Direcciones Regionales y en la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, remitir a la Auditoría en el plazo de 3 meses posteriores al recibo del presente informe, la documentación donde conste la implementación del indicador de rendición de cuentas.

- En virtud del hallazgo del punto uno del presente informe, en donde se establece que la normativa para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud, no se encuentra actualizado y no reúne los elementos suficientes que permitan garantizar una recuperación efectiva de los adeudos, actualizar el "Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud".

Para lo anterior, considerar lo siguiente:

- No se tiene definido el termino de prescripción.
- No se establecen las condiciones para formalizar de acuerdos de pago. Están referenciando tasas de interés para otros conceptos donde no se contempla subsidios.
- Esta auditoria determinó recursos de revocatoria y apelación atendidos, sin embargo, el "Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud", no lo contempla
- No se tiene establecido el responsable de atender los recursos ordinarios que puedan generarse a raíz de la aplicación del procedimiento antes citado.
- No están definidas las etapas de cobro administrativo y judicial, así como los responsables de los tramites a nivel de Oficinas Centrales y Sucursales. Plazo para entrar a cobro judicial.
- No se tienen definido acciones para aquellos casos donde no es posible llevar a cabo la recuperación por lo siguiente: detallan puntos importantes de la gestión, como difícil recuperación, proceso de fallecidos, extranjeros y nacionales que salen del país.



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

- Con respecto de los intereses moratorios no está definido si deben ser cobrados o no y desde que fecha.
- No se tienen establecidas las funciones propias de la gestión de recuperación de la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero ni de las sucursales, no se conoce donde inicia y donde termina cada actividad que debe ser desarrollada por los colaboradores de las diferentes unidades que gestionan la recuperación.
- Definir documentalmente procesos a seguir y actores para la revisión de las causas que originan los pagos improcedentes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, posteriores al recibo de este informe la documentación donde conste el análisis realizado a la norma actual, el documento actualizado, así como su divulgación e implementación.

AL LIC. CARLOS MONTOYA MURILLO EN SU CALIDAD DE JEFATURA DEL ÁREA TESORERÍA GENERAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

8. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo tres punto uno en el cual se determinó que, del monto identificado de pagos improcedentes de subsidios la administración activa ha recuperado el 14,87%, y tomando en consideración que existe una deuda por recuperar de ₡738 537 326,70, se diseñe en coordinación con la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero un plan de acción con el fin de implementarlo para gestionar la recuperación de los adeudos, considerando los plazos de prescripción.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, la documentación donde conste el diseño del plan de acción y su implementación para la recuperación de los adeudos.

AL LIC. ALFREDO VINDAS EVANS EN SU CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

9. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo tres punto uno en el cual se determinó que, del monto identificado de pagos improcedentes de subsidios la administración activa ha recuperado el 14,87%, y tomando en consideración que existe una deuda por recuperar de ₡637 427 775,85, se diseñe en coordinación con las sucursales pertinentes un plan de acción con el fin de gestionar la recuperación de los adeudos, considerando los plazos de prescripción.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, la documentación donde conste la implementación de los planes de acción para cada sucursal.



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

10. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo seis en el cual se determinó que, la Sucursal de Guadalupe no realiza la gestión cobratoria para la recuperación de las sumas pagadas improcedentes producto de subsidios, se instruyan las acciones correspondientes para que la sucursal realice las gestiones de recuperación de las sumas pagadas improcedentes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de tres meses, la documentación donde conste la instrucción directa a la sucursal para gestionar la recuperación de las sumas pagadas improcedentes producto del pago de subsidios.

A LA LICDA. XIOMARA POYSER WATSON EN SU CALIDAD DE DIRECTORA REGIONAL HUETAR NORTE DE SUCURSALES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

11. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo tres punto uno en el cual se determinó que, del monto identificado de pagos improcedentes de subsidios la administración activa ha recuperado el 14,87%, y tomando en consideración que existe una deuda por recuperar de ₡255 739 632,61, se diseñe en coordinación con las sucursales pertinentes un plan de acción con el fin de gestionar la recuperación de los adeudos, considerando los plazos de prescripción.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, la documentación donde conste la implementación de los planes de acción para cada sucursal.

12. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo seis en el cual se determinó que, la Sucursal de Atenas no cumplen con el procedimiento para recaudar las sumas pagadas improcedentes, se diseñe e implemente un mecanismo de control para garantizar el cumplimiento de lo normado en el procedimiento para la recuperación de las sumas pagadas improcedentes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de tres meses, la documentación donde conste el diseño e implementación del mecanismo de control, para el cumplimiento de la normativa para la gestión de recuperación de sumas pagadas improcedentes.

A LA LICDA. YOLANDA VALVERDE RIVAS EN SU CALIDAD DE DIRECTORA REGIONAL HUETAR ATLÁNTICA DE SUCURSALES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

13. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo tres punto uno en el cual se determinó que, del monto identificado de pagos improcedentes de subsidios la administración activa ha recuperado el 14,87%, y tomando en consideración que existe una deuda por recuperar de ₡117 093 313,45, se diseñe en coordinación con las sucursales pertinentes un plan de acción con el fin de gestionar la recuperación de los adeudos, considerando los plazos de prescripción.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, la documentación donde conste la implementación de los planes de acción para cada sucursal.

14. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo seis en el cual se determinó que, la Sucursal de Guápiles y Guácimo no cumplen con el procedimiento para recaudar las sumas pagadas improcedentes, se diseñe e implemente un mecanismo de control para garantizar el cumplimiento de lo normado en el procedimiento para la recuperación de las sumas pagadas improcedentes.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de tres meses, la documentación donde conste el diseño e implementación del mecanismo de control, para el cumplimiento de la normativa para la gestión de recuperación de sumas pagadas improcedentes.

AL LIC. LUIS MARIO CARVAJAL TORRES EN SU CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL CHOROTEGA DE SUCURSALES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

15. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo tres punto uno en el cual se determinó que, del monto identificado de pagos improcedentes de subsidios la administración activa ha recuperado el 14,87%, y tomando en consideración que existe una deuda por recuperar de ₡99 302 992,27, se diseñe en coordinación con las sucursales pertinentes un plan de acción con el fin de gestionar la recuperación de los adeudos, considerando los plazos de prescripción.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, la documentación donde conste la implementación de los planes de acción para cada sucursal.

AL LIC. LUIS ALBERTO AGÜERO CORDERO EN SU CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL BRUNCA DE SUCURSALES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

16. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo tres punto uno en el cual se determinó que, del monto identificado de pagos improcedentes de subsidios la administración activa ha recuperado el 14,87%, y tomando en consideración que existe una deuda por recuperar de ₡55 491 385,97, se diseñe en coordinación con las sucursales pertinentes un plan de acción con el fin de gestionar la recuperación de los adeudos, considerando los plazos de prescripción.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, la documentación donde conste la implementación de los planes de acción para cada sucursal.



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

COMENTARIO

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se comentaron el 19 de noviembre 2018 con el Lic. Danilo Rodas Chaverri, Jefatura Subárea de Gestión Administración Logística, Gerencia Financiera, Lic. Carlos Montoya Murillo, Jefatura del Área Tesorería General, Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional Central de Sucursales, Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional Huetar Norte de Sucursales, Licda. Yolanda Valverde Rivas, Directora Regional Huetar Atlántica de Sucursales, Lic. Pedro Aguilar Murillo, Jefe Subárea Control y Administración de Ingresos y Egresos Dirección Regional Chorotega de Sucursales, Lic. Jorge Velázquez Granados, Jefe Subárea Control y Administración de Ingresos y Egresos Dirección Regional Huetar Atlántica de Sucursales, Lic. Luis Alberto Agüero Cordero, Director Regional Brunca de Sucursales, Lic. Arnoldo León Quesada, Jefatura Subárea Dinero, quienes señalaron lo siguiente:

Recomendación 1

“Se solicita modificar la redacción de la recomendación 1, a los efectos de que lo que se instruya sea la ejecución de una reingeniería administrativa del proceso de pago”.

En virtud de que lo solicitado esta Auditoría determina que lo solicitado no afecta el fondo de lo requerido en la recomendación, por lo que se procede a modificar la recomendación y se agrega la palabra “administrativa” después de la palabra reingeniería.

Recomendación 2

“Se solicita que la recomendación 2 también vaya dirigida a la Gerencia de Tecnologías de Información”.

La Gerencia Financiera por medio de la Subárea de Asesoría de Prestaciones en Dinero, son los líderes del Sistema Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI), en este sentido el Gerente Financiero tiene la competencia y la potestad de coordinar con las demás Gerencias o unidades que considere pertinente, a fin de dar cumplimiento a lo recomendado, por lo que se mantiene la recomendación dirigida a la Gerencia Financiera.

Recomendación 3

“Se solicita que el plazo de atención de la recomendación 3, quede supeditado a la atención de lo establecido en las recomendaciones 1 y 2”.



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

En la recomendación 1 se solicita una re-ingeniería administrativa del proceso de pago del subsidio de incapacidades y en la recomendación 2 un análisis técnico administrativo con el fin de precisar la cobertura funcional del Sistema Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), mientras que mediante la recomendación 3 se requiere implementar un mecanismo automatizado que permita en la actualidad el control y monitoreo periódico pero del estado de los casos en los que se debe recuperar sumas pagadas de forma improcedente.

Al respecto, debido a los hallazgos de la auditoría realizada, donde se evidencia una recuperación de un 14% de los pagos improcedentes efectuados, se requiere que de inmediato la administración active de seguimiento y monitoreo a cada uno de los casos, mediante alguna herramienta, por lo que no es factible supeditar el plazo de atención a lo establecido en las recomendaciones 1 y 2.

Recomendación 4

“Se requiere el ajuste de la redacción de la recomendación 4, en los términos de que el proceso de monitoreo periódico lo que permita sea, determinar la gestión realizada y no que quede en términos de eficacia. Y que se incluya, además, que este monitoreo se realice de conformidad con la capacidad instalada de cada Dirección Regional”.

Del análisis al comentario de la administración, se considera que no se ve afectado el fondo de lo recomendado por lo que respecto a la recomendación 4, se procede a modificar la redacción para que quede textualmente “(...) la eficacia de la atención de los casos de sumas pagadas de forma improcedente (...)” por lo que no queda en términos de recuperación. Sin embargo, en lo atinente a la solicitud de inclusión de que se realice el monitoreo de conformidad a la capacidad instalada de cada Dirección, es un tema que debe ser valorado por la Gerencia Financiera encargada de diseñar e implementar el proceso de monitoreo.

Debido a lo anterior se acoge parcialmente lo solicitado por la Administración.

Recomendación 5

“Se solicita que la recomendación 5 también vaya dirigida a la Gerencia de Tecnologías de Información”.

La Gerencia Financiera por medio de la Subárea de Asesoría de Prestaciones en Dinero, son los líderes del Sistema Registro, Control y Pago de Incapacidades (RCPI), en este sentido el Gerente Financiero tiene la competencia y la potestad de coordinar con las demás Gerencias o unidades que considere pertinente, a fin de dar cumplimiento a lo recomendado, aunado a esto, esa Gerencia puede, si así lo considera, requerir la colaboración de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías de Información, en aquellos aspectos técnicos que se requieren solventar, además, es responsabilidad del usuario líder ante cualquier requerimiento sobre el sistema, solicitar su priorización de acuerdo a la necesidad valorada por la Gerencia Financiera, por lo que no se acoge el comentario realizado por la Administración.



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

Recomendación 6

“Se solicita que el plazo de atención de esta recomendación quede supeditado a la formalización de la propuesta del "Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S., entregados de más a asegurados por concepto de pago de subsidios por incapacidad o licencias del Seguro de Salud”.

Si bien es cierto la formalización de la propuesta del procedimiento procura mejorar y estandarizar la gestión realizada para recuperar los montos pagados de más, requerirá un plazo para su desarrollo, sin embargo, el estudio realizado demuestra una recuperación de aproximadamente el 14% de las sumas pagadas de más, asimismo, podría existir riesgos de una eventual prescripción, por lo que se procura con la recomendación seis, fortalecer de inmediato el seguimiento y monitoreo oportuno de esta labor. Debido a lo anterior esta Auditoría no considera viable supeditar la implementación de un indicador de rendición de cuentas a la formalización de la propuesta del "Procedimiento para gestionar la recuperación de recursos propiedad de la C.C.S.S.”.

Recomendación 7

“Se solicita que esa recomendación vaya dirigida al Director Financiero Contable, además, se requiere eliminar el punto incluido en la recomendación 7 respecto a la definición de los procedimientos para el análisis de eventuales responsabilidades cuando estas procedan”.

En cuanto a la definición de procedimientos para el análisis de eventuales responsabilidades cuando procedan, analizado lo expuesto por la administración se coincide en que ese punto no sería factible incluirlo en el procedimiento actual debido a que únicamente regula una parte del proceso, por lo que, en el caso de actores pertenecientes a gerencias diferentes de la Financiera, no sería viable la verificación de eventuales responsabilidades. En este sentido la responsabilidad para revisar responsabilidades corresponde a cada titular subordinado en la eventualidad de que se determinen hechos irregulares. Lo cual se encuentra normado dentro de la Ley General de la Administración Pública y la Normativa de Relaciones Laborales de la Caja Costarricense del Seguro social.

En cuanto a que la recomendación se dirija a la Dirección Financiero Contable, no se considera pertinente debido a que se considera necesario un involucramiento y seguimiento a esta temática por la Gerencia Financiera, órgano que dispone de la autoridad y potestades necesarias para materializar la revisión de la normativa.

Recomendación 8

“Se solicita que esa recomendación vaya dirigida al Director Financiero Contable. Además, se solicita que el plazo de atención de la recomendación 8 esté supeditado a la elaboración del indicador de rendición de cuentas por parte de la Gerencia Financiera”.



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

No se acoge el comentario respecto a que la recomendación sea dirigida a la Dirección Financiero Contable, en primera instancia debe considerarse que la Jefatura del Área de Tesorería General tienen la competencia y la potestad de controlar y dirigir la gestión de las Áreas adscritas, además, la recomendación lo que pretende es que coordine el diseño e implementación de un plan para el desarrollo de una actividad de naturaleza operativa de recuperación de los adeudos.

Por otra parte, no se considera viable supeditar el cumplimiento de la presente recomendación, a la implementación del indicador de rendición de cuentas, esto debido que existe la obligatoriedad de cada una de las unidades que forman parte de la gestión de recuperación de las sumas pagadas improcedentes, de gestionar oportunamente esa labor. Es importante indicar que el tema del indicador es un aspecto de control que debe ser implementado por la Gerencia Financiera para coadyuvar en la gestión de monitoreo, pero que no exime a cada unidad de implementar un plan de acción, indistintamente si existe o no un indicador de rendición de cuentas.

Recomendación 9

“Se solicita que el plazo de atención de la recomendación 9 esté supeditado a la elaboración del indicador de rendición de cuentas por parte de la Gerencia Financiera”.

No se considera viable supeditar el cumplimiento de la presente recomendación, a la implementación del indicador de rendición de cuentas, esto debido que existe la obligatoriedad de cada una de las unidades que forman parte de la gestión de recuperación de las sumas pagadas improcedentes, de gestionar oportunamente esa labor. Es importante indicar que el tema del indicador es un aspecto de control que debe ser implementado por la Gerencia Financiera para coadyuvar en la gestión de monitoreo, pero que no exime a cada unidad de implementar un plan de acción, indistintamente si existe o no un indicador de rendición de cuentas.

Recomendación 10

No hay observaciones.

Recomendación 11

“Se solicita que el plazo de atención de la recomendación 11 esté supeditado a la elaboración del indicador de rendición de cuentas por parte de la Gerencia Financiera”.

No se considera viable supeditar el cumplimiento de la presente recomendación, a la implementación del indicador de rendición de cuentas, esto debido que existe la obligatoriedad de cada una de las unidades que forman parte de la gestión de recuperación de las sumas pagadas improcedentes, de gestionar oportunamente esa labor. Es importante indicar que el tema del indicador es un aspecto de control que debe ser implementado por la Gerencia Financiera para coadyuvar en la gestión de monitoreo, pero que no exime a cada unidad de implementar un plan de acción, indistintamente si existe o no un indicador de rendición de cuentas.



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

Recomendación 12

Respecto a esta recomendación no se plantearon observaciones.

Recomendación 13

“Se solicita que el plazo de atención de la recomendación 13 esté supeditado a la elaboración del indicador de rendición de cuentas por parte de la Gerencia Financiera”.

No se considera viable supeditar el cumplimiento de la presente recomendación, a la implementación del indicador de rendición de cuentas, esto debido que existe la obligatoriedad de cada una de las unidades que forman parte de la gestión de recuperación de las sumas pagadas improcedentes, de gestionar oportunamente esa labor. Es importante indicar que el tema del indicador es un aspecto de control que debe ser implementado por la Gerencia Financiera para coadyuvar en la gestión de monitoreo, pero que no exime a cada unidad de implementar un plan de acción, indistintamente si existe o no un indicador de rendición de cuentas.

Recomendación 14

No se presentaron observaciones.

Recomendación 15

“Se solicita que el plazo de atención de la recomendación 15 esté supeditado a la elaboración del indicador de rendición de cuentas por parte de la Gerencia Financiera”.

No se considera viable supeditar el cumplimiento de la presente recomendación, a la implementación del indicador de rendición de cuentas, esto debido que existe la obligatoriedad de cada una de las unidades que forman parte de la gestión de recuperación de las sumas pagadas improcedentes, de gestionar oportunamente esa labor. Es importante indicar que el tema del indicador es un aspecto de control que debe ser implementado por la Gerencia Financiera para coadyuvar en la gestión de monitoreo, pero que no exime a cada unidad de implementar un plan de acción, indistintamente si existe o no un indicador de rendición de cuentas.

Recomendación 16

“Se solicita que el plazo de atención de la recomendación 16 esté supeditado a la elaboración del indicador de rendición de cuentas por parte de la Gerencia Financiera”.



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

No se considera viable supeditar el cumplimiento de la presente recomendación, a la implementación del indicador de rendición de cuentas, esto debido que existe la obligatoriedad de cada una de las unidades que forman parte de la gestión de recuperación de las sumas pagadas improcedentes, de gestionar oportunamente esa labor. Es importante indicar que el tema del indicador es un aspecto de control que debe ser implementado por la Gerencia Financiera para coadyuvar en la gestión de monitoreo, pero que no exime a cada unidad de implementar un plan de acción, indistintamente si existe o no un indicador de rendición de cuentas.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Bach. Luis Ángel Espinoza Coronado
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE DE ÁREA

Licda. Gabriela Artavia Monge
JEFE SUBÁREA INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y PRODUCCIÓN

ANP/LAEC/GAM/Iba