

---

**ASF-59-2021**

13 de agosto de 2021

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios Financieros para el periodo 2021, con el propósito de evaluar la gestión cobratoria realizada por la Subárea Gestión de la Cobranza del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, así como la metodología (fórmula de cálculo) utilizada para la determinación de la Estimación de Incobrabilidad de la cartera crediticia.

De la revisión efectuada se determinó que existen operaciones de crédito con expediente de cobro judicial, las cuales tienen más de diez años de presentada la demanda de cobro judicial y que se encuentran inactivas en los Tribunales de Justicia, en diez de los casos son operaciones con saldos menores a un millón de colones, la situación evidenciada pone en riesgo la recuperación de los saldos de estas operaciones, los cuales ascienden a  $\text{¢}26,060,965.93$  (veintiséis millones sesenta mil novecientos sesenta y cinco colones con 93/100).

Entre las situaciones presentadas en los casos particulares, se encuentran la dificultad para la puesta en posesión por error en las medidas registradas en la propiedad ofrecida en garantía, también se da el caso donde se adjudicó a un tercero la propiedad dada en garantía y no se realizó el trámite para el retiro del dinero ordenado girar a favor de la institución. Asimismo, ocho operaciones, con una antigüedad en cobro judicial de más de 20 años de presentada la demanda, la situación de las operaciones es incierta a falta de acciones concretas por parte de la Administración Activa.

También, se identificaron oportunidades de mejora, en el tiempo transcurrido desde que el encargado de cobro judicial recibe la operación y el tiempo de traslado al abogado, por cuanto en promedio se tardan 66 días. Además, se detectaron debilidades en funciones propias de la Subárea Gestión de la Cobranza como el seguimiento que se da a los informes trimestrales solicitados a los abogados externos sobre la rendición de cuentas, procesos esenciales para la recuperación oportuna de saldos de operaciones de crédito.

En la misma línea de la gestión cobratoria realizada por la Subárea Gestión de la Cobranza, se realizó un análisis del cobro administrativo, para lo cual se realizó una prueba de 28 expedientes de Cobro Administrativo, evidenciando en algunos casos que no se encuentran documentadas las gestiones administrativas tendientes a la localización del prestatario, además de operaciones en Estado: "Cobro Administrativo" con más de tres cuotas pendientes de pago, siendo que en esta etapa se consideran a los deudores que tienen 60 días naturales o menos de atraso en el crédito.

A la vez, del cobro administrativo, se determinó el cobro de un monto de  $\text{¢}6,000.00$  (seis mil colones netos) de "gastos administrativos", monto establecido por la Subárea Gestión de la Cobranza. De dicha tarifa no se logró conocer el origen administrativo y legal que respalde el cobro, como tampoco se tiene certeza sobre la fecha desde cuando se efectúa; además el fundamento que justifique el por qué a los prestatarios tipo "particular" se les cobre este monto de manera automática y a los deudores tipo "empleados" no se les cobra.

Por otra parte, dentro de las medidas financieras optadas por la institución, cuyo fin fue mantener o disminuir el índice de la morosidad de la cartera hipotecaria del RIVM, por la falta de pago de los prestatarios afectados económicamente por la pandemia por el COVID-19, un total de 250 operaciones se acogieron al “Plan de Postergación”, totalizando en el saldo de capital la suma de ₡5,469,801,460.24 (cinco mil cuatrocientos sesenta y nueve millones ochocientos un mil cuatrocientos sesenta colones con 24/100), de lo cual se realizó una prueba de revisión del expediente administrativo, conformado en el otorgamiento del beneficio conforme a los lineamientos acordados por la Junta Directiva.

Del análisis efectuado, se identificaron operaciones con cuotas pendientes al momento de presentar la solicitud del beneficio, así como la identificación de dos prestatarios a los cuales se les concedió el beneficio, por cuanto manifestaron haber tenido afectación económica en la actividad como trabajador independiente, sin embargo, al consultar los registros de la CCSS, no se encuentran inscritos como trabajador independiente.

Aunado a lo anterior, en vista de la permanencia de la Pandemia ocasionada por COVID-19, se consideró necesario revisar las coberturas de pólizas de la cartera crediticia, para lo cual se analizaron los Seguro de Protección Crediticia y la póliza de incendio, determinando oportunidades de mejora, dado que existen operaciones que no están reportadas ante el Instituto Nacional de Seguros, de esta situación la Subárea de Crédito ha venido realizando un proceso de conciliación, a fin de poner al día la facturación con el INS, que a la fecha, las pólizas de incendio están facturadas a noviembre 2019 y la Protección Crediticia a diciembre 2020.

Además, en el sistema Ge Credit, se determinó un único perfil de acceso denominado: “Cobros” para las gestiones administrativas de la Subárea Gestión de la Cobranza, de manera que este perfil les permite a los colaboradores de esta subárea, tener acceso a todas las funcionalidades, sin que exista una restricción de uso acorde con las funciones que ejecutan; al respecto la Administración avaló una serie de modificaciones en los perfiles del Sistema Ge Credit, conforme a las solicitudes planteadas por las jefaturas de las subáreas de Crédito, Cobros y Área de Contabilidad. Sin embargo, a la fecha no están en producción, por cuanto el Área de Gestión de Informática, se encuentra a la espera de que la Subárea Gestión de la Cobranza, atienda las recomendaciones giradas por los analistas del sistema.

También, se revisó la base de cálculo de la estimación por incobrables, según reporte remitido por el Área de Gestión informática, con fecha de corte 30 de abril del 2021, de la verificación efectuada se determinó que los saldos de las operaciones, base para el cálculo de la estimación difieren de los saldos del Mayor Auxiliar a la fecha de corte, básicamente porque la fórmula toma saldos distintos al del auxiliar, causa que aún no es precisa y está en estudio por parte de la Administración.

A la vez, revisado el reporte del cálculo de la estimación, se corroboró que existen operaciones que no tienen registrado el Avalúo, dato relevante empleado en la fórmula de la estimación incobrable, así como diferencia entre el saldo reflejado en el Balance General de Situación del IVM a la fecha de corte y el resultado final de la fórmula de cálculo de la Estimación Incobrable.

De acuerdo con lo evidenciado, se emanaron una serie de recomendaciones dirigidas a mejorar el sistema de control interno, en cuanto a las gestiones cobratorias realizadas en la Subárea Gestión de la Cobranza en el proceso de cobro administrativo y cobro judicial, así como revisar, robustecer y analizar la propuesta de la actualización de la normativa que regula la Subárea Gestión de la Cobranza.

---

En línea con lo anterior, se consideró de primordial importancia, que la facturación, tanto del Seguro de Protección Crediticia, como la Póliza de Incendio, se ponga al día y todas las operaciones estén reportadas debidamente ante el Instituto Nacional de Seguros, lo que garantiza la recuperación oportuna de los saldos en caso de siniestro o alguna otra eventualidad, lo que beneficia la liquidez institucional, en esta época de crisis.

A la vez, es necesario la revisión y análisis de los cálculos de la fórmula Estimación Incobrables implementada en octubre 2019, de manera que se pueda precisar y realizar las correcciones que correspondan, así como implementar los requerimientos específicos, con el propósito que la información revelada en los estados financieros sea exacta y confiable.

Por último, se incluyó un apartado de riesgos, con el fin de identificar y que la administración incorpore aquellos riesgos que no tenga en su matriz o portafolio de riesgos, con el propósito que los mismos sean actualizados.

---

**ASF- 59-2021**  
13 de agosto de 2021

**ÁREA DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA SUBÁREA  
GESTIÓN DE LA COBRANZA DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE  
GERENCIA DE PENSIONES U.E. 9108  
DIRECCIÓN FINANCIERA ADMINISTRATIVA U.E. 9121  
ÁREA CONTABILIDAD IVM  
ÁREA CRÉDITO Y COBRO  
SUBÁREA GESTIÓN DE LA COBRANZA  
SUBÁREA GESTIÓN DE CRÉDITO**

**ORIGEN DEL ESTUDIO**

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2021 del Área Servicios Financieros.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión cobratoria realizada por la Subárea Gestión de la Cobranza del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Revisar el índice del estado de la morosidad de los préstamos hipotecarios de IVM, efectuada por la Subárea Gestión de la Cobranza, y la adecuada utilización de la metodología empleada para el cálculo.
2. Evaluar el proceso de cobro administrativo y cobro judicial de los préstamos hipotecarios de IVM, realizado por la Subárea Gestión de la Cobranza, en estricto cumplimiento a la normativa establecida.
3. Revisar la fórmula de cálculo para la determinación y registro de la cuenta 270-03-5 "Estimación Préstamos Hipotecarios y Otros del Seguro de Pensiones", en cumplimiento a la metodología aprobada por la Institución.
4. Verificar que las operaciones de la cartera hipotecaria se encuentren respaldadas por las pólizas del Seguro de Protección Crediticia (Vida) y de Incendio.
5. Revisar el cumplimiento de las funciones sustantivas de la Subárea Gestión de la Cobranza del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, y la adecuada separación de funciones.
6. Corroborar si la unidad tiene conformado el portafolio de riesgos; con la identificación de los diferentes riesgos asociados, y si tienen establecidos los controles mínimos para mitigarlos y la metodología para monitorear de forma periódica su cumplimiento y eficacia.

---

## ALCANCE

El estudio comprendió la revisión de los registros auxiliares de la cartera de crédito, para determinar la morosidad, también la documentación de respaldo expedientes de crédito, cobro judicial y cobro administrativo, además de los reportes generados para el cálculo de la Estimación Incobrable de la cartera crediticia y el análisis de las pólizas de vida e incendio asociadas a las operaciones de crédito hipotecario. El período de evaluación comprendió del 01 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2021. Asimismo, se amplió en aquellos aspectos que se consideró necesario.

La evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República.

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

1. Solicitud y análisis del Auxiliar Créditos Hipotecarios al 31 de marzo del 2021.
2. Revisión de documentación y análisis de Expedientes de Cobro Judicial y Cobro Administrativo, además de casos de otorgamiento de beneficios especiales y postergación por COVID-19.
3. Extracción de la información de los Balances y Mayores Auxiliares de access del Seguro de Pensiones, con corte al 31 de marzo del 2021.
4. Sesiones de trabajo mediante herramienta Microsoft Teams y Webex con el Lic. Asdrúbal Alpízar González jefe, Lic. Jorge Valerio Hidalgo y Kattia Sequeira Solórzano, funcionarios de la Subárea Gestión de la Cobranza.
5. Reunión, mediante herramienta Microsoft Teams con Lic. Erick Solano Víquez, Jefe Área Crédito y Cobro.
6. Consultas y solicitud de información mediante herramienta Microsoft Teams y correos electrónicos con Lic. Roger Argüello Muñoz, jefe y el Ing. Kevin Orlando García Cárdenas de la Subárea de Crédito.
7. Reuniones, consultas y solicitud de información, vía Zoom, Microsoft Teams y correo electrónico con funcionarios Área de Contabilidad IVM.
8. Solicitud de información y reuniones efectuadas mediante herramienta Microsoft Teams con funcionarios del Área de Gestión Informática de la Gerencia Pensiones.
9. Reunión, mediante herramienta Microsoft Teams con funcionarias del Área de Contabilidad de Costos del Seguro de Salud.
10. Revisión de los archivos correspondientes a las pólizas de Protección Crediticia (Vida) periodo noviembre-diciembre 2020 y de Incendio, a noviembre 2019.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292 (04 de setiembre, 2002).
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, número 17 del 22 de octubre, 1943.
- Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna CCSS, octubre 2007.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna para el Sector Público.

- Reestructuración Organizacional de la Gerencia de División Pensiones, año 2005.
- Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones, actualizado diciembre 2015.
- Manual e instructivo de Procedimiento para la Gestión de Cobro Administrativo y Judicial de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS. Febrero 2008.
- Acuerdo SUGEF-24-00 Reglamento para Juzgar la situación económica-financiera de las Entidades Fiscalizadas. Rige a partir 6 de julio 2001.
- Guía para el análisis de casos Plan para Postergación de Pago de Cuotas de los meses de abril, mayo y junio 2021. Aplicación de opciones para atender emergencia nacional COVID-16, prestatarios de créditos hipotecarios RIVM, basada en acuerdo de Junta Directiva sesión N° 9091 artículo 5 de fecha 8 de abril 2020

## ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jерarca 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. (...).”*

## ANTECEDENTES

La cartera de crédito hipotecario tiene su génesis en la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 39, inciso e, el cual señala;

*“Artículo 39.- La Caja, en la inversión de sus recursos, se regirá por los siguientes principios: e. Las reservas de la Caja se invertirán en las más eficientes condiciones de garantía y rentabilidad; en igualdad de circunstancias, se preferirán las inversiones que, al mismo tiempo, reporten ventajas para los servicios de la Institución y contribuyan, en beneficio de los asegurados, a la construcción de vivienda, la prevención de enfermedades y el bienestar social en general.”*

Así mismo, se señala en el mismo artículo; *“Para la construcción de vivienda para asegurados, la Caja podrá destinar hasta un veinticinco por ciento (25%) a la compra de títulos valores del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y del Banco Hipotecario de la Vivienda. Además, para el uso de tales recursos, se autoriza a ambas instituciones para suscribir convenios de financiamiento con las asociaciones solidaristas y las cooperativas con el propósito de que otorguen créditos hipotecarios para vivienda a los asociados. Dentro de este límite, la Caja podrá otorgar préstamos hipotecarios para vivienda a los afiliados al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, siempre y cuando se realicen en condiciones de mercado.”*

De esta manera se estableció una cartera de créditos hipotecarios, cuyos procesos de otorgamiento y cobro de los créditos, están a cargo del Área de Crédito y Cobros de la Dirección Financiera Administrativa de la Gerencia de Pensiones.

La cartera de créditos hipotecarios al 31 de marzo del 2021 ascendía a ¢86,369,492,259.82 (ochenta y seis mil trescientos sesenta y nueve millones cuatrocientos noventa y dos mil doscientos cincuenta y nueve colones con 82/100), lo cual implica un decremento de 1.78% en relación con los datos reflejados al 31 de marzo del 2020, cuyo monto fue por ¢87,934,923,784.21 (ochenta y siete mil novecientos treinta y cuatro millones novecientos veintitrés mil setecientos ochenta y cuatro colones con 21/100), como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla No. 1**  
**Variación de la Cartera de Crédito Hipotecarios**  
**31 de marzo 2020 vrs 31 de marzo 2021**  
(en colones)

ESTADO	MAR.2020	MAR.2021	Variación	%
AL DIA	65,374,503,271.95	59,989,779,722.57	(5,384,723,549.38)	-8.24%
COBRO ADMINISTRATIVO	19,670,020,353.30	23,794,902,832.61	4,124,882,479.31	20.97%
COBRO JUDICIAL	1,487,114,656.02	1,681,360,872.96	194,246,216.94	13.06%
OTRO	1,403,285,502.94	903,448,831.68	(499,836,671.26)	-35.62%
<b>TOTAL</b>	<b>87,934,923,784.21</b>	<b>86,369,492,259.82</b>	<b>(1,565,431,524.39)</b>	<b>-1.78%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del Auxiliar de crédito hipotecario a la fecha de corte señalado.

La situación imperante de la pandemia ocasionada por el COVID-19, ha impactado desde marzo del 2020 a la población costarricense, tanto en temas de salud como en lo económico, la cual no ha sido ajena a las finanzas institucionales, y por ende a esta cartera.

Considerando la fecha de inicio según el Auxiliar de Créditos Hipotecarios al 31 de marzo del 2021, (marzo 2020 a marzo del 2021), se colocaron un total de 97 operaciones de crédito, lo que representa un monto de ¢3,285,911,000.00 (tres mil doscientos ochenta y cinco millones novecientos once mil colones con 00/100). Asimismo, se observa un aumento del 20.97% en las operaciones en Estado de Cobro Administrativo y un 13.07% en las operaciones en estado de Cobro Judicial, en el citado periodo.

Con el fin de atenuar los efectos de la crisis económica ocasionada por la pandemia en los deudores de créditos hipotecarios, en abril del 2020, la Junta Directiva, con base en los estudios y análisis realizados por la Gerencia de Pensiones, aprobó algunas propuestas o planes de postergación, en beneficio de estas personas que tuvieran préstamos del IVM, y que así lo solicitaran.

Mediante acuerdo primero, segundo y tercero, artículo 5°, sesión de Junta Directiva N°9091 del 8 de abril del 2020, acordó:

*“ACUERDO PRIMERO: instruir a la Gerencia de Pensiones para establecer las condiciones bajo las cuales los prestatarios impactados por la situación de emergencia que vive el país producto del COVID-19, se les otorgue una postergación en el pago a los deudores que así lo soliciten, que se encuentren al día en la operación y se presenten y demuestren la situación de afectación económica producto de la crisis del COVID-19 por las cuotas de abril, mayo, junio y que el principal y los intereses de las mismas se capitalizarán y se reflejarán en una ampliación del plazo del crédito, que compense por el valor financiero de los tres meses y el plazo restante del crédito, de modo que no se impacte el monto de la cuota del mismo.*”

*Debe quedar constancia en el expediente del crédito hipotecario sobre las gestiones realizadas.*

*Los deudores que califiquen para este beneficio deberán cancelar únicamente lo correspondiente a las pólizas del crédito durante los tres meses del período.*

*ACUERDO SEGUNDO: no enviar a Cobro Judicial en los meses de abril, mayo y junio 2020, las operaciones crediticias con atraso menor a los 90 días al 31 de marzo 2020, a las personas deudoras que se presenten y demuestren la situación de afectación económica producto de la crisis del COVID-19, por despido, por suspensión del contrato laboral o por reducción de la jornada que afecte los ingresos del deudor o el ingreso familiar y que realicen un convenio de pago.*

*ACUERDO TERCERO: los trabajadores independientes, podrán acogerse a los beneficios establecidos en los presentes acuerdos, siempre y cuando demuestren su situación o afectación económica por la crisis COVID-19, que les impida cumplir sus obligaciones. Lo podrán hacer por medio de una declaración jurada o certificación de ingresos (CPA)."*

Aunado al punto anterior, mediante oficio SJD-1513-2020 del 28 de agosto del 2020, se comunicó el acuerdo a la Gerencia de Pensiones, mediante el cual se establecieron algunas condiciones bajo las cuales se deberían conceder el beneficio al prestatario.

El acuerdo primero, artículo 28° sesión N°9122 del 27 de agosto del 2020, la Junta Directiva acordó, lo siguiente:

*"ACUERDO PRIMERO:*

*Instruir a la Gerencia de Pensiones establecer las condiciones bajo las cuales se conceda una postergación adicional en el pago de las cuotas de los créditos hipotecarios a los prestatarios que acrediten continúan siendo impactados por la situación de emergencia que vive el país producto del COVID-19 y a quiénes se les concedió el beneficio según lo acordado en el acuerdo primero del artículo 5° de la sesión N°9091.*

*Dicha postergación se autoriza cumpliendo con lo siguiente:*

- Se dará a los prestatarios beneficiados en la primera postergación que demuestren continúan siendo impactados por la crisis del COVID-19 según las condiciones que establezca la Gerencia de Pensiones.*
- Se podrá incluir el análisis de nuevas solicitudes a prestatarios no beneficiados en la primera postergación que acrediten que han sido impactados en estos momentos por la Crisis del COVID-19 de acuerdo con las condiciones establecidas por la Gerencia de Pensiones.*
- El beneficio se otorgará para las cuotas del mes de Julio 2020 hasta máximo diciembre 2020 a los créditos que se mantengan al día desde el 30 de junio del presente año.*
- El cálculo de los intereses por el plazo de la postergación será según la tasa de interés vigente que presente la operación al momento de la formalización del arreglo.*
- Una vez transcurrido el plazo otorgado para la postergación, las cuotas no canceladas, así como los intereses que correspondan, se reflejarán en un aumento en el saldo de la operación y por ende se deberá asumir un aumento en el monto de la cuota a cancelar para conservar el plazo ya establecido de su crédito.*



- 
- *En los meses de duración del plazo de postergación, el prestatario deberá proceder con el pago de las pólizas durante ese período.”*

Producto de las medidas adoptadas en beneficio de los prestatarios, se aprobaron 250 casos, los cuales se acogieron al plan de postergación. A enero del 2021, las condiciones de pago de las operaciones crediticias a las cuales se les aplicó el Plan de Postergación ascendían a un saldo de  $\text{¢}5,469,801,460.24$  (cinco mil cuatrocientos sesenta y nueve millones ochocientos un mil, cuatrocientos sesenta colones con 24/100), de los cuales el 71.61% no presentaban cuotas pendientes y el 28.40%, mostraba una cuota pendiente, según oficio DFA-ACC-0096-2021 DFA-ACC-SGCO-0070-2021, del 05 de febrero del 2021.

El manejo de la gestión cobratoria de la cartera hipotecaria del RIVM, se encuentra a cargo de la Subárea Gestión de la Cobranza, que se mantiene bajo la dependencia del Área Crédito y Cobro que es liderada por el licenciado Erick Solano Viquez desde el 09 de noviembre del 2020.

Esta Subárea, tiene como función sustantiva la recuperación de los saldos de la cartera crediticia, a través de la ejecución de actividades relacionadas con el análisis y control de la morosidad, seguimiento de las operaciones crediticias a partir de los informes mensuales generados del sistema de préstamos y los arreglos de pago definidos con el deudor, atinentes a la gestión de cobro administrativo, así como elaboración de informes de pre-cobro, con base en la información del sistema de préstamos o Ge Credit.

Otro proceso primordial es la gestión de cobro judicial, la cual entra en ejecución una vez agotadas las vías de cobro administrativo, para lo cual, la subárea es la encargada de asignar los diferentes casos de cobro judicial a los abogados externos, de acuerdo con los informes mensuales de morosidad, con el objeto de recuperar los dineros adeudados.

Asimismo, a esta subárea le corresponde evaluar y controlar las actividades asignadas, mediante el establecimiento del sistema de control interno, la definición de indicadores de gestión, la rendición de cuentas, la elaboración de instrumentos y el análisis de los resultados, con el propósito de detectar desviaciones y corregirlas con oportunidad, es una función de la subárea.

Adicionalmente, debe participar en la formulación del plan anual operativo y el presupuesto de la unidad de trabajo, de acuerdo con las políticas y normas institucionales vigentes en la materia, con el propósito de establecer los objetivos y las metas de trabajo a desarrollar durante el periodo y determinar los recursos necesarios para otorgar los servicios en forma eficiente y eficaz.

Actualmente, la Subárea Gestión de la Cobranza cuenta con un equipo de trabajo de doce funcionarios, conformado por la Jefatura el licenciado Asdrúbal Alpízar González, tres funcionarios con puesto técnico en pensión y crédito, un mensajero, dos operadores en TIC, dos asistentes técnico Administrativo 2, un operador central telefónica, un profesional 3 encargado de análisis, distribución a los gestores de cobro y seguimiento de la morosidad, entre otras funciones y un profesional 4 que funge como encargado de cobro judicial.

### Indicador de Morosidad:

Tal y como se describieron entre las principales funciones de la Subárea de Gestión de la Cobranza, se encuentra la recuperación de saldos adeudados por los prestatarios y la definición de indicadores de gestión. Para el cumplimiento de esta función se estableció un indicador de morosidad, el cual se calcula de manera mensual, según los parámetros establecidos por la SUGEF mediante acuerdo SUGEF-24-00, en el cual un rango normal es menor o igual a 3%, además de las reformas efectuadas en marzo del 2020, según Directriz 75-H, a raíz de la pandemia por el COVID-19.

El indicador de morosidad es un dato que debe reportarse de manera mensual a la SUPEN, la fórmula de cálculo corresponde a los saldos morosos mayores a 90 días entre el total de la cartera.

$$\frac{\text{Morosos Mayor 90 días}}{\text{Total Cartera}} = \text{Indicador \%}$$

En la siguiente tabla se muestra la composición de la cartera al 31 de marzo de 2021, así como el resultado del cálculo del indicador de morosidad:

**Tabla No. 2**  
**Composición de la Cartera Hipotecaria del RIVM**  
**según plazos de morosidad, se excluye Cobro Judicial**  
**Periodo Enero-Marzo 2021**  
**(Millones de colones)**

Mes	Saldo de Cartera	Al día	1 días hasta 30 días	31 hasta 60 días	61 hasta 90 días	91 y 180 días	181 días y más	Indicador de morosidad
Mar-21	¢86.369	¢60.390	¢19.159	¢3.770	¢860	¢324	¢185	2,54%

**Fuente:** Información suministrada por la Subárea Gestión de la Cobranza.

Como se muestra en el cuadro anterior, el saldo de la cartera crediticia al 31 de marzo del 2021 fue de ¢86,369,492,259.82 (ochenta y seis mil trescientos sesenta y nueve millones cuatrocientos noventa y dos mil doscientos cincuenta y nueve colones con 82/100), de acuerdo con los datos suministrados por la Subárea Gestión de la Cobranza, en los cuales el Indicador de morosidad es de 2,54% el cual está en el rango normal según los parámetros establecidos por la SUGEF mediante acuerdo SUGEF-24-00.

De esta manera la cartera se clasifica en Estados de acuerdo con la morosidad, en: “Al Día”, “Arreglo de Pago”, “Arreglo de Plazo”, “Cancelada”, “Casos en Estudio”, “Cobro Administrativo”, “Cobro Judicial”, “En trámite” y “Pre-Cobro Judicial”, de lo cual al 31 de marzo del 2021, está conformada de la siguiente manera:

**Tabla No. 3**  
**Detalle de la Cartera Hipotecaria por Estado**  
**Al 31 de marzo 2021**

ESTADO	SALDO AL 31/03/2021	Cantidad Operaciones	Porcentaje
Al Día	59,989,779,722.57	2,897	69.46%
Cobro Administrativo	23,794,902,832.61	1,524	27.55%
Cobro Judicial	1,681,360,872.96	152	1.95%
En Trámite	399,167,684.86	11	0.46%
Arreglo de Pago	291,338,844.83	20	0.34%
Arreglo de Plazo	208,215,138.66	11	0.24%
Pre Cobro Judicial	2,150,811.65	1	0.002%
Casos en Estudio	1,651,637.80	6	0.002%
Cancelada	924,713.88	5	0.001%
<b>Total general</b>	<b>¢86,369,492,259.82</b>	<b>4,627</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia con datos del Auxiliar de crédito hipotecario a la fecha de corte señalado.

Del análisis de los datos de la cartera en Cobro Judicial, se desprende que, de los 152 casos, el 65% presentan morosidad menor a los 180 días, con un saldo de ¢1,092,885,398.68 (mil noventa y dos millones ochocientos ochenta y cinco mil trescientos noventa y ocho colones con 68/100), el restante 35% son casos con morosidad mayor a los 180 días de atraso, por un total de ¢588,475,474.28 (quinientos ochenta y ocho millones cuatrocientos setenta y cinco mil cuatrocientos setenta y cuatro colones con 28/100).

De la tabla anterior se puede observar que el 69.46% (2,897) de las operaciones se encuentran al día, un 27.55% (1,524) están en cobro administrativo, correspondiente a ¢23,794,902,831.61 (veintitrés mil setecientos noventa y cuatro millones novecientos dos mil ochocientos treinta y un colones con 61/100).

Además, el 1.95% (152) del total de la cartera, se encuentran en Cobro Judicial lo que representa un monto de ¢1,681,360,872.96 (mil seiscientos ochenta y un millones trescientos sesenta mil ochocientos setenta y dos colones con 96/100).

#### **Fórmula de Cálculo Estimación Incobrables:**

Otro aspecto considerado dentro del alcance de este estudio, por estar relacionado directamente con la morosidad de la cartera de créditos hipotecarios, es la estimación por incobrables, esta fórmula de cálculo se ve reflejado en el saldo de la cuenta 270-03-5 "Estimación Incobrable Préstamo Hipotecario y Otro", cuyo saldo según Balance de Situación al 31 de marzo del 2021, es de ¢454,749,962.42 (cuatrocientos cincuenta y cuatro millones setecientos cuarenta y nueve mil novecientos sesenta y dos colones con 42/100).

**Tabla No. 4**  
**Saldo Estimación Incobrable**  
**Al 31 de marzo 2021**

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO ACTUAL
270-03-5	ESTIM.INC.PREST.HIP.Y OTR	¢454,749,962.42

Fuente: Balance General de Situación al 31 de marzo del 2021.

El proceso de cálculo y registro contable se realiza mediante una metodología aprobada en septiembre 2016, en atención al acuerdo de Junta Directiva del artículo 5° de la Sesión N°8649 celebrada el 11 de julio del 2013 y basada en la norma SUGEF 1-05, emitida por la SUGEF vigente a partir de octubre del 2006.

La estimación por incobrables se realiza por medio de cálculo automatizado, en respuesta al requerimiento implementado a partir de octubre del 2019. El sistema actualmente calcula y registra mensualmente la estimación por incobrables tomando como base el saldo anterior a la fecha de corte, además, cuando el monto calculado disminuye requiere registrar un ingreso por lo que utiliza la cuenta 845-22-7 "Otros Ajustes Contables Período".

El registro contable correspondiente es la diferencia entre el monto calculado por la fórmula y el saldo anterior a la fecha de cierre, es decir, la diferencia sería el registro contable. Por lo tanto, el sistema valida el saldo anterior, débitos (calculados por diferencia), créditos (calculados por diferencia) y saldo actual (resultado del proceso del cálculo de incobrabilidad). El siguiente cuadro muestra la afectación del registro contable:

Si el saldo actual es mayor al saldo anterior, se calcula la diferencia y se coloca en el campo de los créditos y los débitos en cero. Si es menor se calcula la diferencia y se registra en los Débitos y los Créditos en cero.

**Cuadro No. 1**  
**Ejemplo del registro contable**  
**Estimación Incobrable**

MOVIMIENTO	DÉBITOS	CRÉDITOS
Cuando disminuye	270-03-5	949-03-7
Cuando disminuye y no hay saldo suficiente en la cuenta	270-03-5	845-22-7
Cuando aumenta	949-03-7	270-03-5

Fuente: Área de Contabilidad IVM.

La fórmula está compuesta por dos elementos principales, la parte cubierta más la parte descubierta, el resultado es el monto de la estimación.

**Parte Descubierta:** saldo operación – garantía x calificación del deudor.

**Saldo Operación:** es el saldo reflejado en el auxiliar de créditos hipotecarios a la fecha de aplicación de la fórmula (cierre).

**Garantía:** corresponde al valor de mercado x avalúo (porcentaje 90%) el resultado es el valor ajustado.

Este componente avalúo, corresponde con el avalúo inicial que se realiza cuando el prestatario efectúa la solicitud de préstamo. A este avalúo se le aplica el índice de precios, para tener un valor actualizado.

Para este caso puede existir terreno y construcción, de esta manera se actualiza el valor del avalúo del terreno aplicando el índice de precios. Para el caso de la construcción, es semejante, se aplica el índice de precios y se rebaja la depreciación de valor de la construcción. La sumatoria de ambos corresponde al avalúo ajustado que aplica el 90% que sería lo que se reconoce del valor en garantía.

*Calificación del Deudor:* considera tres variables, capacidad de pago, comportamiento de pago histórico y morosidad. La morosidad está dada por el siguiente rango:

Al Día o Hasta 30 Días de Mora  
De 31 y Hasta 60 días de Mora  
De 61 y Hasta 90 días de Mora  
De 91 y Hasta 120 días de Mora  
De 121 y Hasta 180 días de Mora  
A Más de 180 días de Mora

Dichos rangos de morosidad corresponden con el porcentaje de estimación, es un promedio, indicado el requerimiento en el punto N°2 fue un instrumento a crear dado que el sistema no contaba con esa información.

Si el resultado de aplicación de la fórmula es menor que cero, entonces el resultado es cero. De esta manera la fórmula de la Parte Descubierta.

También el otro elemento fundamental de la fórmula es la **Parte Cubierta:** SALDO X % ESTIMACIÓN INCOBRABILIDAD.

*Saldo:* corresponde con el saldo de la operación.

*Estimación incobrabilidad:* es un porcentaje de estimación específico sobre la parte cubierta de la operación. Según información proporcionada por el Área de Contabilidad es un dato establecido por la Dirección de Inversiones en 0.5%.

El resultado o monto de la estimación va a ser la sumatoria de la Parte Descubierta más la Parte Cubierta.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE OPERACIONES DE CRÉDITO EN COBRO JUDICIAL

Se identificaron diez operaciones de crédito con expediente de cobro judicial cuyo saldo al 31 de marzo del 2021 la suma asciende a ₡26,060,965.93 (veintiséis millones sesenta mil novecientos sesenta y cinco colones con 93/100), los cuales tienen más de 10 años de presentada la demanda de cobro judicial y se encuentran inactivos ante el juzgado, en ocho casos de los casos los saldos de cada operación son menores a un millón de colones, dicha situación refleja la materialización del riesgo de la recuperación de los saldos pendientes. A continuación, se presenta los casos identificados:

## 1.1 Dificultad para puesta en posesión por errores en las medidas registradas de la propiedad

La operación **304222**, presentada ante el Juzgado Especializado de Cobro el 02 de marzo del 2006 por un saldo principal de ₡14,966,607.25 (catorce millones novecientos sesenta y seis mil seiscientos siete colones con 25/100) e intereses por ₡3,113,054.31 (tres millones ciento trece mil cincuenta y cuatro colones con 31/100), según documentación del expediente en resolución de marzo del 2009 se aprobó remate y se aprobó adjudicación. Se realizaron trámites de inscripción del inmueble en el año 2009, sin embargo, existen diferencias entre el área del plano catastrado y el área indicada en la certificación literal de la propiedad de 12.63m<sup>3</sup>, siendo que a la fecha no se ha resuelto tal situación y **aún no se ha puesto en posesión la propiedad a favor de la Institución.**

El 14 de julio del 2019, la hoja folio 125 del expediente de Cobro Judicial, a cargo de la Subárea de Gestión de la Cobranza, se observa el correo del abogado a cargo del caso, indicando las causas por las cuales no se ha podido inscribir el bien a favor de la CCSS, señala que principalmente por los errores del área del plano y la certificación, situación dada desde la constitución del crédito con el prestatario.

Según la última gestión documentada por la Subárea Gestión de la Cobranza, se observó en el folio 127 del expediente de Cobro Judicial copia de oficio **DFA-ACC-SGCO-0864-2020 del 3 de setiembre del 2020**, suscrito por el jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza y el abogado de Cobro Judicial de la Subárea dirigido a la jefatura del Área Administrativa de la Gerencia de Pensiones, con el Asunto: “*Solicitud de información sobre propiedades folio real N°50231 de la provincia de Puntarenas y N° 418122 de Vásquez de Coronado (Ref/DFA-AA-1318-220)*”, el cual señala lo siguiente:

*“En referencia al criterio solicitado, es propio traer a colación que esta necesidad de corregir las medidas de los referidos planos catastrales se dio desde el año 2010 según fue requerido por el Lic. Roy Retana Mora, en su calidad de jefe del Área de Crédito y Cobro así como del Lic. Gabriel Chinchilla Mora, que trataron de encaminar gestiones que encajan como propias del ámbito del otorgamiento de crédito.*

*En este sentido es deseable que dichas fincas sean consideradas dentro del acuerdo conciliatorio que refieren se está llevando a cabo a efecto de que sea corregida la respectiva situación a nivel de catastro; salvo que en opinión del Área de Gestión Notarial de la Dirección Jurídica Institucional de la CCSS, exista otra forma de ser subsanado el problema catastral; pues es este órgano que compete en razón de la materia, sea ésta para elaborar documentos que se requieran producto de estudio notariales o para requerirle a la Subárea Gestión de Crédito datos de relevancia...”*

De esta manera según comentó el Lic. Asdrúbal Alpízar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, en sesión de trabajo realizada el de 14 junio de 2021 vía Microsoft Teams, se han realizado esfuerzos por encaminar las gestiones para la puesta en posesión del bien a favor de la Institución, sin embargo, no se han realizado acciones concretas, ya que se requieren labores que sobrepasan el ámbito de competencia de la subárea.

## 1.2 Remate realizado adjudicado a un tercero

La operación **0205570**, fue trasladada al abogado externo para tramitar ante el Juzgado especializado de cobro el 06 de marzo del 2001. En folio 70 del expediente de cobro judicial a cargo de la Subárea Gestión de la Cobranza, consta acta de remate en la cual se observa que el rematante ofreció por el bien la suma de  $\text{¢}5,200,000.00$  (cinco millones doscientos mil colones). Asimismo, en folios 77 y 78 del expediente, mediante “*Cédula de Notificación*” del 11 de julio del 2006, se notificó a la Institución la adjudicación del inmueble en disputa a un tercero por la suma de  $\text{¢}5,200,000.00$  (cinco millones doscientos mil colones), comisionando al Juzgado Civil de Menor Cuantía de Tres Ríos, lo siguiente: *“Asimismo, cancélese cualquier otra anotación o inscripción que en cualquier forma puedan estorbar la inscripción de la presente escritura, sea que consten de las certificaciones que corren agregadas a los autos, o bien, que su existencia se compruebe posteriormente.”*

Sin embargo, en folio 103 del expediente de Cobro Judicial, el abogado externo con fecha 23 de abril del 2014, presentó escrito ante el Juzgado, en el cual indica lo siguiente: *“Debido a que la Caja Costarricense de Seguro Social, no ha hecho el retiro efectivo de la suma de dinero que se ordenó girar a favor de esta institución, le ruego ordenar nuevamente ese giro, para poder hacer efectivo lo logrado en este proceso”*.

En el año 2017, la Subárea Gestión de la Cobranza realizó solicitud de históricos de inmuebles ante el Registro Nacional, sin embargo, posterior a esto no se han realizado más gestiones. En consulta realizada el 17 de junio del 2021 realizada al expediente de cobro, en la página<sup>1</sup> del Poder Judicial, **se determinó que el expediente del caso se encuentra en Estado: Inactivo, la fecha del estado data del 05 de mayo del 2016.**

## 1.3 Casos con más de 20 años de presentada la demanda de cobro judicial

Se identificaron ocho operaciones de crédito con un saldo total de  $\text{¢}2,781,304.37$  (dos millones setecientos ochenta y un mil trescientos cuatro colones con 37/100), cuya demanda de cobro judicial fue presentada hace más de 20 años, el estado de los casos se muestra en el siguiente cuadro:

<sup>1</sup> <https://pjenlinea.poder-judicial.go.cr/GestionEnLinea/inicio>

**Cuadro No. 2**  
**Operaciones en Cobro Judicial con más de 20 años**  
**de presentada la demanda al Juzgado**  
**(en colones)**

Número Operación	Monto Aprobado	Ultimo Saldo	Fecha Inicio Oper	Tipo Deudor	Fecha Presentación Juzgado	Número Exp. Judicial	Estado Pj Linea	Fecha Estado
1004361	850,000.00	845,814.90	01/10/1985	Empleado	1988	94-1611-227-CA	Sentencia Dictada	6/7/2001
0200815	500,000.00	492,402.21	19/06/1987	Particular	No indica	94-005691-227-CA	Sentencia Dictada	10/11/2005
0201956	997,000.00	431,162.15	20/07/1988	Particular	No indica	01-009029-170-CA	Demanda Inadmisible	27/8/2008
0008542	429,000.00	357,294.45	12/06/1988	Particular	No indica	95-010782-0228-CA	Inactivo	10/1/2011
0008477	442,500.00	225,391.80	06/08/1987	Particular	No indica	99-016414-0170-CA	Inactivo	16/9/2015
0009126	289,000.00	220,665.30	28/01/1991	Particular	No indica	98-016097-170-CA	Inactivo	12/3/2007
0004980	234,590.47	125,664.91	20/10/1978	Particular	22/5/1998	00-012017-0170-CA	Inactivo	30/10/2019
0201398	400,000.00	82,908.65	15/12/1987	Particular	14/5/2002	No se identificó	No hay número de caso	
<b>4,142,090.4</b>								
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>2,781,304.37</b>						

Fuente: Elaboración Propia con datos obtenidos de la revisión efectuada.

De los casos citados en el cuadro anterior, se consultó el expediente de la demanda de cobro judicial en la página del Poder Judicial, se determinó que para las operaciones 1004361 y 0200815, el estado es "Sentencia Dictada" del 06 de julio del 2001 y del 10 de noviembre del 2005 respectivamente, la operación 0201956 estado es "Demanda Inadmisible" del 27 de agosto del 2008 y las operaciones 0008542, 0008477, 0009126 y 0004980, los estados son "Inactivos".

En el caso de la operación **0201398**, la prestataria falleció el 15 de noviembre del 2011, según se verificó en la página del Tribunal Supremo de Elecciones, en la consulta en línea, según el documento "Información para Cobro Judicial" que consta en el folio 133 del expediente de cobro judicial de la Subárea Gestión de la Cobranza, en el apartado de observaciones, anotaron que "la operación no tiene póliza de vida cubriendo...".

Además, con respecto a esta operación en el folio 177 del mismo expediente, en informe del abogado designado al caso sobre las gestiones realizadas al 08 de mayo del 2009, manifestó en el estado actual del expediente que las actuaciones en este expediente, se mantienen inactivas en razón de la imposibilidad de presentar sucesorio para poder notificar a la albacea de la mortual y proseguir con el cobro judicial de la deuda hipotecaria, también indica que se están haciendo las gestiones necesarias para comunicarse con la hija de la prestataria para solicitarle que cancele el saldo de la deuda por ¢66,720.70 (sesenta y seis mil setecientos veinte colones con 70/100) a efectos de dar por terminado el proceso hipotecario y evitar la apertura de juicio sucesorio. Asimismo, considerar la viabilidad de solicitar la apertura de un sucesorio, tomando en consideración los costos que genera el trámite versus lo adeudado en la operación.



En esta operación según el auxiliar de créditos hipotecarios al 31 de marzo del 2021 el saldo es por ₡82,908.65 (ochenta y dos mil novecientos ocho colones con 65/100).

Por otra parte, en cuanto a las operaciones 0200815, 0201956, 0008542, 0008477, 0009126 y 0004980, la Subárea Gestión de la Cobranza, realizó una revisión de los casos específicos, analizaron los antecedentes de las operaciones y realizaron conclusiones y recomendaciones. Los documentos incorporados en los expedientes de cobro judicial están firmados por el licenciado Asdrúbal Alpizar González jefe, licenciado Jorge Valerio Hidalgo Encargado de Cobro Judicial y la licenciada Jessica Saballo Morales Asistente de la Jefatura, todos funcionarios de la Subárea Gestión de la Cobranza, no están dirigidos a alguna unidad específica. Los resultados de los análisis realizados por la Subárea se muestran a continuación:

Operación **0200815**. Según los folios del 88 al 91 del expediente de cobro judicial, se localizó el oficio SUB-AGG-333-18 del 06 de marzo del 2018, sobre "*Criterio legal de conclusiones del caso en Cobro Judicial, expediente 0200815 atención informe de auditoría ASF-080-2014*"; se indica:

- ✓ El crédito se aprobó en mayo de 1986 por la suma de ₡500,000.00 (quinientos mil colones exactos).
- ✓ El inmueble en garantía es la Finca 261923-000 en San José, hipoteca #354-9831-001.
- ✓ Se solicitó señalamiento para remate y se presentaron incidencias de prescripción, provocando saneamiento procesal dentro del expediente, con remates insubsistentes con depósito de ₡67,500.00 que corresponde al 90% en abono al capital al cheque del Banco de Costa Rica AC-754246 retirado por la CCSS por un monto de ₡75,000.00. Además de depósito judicial 90901325-AG por un monto de ₡500,000.00 (quinientos mil colones exactos).
- ✓ Inicialmente las gestiones de cobro judicial fueron asignadas a la Dirección Jurídica Institucional, sin embargo, con la aprobación de la Estructura Organizacional de la Gerencia de Pensiones fueron asumidos por la Subárea Gestión de la Cobranza para el control y seguimiento de la cartera en estado de morosidad, sin embargo, no se precisa desde cuándo se asumió la labor.
- ✓ En noviembre del 2017 se solicitó históricos del inmueble al Departamento de Certificaciones Literales del Registro Nacional de la Propiedad y se determinó que la propiedad no registra anotaciones, gravámenes ni hipotecas a favor de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Concluyéndose que, con fundamento en los aspectos expuestos, vista la documentación y circunstancias que acompañan al caso, lo siguiente:

*“La tramitación y actuaciones judiciales que se llevaron a cabo para el cobro respectivo al caso del señor Aguilar Rodríguez, no puede ser subsanada con acciones a nivel judicial, en razón de que la deuda activa en la actualidad se encuentra prescrita.*”

*Además del hallazgo histórico registral literal de la finca 261923-000 San José se levantaron por estar prescritos por el notario Rocío Loaiza Carvajal mediante tomo 2012 asiento 104118 levantando gravamen hipotecario 354-9831-001.”*

Al respecto, se emitió la siguiente recomendación:

*“...parte de la incidencia asociada a esta población de casos sin resolución en sede judicial, obedecen a que se traslada la gestión, seguimiento y control a agentes externos, lo que desvirtúa los preceptos de la misma Ley de Control Interno, con la que se rige la administración a cargo, activa, vinculante, decisoria y de última instancia...”*

*“...una vez empoderada de la problemática que refiere la falta de dotación de encargados internos de investidura propia para fiscalizar el subproceso que a cada unidad le atañe; con diferentes poderes que faculte al abogado de Cobro Judicial, para la gestión de esos montos depositados judicialmente, al encargado de puestas en posesión, para los desalojos correspondientes a la recuperación de las propiedades ya protocolizadas y a favor de la Caja Costarricense de Seguro Social...”*

*Que se envista a la administración a cargo y activa, con potestades de actuación tanto jurídica como resolutive en los casos que se requiera agilizar los procesos de cobro judicial, toda vez, que dentro del análisis de los casos estudiados dentro del informe de auditoría interna, podrían eventualmente responder a una falta de maniobrabilidad en tiempo y forma, que se evidencian en operaciones con una importante antigüedad dentro de la cartera de crédito IVM...”*

En folios del 18 al 21 del expediente de cobro judicial de la operación **0201956**, el oficio SUB-AGG-1305-17 del 24 de noviembre de 2017, sobre "*Criterio legal de conclusiones del caso en Cobro Judicial, expediente 0201956 atención informe de auditoría ASF-080-2014*", indica lo siguiente:

- ✓ El crédito se aprobó en julio de 1988 por la suma de ¢997,000.00 (novecientos noventa y siete mil colones exactos).
- ✓ El inmueble en garantía es la Finca 4735-F-000 en San José, hipoteca #367-0047-003.
- ✓ La demanda judicial interpuesta, fue declarada inadmisibile con el alegato de que la garantía no estaba inscrita debidamente. El gravamen fue cancelado el 28-11-2000, según la escritura del notario por haberse recibido de la parte demandante el capital e intereses.
- ✓ Inicialmente las gestiones de cobro judicial fueron asignadas a la Dirección Jurídica Institucional, sin embargo, con la aprobación de la Estructura Organizacional de la Gerencia de Pensiones fueron asumidos por la Subárea Gestión de la Cobranza para el control y seguimiento de la cartera en estado de morosidad, no obstante, se precisa desde cuándo se asumió la labor.
- ✓ En noviembre del 2017 se solicitó históricos del inmueble al Departamento de Certificaciones Literales del Registro Nacional de la Propiedad y se determinó que la propiedad se encuentra libre de la hipoteca constituida a favor de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Concluyéndose que, con fundamento en los aspectos expuestos, vista la documentación y circunstancias que acompañan al caso, lo siguiente:

- ✓ La tramitación y actuaciones judiciales que se llevaron a cabo para el cobro respectivo conllevó a una imposible adjudicación del inmueble, dado que la constitución de la hipoteca había sido levantada por la misma administración activa de la CCSS, dejando sin instauración el objeto de reclamo ante sede judicial.
- ✓ Consta en el documento “Historial literal de Registro”, la solicitud del levantamiento del gravamen hipotecario.

El 31 de octubre 2017, se solicitó al Área de Contabilidad IVM, información referente a la certificación de cancelación total, o documentación vinculante al caso, mediante oficio AC-657-11-2017 del 2 de noviembre 2017 se informa que dicha información no existe.

Sobre este particular, se recomendó lo siguiente:

- ✓ El caso tiene una deuda activa que en la actualidad se vuelve una improcedente gestión en sede judicial, por cuanto no contiene los elementos básicos para ejecutar el subproceso, tales como; que exista hipoteca con gravamen a favor de la institución, que la deuda tenga una antigüedad menor a los 10 años de trámite activo. Se debe ajustar el saldo al descubierto con mecanismos contables para extinguir la totalidad de la deuda registrada, que se tienen en el mercado financiero como normas de las sanas prácticas administrativas para atender los casos de una posible incobrabilidad.
- ✓ Que se envista a la administración a cargo y activa, con potestades de actuación tanto jurídica como resolutive en los casos que se requiera agilizar los procesos de cobro judicial, toda vez, que dentro del análisis de los casos estudiados dentro del informe de auditoría interna, podrían eventualmente responder a una falta de maniobrabilidad en tiempo y forma, que se evidencian en operaciones con una importante antigüedad dentro de la cartera de crédito IVM.

Para la operación **0008542**, en los folios del 38 al 41 del expediente de cobro judicial, en oficio SUB-AGG-1427-17 del 26 de noviembre de 2017, sobre "*Criterio legal de conclusiones del caso en Cobro Judicial, expediente 0008542 atención informe de auditoría ASF-080-2014*", se indica:

- ✓ El crédito se aprobó en mayo de 1988 por la suma de ₡429,000.00 (cuatrocientos veintinueve mil colones exactos).
- ✓ El inmueble en garantía es la Finca 351116-000 en San José, hipoteca #365-19459-005.
- ✓ El 03-11-2000 se da acta de remate, declarado insubsistente debido a incidentes de prescripción.
- ✓ Se tiene documento "0626073-AG" de fecha 6 de noviembre del 2000, por el depósito de un monto de ₡130,000.00 (ciento treinta mil colones exactos) procesado en el Juzgado Especializado de Cobros.
- ✓ Del historial registral se aprecia que se levanta hipoteca por estar prescrita.
- ✓ Las gestiones de cobro judicial fueron asignadas a la Dirección Jurídica Institucional, sin embargo, con la aprobación de la Estructura Organizacional de la Gerencia de Pensiones del 2005, fueron asumidos por la Subárea Gestión de la Cobranza para el control y seguimiento de la cartera en estado de morosidad, no obstante, se precisa desde cuándo se asumió la labor.
- ✓ En setiembre del 2017 se solicitó históricos del inmueble al Departamento de Certificaciones Literales del Registro Nacional de la Propiedad y se determinó que la propiedad se encuentra libre de la hipoteca constituida a favor de la Caja Costarricense de Seguro Social.

De lo anteriormente expuesto, se concluyó lo siguiente:

- ✓ Se dieron incidencias de prescripción por parte del tercer poseedor, lo que conllevó a una imposible adjudicación del inmueble, a pesar de que se llevó a cabo el remate, éste se declaró insubsistente, por no pago del faltante por parte del tercero.
- ✓ Se realizó levantamiento de la hipoteca de la finca, por encontrarse totalmente prescrita.

Vista la naturaleza jurídica del caso, se recomendó:

*“Para una posible recuperabilidad, sería imposible, por estar prescrito el plazo de hipoteca, la administración activa debe velar por gestionar retomando los cursos de acción hasta finiquitarlos para disponer y cancelar de los depósitos efectuados que ascienden al monto de ₡130,000.00 (ciento treinta mil colones exactos), para poder aplicar los ajustes contables que al efecto se requieran para la cancelación total de la deuda.*”

*“...la administración se ve en la obligatoriedad de acudir a la recuperación de las sumas precitadas en el párrafo anterior, para eventualmente ejecutar la garantía que funge como salvaguarda de la inversión con fondos públicos.”*

*“...parte de la incidencia asociada a esta población de casos sin resolución en sede judicial, obedecen a que se traslada la gestión, seguimiento y control a agentes externos, lo que desvirtúa los preceptos de la misma Ley de Control Interno, con la que se rige la administración a cargo, activa, vinculante, decisoria y de última instancia...”*

En folios del 27 al 31 del expediente administrativo de la operación **0008477**, del oficio SUB-AGG-335-18 del 12 de noviembre de 2018, sobre "Criterio legal de conclusiones del caso en Cobro Judicial, expediente 0008477 atención informe de auditoría ASF-080-2014", se obtiene:

- ✓ El crédito se aprobó en julio de 1987 por la suma de ₡442,500.00 (cuatrocientos cuarenta y dos mil quinientos colones exactos).
- ✓ El inmueble en garantía es la Finca 117680-000 en Heredia, hipoteca #361-222-002.
- ✓ En 1999, se interpone demanda judicial resultando el depósito boleta 0019579-B por el monto de ₡338,088.00 (trescientos treinta y ocho mil ochenta y ocho colones exactos).
- ✓ Las gestiones de cobro judicial fueron asignadas a la Dirección Jurídica Institucional, sin embargo, con la aprobación de la Estructura Organizacional de la Gerencia de Pensiones del 2005, fueron asumidos por la Subárea Gestión de la Cobranza para el control y seguimiento de la cartera en estado de morosidad, no obstante, se precisa desde cuándo se asumió la labor.
- ✓ En setiembre del 2017 se solicitó históricos del inmueble al Departamento de Certificaciones Literales del Registro Nacional de la Propiedad y se determinó que la propiedad se encuentra libre de la hipoteca constituida a favor de la Caja Costarricense de Seguro Social.

De la recopilación documental de hechos se concluyó lo siguiente:

- ✓ La tramitación y actuaciones judiciales que se llevaron a cabo, pueden ser subsanadas con acciones a nivel judicial, en razón de que la deuda activa en la actualidad cuenta a su favor con un depósito mediante boleta 0019579-B el monto de 338.008,00.
- ✓ Además, según histórico registral literal de la finca, se levantó el gravamen hipotecario.

Para la atención de lo anteriormente expuesto, se recomendó:

*“...parte de la incidencia asociada a esta población de casos sin resolución en sede judicial, obedecen a que se traslada la gestión, seguimiento y control a agentes externos, lo que desvirtúa los preceptos de la misma Ley de Control Interno, con la que se rige la administración a cargo, activa, vinculante, decisoria y de última instancia...”*

*“...una vez empoderada de la problemática que refiere la falta de dotación de encargados internos de investidura propia para fiscalizar el subproceso que a cada unidad le atañe; con diferentes poderes que faculte al abogado de Cobro Judicial, para la gestión de esos montos depositados judicialmente, al encargado de puestas en posesión, para los desalojos correspondientes a la recuperación de las propiedades ya protocolizadas y a favor de la Caja Costarricense de Seguro Social...”*

*Que se envista a la administración a cargo y activa, con potestades de actuación tanto jurídica como resolutive en los casos que se requiera agilizar los procesos de cobro judicial, toda vez, que dentro del análisis de los casos estudiados dentro del informe de auditoría interna, podrían eventualmente responder a una falta de maniobrabilidad en tiempo y forma, que se evidencian en operaciones con una importante antigüedad dentro de la cartera de crédito IVM...”*

En mencionados oficios realizaron los análisis de las particularidades referentes a los casos en cobro judicial desde el año 2017 y 2018, sobre el análisis efectuado se emitieron conclusiones específicas, sin embargo, los casos siguen con saldos en el Auxiliar de Créditos Hipotecarios al 31 de marzo del 2021.

Al respecto, el Lic. Asdrúbal Alpízar González jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, manifestó en sesión de trabajo realizada el 14 de junio del 2021, vía Teams, que se realizaron los análisis legales, según consta en la documentación de los expedientes de cobro judicial, sin embargo, no se han realizado acciones concretas, ya que se requieren labores que sobrepasan el ámbito de competencia de la subárea.

La Ley General de Control Interno en el artículo 10 y 12 señalan al respecto:

*“ARTÍCULO 10.- Responsabilidad por el sistema de control interno*

*Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.”*

*“ARTÍCULO 12.- Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno*

*En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.”*

En el “Manual e Instructivo de Procedimiento para la Gestión de Cobro Administrativo y Judicial de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS”, aprobado y vigente del 2008, señala:

---

*Artículo 29. Del seguimiento del cobro para el saldo al descubierto.*

*El abogado director tendrá la obligación de gestionar las sumas que por ese concepto determine el Juzgado, realizando un estudio de bienes al deudor a efecto de solicitar los embargos respectivos. En ausencia de estos remitirá una recomendación técnica a la Jefatura de la Sub-Área Gestión de la Cobranza para que considere el monto como irrecuperable.*

*Artículo 30. Propiedades adjudicadas a terceros*

*Para los casos en que en el remate judicial existen posturas y resulte adjudicado un tercero, el abogado director deber solicitarle al juez la copia del acta de remate para ser aportada a la Sub-Área Gestión de la Cobranza, con el propósito de que lleve el control de los dineros pendientes de ingreso por concepto de este tipo de procesos.*

*Artículo 32. Supervisión a las actuaciones procesales del abogado director.*

- *El jefe de la Sub-Área Gestión de la Cobranza y el gestor de Cobro Judicial, supervisarán las actuaciones que realice el abogado director en la tramitación del proceso de cobro por la vía judicial. El gestor de Cobro Judicial, debe archivar todos los documentos que el abogado director presente en los expedientes administrativos de Cobro Judicial, previa revisión de fondo y forma de los mismos. De existir errores u omisiones debe indicarlo al Jefe de la Sub-Área Gestión de la Cobranza.*

La falta de acciones oportunas y concretas de parte de la Administración Activa pone en riesgo que se tomen las medidas necesarias para la recuperación de los saldos adeudados o en su defecto de las propiedades puestas en garantía, siendo un tema preocupante que muchas de las operaciones tengan ya 20 años sin definir una acción específica que garantice el rumbo correcto de la operación, situación que se desencadena en una posible pérdida patrimonial para la institución.

## **2. SOBRE LA GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL**

Se identificaron aspectos de mejora en la gestión de cobro judicial, situación que se observó en la oportunidad con la cual se recibe la operación por el encargado de cobro judicial y el tiempo de traslado al abogado, el cual según los 69 expedientes verificados por esta Auditoría puede tardar en promedio 66 días. Así como en la falta del seguimiento documentado de los informes trimestrales solicitados a los abogados externos para la rendición de cuentas de los casos asignados. Ambos procesos son esenciales para la recuperación oportuna de saldos de operaciones de crédito.

### **2.1. Trámite para traslado de expediente a Abogado para Cobro Judicial**

Se identificó que en promedio se requieren 66 días para el traslado de un expediente al Abogado Externo para trámite de cobro judicial, esto principalmente por todas las diligencias que debe efectuar el Licenciado Jorge Valerio Hidalgo, Encargado de Cobro Judicial de la Subárea Gestión de la Cobranza a nivel interno, antes de entregar la información al abogado para dicho trámite.

Tal situación se presenta, ya que cuando el encargado de cobro judicial de la subárea recibe los casos para trasladar a cobro judicial, debe gestionar el poder especial que se le otorga al Abogado Externo, este trámite conlleva una serie de aprobaciones a nivel de la Dirección Financiera Administrativa y Dirección Jurídica, de ahí la dilación en el tiempo para tramitar ante el Juzgado.

Mientras se gestiona el poder especial, entre las acciones que se realizan para tramitar el caso, debe contactarse nuevamente al prestatario para indicarle que la operación se encuentra en atraso y que va a ser trasladada a cobro judicial, dicha situación resulta muy efectiva, ya que según manifestó el encargado de cobro judicial el Licenciado Jorge Valerio Hidalgo, en reunión realizada el 16 de junio del 2021 vía Microsoft Teams, de veinte casos recibidos para tramitar, termina enviando dos a cobro judicial, por lo que dichas gestiones realizadas corresponden a gestiones de cobro administrativo, que tiene resultados más satisfactorios realizados por el encargado de cobro judicial, sin embargo según se evidenció al parecer no se realiza el filtro adecuado en cobro administrativo, ya que la mayoría de los casos no requieren de trámite de cobro judicial.

Según manifestó el Licenciado Jorge Valerio Hidalgo, Encargado de cobro judicial, se realiza un filtro y esfuerzos adicionales para no acudir al cobro judicial, ya que la resolución en esta vía no es pronta, además el alto costo que implica el pago de gastos judiciales y de honorarios a los abogados sujetos al arancel del colegio de abogados y al sistema de facturación institucional. También es importante mencionar, que toda la tramitología no recibe apoyo adicional, únicamente el de la Jefatura, ya que también es abogado para atender prevenciones judiciales hechas a la Subárea.

Aunado al punto anterior, también dentro de las funciones operativas en las cuales tiene como recargo, se encuentra la "Liberación de Hipotecas", dicha actividad la realiza en apoyo a la Subárea Gestión de Crédito, siendo entonces una labor conjunta.

Según manifestó el Licenciado Valerio Encargado de Cobro Judicial de la Subárea Gestión de la Cobranza, en consulta realizada el 16 de junio del 2021, vía Microsoft Teams, desde hace aproximadamente tres años colabora en el trámite de liberación de hipotecas, el cual consiste en que, una vez finalizado el plazo de operación y el prestatario cancelado la totalidad de la deuda, este realiza la solicitud a la Subárea de Gestión de Crédito para hacer el trámite y liberar la hipoteca que mantiene con la Institución.

Dicha solicitud de liberación de hipoteca puede darse tanto por vencimiento del plazo como por cancelación anticipada del saldo de la operación por parte del prestatario. Esta última situación, se está presentando con mayor frecuencia y pueden darse hasta 30 casos por semana, esto porque para el prestatario resulta más atractivo las condiciones que ofrecen otras Instituciones Financieras, según comentó el Licenciado Valerio. Esta labor no está documentada dentro de las funciones realizadas de la Subárea Gestión de la Cobranza.

Por otra parte, sobre esta situación se indagó con la Subárea Gestión de Crédito, con el Licenciado Róger Arguello Muñoz jefe de la subárea, quién suministró información vía correo electrónica, en la cual se realizaron gestiones ante la Dirección Financiera Administrativa de la Gerencia de Pensiones, para que dicha función fuera asumida por la Subárea Gestión de la Cobranza, ya que en la Subárea Gestión de Crédito tampoco está definido este trámite entre las funciones de la subárea.

El Licenciado Arguello Muñoz, ha realizado gestiones, para lo cual remitió los oficios DFA-ACC-SAGC-1195-2018 “Solicitud para el traslado de funciones a otra Unidad del 01 de octubre del 2018”, DFA-ACC-SAGC-1050-2019 “Solicitud de Asignación de Abogado del 09 de octubre del 2018”, DFA-ACC-SAGC-1157-2019 “Respuesta al oficio DFA-1601-2019 (Asignación de notario para revisión) del 20 de noviembre del 2019”, DFA-1601-2019 Atención de oficio DFA-ACC-SAGC-1050-2019 del 07 de noviembre del 2019”, suscrito por el Licenciado Jose Alberto Acuña Ulate, DFA-ACC-SAGC-0053-2020 “Atención a solicitud de traslado de funciones a otra unidad referencia FA-ACC-SAGC-1195-2018, del 10 de febrero del 2020”. Sin embargo, a la fecha no se ha definido, ni se tiene documentado un procedimiento en el cual se establezcan los responsables de gestionar el trámite de liberación de hipotecas.

## 2.2. Seguimiento a las gestiones realizadas por los Abogados Externos asignados a los casos.

De acuerdo con la normativa de la Subárea, el abogado debe enviar un informe trimestral con el seguimiento de los casos que tiene asignados, los cuales deben estar contenidos en el expediente de cobro judicial. Se identificaron siete casos donde no se incluye el informe trimestral del abogado dentro del expediente, en los casos que, si está documentado, en su mayoría no corresponde con el último trimestre del período de evaluación, es decir a los meses de enero, febrero y marzo 2021.

La Ley General de Control Interno en el artículo 15, señala:

### *“ARTÍCULO 15.- Actividades de control*

*Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.”*

El documento “Manual e Instructivo de Procedimiento para la Gestión de Cobro Administrativo y Judicial de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS”, aprobado y vigente del 2008, en el Artículo 16. Inicio del proceso de cobro judicial, señala:

### *“Artículo 16. Inicio del proceso de cobro judicial;*

*Una vez que el gestor de cobro judicial recibe los casos, debe revisar en el SICRE si se mantiene la condición de atraso y realizar las indicaciones de la gestión en que se encuentra; en cuyo caso procede a asignar un abogado director que estará a cargo de este proceso, el cual debe ser informado inmediatamente de esta asignación, Los abogados serán asignados mediante un rol en el que se toma en cuenta el monto y cantidad de casos asignados y el cumplimiento de los plazos y condiciones para la presentación de casos e informes requeridos por la Administración.”*



También en el Artículo 32. “Supervisión a las actuaciones procesales del abogado director” indica:

*“El jefe de la Sub-Área Gestión de la Cobranza y el gestor de Cobro Judicial, supervisarán las actuaciones que realice el abogado director en la tramitación del proceso de cobro por la vía judicial. El gestor de Cobro Judicial, debe archivar todos los documentos que el abogado director presente en los expedientes administrativos de Cobro Judicial, previa revisión de fondo y forma de los mismos. De existir errores u omisiones debe indicarlo al Jefe de la Sub-Área Gestión de la Cobranza.*

*• El jefe de la Sub-Área Gestión de la Cobranza informado de los errores, debe indicar por escrito al abogado director lo detectado, para que éste realice las correcciones que correspondan.*

*• El gestor de Cobro Judicial; podrá revisar en los Tribunales de Justicia cualquier expediente judicial, al menos 2 veces por semana, a efecto de verificar la situación de avance de los procesos que trimestralmente entregan los abogados externos a Cobro Judicial. De estas revisiones deben elaborar un informe por escrito al jefe de la Sub-Área Gestión de la Cobranza. El informe debe ser archivado en el expediente administrativo de Cobro Judicial, se le informará al abogado director cuando así se requiera de la necesidad de darle mayor impulso procesal a los casos que a juicio del jefe de la Sub-Área Gestión de la Cobranza se necesite. Solicitud que es de acatamiento obligatorio en defensa de los intereses económicos institucionales.” (el subraya no es del original)*

Además, el Artículo 33. De los informes trimestrales que presentan los abogados, señala:

*“Obligatoriamente, el abogado director de los procesos de cobro por la vía judicial debe presentar ordinariamente un informe trimestral, de los casos bajo su dirección por escrito y en disquete mediante un formato predeterminado, La Administración tendrá la potestad de solicitar al abogado director la presentación de informes extraordinarios en el momento que así lo requiera.*

*El jefe de Sub-Área, y el gestor de Cobro Judicial, mediante muestreo, revisarán los informes e abogados les posibles correcciones que se requieran del mismo, las cuales deberán ser realizados de forma inmediata.”*

De esta manera, se evidencia que debe quedar documentado los resultados de las gestiones realizadas por el abogado en el expediente de cobro judicial de la Sub-Área, por otra parte, dicha normativa se encuentra en un proceso de actualización, según documento “*Instructivo para la Gestión de Cobro Administrativo y Judicial de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social*” de abril 2021, en este documento no queda definido el control establecido en esta función sustantiva que realiza la Sub-Área.

El Licenciado Jorge Valerio Hidalgo Encargado de cobro judicial comentó, en sesión de trabajo realizada el 16 de junio del 2021 vía Microsoft Teams, que siempre está dando seguimiento a los casos, para lo cual consulta el expediente del caso en los juzgados, donde revisa “El estado procesal” de acuerdo cuando se presentó la demanda y las gestiones realizadas por el abogado, así presiona al Abogado que tenga el caso, es muy importante esta gestión, ya que el caso al no tener movimientos en el juzgado, cumplidos los 6 meses es inactivado. También mencionó que Trimestralmente se confecciona un informe donde se detallan las gestiones de cobro judicial realizadas, documento requerido por la jefatura del Área de Crédito y Cobro y la Dirección Financiera Administrativa.

Al respecto se proporcionó el oficio DFA-ACC-SGCO-319-2021 del 14 de mayo 2021 Asunto: “*Remisión del Informe de gestión de abogados externos con corte al II Semestre del 2020*”, dirigido al jefe del Área de Crédito y Cobro, en el cual se realiza un informe sobre las gestiones realizadas y las cuantías de los montos asignados a los abogados y el proceso de los casos de manera estadística del último semestre del 2020. Informe que resume la situación de los casos en cobro judicial.

Agregó el Licenciado Jorge Valerio Hidalgo, encargado de cobro judicial de la Subárea Gestión de la Cobranza que el seguimiento dado a las gestiones o impulsos procesales están debidamente justificados con las gestiones que actualmente se realizan, esto evita un reproceso y triplicidad con los informes establecidos en la normativa actual; Informe del abogado, informe del gestor e informe judicial, cuyo fin son el mismo.

Así el seguimiento de las gestiones realizadas por el abogado externo, las realiza principalmente a través de la consulta que realiza del expediente de cobro judicial, constantemente verifica los últimos escritos presentados por el abogado sobre el expediente en particular, situación que resulta más efectiva en el control y seguimiento que realiza a los casos, sin embargo, las diligencias y resultado del seguimiento dado, no queda documentado en el expediente de administrativo de cobro judicial ya que actualmente en la práctica no se realiza conforme con la normativa aprobada en el 2008.

La falta de seguimiento de los casos en cobro judicial puede repercutir en la recuperación oportuna de los fondos institucionales. Una demanda de cobro judicial puede tardar en resolverse en los Tribunales de Justicia en promedio tres años, según lo señaló el encargado de cobro judicial de la Subárea de la Cobranza, por lo que el control oportuno, la agilidad y eficiencia como se realizó el seguimiento y tramitología que realiza el abogado externo sobre las gestiones de recuperación de los saldos demandados, es de vital importancia para la resolución pronta de las demandas de cobro judicial.

Además, tal y como lo señaló el encargado de cobro judicial, la omisión de un documento solicitado en la resolución de una demanda de cobro judicial podría desvirtuar el proceso, alargando la resolución o inactivando el caso, por lo que el control debe ser minucioso y documentado.

Por otra parte, la falta de documentación de los procedimientos operativos es una debilidad del sistema de control interno, ya que no se tiene claridad de las responsabilidades sobre los tramites que se realizan tanto en la Subárea Gestión de la Cobranza como la Subárea Gestión de Crédito.

### 3. DE LAS OPERACIONES EN ESTADO DE COBRO ADMINISTRATIVO

Una operación se considera en etapa de “Cobro administrativo” cuando el deudor tiene 60 días naturales o menos de atraso en el crédito. Por lo tanto, para analizar las gestiones realizadas por la Subárea Gestión de la Cobranza en esta etapa, se procedió a la revisión de la documentación contenida al 31 de marzo de 2021, en 28 expedientes de cobro administrativo. De la revisión efectuada, se obtuvo lo siguiente:

#### 3.1. Casos sin gestiones administrativas

Se identificaron un total de 7 operaciones que tienen entre 4 y 12 cuotas pendientes de pago, sin embargo, no se encuentran documentadas gestiones administrativas tendientes a la localización del prestatario. En el caso particular de la operación 6300015, tiene una única cuota pendiente de pago, se pudo verificar en el estado de cuenta que la última cuota fue cancelada el 26/10/2018, sin embargo, la fecha estimada de cancelación del crédito era el 01/03/2005.

**Cuadro No. 3**  
**Operaciones en Cobro Administrativo con más de 2 cuotas pendientes,**  
**sin gestiones administrativas**  
**(en colones)**

N° Operación	Tipo Deudor	Monto aprobado	Último Saldo	Plazo	Fecha Inicio Operación	Fch Estimada Cancelación	Cuotas Pendientes	Fecha último pago	Fecha vencimiento
6300015	Particular	1,568,250.65	230,157.07	180	01/03/1990	01/03/2005	1	26/10/2018	01/04/2003
9100083	Pensionado	4,500,000.00	169,057.75	240	30/06/2001	30/06/2021	1	30/04/2021	30/04/2021
9400026	Particular	6,000,000.00	1,129,423.30	240	16/11/2001	16/11/2021	2	20/05/2021	16/03/2021
1008480	Empleado	4,200,000.00	1,644,529.00	240	30/05/2003	30/05/2023	12	06/04/2021	30/04/2021
1009555	Empleado	10,841,000.00	7,895,765.10	240	31/05/2010	31/05/2030	6	30/04/2021	31/10/2020
1600038	Empleado	15,000,000.00	14,124,594.45	300	31/07/2015	31/07/2040	7	30/04/2021	31/08/2020
3500008	Empleado	52,377,000.00	51,766,784.75	300	21/10/2019	21/10/2044	4	07/05/2021	21/04/2021

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la revisión efectuada.

Al consultar al Lic. Asdrúbal Alpizar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza sobre las operaciones en las cuales no se observan gestiones administrativas y que registran más de 4 cuotas pendientes de pago, indicó lo siguiente:

*“Primer caso Op. 6300015, corresponde a casos recibidos en dación de pago provenientes del INVU, y se trata de una operación a la que el Área de Contabilidad IVM, otorgó certificado de cancelación total y fue liberada la hipoteca, en la actualidad aparece otro acreedor hipotecario. Este caso ya se le ha informado al Área de Contabilidad considerando que la información se dio utilizando el anterior sistema SICRE.*”

*El caso 9100083 corresponde a una fracción de cuota por ₡220.41 que el sistema lo considera como una cuota pendiente; los otros casos corresponden a casos de empleados que los incapacitan y los cuales no se pueden localizar con prontitud, ya que o no responden o en el centro de trabajo no pasan llamadas pese a que somos funcionarios de la misma institución y cuando se incorporan quedan las cuotas encajonadas y se debe hacer estudio para demostrarles la situación de atraso para que se proponga arreglo de pago, con el inconveniente de que se va a depender de la capacidad de pago actual y no cuando realizó el trámite de formalización.”*

Respecto a la operación 9400026, indica que el prestatario desde octubre 2020 no cotiza para IVM y tampoco es pensionado, que al reportar dos cuotas pendientes se le hace cobro preventivo únicamente y por temas de espacio en el archivo no se hace expediente administrativo.

Sobre las operaciones 1008480, 1009555, 1600038 y 3500008, señala que son empleados con deducción de pago y aplicación automática, afectados por cuotas encajonadas y posibles incapacidades.

### 3.2. Operaciones con más de tres cuotas pendientes de pago

Se localizaron al 31 de marzo 2021, 11 operaciones que registran entre 3 y 14 cuotas pendientes de pago<sup>2</sup>, sin embargo, corresponden a casos con trámite de indemnización pendientes de resolver, en las cuales se observó lo siguiente:

- Según correos internos incluidos dentro del expediente, la operación 9100097 tiene en trámite una solicitud de indemnización, sin embargo, no se encuentra dentro del listado con las solicitudes de indemnización pendientes de resolver que fue remitido por la Subárea de crédito<sup>3</sup>. Importante señalar, que han transcurrido 18 años desde la fecha del deceso de la prestataria ocurrido el 03/04/2003.
- La operación 0500126, según lo indicado en el oficio DFA-AC-0061-2020 del 01 de febrero de 2021 suscrito por el licenciado Jhonny Badilla Castañeda, jefe del Área de Contabilidad IVM y remitido al licenciado Róger Argüello Muñoz, jefe de la Subárea Gestión de Crédito, una vez aplicada la indemnización por muerte cubriendo el pago del capital, más intereses, más costas procesales y honorarios profesionales, quedó al descubierto un monto de ₡2.475.658.65 (dos millones cuatrocientos setenta y cinco mil seiscientos cincuenta y ocho colones con 65/100), que debía ser informado a la persona que quedó a cargo del trámite para que llegue a un arreglo de pago. Analizada la situación al 31 de mayo de 2021, se continúan sumando cuotas al pendiente de pago y no se observan gestiones administrativas para informar o notificar del pendiente de pago al beneficiario, tendientes a la recuperación de lo adeudado.
- En el caso de la operación 2400017, al 31 de mayo 2021, no registra pendientes de pago, sin embargo, reporta en el mayor auxiliar un saldo actual de (-43,353.70) por cuanto se aplicó la indemnización por un monto superior al adeudado.
- Los créditos 0500106 y 0700029 tienen pendiente la firma del finiquito por parte del Gerente de Pensiones para proceder con la liquidación contable.

<sup>2</sup> Anexo 1. Casos que se encuentran en estado de “Cobro Administrativo” con solicitudes de indemnización.

<sup>3</sup> Correo electrónico del 15 de junio 2021, remitido por María Gabriela Miranda Murillo, funcionaria de la Subárea de Crédito.

- La operación 0900047 tiene pendiente la resolución del finiquito por parte del INS.

En el caso de las operaciones 3100045, 3300024, 0304990, 0306609 y 0400109, según consulta realizada en el mayor auxiliar del 31 de mayo 2021, ya se habían cancelado por la aplicación de las pólizas de vida del INS.

Respecto a las operaciones en estado de “cobro administrativo” que se encuentran con trámites de indemnización, sobre la comunicación y coordinación que existe entre la Subárea de Crédito y la Subárea Gestión de la Cobranza sobre estos casos, el Lic. Asdrúbal Alpizar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, señaló lo siguiente:

*“Efectivamente el trámite de indemnizaciones está a cargo de la Subárea de Crédito, y hasta que el INS que es el ente técnico con potestad legal para aprobar o rechazar los casos que se someten a su análisis y hasta tanto no se tenga el rechazo por parte del ente asegurador no se tiene seguridad de si se violenta un derecho toda vez que la póliza de vida funciona como una garantía colateral a la garantía hipotecaria ofrecida. Como se conversó el remitir un caso a cobro judicial tiene como obligación inmediata para la CCSS, la cancelación de honorarios de abogado y por ente la obligación del rebajo del monto cancelado al profesional en derecho de la suma que se indemnice. En virtud de lo cual a partir del momento en que se rechaza formalmente el caso por parte del INS es cuando se inicia la gestión de cobro para agotar la vía administrativa y remitir el caso a Cobro Judicial.*”

*Respecto a la participación en los casos de indemnización la participación de la Subárea es bastante poca toda vez que es solo una minoría de casos en los que le remitimos información de prestatarios sobre todo fallecidos a la Subárea de crédito, en su gran mayoría es la información que la encargada de este trámite remite a la Subárea Gestión de la Cobranza la que permite tener conocimiento de los casos que tienen en trámite de análisis para indemnización ante el Ente Asegurador.”*

Ante la consulta sobre la operación 9100097 que registra 3 cuotas pendientes y la prestataria falleció desde el 03/04/2003, y que en estado de cuenta tiene un saldo pendiente de ₡373,418.41 (trescientos setenta y tres mil cuatrocientos dieciocho colones con 41/100), el Lic. Asdrúbal Alpizar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, informó lo siguiente:

*“...es un caso de vieja data, que se había formalizado en la Subárea de crédito bajo el sistema de cuota escalonada, y cuando sucedió el evento la suma asegurada no cubrió la totalidad de la deuda acumulada por el escalonamiento del instrumento sometido a aprobación y la forma en que se aseguró ante el Instituto Nacional de Seguros.”*

La Ley General de Control Interno en el artículo 15. Actividades de Control, establece:

*“Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

**b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:**

---

*iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, indican:

En el apartado 1.9 Vinculación del SCI con la calidad, establece lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.”*

En el numeral 4.2 Requisitos de las actividades de control, señala:

*“e. 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 uso, consulta y evaluación.”*

El apartado 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, de Las Normas de Control Interno para el Sector Público, indican:

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

A su vez, el apartado 5.7.1 Canales y medios de comunicación, indica:

*“Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.”*

En el Apartado 5.7.2 Destinatarios, del mismo cuerpo normativo, se lee:

*“La información debe comunicarse a las instancias competentes, dentro y fuera de la institución, para actuar con base en ella en el logro de los objetivos institucionales.”*

En el “Manual e Instructivo de Procedimiento para la Gestión de Cobro Administrativo y Judicial de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS”, 2008, se contempla lo siguiente:

El Artículo 3. Cobro por la vía administrativa, señala:

*“Se debe entender por cobro administrativo todas aquellas gestiones que se realicen para contactar al deudor con la finalidad de que cancele los montos adeudados, previo al traslado de cobro por la vía judicial para aquellos casos que ignoren la prevención que administrativamente se realice. Esta gestión incluye las llamadas automáticas que realizará el Centro de Llamadas (Call Center).”*

El Artículo 4. Del inicio, del mismo marco normativo, establece:

*“La operación considerada en etapa de cobro administrativo, es aquella en la que el deudor tiene 60 días naturales o menos de atraso. El gestor de cobro debe atender el cobro vía administrativa (denominado en SICRE precobro judicial) de acuerdo con el listado semanal de casos suministrados por el encargado.”*

Asimismo, el Artículo 5. Del expediente, indica:

*“El expediente de cobro administrativo debe contener:*

*\*Actualización de operaciones (impresión electrónica emitida por SICRE con los datos personales del deudor).*

*\*Estado de cuenta (histórico de los pagos realizados por el deudor y emitido por SICRE).*

*\*Estudio del Sistema Integrado de Pensiones (Hoja informativa que contiene los datos de la persona que goza de algún tipo de pensión otorgada por la Institución).*

*\*Fotocopia de la “Hoja de Ruta” (documento preimpreso donde se deben registrar las gestiones de localización).”*

Artículo 6. Del prestatario empleado de la Caja Costarricense de Seguro Social

*“El gestor de Cobro debe hacer un estudio de las deducciones sobre los meses que presentan morosidad, en los listados del informe Sistema de Planillas (SPL) (informe mecanizado que remite mensualmente Recursos Humanos con las deducciones practicadas por este concepto); con el fin de confirmar la existencia de deducciones parciales. En caso que existan, se deben corroborar en el Listado General de Ingresos y en la Cuenta Individual; de determinarse lo dicho se debe solicitar al Área de Contabilidad IVM la aplicación respectiva aplicarán a favor del prestatario.”*

Artículo 8. Del contacto con el prestatario

*“El gestor de cobro debe utilizar los medios existentes a su alcance para contactar al deudor vía telefónica tales como: información en el expediente, acceso al 113 o el reporte de cotizaciones del Sistema Integrado de Pensiones; con el propósito de informar su condición de atraso y la solicitud de poner al día la obligación.”*

La falta de gestiones para la localización de los prestatarios en la etapa de cobro administrativo y del agotamiento previo, al traslado de casos a cobro judicial, repercuten en el pago oportuno por parte de los prestatarios, quienes una vez que el caso se encuentra en cobro judicial, si bien es cierto pueden optar por un arreglo de pago, deben cancelar los honorarios profesionales que se le canceló al abogado externo que tomó el caso, disminuyendo la capacidad de pago para normalizar la deuda por parte del prestatario y con ello poniendo en riesgo la posibilidad de recuperación del crédito por parte de la Institución. Además, la poca comunicación entre las unidades involucradas en los casos con trámites de indemnización resueltos o pendientes de resolver puede incidir en el curso de acción de la gestión cobratoria.

Cumplir con el objetivo de rentabilidad depende de un buen proceso de cobranza, ya que una inadecuada gestión cobratoria, podría significar, tanto una pérdida de tiempo, como de dinero para la institución, por lo tanto, el cobro oportuno debe ser visto como prioridad, además forma parte de las funciones sustantivas de la Subárea, por lo cual se debe efectuar con el rigor que se tiene normado.

#### 4. DEL COBRO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

Analizada la información contenida en los estados de cuenta de los expedientes administrativos, se determinó que existen 9 operaciones en etapa de “cobro administrativo” registradas con el tipo de prestatario “empleados” con 4 y hasta 10 cuotas pendientes de pago, en las cuales se observa que transcurren en promedio 6 meses desde la fecha de vencimiento de la cuota hasta la fecha del último pago.

A la vez se corroboró, que a estos casos no se les aplica el cobro de la tarifa de “gastos administrativos” que tiene establecida la Subárea Gestión de la Cobranza, que corresponden a la suma de  $\text{¢}6,000.00$ .

Adicionalmente, se pudo observar que este rubro de los  $\text{¢}6,000.00$  por concepto de “gastos administrativos” es cobrado de manera automática a los prestatarios de tipo “particular” al cumplirse los 60 días naturales de atraso en el crédito.

Respecto a la tarifa por “gastos administrativos”, no se logró conocer el origen administrativo y legal que respalden el cobro, como tampoco se tiene certeza sobre la fecha desde cuando se efectúa y, por ende, tampoco el fundamento que justifique el que a los prestatarios de tipo “particular” se les cobre este monto de manera automática y a los deudores de tipo “empleados” no.

Revisado el *“Manual e Instructivo de Procedimiento para la Gestión de Cobro Administrativo y Judicial de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS”* aprobado en mayo 2018, el cual se mantiene vigente a la fecha, no se logra encontrar dentro de su contenido artículos que respalden el cobro de este concepto por parte de la administración. Sin embargo, en la propuesta de la reforma del *“Instructivo para la Gestión de Cobro Administrativo y Judicial de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social”*, que se encuentra en desarrollo por parte de la Subárea Gestión de la Cobranza, se puede leer en el *“Instructivo del Procedimiento de Traslado de Gestión Administrativo al Proceso de Cobro por la Vía Judicial”*, lo siguiente:



---

*“25.3 Una vez determinado la morosidad por parte del Gestor Administrativo asignado, se procederá hacer la localización al prestatario con la inclusión de los gastos administrativos según el monto estipulado de 6,000 cls o sumas que indique por el Área de Contabilidad de Costos de la Dirección Financiero Contable.” (El subrayado no es parte del original)*

La Ley General de Control Interno en el artículo 15. Actividades de Control, establece:

*“Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

***b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:***

***iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.”***

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.9 Vinculación del SCI con la calidad, indican:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.”*

En el apartado 4.2 Requisitos de las actividades de control, señalan:

*“e. 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 uso, consulta y evaluación.”*

Asimismo, el numeral 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, refiere:

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

En el apartado 5.7.1 Canales y medios de comunicación, Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

*“Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.”*

A su vez, el apartado 5.7.2 Destinatarios, indica:

*“La información debe comunicarse a las instancias competentes, dentro y fuera de la institución, para actuar con base en ella en el logro de los objetivos institucionales.”*

El “Manual e Instructivo de Procedimiento para la Gestión de Cobro Administrativo y Judicial de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS”, 2008, en el artículo 3. Cobro por la vía administrativa, contempla lo siguiente:

*“Se debe entender por cobro administrativo todas aquellas gestiones que se realicen para contactar al deudor con la finalidad de que cancele los montos adeudados, previo al traslado de cobro por la vía judicial para aquellos casos que ignoren la prevención que administrativamente se realice. Esta gestión incluye las llamadas automáticas que realizará el Centro de Llamadas (Call Center).”*

El artículo 4. Del inicio, de este mismo cuerpo normativo, señala:

*“La operación considerada en etapa de cobro administrativo, es aquella en la que el deudor tiene 60 días naturales o menos de atraso. El gestor de cobro debe atender el cobro vía administrativa (denominado en SICRE precobro judicial) de acuerdo con el listado semanal de casos suministrados por el encargado.”*

Al consultarle al Lic. Asdrúbal Alpízar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, sobre los créditos otorgados a “empleados” y el tiempo transcurrido desde la fecha de vencimiento de la cuota hasta la aplicación del pago, así como la razón del porqué no se les cobra el monto de los ₡6,000.00 de “gastos administrativos” que, si se realiza de forma automática en los casos de prestatarios “particulares”, y de si existe un criterio al respecto, comunicó lo siguiente:

*“Los casos de empleados tienen la particularidad que el rebajo que se aplica se acredita automáticamente, a la cuota pendiente más vieja, siendo esta la razón por la que no le carga los gastos administrativos fundamentalmente, este es un rubro que se carga manual cuando se localizan los casos. Para los empleados se tiene la casuística que les afecta las incapacidades dentro de los cuales también afecta los problemas de localización de estos en sus respectivos centros de trabajo toda vez que no dan información de los funcionarios.”*

Sobre este tema, en reunión sostenida el 16 de junio del 2021 vía Webex con la funcionaria Kattia Sequeira Solórzano, encargada del cobro administrativo en la subárea, indicó:

*“El sistema los incluye de manera automática de acuerdo con el estado de la operación; esto para el caso de Operaciones con Tipo de Prestatario: Particular.*

*Para los otros tipos de Prestatarios, no tiene esa funcionalidad, ya que, por la aplicación de los pagos por deducciones de planillas, es una función más laboriosa, por lo tanto, se deben tener los pagos aplicados, para saber realmente la condición de la operación.”*

En reunión del 24 de junio de 2021, realizada vía Microsoft Teams, con las funcionarias del Área de Contabilidad de Costos Lcda. Azyhadee Picado Vidaurre, jefe y Gabriela Gutiérrez Mendoza, referente al monto de “gastos administrativos” que se cobra en la Subárea Gestión de la Cobranza, la Lcda. Picado Vidaurre indicó:

*“Hace 10 años el Área de Contabilidad de Costos, realizó un estudio que analizaba el costo a nivel operativo de todo el proceso del otorgamiento de créditos que incluía desde la presentación de la solicitud. En este tema, el Lic. Róger Argüello Muñoz jefe de la Subárea de Crédito, se encuentra realizando gestiones con el fin de actualizar este costo, por esta razón, el día 17 de mayo 2021 se llevó a cabo una reunión con el Lic. Róger en la cual también participó el Lic. Asdrúbal Alpízar González, jefe de la Subárea de la Cobranza.*

*En esa oportunidad, el Lic. Alpízar solicitó la colaboración por parte de la unidad a mi cargo, para realizar el estudio de gastos de sus procesos administrativos, que al parecer requiere vincular para la definición de una tasa de cobro de gastos administrativos cuando se presenta morosidad.*

*Se le propuso a don Asdrúbal, como primer paso completar plantillas de registro de procesos recurso humano y tiempos, que son utilizadas en el área justo para realizar el detalle gastos en procesos, con el fin de que se registre información de cada proceso de la unidad a su cargo. Se le indicó la disposición de colaborar con el llenado de los documentos, hasta el momento no se ha recibido una solicitud formal.*

*Ahora bien, es importante señalar que con este estudio se puede determinar el costo o gasto unitario de un proceso, no necesariamente establece un gasto administrativo por morosidad ni tampoco una autorización que avale el cobro.*

*El cobro de los gastos administrativos con un efecto moratorio debe tener un fundamento legal y administrativo y hasta técnico, hay que tener certeza del fin y el origen de este cobro y diferenciar si es un rubro sancionatorio por mora o bien un gasto administrativo por el proceso desarrollado.*

*Debido a que el área se encuentra en el desarrollo de otros estudios, se mantiene al tanto primeramente de la formalización de la solicitud de estudios de estas Unidades de Pensiones y además de las consultas que sobre el llenado de las plantillas se les presenten.”*

Respecto al origen y fundamento del cobro de la tarifa por “gastos administrativos”, el Lic. Asdrúbal Alpízar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, señaló que no se encontró la documentación del origen de la determinación de ese monto, no obstante, mediante el oficio DFA-ACC-SGCO-0504-2021 del 07 de julio 2021 le remitió a la Lcda. Azyhadee Picado Vidaurre, jefe del Área de Contabilidad de Costos, solicitud de “Estudio de costo por gastos administrativos en gestiones cobratorias de la Cartera Hipotecaria del RIVM” para que revisen el referido monto y de ser pertinente actualicen el mismo.

Con oficio DFA-ACC-0314-2021 del 21 de mayo 2021, suscrito por el Lic. Erick Solano Víquez jefe del Área de Crédito y Cobro, dirigido al Lic. José Alberto Acuña Ulate, director Financiero Administrativo, se remitió el “Manual de Procedimientos de la Subárea Gestión de la Cobranza” con la revisión final del documento por parte de los gestores de dichas actividades.

Sobre la propuesta para la modificación del “Manual e Instructivo de Procedimiento para la Gestión de Cobro Administrativo y Judicial de Créditos Hipotecarios del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS”, se le requirió al Lic. Asdrúbal Alpizar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, informar la etapa en la que se encuentra el documento, a lo que señaló:

*“A la fecha de esta respuesta aún no se tiene aprobación del Instructivo remitido.”*

En lo que respecta a la aplicación de los pagos de los prestatarios “empleados”, la lentitud con la que se realice el proceso de revisión de los diferentes sistemas para verificar los pagos en tránsito o las deducciones de empleados o pensionados a quienes se les hace deducción automática por planilla, incrementan el tiempo que transcurre entre la fecha de pago y la fecha de aplicación del dinero a nivel de sistemas. Esto origina que la institución no esté reportando oportunamente los dineros recibidos por parte de los deudores y que pueda dar un seguimiento oportuno de la gestión cobratoria.

Por otro lado, no se logró evidenciar el fundamento administrativo y legal que sustente el cobro automático de los “gastos administrativos” a los prestatarios de tipo “particular”, y que no se cobra en los préstamos de los empleados, por lo que la CCSS podría estar incurriendo en una falta al cobrar esta suma sin contar con el respectivo respaldo.

Es necesario que los lineamientos generales en materia de gestión cobratoria revistan de la importancia que tiene para las finanzas institucionales y para las reservas del RIVM, contar con normativa que permita contribuir a la recuperación de las inversiones a través del tiempo.

## **5. SOBRE LAS MEDIDAS FINANCIERAS DEL SEGURO DE PENSIONES, COVID-19**

Entre las medidas financieras optadas por la Institución cuyo fin fue mantener o disminuir el índice de la morosidad de la cartera hipotecaria del RIVM, por la falta de pago de los prestatarios afectados económicamente por la pandemia por el COVID-19, se les brindó a los prestatarios 2 opciones de acuerdo con la situación en particular para cada uno de ellos.

Según lo observado en la “Solicitud de aplicación por afectación COVID-19”, que implementó el Programa de créditos hipotecarios de Vivienda, para optar por la primera opción y obtener el beneficio para los meses de abril, mayo y junio 2020, tenían que estar al día en la operación, en el caso del beneficio para los meses de julio a diciembre 2020, deberían estar al día al 30 de junio 2020.

El arreglo de pago, como segunda opción, se ofrecía a los prestatarios que tuvieran una mora inferior a los 90 días (3 cuotas). Los casos que, al 31 de marzo 2020, tuvieran un atraso mayor a los 90 días serían trasladados a Cobro Judicial.

Ante estos escenarios, del total de las 250 operaciones que se acogieron al “Plan de Postergación”<sup>4</sup> y que totalizaron en el saldo de capital la suma de  $\text{¢}5,469,801,460.24$  (cinco mil cuatrocientos sesenta y nueve millones ochocientos unos mil cuatrocientos sesenta colones con 24/100), se procedió a la revisión de 17 expedientes administrativos para analizar el otorgamiento del beneficio conforme a los lineamientos acordados por la Junta Directiva, con el siguiente resultado:

### 5.1. Casos con cuotas pendientes al momento de presentar la solicitud

Se identificaron 8 operaciones crediticias a las que se les concedió el beneficio de la opción #1, aún y cuando al momento de presentar la solicitud, registraban entre 1 hasta 7 cuotas pendientes de pago, en contraposición a lo indicado en la “Solicitud de aplicación por afectación COVID-19”, implementada por el Programa de créditos hipotecarios de Vivienda, al señalar que los prestatarios con una mora inferior a los 90 días (3 cuotas) podrían optar por un arreglo de pago.

**Cuadro No. 4**  
**Operaciones en Cobro Administrativo a la fecha de recepción de la solicitud del “Plan de Postergación”**

Numero Operación	Tipo Deudor	Fecha Solicitud	Condición del Deudor (Asalariado/TI)	Estado de la Operación a la fecha de la solicitud	Fecha Aprobación
0900028	Particular	31/08/2020	Asalariado	Cobro Administrativo (2 cuotas pendientes)	No indica fecha aprobación, solo fecha de notificación: 26/10/2020
2200121	Particular	4/5/2020 Otra solicitud con fecha 09/11/2020	Asalariado	Cobro Administrativo (1 cuota pendiente)	28/5/2020// segunda solicitud 23/10/2020
2300110	Particular	26/4/2020// otra solicitud con fecha 07/09/2020	Trabajador Independiente	Cobro Administrativo (1 cuota pendiente)	8/5/2020// 29/10/2020.
3000105	Particular	20/10/2020	Asalariado	Cobro Administrativo (7 cuotas pendientes)	22/12/2020
3100035	Empleado	01/09/2020	Trabajador Independiente (asalariado CCSS)	Cobro Administrativo (3 cuotas pendientes)	No indica fecha aprobación, solo fecha de notificación: 27/10/2020
3600001	Particular	29/04/2020//segunda solicitud el 10/09/2020	Asalariado	Cobro Administrativo (1 cuota pendiente)	18/5/2020//25/11/2020
1600041	Empleado	28/09/2020	Asalariado CCSS	Cobro Administrativo (3 cuotas pendientes)	23/10/2020
1009678	Empleado	1/6/2020//segunda solicitud el 04/9/2020	Asalariado CCSS	Cobro Administrativo (2 cuotas pendientes)	9/6/2020//23/10/2020

**Fuente:** Elaboración propia con información obtenida de los expedientes administrativos.

<sup>4</sup> Anexo 2. Casos “Plan de Postergación de Pago” Medidas Financieras RIVM COVID-19, Saldos y Cuotas Pendientes al 31 de mayo 2021.

## 5.2. Validación de requisitos para otorgamiento del plan de postergación

Según lo indicado en la “*Guía para el análisis de casos Plan para Postergación de Pago de Cuotas de los meses de abril, mayo y junio 2021. Aplicación de opciones para atender emergencia nacional COVID-16, prestatarios de créditos hipotecarios RIVM*”, implementada por el Área de Crédito y Cobro de la Gerencia de Pensiones, para estandarizar las actividades correspondientes a la verificación de documentos y aprobación de las solicitudes emitidas para los prestatarios de créditos hipotecarios del RIVM afectados de la Emergencia Nacional COVID-19, señala que el funcionario responsable del análisis debe verificar entre otros aspectos, en las solicitudes de asalariados la carta de despido o de reducción de jornada laboral o suspensión del contrato de trabajo emitido por el patrono, que debe coincidir con lo reportado en SICERE. Y en el caso de los Trabajadores independientes, estar inscritos en SICERE a diciembre 2019. Al respecto, esta Auditoría observó lo siguiente:

- Al prestatario cédula 109330807, quien es funcionario de la Institución, presentó solicitud del beneficio para las operaciones crediticias 3100035, 3500031, manifestando haber tenido afectación económica con motivo de “reducción de la consulta privada”, como requisito aportó certificación de ingresos de un Contador Público Autorizado por la actividad de servicios como médico psiquiatra, reportando un ingreso promedio de ₡225,568.67 (doscientos veinticinco mil quinientos sesenta y ocho colones con 67/100) del período de setiembre 2019 a agosto 2020. Sin embargo, al consultar los registros de la CCSS, no se encuentra inscrito como trabajador independiente.
- En el caso de la prestataria cédula 206190784, quien labora para la CCSS, solicitó el beneficio de postergación para el crédito 1200068 presentando como requisito una declaración jurada en la cual señaló que su esposo era trabajador independiente y que el ingreso se vio afectado casi en la totalidad, producto de la pandemia. Al consultar la cédula 112770314, del esposo de la solicitante, no se encuentra inscrito como trabajador independiente ante la institución.

Para el análisis realizado, consta en los expedientes administrativos, documento denominado “*Para Uso Exclusivo del Área de Crédito y Cobro*” el cual contempla, según los requisitos solicitados, la revisión de la documentación aportada por los solicitantes, así como la aprobación del trámite del “Plan de Postergación” que se encuentra firmado por las jefaturas de la Subárea Gestión de Crédito, Subárea Gestión de Cobros y del Área de Crédito y Cobro. Sin embargo, no se observa dentro de los expedientes, documentos que respalden según la información indicada por los prestatarios, la verificación del registro como Trabajador Independiente en el SICERE, previo a la aprobación del beneficio.

## 5.3. Del estado de las operaciones que se les otorgó el beneficio de postergación, al 31 de mayo 2021

Se observó que, al 31 de mayo 2021, 104 de las 250 operaciones a las que se les concedió el beneficio de postergación, registran entre 1 y 3 cuotas en mora, 144 operaciones se encuentran al día y 2 ya fueron canceladas. El monto adeudado representa en el saldo de capital la suma de ₡5,417,916,899.57 (cinco mil cuatrocientos diecisiete millones novecientos dieciséis mil ochocientos noventa y nueve colones con 57/100).

En la sesión de Junta Directiva N°9091 del 8 de abril del 2020, artículo 5°, en los acuerdos primero, segundo y tercero, se indica:

*“ACUERDO PRIMERO: instruir a la Gerencia de Pensiones para establecer las condiciones bajo las cuales los prestatarios impactados por la situación de emergencia que vive el país producto del COVID-19, se les otorgue una postergación en el pago a los deudores que así lo soliciten, que se encuentren al día en la operación y se presenten y demuestren la situación de afectación económica producto de la crisis del COVID-19 por las cuotas de abril, mayo, junio y que el principal y los intereses de las mismas se capitalizarán y se reflejarán en una ampliación del plazo del crédito, que compense por el valor financiero de los tres meses y el plazo restante del crédito, de modo que no se impacte el monto de la cuota del mismo.*

*Debe quedar constancia en el expediente del crédito hipotecario sobre las gestiones realizadas.*

*Los deudores que califiquen para este beneficio deberán cancelar únicamente lo correspondiente a las pólizas del crédito durante los tres meses del período.*

*ACUERDO SEGUNDO: no enviar a Cobro Judicial en los meses de abril, mayo y junio 2020, las operaciones crediticias con atraso menor a los 90 días al 31 de marzo 2020, a las personas deudoras que se presenten y demuestren la situación de afectación económica producto de la crisis del COVID-19, por despido, por suspensión del contrato laboral o por reducción de la jornada que afecte los ingresos del deudor o el ingreso familiar y que realicen un convenio de pago.*

*ACUERDO TERCERO: los trabajadores independientes, podrán acogerse a los beneficios establecidos en los presentes acuerdos, siempre y cuando demuestren su situación o afectación económica por la crisis COVID-19, que les impida cumplir sus obligaciones. Lo podrán hacer por medio de una declaración jurada o certificación de ingresos (CPA).”*

En el acuerdo primero, artículo 28° de la sesión N°9122 del 27 de agosto del 2020, la Junta Directiva acordó lo siguiente:

*“ACUERDO PRIMERO:*

*Instruir a la Gerencia de Pensiones establecer las condiciones bajo las cuales se conceda una postergación adicional en el pago de las cuotas de los créditos hipotecarios a los prestatarios que acrediten continúan siendo impactados por la situación de emergencia que vive el país producto del COVID-19 y a quienes se les concedió el beneficio según lo acordado en el acuerdo primero del artículo 5° de la sesión N°9091.*

*Dicha postergación se autoriza cumpliendo con lo siguiente:*

*•Se dará a los prestatarios beneficiados en la primera postergación que demuestren continúan siendo impactados por la crisis del COVID-19 según las condiciones que establezca la Gerencia de Pensiones.*

*•Se podrá incluir el análisis de nuevas solicitudes a prestatarios no beneficiados en la primera postergación que acrediten que han sido impactados en estos momentos por la Crisis del COVID-19 de acuerdo con las condiciones establecidas por la Gerencia de Pensiones.*

*•El beneficio se otorgará para las cuotas del mes de Julio 2020 hasta máximo diciembre 2020 a los créditos que se mantengan al día desde el 30 de junio del presente año.*

- *El cálculo de los intereses por el plazo de la postergación será según la tasa de interés vigente que presente la operación al momento de la formalización del arreglo.*
- *Una vez transcurrido el plazo otorgado para la postergación, las cuotas no canceladas, así como los intereses que correspondan, se reflejarán en un aumento en el saldo de la operación y por ende se deberá asumir un aumento en el monto de la cuota a cancelar para conservar el plazo ya establecido de su crédito.*
- *En los meses de duración del plazo de postergación, el prestatario deberá proceder con el pago de las pólizas durante ese período.”*

El Programa de créditos hipotecarios de Vivienda, implementó la “*Solicitud de aplicación por afectación COVID-19*”, en la cual se requirió completar información como: datos del solicitante y sobre el crédito, para demostrar la afectación económica en caso de ser asalariado se enmarca dentro de las opciones: el despido, la suspensión del contrato de trabajo, reducción de jornada laboral y otros, en el caso de ser Trabajador Independiente se contempla como alternativas: la afectación de ingresos, el cierre temporal del local comercial, otros, actividad económica.

Se elaboró la “*Guía para el análisis de casos Plan para Postergación de Pago de Cuotas de los meses de abril, mayo y junio 2021. Aplicación de opciones para atender emergencia nacional COVID-16, prestatarios de créditos hipotecarios RIVM*”, con la finalidad de estandarizar las actividades correspondientes a la verificación de documentos y aprobación de las solicitudes emitidas para los prestatarios de créditos hipotecario del RIVM afectados de la Emergencia Nacional COVID-19. Este documento se encuentra firmado digitalmente en fecha 29 de abril 2020, por los señores Lic. Asdrúbal Alpízar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza y el Lic. Johnny Badilla Castañeda por parte del Área de Crédito y Cobro.

En esta Guía se define sobre la opción seleccionada por el prestatario, lo siguiente:

Si el prestatario seleccionó la Opción 1:

*“El funcionario analista debe verificar que el prestatario se encuentre **Al día a marzo del 2020**, para lo cual debe imprimir pantallazo de GE-CREDIT, que acredite el pago de la cuota hasta esa fecha y debe constar el mismo en el expediente que se conforme para los efectos.*

*Para Asalariados*

*✓ Debe verificar la copia de la identificación.*

*✓ Carta de despido o de reducción de jornada laboral o suspensión del contrato de trabajo todo lo anterior emitido por el patrono, que debe coincidir con el reportado en SICERE.*

*Para Trabajadores independientes*

*✓ Debe verificar la copia de la identificación*

*✓ Estar inscritos en SICERE a Diciembre 2019*

*✓ Declaración jurada, donde se certifique el impacto financiero del negocio o industria a la que pertenece el trabajador.*

*✓ Certificación de Ingresos, emitida por un Contador Público. Donde se evidencie la disminución de ingresos.”*



Si el prestatario seleccionó la Opción 2:(Arreglo de Pago y no envió a Cobro Judicial, no aplica a postergación en el pago de la cuota para los meses de abril mayo y junio 2020).

*“El funcionario analista debe verificar que la operación se encuentre con atraso menor a 90 días al 31 de marzo de 2020, para lo cual debe imprimir pantallazo de GE-CREDIT, que acredite la morosidad hasta esa fecha y debe constar el mismo en el expediente que se conforme para los efectos.*

*En caso de que la cantidad de días sea superior a los fijados (90 días) para el 31 de marzo 2020, se procederá con el curso normal de casos en Cobro Judicial, sin excepción.*

*Para asalariados*

*✓Debe verificar la copia de la identificación*

*✓Carta de despido o reducción de Jornada Laboral*

*✓Cancelar el 50 % de las cuotas atrasadas y cuota y media por mes hasta normalizar el atraso.*

*Para trabajadores independientes*

*✓Estar inscritos en SICERE a diciembre 2019*

*✓Debe verificar la copia de la identificación*

*✓Declaración de Jurada, donde se certifique el impacto financiero del negocio o industria a la que pertenece el trabajador.*

*✓Certificación de Ingresos, emitida por un Contador Público, donde se evidencia la disminución de ingresos.*

*✓Cancelar el 50 % de las cuotas atrasadas y cuota y media por mes hasta normalizar el atraso.”*

Asimismo, señala que para los casos en que la afectación es del ingreso familiar y no del prestatario, este último debe presentar una declaración jurada de que ese miembro del grupo familiar contribuía con los gastos familiares, debiendo presentar la misma documentación que el deudor del crédito hipotecario.

Con oficio DFA-ACC-0327-2021/DFA-ACC-SGCO-0375-2021 del 26 de mayo de 2021, suscrito por el Lic. Erick Solano Víquez, jefe del Área de Crédito y Cobro y por el Lic. Asdrúbal Alpízar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, se remitió al Lic. Jaime Barrantes Espinoza, coordinador del Comité de Crédito de la Gerencia de Pensiones, el *“Informe Ejecutivo, Consolidado de resultados de la aplicación de la prórroga a las medidas financieras en la cartera de crédito del RIVM por la emergencia COVID-19”*, en el cual se indica: *[...]para el primer trimestre del año 2021 de las cuotas pagadas por las operaciones incluidas dentro del Plan Postergación, un 65.6% de las operaciones cumplieron con la obligación de pago de la cuota en tiempo y forma, esto representa en promedio un saldo de capital de ₡3,882 millones de colones.[...]*

*[...] para los tres primeros meses del año, las operaciones con una cuota pendiente la media alcanza el 26% de dicho segmento, calculado en un monto de ₡1,222 millones de saldos de capital.*

*[...] El escalón más bajo, representa aquellas operaciones con una morosidad de tres cuotas, en donde se da un promedio de 2.3 casos por mes lo que representa el 0.9% de la totalidad de la cartera sometida a postergación, para un total de saldo de capital de ₡55 millones de colones la media [...]*

Sobre la coordinación para la aprobación y análisis de los casos, así como el rol de participación de las jefaturas de la Subárea Gestión de Crédito, Subárea Gestión de Cobros y del Área de Crédito y Cobro, el Lic. Róger Argüello Muñoz, jefe de la Subárea de Crédito, mediante sesión de trabajo celebrada el 21 de junio 2021 vía Microsoft Teams indicó que *“una vez que se inició con la recepción y análisis de las solicitudes presentadas, la Subárea de Crédito colaboró con la designación de una funcionaria que daría apoyo a la Subárea de la Cobranza. En cuanto a la firma de aprobación de las solicitudes, fue una designación de firma mancomunadas entre las jefaturas del Área de Crédito y Cobro y de las Subáreas.”*

Al respecto, en esta misma sesión, el Lic. Erick Solano Víquez, jefe del Área de Crédito y Cobro, indicó que asumió la jefatura del área a partir del 9 de noviembre de 2020, por lo que si aprobó casos corresponderían a los meses de noviembre y diciembre 2020, cuando ya había disminuido la afluencia de solicitudes.

Por su parte, el Lic. Asdrúbal Alpizar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, señaló que en la primera etapa de recepción de solicitudes se contó con la colaboración de la Subárea de Crédito, sin embargo, el análisis y la aprobación de los casos se estableció como una función propiamente de la Subárea Gestión de la Cobranza.

Respecto a la consulta sobre si se consideró a la hora de aprobar los beneficios de postergación las condiciones de cuando se había otorgado el crédito, el Lic. Róger Argüello Muñoz, jefe de la Subárea de Crédito, mediante sesión de trabajo celebrada el 21 de junio 2021 vía Microsoft Teams, indicó:

*“No, el criterio de análisis de las solicitudes fue la afectación económica producto de la pandemia, de manera integral en el grupo familiar.”*

Al consultar sobre cómo se realizó el análisis de los casos para aprobar el beneficio, el Lic. Asdrúbal Alpizar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, mediante sesión de trabajo llevada a cabo el 21 de junio 2021 vía Microsoft Teams, indicó:

*“Se analizó cada caso según la casuística, los acuerdos de la Junta le permitían a la Administración tener discrecionalidad sobre el análisis para la aprobación de cada caso en particular, siempre cuidando que no se diera ninguna afectación a la institución y con la finalidad de no enviar los casos a Cobro Judicial, viendo la afectación económica que se enfrentaba en el país y el alto costo por el pago de honorarios judiciales.*

*En estos casos el beneficio se les concedió temporalmente, sin embargo, posteriormente los prestatarios tendrían que asumir los montos que dejaron de cancelar, que en la mayoría de los casos se reflejó en un aumento de la cuota.*

*Respecto a la inscripción como TI, se conoce que dentro de la institución este tipo de evasión por parte de los funcionarios es muy frecuente. Sin embargo, la Subárea no tiene la competencia para ahondar en estos temas, eso es algo personalísimo y la obligación le corresponde a la persona.”*

Sobre la condición de estar al día en el pago de la deuda, a marzo 2020 o bien a junio 2020 según lo señalado en los acuerdos de la Junta Directiva, visto los casos que a la fecha de presentación de la solicitud registraban cuotas pendientes, se les otorgó el beneficio y no se formalizó un arreglo de pago, el Lic. Asdrúbal Alpízar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, manifestó lo siguiente:

*“Conforme se indicó en la sesión de trabajo se otorgó este beneficio siempre y cuando estuviera marzo 2020 cancelado, considerando que las afectaciones de los ingresos según lo indicaron los solicitantes empezaron a darse a partir de abril 2020 tanto para los deudores o miembros del núcleo familiar que les afectaba el ingreso familiar, aspecto que fue documentado en cada uno de los expedientes; considerando la integralidad de la emergencia que empezó a vivir el país, así como la solicitud firmada por cada uno de los prestatarios solicitantes, así como los aspectos propios que se valoraron conjuntamente con la jefatura superior (jefe de área), en aras de ser consecuentes con la problemática a atender.”*

Al consultar si se implementó un instrumento para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el formulario de solicitud, específicamente en los casos en los cuales el prestatario o codeudor manifestaban tener afectación por la disminución de ingresos como Trabajador Independiente y no se encuentran inscritos como tal ante la CCSS, el Lic. Asdrúbal Alpízar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, señaló lo siguiente:

*“A la luz del acuerdo de Junta Directiva se emitió un documento formal de como se iba a recibir y analizar la información remitido conforme se aprecia en el documento en PDF, firmado por el suscrito y el Jefe del Area de ese momento, para los casos de trabajadores asalariados que mencionaban ser trabajadores independientes; se consideró su solicitud siempre y cuando estuvieran siendo a la fecha del análisis reportados con un patrono como trabajador activo, caso por ejemplo del Sr. Osvaldo Farias Garita, que reporta como trabajador de la CCSS y declaro afectación de su ingreso adicional ejerciendo su profesión de forma liberal.*

*No se consideraron trabajadores que indicaran ser únicamente trabajadores independientes sin estar inscritos, todo lo anterior en consenso con mi superior jerárquico de ese momento.”*

A la fecha la afectación económica producto de la pandemia COVID-19 se mantiene, aunque con una afectación menor en la mayoría de los sectores, la inestabilidad financiera continua presente en el país por lo cual podría verse impactada la capacidad de pago de los prestatarios de créditos hipotecarios y por ende repercutir en un aumento en la morosidad de la cartera.

La Subárea Gestión de la Cobranza, pudo haber concedido estos beneficios sin haber realizado un adecuado análisis para verificar el cumplimiento de la información que suministraron los prestatarios en las solicitudes presentadas. Un beneficio mal otorgado podría implicar que el prestatario haya retrasado el curso de la gestión cobratoria, no continué pagando el préstamo y se convierta en un problema el cobro de la deuda y la recuperación del saldo adeudado.

## 6. SOBRE LA COBERTURA DE LAS PÓLIZAS DE VIDA E INCENDIO

Se determinaron operaciones de crédito que no tienen asociado un Seguro de Protección Crediticia (Póliza de Vida) y otras sin póliza de incendio, lo cual pone en riesgo la cobertura en caso de requerirse la indemnización del prestatario, ya que los deudores asociados a las operaciones aún no están incluidos de manera individual en las pólizas colectivas tomadas por la Institución, para estos aseguramientos.

Se analizó la cartera de crédito al 31 de marzo del 2021, de lo cual se identificaron un total de 151 operaciones sin un Seguro de Protección Crediticia (Póliza de vida), lo cual corresponde con un monto descubierto de ₡2,058,643,541.35 (dos mil cincuenta y ocho millones seiscientos cuarenta y tres mil quinientos cuarenta y un colones con 35/100). El saldo de las operaciones a la fecha señalada es por ₡1,432,492,077.06 (mil cuatrocientos treinta y dos millones cuatrocientos noventa y dos mil setenta y siete colones con 06/100). En el Anexo No. 03 se presenta con detalle las operaciones identificadas.

A la vez, se determinaron 125 operaciones sin póliza de incendio asociadas, con un saldo de ₡1,972,480,116.90 (mil novecientos setenta y dos millones cuatrocientos ochenta mil ciento dieciséis colones con 90/100) al 31 de marzo del 2021, en el Anexo No. 04 se detallan las operaciones identificadas.

Sobre las operaciones sin seguro de protección crediticia y otras sin póliza de incendio, se realizaron sesiones de trabajo los días 19 y 27 de julio del 2021, con el Licenciado Róger Francisco Argüello Muñoz jefe, el Ingeniero Kevin Orlando García Cárdenas profesional de la Subárea Gestión de Crédito, además de Licenciado Erick Alberto Solano Viquez jefe del Área Crédito y Cobro, donde se analizó la información sobre las operaciones identificadas.

En correo recibido el 30 de julio del 2021, remitido por el Ingeniero Kevin Orlando García Cárdenas de la Subárea Gestión de Crédito, se indicó que para las operaciones sin póliza de incendio, de noviembre a diciembre de 2019 se corrigieron 160 operaciones sin póliza, de un total de 285 operaciones señaladas por la Auditoría Interna, las demás, es decir 125 detalladas en este informe, serán revisadas e incluidas en caso de proceder, esto por cuanto la facturación utilizada para el análisis fue de noviembre 2019, correspondiente con la última facturación cancela al INS y en cuanto a las pólizas de vida, de 171 operaciones identificadas, sin este seguro; ya están detectadas y en proceso de formalización de pólizas, las restantes 20 operaciones ya poseen una póliza registrada.

Al respecto, es preciso señalar que la Subárea Gestión de Crédito se encuentra en un proceso de conciliación tanto de las pólizas de vida como de incendio, a raíz del informe ASF-93-2020 "Auditoría de carácter especial sobre la gestión integral de los procesos contables desarrollados por el Área de Contabilidad de IMV" del 21 de setiembre del 2020, para lo cual han generado un plan de trabajo para realizar una verificación a fin de identificar que cada una de las operaciones de la cartera de crédito tenga un Seguro de Protección Crediticia (póliza de vida) o Póliza de Incendio asociada y realizar las inclusiones o exclusiones que correspondan.

Actualmente, según el proceso de conciliación realizado por la Subárea Gestión de Crédito e información proporcionada por el Licenciado Róger Francisco Argüello Muñoz jefe de la subárea, la última facturación realizada y pagada al Instituto Nacional de Seguros (INS) en el caso del Seguro de Protección Crediticia es de diciembre 2020 y para la Póliza de Incendio es de noviembre 2019, ya que persisten diferencias en el reporte del INS y la CCSS, por lo que se da un atraso en el pago de siete meses y dieciocho meses respectivamente.

La conciliación de las pólizas de incendio es más compleja, ya que año a año se presenta un incremento por la “Protección contra la Inflación” (PCI), lo que obliga a revisar todo el historial para ver el monto de cada periodo y determinar bien las sumas a pagar.

El rezago se debe a que es un proceso lento, que requiere del análisis individual de diferencias detectadas, porque en el INS utilizan como referencia el número de póliza y la CCSS el número de operación; para los casos de extranjeros el INS utiliza los números de asegurado y la CCSS utiliza el DIMEX, además de créditos que tienen codeudor en la póliza de vida, también deben de tomar en consideración ya que el INS asigna un número de póliza distinto que la CCSS no lo tiene identificado, entre otras particularidades que dificultan el proceso de conciliación.

Sobre esta situación, según manifestó el jefe de la Subárea Gestión de Crédito el Licenciado Róger Francisco Argüello Muñoz se ha implementado un plan de mejora de manera que la facturación de INS incluya un campo con el número de operación, para que puedan ser identificadas con facilidad en la conciliación, sin embargo, será a partir de la facturación de enero 2021 que el INS incluiría el campo, por lo que todavía sigue pendiente en el caso de la póliza de incendio la conciliación de diciembre 2019 a diciembre 2020, según sesión de trabajo realizada con la Subárea Gestión de Crédito del 27 de julio del 2021, el jefe de la Subárea, el Licenciado Argüello Muñoz manifestó que espera que la facturación este al día en setiembre 2021.

Es importante mencionar lo señalado por el jefe de la Subárea Gestión de Crédito el Licenciado Róger Francisco Argüello Muñoz referente a que existe en el GeCredit un módulo de Pólizas el cual no funciona adecuadamente, esto ha generado que se deban realizar requerimientos adicionales. La funcionalidad que está en proceso en la conciliación es que sea automática de manera que se pueda cargar la facturación del INS y esta sea comparada con los registros de la Pólizas de las Institución, lo cual haría más ágil y oportuno la facturación y pago de las pólizas, el requerimiento se encuentra en proceso.

Por otra parte, la situación que se presenta con las operaciones que no tienen un seguro de protección crediticia (póliza de vida) o una póliza de incendio asociadas, según indicó el Licenciado Argüello Muñoz, jefe de la Subárea Gestión de Crédito, en reunión del 19 de julio del 2021, el INS ha manifestado que en caso de requerirse una indemnización de un prestatario que no esté reportado, el INS lo estaría cubriendo.

Por otra parte el Licenciado Erick Solano Víquez, Jefe del Área de Crédito y Cobros, señaló, en reunión realizada el 19 de julio del 2021 vía Microsoft Teams, que ha sido difícil el proceso de conciliación de las pólizas utilizando la factura del INS, en ese sentido el INS ha aceptado parte de la responsabilidad de que se hayan generado diferencias que han interferido en el proceso de conciliación contable, es por esto que el INS ha venido brindando la cobertura necesaria aunque exista un rezago en el pago de las facturas de la póliza colectiva. De igual forma en caso de pagarse de más alguna cifra, el INS reintegra a la Institución ese dinero.

Sobre lo señalado, el Licenciado Argüello Muñoz, aportó oficio DCCE-07069-2021 del 23 de julio del 2021, “Referencia: Situación de Prestatarios con pólizas en estado de “canceladas”, suscrito por Heidy Vanessa Chavarría Valverde, Ejecutiva de Cuenta de la Dirección Cliente Corporativo y Empresarial con el visto bueno de Luis Carlos Méndez no indica otro apellido, Líder Segmento Corporativo Privado de la Dirección Cliente Corporativo y Empresarial, del Instituto Nacional de Seguros. El documento señala el compromiso de cobertura del INS ante la situación que se presenta en la depuración de la facturación entre ambas instituciones; de lo cual se indica lo siguiente:

*“En atención a las pólizas de Incendio y Protección Crediticia que responden sobre las operaciones crediticias de la Caja Costarricense del Seguro Social.*

*Sobre el particular, dado al proceso que ambas instituciones hemos llevado a cabo depurando la información una por una, considerando entre otros puntos: asegurados, montos asegurados y, cantidad de operaciones, se han detectado que algunas pólizas no aparecen vigentes, siendo que en su oportunidad no se les pagó la prima correspondiente por alguna razón.*

*En este sentido se ha establecido el siguiente procedimiento, a fin de actualizar las vigencias de los contratos y mantener los derechos de los asegurados.*

- 1. La CCSS informa al INS sobre la condición del prestatario y adjunta el detalle de pagos que el mismo realizó, en el cual se visualiza que efectivamente se realizó el pago de seguros con las cuotas del crédito por el tiempo que el contrato no se pagó.*
- 2. La Dirección de Cliente Corporativo procede con el análisis, y solicita a la Sede rehabilitar el contrato y proceda con la facturación de las primas pendientes, posteriormente remite oficio con el detalle de primas para que se proceda con el pago.*
- 3. La CCSS procede con el pago de las primas pendientes, a fin de poner al día la póliza del cliente.*

*Cabe señalar que el proceso que se ha llevado a cabo de revisión ha reflejado un compromiso entre ambas instituciones para beneficiar a nuestros clientes.”*

De esta manera, según señaló la Subárea Gestión de la Cobranza mientras se realiza la conciliación total de la facturación, tanto de seguro de protección crediticia como la póliza de incendio, las operaciones estarían siendo cubiertas por el INS en caso de requerirse la indemnización.

Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, señala;

*“Artículo 39.- La Caja, en la inversión de sus recursos, se regirá por los siguientes principios:*

*e. Las reservas de la Caja se invertirán en las más eficientes condiciones de garantía y rentabilidad; en igualdad de circunstancias, se preferirán las inversiones que, al mismo tiempo, reporten ventajas para los servicios de la Institución y contribuyan, en beneficio de los asegurados, a la construcción de vivienda, la prevención de enfermedades y el bienestar social en general.*”

*“Para la construcción de vivienda para asegurados, la Caja podrá destinar hasta un veinticinco por ciento (25%) a la compra de títulos valores del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y del Banco Hipotecario de la Vivienda. Además, para el uso de tales recursos, se autoriza a ambas instituciones para suscribir convenios de financiamiento con las asociaciones solidaristas y las cooperativas con el propósito de que otorguen créditos hipotecarios para vivienda a los asociados. **Dentro de este límite, la Caja podrá otorgar préstamos hipotecarios para vivienda a los afiliados al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, siempre y cuando se realicen en condiciones de mercado.**” (subrayado y negrito no es del original)*

La Ley General de Control Interno N°8292, señala sobre actividades de control:

*“Artículo 12.- Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno*

*En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.”*

*“Artículo 15. —Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.”*

También en las Condiciones Generales y Particulares, del Acuerdo de Aseguramiento del Seguro de Protección Crediticia, señala en la Cláusula V, Coberturas y Cláusula VIII Suma Asegurada, lo siguiente:

**“CLÁUSULA V. COBERTURAS**

**1. Cobertura básica**

*La cobertura básica ampara el riesgo del Asegurado de no poder hacer frente a las obligaciones crediticias adquiridas debido a la muerte accidental o no accidental del mismo, comprometiéndose el Instituto a pagar a los beneficiarios designados, según lo establecido en la Cláusula de Beneficiarios, **el monto original de la operación crediticia al momento del siniestro, con base en la información suministrada por el Tomador del seguro y el Asegurado en la solicitud de inclusión en esta póliza.** El Instituto asumirá la cobertura sujeta a las condiciones de esta póliza.”*

**“CLÁUSULA VIII. SUMA ASEGURADA**

*“La suma asegurada respecto a cada Asegurado **será el monto original de la operación crediticia reportado por el Tomador del seguro al Instituto,** aceptada por éste y sobre la cual se ha efectuado el pago de la prima. Dicha suma asegurada no podrá exceder el límite máximo individual dispuesto en las Condiciones Particulares. (subrayado y negrito no es del original)*

*Las nuevas deudas que adquiera el Asegurado serán consideradas como aumentos de monto asegurado, por lo tanto, deberán ser reportadas por el Tomador de seguro y sometidas a valoración del Instituto de acuerdo con lo definido en la Cláusula de Elegibilidad Individual.”*

Tanto la Póliza de Incendio como la Póliza de Vida, son una cobertura de un riesgo que se traslada a un tercero en este caso el Instituto Nacional de Seguros, la cobertura sobre el monto asegurado da una mayor garantía de que en caso de una eventual indemnización, la operación estaría cubierta, logrando la recuperación del saldo en un menor tiempo posible.

Las operaciones al no estar completamente cubiertas por las respectivas pólizas, podría repercutir en la liquidez de la institución, debido a que tendría que entrar en un proceso de ejecución de la garantía, procesos que pueden tardar años en los tribunales de justicia, esto por la experiencia de los casos tramitados en cobro judicial, que pueden tardar mínimo tres años en resolverse.

Asimismo, la institución podría verse inmersa ante pérdida de confianza del prestatario, ya que se le ha señalado y hecho firmar documentos donde se garantizó que la operación iba a ser respaldada por una póliza con este tipo de coberturas. De ahí la importancia de que los montos de las operaciones estén completamente cubiertos y reportados correctamente ante un eventual reclamo y solicitud de indemnización, además de que el pago de la facturación se ponga al día.

A la vez, se debe considerar que el país se encuentra desde hace ya más de un año en medio de una pandemia, causada por el COVID-19, lo que ha aumentado el riesgo de fallecimiento por la enfermedad en la población costarricense, incidiendo en un posible incremento de solicitudes de ejecución de pólizas.

## 7. DE LA REVISIÓN PERFILES ACCESO AL GE CREDIT

Esta Auditoría determinó que, a la fecha, la Subárea Gestión de la Cobranza utiliza para las gestiones administrativas el Sistema tecnológico “Ge Credit”; el cual posee un único perfil denominado “Cobros” y que es utilizado por cada uno de los funcionarios de la Subárea. De manera que este perfil les permite a los colaboradores tener acceso a todas las funcionalidades de este, sin que exista una restricción de uso acorde con las funciones que realizan en la subárea.

La Ley General de Control Interno en el artículo 15. Actividades de Control, establece:

*“Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*

*v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 2.5.1 Delegación de funciones, indican:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes.”*



---

Asimismo, en el numeral 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones, señala:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.*

*Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.”*

También, en el apartado 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos, se establece:

*“La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI.*

*La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento.”*

En el apartado 5.8 Control de sistemas de información, Las Normas de Control Interno para el Sector Público, indican:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el numeral 5.9 Tecnologías de información, señalan:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR.13 En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.”*

En este contexto se observó que mediante el oficio GP-DFA-1937-2020 del 03 de diciembre del 2020, remitido al Lic. Eithel Corella Baltodano jefe del Área de Gestión Informática y suscrito por el Lic. José Alberto Acuña Ulate, director Financiero Administrativo de la Gerencia de Pensiones, se avaló una serie de modificaciones en los perfiles del Sistema Ge Credit conforme a las solicitudes planteadas por las jefaturas de las subáreas de Crédito, Cobros y Contabilidad. Sin embargo, a la fecha no están en producción, por cuanto el Área de Gestión de Informática, se encuentra a la espera de que en la Subárea Gestión de la Cobranza se atiendan las recomendaciones que le fueron remitidas respecto al riesgo que implica para la operatividad del sistema, aplicar los perfiles según lo indicado en el oficio.

Mediante correo electrónico del 11 de junio del 2021 remitido por Andrés Conejo González, funcionario del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, se recibió archivo en Excel, donde se visualiza que, a la fecha, existe en uso un único perfil denominado “cobros”, el cual es utilizado por cada uno de los funcionarios de la Subárea.

El 25 de junio 2021 mediante el oficio GP-AGI-0027-2021 el Ing. José Pablo Rodríguez Guzmán, analista de sistemas del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, remitió al Lic. Asdrúbal Alpizar González, jefe de la Subárea, lo siguiente:

*(...)en aras de asegurar el funcionamiento adecuado del Sistema de Créditos Hipotecarios, de la manera más atenta, recomendamos a la unidad a su digno cargo como dueños del proceso de cobros, realizar un análisis de los hallazgos señalados con el fin de garantizar que los perfiles dispongan de todas las funcionalidades requeridas para la prestación de los servicios de manera oportuna; una vez realizada esta gestión, informar a esta Área Técnica sobre los ajustes que se deben realizar en dichos perfiles, y si posterior a este proceso se podría realizar el movimiento de los usuarios a sus perfiles respectivos o en su defecto establecer una fecha para el posible traslado.”*

Con oficio GP-AGI-AD-0028-2021 del 30 de junio 2021, el Ing. Pablo Rodríguez Guzmán, Analista de Sistemas del Área de Gestión Informática, informó al Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefe del Área de Gestión Informática, sobre las actividades desarrolladas para atender el requerimiento para la creación de los perfiles de Sistema de Créditos Hipotecarios (Ge Credit), señalando que por la naturaleza de las actividades requeridas para la definición de un perfil, así como la implantación de nuevas funcionalidades en el Ge Credit, se continúa brindando el acompañamiento a la Subárea Gestión de la Cobranza y que se encuentra a la espera de que esta unidad se pronuncie con respecto a lo que le fue solicitado en el oficio GP-AGI-0027-2021, anteriormente descrito.

Contar para el proceso de gestión cobratoria con un único perfil a nivel de sistemas informáticos, impide a la administración tener un adecuado control y segregación de responsabilidades por parte de los funcionarios, que podría incidir en actuaciones que contravengan el sistema de control interno, poniendo en riesgo la recuperación de dineros de los créditos hipotecarios y la transparencia en la gestión.

El no tener restricciones de uso en los perfiles, permite que los datos contenidos en el sistema sean fácilmente manipulados, incidiendo en la calidad de la información relevante que es utilizada para la emisión de informes que sirven como base para la rendición de cuentas y la toma de decisiones.

## 8. SOBRE LA FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA CUENTA 270-03-5 ESTIMACIÓN INCOBRABLES

El análisis realizado sobre la base de cálculo de la estimación por incobrables según reporte remitido por el Área de Gestión informática con fecha de corte 30 de abril del 2021, se evidenció lo siguiente:

### 8.1. Saldos de las Operaciones

Según se verificó el reporte remitido por el Área de Gestión informática, los saldos de las Operaciones no son congruentes con los saldos de Mayor Auxiliar de la Cartera de Créditos Hipotecarios al 30 de abril del 2021, reflejando una diferencia de ₡1,368,195,687.41 (mil trescientos sesenta y ocho millones ciento noventa y cinco mil seiscientos ochenta y siete colones con 41/100).

**Cuadro No. 5**  
**Diferencia entre el saldo de operaciones**  
**Según reporte de estimación vrs saldo auxiliar**  
**Al 30 de abril del 2021**

Saldo Operaciones según reporte "FormulasEstimacionIncobrables"	₡82,548,624,040.20
Saldo Operaciones según: Mayor auxiliar al 30 abril 2021:	₡83,916,819,727.61
Diferencia de Saldos	₡1,368,195,687.41

Fuente: Elaboración Propia con datos suministrados por el Área de Gestión Informática y el Auxiliar de Crédito Hipotecarios al 30 de abril del 2021.

De acuerdo con el análisis realizado se observó que el 77% de los saldos de las Operaciones de Crédito, no concuerdan con los saldos utilizados en la Fórmula de Cálculo de la Estimación de Incobrables, lo que impacta el resultado final, las diferencias son las siguientes:

- ✓ Se identificaron 122 Operaciones en el reporte "Formulas Estimación Incobrables", las cuales todas muestran un saldo de ₡1,042,114.90 (un millón cuarenta y dos mil ciento catorce colones con 90/100), el detalle se muestra en el ANEXO No. 05 de este informe.
- ✓ Existen 33 operaciones que, en el Auxiliar de Crédito al 30 de abril del 2021, aparecen en su mayoría en Estado "Cobro Judicial" con saldo, pero no son consideradas para el cálculo de la estimación según reporte de la "Formulas Estimación Incobrables". El detalle es el siguiente:

**Cuadro No. 6**  
**Operaciones en Cobro Judicial no contempladas**  
**para el cálculo de estimación incobrables**  
**(en colones)**

N°	Operación	Saldo Actual	Condición o Estado	Plazo	Fec PPago	Fec Vencim
1	0004980	125,664.91	3	128	20/11/1978	20/06/1989
2	0008477	225,391.80	3	120	06/09/1987	06/08/1997
3	0008542	357,294.45	3	120	12/07/1988	12/06/1998
4	0009126	220,665.30	3	120	28/02/1991	28/01/2001
5	0009163	1,400,000.00	3	120	10/06/1991	10/05/2001
6	0200815	492,402.21	3	144	19/07/1987	19/06/1999
7	0201245	909,960.15	3	180	29/06/1987	29/05/2002
8	0201398	82,908.65	3	180	15/01/1988	15/12/2002
9	0201729	802,219.45	3	180	03/06/1988	03/05/2003

N°	Operación	Saldo Actual	Condición o Estado	Plazo	Fec PPago	Fec Vencim
10	0201956	431,162.15	3	180	20/08/1988	20/07/2003
11	0202170	720,131.55	3	180	22/09/1988	22/08/2003
12	0202782	867,301.05	3	180	24/02/1989	24/01/2004
13	0202873	868,849.10	3	180	08/03/1989	08/02/2004
14	0202941	3,335,529.90	3	144	16/04/1989	16/03/2001
15	0203299	1,457,878.35	3	180	05/07/1989	05/06/2004
16	0203730	2,396,000.00	3	180	25/11/1989	25/10/2004
17	0203802	1,197,339.15	3	180	24/09/1989	24/08/2004
18	0204277	4,792,061.85	3	180	23/12/1989	23/11/2004
19	0204519	1,176,479.20	3	180	21/01/1990	21/12/2004
20	0204584	1,457,466.25	3	180	12/02/1990	12/01/2005
21	0205022	2,681,859.60	3	180	21/07/1990	21/06/2005
22	0205336	1,862,000.00	3	180	15/11/1990	15/10/2005
23	0205570	444,398.20	3	180	30/08/1990	30/07/2005
24	0205722	921,408.60	3	180	21/09/1990	21/08/2005
25	0206468	1,741,583.90	3	180	17/01/1991	17/12/2005
26	0207343	4,530,720.50	3	180	12/08/1994	12/07/2009
27	0207689	107,458.10	2	180	17/02/1995	17/01/2010
28	0207731	5,000,000.00	3	120	01/03/1995	01/02/2005
29	0207756	-2,306.60	1	180	09/03/1995	09/02/2010
30	0207888	3,763,624.10	3	180	09/06/1995	09/05/2010
31	0208240	3,180,681.30	3	180	14/09/1995	14/08/2010
32	0208786	126,185.05	5	180	30/09/1996	30/08/2011
33	0208862	3,744,323.50	3	180	29/06/1996	29/05/2011

**Fuente:** Elaboración Propia con datos del Auxiliar de Crédito Hipotecarios al 30 de abril del 2021. La Condición; 1=Al Día, 2=Cobro Administrativo, 3=Cobro Judicial, 5= Estudio

- ✓ El reporte de la “Formulas Estimación Incobrables”, considera otras operaciones en Estado Cobro Judicial, por lo que se puede observar, en algunos casos si considera los saldos de la operación y en otros casos los omite.
- ✓ El Auxiliar de Créditos Hipotecarios, muestra un total de 4,591 operaciones, mientras que el reporte de “Formulas Estimación Incobrables”, solamente 4,436 operaciones, es decir una diferencia de 155 operaciones que no están incluidas en la Fórmula Cálculo de Estimación.
- ✓ También se evidencias días del Rango Morosidad con saldo negativo.

## 8.2. Registro Avalúo

En el reporte “Fórmulas Estimación Incobrables”, existen 21 operaciones que no tienen registrado avalúo en el sistema Ge Credit para el cálculo automatizado. El campo se muestra como “NULL”, lo cual significa que el dato o el monto del avalúo en esa operación no está incluido en la base de datos, los casos detectados son los siguientes:

**Cuadro No. 7**  
**Operaciones sin avalúo registrado**  
**(en colones)**

CONS	NUM_OPER	ESTADO	FEC_INICIO	SALDO	AV_TERR	AV_CONST	F_IPC	F_DEP	MTO_DESCUB
1	0302484	Cobro Administrativo	20/03/2002	€624,380.05	NULL	NULL	109.925	25.818	NULL
2	0303584	Cobro Administrativo	12/05/2003	€1,085,605.15	NULL	NULL	99.136	25.244	NULL
3	0303585	Al Dia	08/05/2003	€1,930,964.45	NULL	NULL	99.136	25.244	NULL
4	0303602	Cobro Judicial	08/05/2003	€1,042,114.90	NULL	NULL	99.136	25.244	NULL
5	0303606	Al Dia	12/05/2003	€2,010,382.60	NULL	NULL	99.136	25.244	NULL
6	0303619	Cobro Administrativo	21/05/2003	€1,727,380.20	NULL	NULL	99.136	25.244	NULL
7	0305047	Al Dia	18/04/2008	€6,079,374.25	NULL	NULL	45.481	22.506	NULL
8	0305048	Al Dia	18/04/2008	€9,185,052.95	NULL	NULL	45.481	22.506	NULL
9	0305068	Cobro Administrativo	24/04/2008	€12,087,038.42	NULL	NULL	45.481	22.506	NULL
10	0305088	Al Dia	07/05/2008	€1,820,444.70	NULL	NULL	44.637	22.506	NULL
11	0305159	Al Dia	23/06/2008	€8,258,802.45	NULL	NULL	42.731	22.506	NULL
12	0305518	Al Dia	21/10/2008	€5,281,475.30	NULL	NULL	36.456	21.983	NULL
13	1008201	Cobro Administrativo	30/07/1999	€0.00	NULL	NULL	136.98	27.585	NULL
14	1008624	Cobro Administrativo	30/08/2003	€2,725,190.30	NULL	NULL	97.139	24.681	NULL
15	1008955	Al Dia	30/03/2007	€5,065,632.14	NULL	NULL	56.724	23.034	NULL
16	1009086	Al Dia	30/04/2008	€9,703,324.85	NULL	NULL	45.481	22.506	NULL
17	1400119	Al Dia	30/07/2002	€1,144,269.25	NULL	NULL	107.705	25.818	NULL
18	3400015	Al Dia	02/10/2019	€30,653,309.00	NULL	NULL	1.15	10.775	NULL
19	4000186	Cobro Administrativo	15/11/1999	€1,042,114.90	NULL	NULL	134.009	26.934	NULL
20	4000206	Cobro Administrativo	22/06/1999	€1,042,114.90	NULL	NULL	138.37	27.585	NULL
21	4000264	Cobro Administrativo	15/12/1999	€1,042,114.90	NULL	NULL	133.072	26.934	NULL

Fuente: Elaboración Propia con datos del Auxiliar de Crédito Hipotecarios al 30 de abril del 2021.

### 8.3. Saldo Fórmula Cálculo Estimación vrs Saldo Balance Situación Financiera al 30 de abril 2021:

De acuerdo con los datos del requerimiento implementado, para el registro contable de la estimación se considera lo siguiente:

*“Saldo Anterior (Saldo Actual del mes Anterior), Débitos (calculados por diferencia), Créditos (calculados por diferencia) y Saldo Actual (resultado del proceso del cálculo de incobrabilidad). Si el Saldo Actual es mayor al Saldo anterior, se calcula la diferencia y se pone en el campo de los Créditos y los Débitos en cero”.*

*Siguiendo la lógica de la fórmula según el requerimiento y el registro contable que debe darse, no guarda relación con el registro reflejado en el Balance General de Situación al 30 de abril del 2021.*

*El resultado final de la fórmula según el reporte es de ₡471,830,801.17 (cuatrocientos setenta y un millones ochocientos treinta mil ochocientos un colón con 17/100), de acuerdo con el reporte "Fórmulas Estimación Incobrables", mientras que el saldo que refleja la cuenta 270-03-5 Estimación Incobrable al 30 de abril del 2021 es de ₡454,227,863.90 (cuatrocientos cincuenta y cuatro millones doscientos veintisiete mil ochocientos sesenta y tres colones con 90/100).*

*Aplicando la teoría sobre el asiento de registro que debe aplicar la estimación, el monto que debió debitarse fue de ₡17,602,937.27 (diecisiete millones seiscientos dos mil novecientos treinta y siete colones con 27/100), ya que el monto que debe reflejarse como saldo en el Balance de Situación, es el resultado final de la fórmula de cálculo y según se observó el registro contable se realizó por ₡522,098.52 (quinientos veintidós mil noventa y ocho colones con 52/100), es decir se contabilizó por ₡17,080.838.75 (diecisiete millones ochenta mil ochocientos treinta y ocho colones con 75/100) de menos. El siguiente cuadro muestra el extracto del asiento 2404219900030 registrado en abril 2021 aplicado a la cuenta 270-03-5 "Estimación Incobrables Préstamos Hipotecarios y Otros":*

REGIMEN	CUENTA	UD_EJECUT	COMPROBANTE	FECHA	OPERACION	DEBITO	CREDITO
2	270-03-5	9121	2404219900030	2021/04/30	1	522,098.52	
2	845-22-7	9121	2404219900030	2021/04/30	1		522,098.52
<b>SUMAS IGUALES</b>						<b>522,098.52</b>	<b>522,098.52</b>

Sobre los resultados de la fórmula de cálculo Estimación Incobrable, descritos, no se precisa todas las causas por las cuales se presentó esta situación, la información base que genera los cálculos de la fórmula, no es precisa o exacta, principalmente por los saldos de las operaciones de crédito al 30 de abril del 2021, fecha de corte con la cual se emitió el reporte de la fórmula de cálculo, que tal y como se indicó los saldos en un 77% de las operaciones de crédito no es congruente con el Mayor auxiliar a la fecha señalada.

La Ley General de Control Interno N°8292, señala sobre actividades de control:

*"Artículo 15. —Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido."*

Asimismo, en el decreto ejecutivo N° 34460-H, relacionado con Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense, se indica lo siguiente:

*"4. Registro: Todos los hechos de carácter contable deben ser registrados en oportuno orden cronológico en el que se produzcan éstos, sin que se presenten vacíos, lagunas o saltos en la información registrada. Con este principio se procura garantizar que todas las operaciones tramitadas se den en forma ordenada, quedando debidamente justificada la información registrada en los diferentes sistemas auxiliares y procesos contables de manera secuencial, permitiendo una transparencia en los sistemas.*

---

Las Normas de Control Interno para el Sector Público. Capítulo V: Normas sobre Sistemas de Información:

*“5.8 Control de sistemas de información*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.”*

*“5.6 Calidad de la información.*

*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.*

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

*5.6.1 Confiabilidad 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.*

De acuerdo con la reunión realizada con el Lic. Jhonny Badilla Castañeda, Jefe del Área de Contabilidad el IVM, además presentes el Lic. Miguel Miranda Lizano y el Lic. Iván Fonseca Chinchilla funcionarios del área, el 02 de julio del 2021 vía Teams, señalaron que se revisó el reporte “Formulas Estimación Incobrables”, remitido por el Área de Gestión Informática del IVM, e identificado lo señalado sobre las diferencias de los saldos, sin embargo, aún no se precisa una razón específica por la cual la fórmula está tomando otros saldos y no los reflejados en el Auxiliar de Créditos Hipotecarios al 30 de abril del 2021.

Al respecto agregaron que, sobre las diferencias en la base de datos y el informe generado por la Unidad de Informática, se detectaron en la visita de campo realizada por la firma de Auditoría Externa Deloitte, quién en su oportunidad se entregó información de la fórmula de cálculo y el reporte “Incobrables (diciembre 2020)” con corte de corte 31 de diciembre del 2020, en vista de dicha visita se han realizado sesiones de trabajo con la unidad informática, para determinar si el saldo que toma actualmente el sistema no corresponde al reflejado en el auxiliar contable, para lo cual han presentado un requerimiento ante la comisión de usuarios del sistema para realizar los cambios necesarios, el cual fue priorizado con numeral 1 y remitido a la unidad informática para lo correspondiente.

En línea con lo anterior, la Auditoría Externa en Carta a la Gerencia REF CG2 -2020 IVM del 29 de abril de 2021 en el punto 1.3. “Deficiencia en redacción de la política de estimación para cuentas incobrables (Observación No.5, Carta CG 2-2017, seguimiento a la carta de comentarios de control interno de años anteriores)”, señaló en el seguimiento realizado al 31 de diciembre del 2020, que la recomendación se encuentra vigente ya que no pudo verificar la integridad del auxiliar suministrado de la composición de la “Estimación Préstamos Hipotecarios” (cuenta 270-03-5) ya que no conciliaba con el balance.

Según lo señalado por los funcionarios del Área de Contabilidad IVM, aportaron en correo remitido el 02 de julio del 2021 el documento “20210629 SR-Solicitud de Requerimiento\_030-2021”, referente a la solicitud de requerimiento realizada el 22 de junio del 2021, el cual consiste en mejorar la metodología utilizada para la adecuada estimación de cartera.

Por otra parte, con respecto a las operaciones sin registro del avalúo, indicaron que la responsabilidad de alimentar el sistema Ge-Credit con esa información corresponde al Área de Crédito y Cobros, sin embargo, conocen que hace un par de años, se hizo una revisión de las operaciones reflejadas en el sistema con el propósito de alimentar la información faltante en cada una de ellas, en su momento se subsanó todos los faltantes de información, pero en atención a lo presentado por esta Auditoría Interna el día 02 de julio del 2021, tienen pendiente una sesión de trabajo con dicha Área a fin de revisar el tema.

La información que alimenta los sistemas de información son la base para que los cálculos generados sean confiables, ya que estos resultados se ven reflejados en los estados financieros, por lo tanto, deben contener toda la información necesaria que exprese adecuadamente la situación económica de la Institución, la utilización de información inadecuada genera que la información revelada en los Estados financieros sea imprecisa, inexacta y poco confiable.

## 9. SOBRE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL ESTUDIO

Esta Auditoría evidenció, tomando como base la herramienta de valoración de riesgos y el proceso metodológico para el desarrollo del SEVRI<sup>5</sup>, que la Subárea Gestión de la Cobranza presenta oportunidades de mejora en la identificación, análisis, evaluación, administración y revisión del riesgo, lo anterior al observarse que dentro de sus procesos de gestión cobratoria, únicamente se contemplan tres riesgos a saber: RH-02: Falta de Recurso Humano, TI-01: Falla en los sistemas informáticos y EX-02: Eventos epidemiológicos, enfermedades vectoriales infecto contagiosas y brotes, los cuales a criterio de Auditoría resultan insuficientes.

Siendo la Subárea Gestión de la Cobranza la unidad responsable de las gestiones administrativas tendientes al Cobro de los Créditos Hipotecarios, con el fin de garantizar la recuperación de los recursos del Régimen de Invalidez Vejez y Muerte, de manera oportuna, preocupa que no se tengan identificados otros riesgos como los que fueron detectados por este Órgano de Fiscalización y Control durante el desarrollo de la evaluación.

Los riesgos que fueron determinados por esta auditoría durante el desarrollo de la evaluación son los siguientes:

<sup>5</sup> Guía Institucional de Valoración de Riesgos de la Gerencia Administrativa, Diciembre 2019.



Informe sobre los riesgos determinados en el estudio				
Descripción del riesgo	Impacto	Hallazgo	¿Mitigado en el proceso de auditoría?	Recomendación asociada al riesgo
Fondos no recuperados por falta de seguimiento a los casos en cobro judicial.	Operaciones en Cobro Judicial con 10 y hasta 20 años de presentadas la demanda ante los Tribunales.	<b>Hallazgo 1:</b> “Sobre las operaciones de crédito en cobro judicial”.	Pendiente de normalizar.	<b>Recomendación 1:</b> Dirigida al Director Financiero Administrativo y al Director Jurídico.
	1.Tiempo transcurrido para el trámite de traslado del caso al Abogado para Cobro Judicial. 2.Seguimiento inadecuado de las gestiones realizadas por los Abogados Externos asignados a los casos.	<b>Hallazgo 2:</b> “Sobre la gestión de cobro judicial”.	Pendiente de normalizar.	<b>Recomendación 5:</b> Dirigida al Director Financiero Administrativo como Director y como Jefe a/c del Área de Crédito y Cobro. <b>Recomendación 6:</b> Dirigida al Director Financiero Administrativo como Jefe a/c del Área de Crédito y Cobro.
Gestiones administrativas sin seguimiento oportuno.	1.Casos sin gestiones administrativas para la localización del prestatario. 2.Operaciones en cobro administrativo con más de tres cuotas pendientes de pago.	<b>Hallazgo 3:</b> “De las operaciones en estado de cobro administrativo”.	Pendiente de normalizar.	<b>Recomendaciones 8 y 9:</b> Dirigida al Director Financiero Administrativo como Jefe a/c del Área de Crédito y Cobro. <b>Recomendación 11:</b> Dirigida al Jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza.
Riesgo operativo por Ejecución de procesos fuera de la normativa establecida.	1.No se conoce el origen administrativo y legal que respalden el cobro de gastos administrativos. 2.No se aplica el cobro de la tarifa de “gastos administrativos” a todos los prestatarios.	<b>Hallazgo 4:</b> “Del cobro de gastos administrativos”.	Pendiente de normalizar.	<b>Recomendación 6:</b> Dirigida al Director Financiero Administrativo como Jefe a/c del Área de Crédito y Cobro.
	Aprobación de solicitudes con cuotas pendientes a la fecha de solicitar el beneficio y sin verificar la veracidad del requisito.	<b>Hallazgo 5:</b> “Sobre las Medidas Financieras del Seguro de Pensiones, COVID-19”.	Pendiente de normalizar.	<b>Recomendación 4:</b> Dirigida al Director Financiero Administrativo <b>Recomendación 10:</b> Dirigida al Director Financiero Administrativo como Jefe a/c del Área de Crédito y Cobro. <b>Recomendación 12:</b> Dirigida al Jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza.

Informe sobre los riesgos determinados en el estudio				
Descripción del riesgo	Impacto	Hallazgo	¿Mitigado en el proceso de auditoría?	Recomendación asociada al riesgo
Riesgo de liquidez por recuperación oportuna	Operaciones sin Seguro de Protección Crediticia o créditos con montos descubiertos y sin póliza de incendio.	<b>Hallazgo 6:</b> “Sobre la cobertura de las pólizas de vida e incendio”.	Pendiente normalizar.	<b>Recomendación 7:</b> Dirigida al Director Financiero Administrativo como Jefe a/c del Área de Crédito y Cobro.
Sistema informático objeto de uso indebido	Único perfil de acceso al sistema, sin restricciones de uso.	<b>Hallazgo 7:</b> “De la revisión de perfiles acceso al Ge Credit”.	Pendiente normalizar.	<b>Recomendación 2:</b> Dirigida al Director Financiero Administrativo.
Información con problemas de Integridad.	1.Casos sin información requerida para el cálculo de estimación incobrable. 2.Casos sin contemplar para el cálculo de la estimación incobrable.	<b>Hallazgo 8:</b> “Sobre la fórmula de cálculo de la cuenta 270-03-5 Estimación Incobrables”.	Pendiente normalizar.	<b>Recomendación 3:</b> Dirigida al Director Financiero Administrativo.

La Ley General de Control Interno, señala:

#### Artículo 14 Valoración del riesgo.

*“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*
- d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

#### Artículo 18. Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional.

*“Todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo.*

*La Contraloría General de la República establecerá los criterios y las directrices generales que servirán de base para el establecimiento y funcionamiento del sistema en los entes y órganos seleccionados, criterios y directrices que serán obligatorios y prevalecerán sobre los que se les opongan, sin menoscabo de la obligación del jerarca y titulares subordinados referida en el artículo 14 de esta Ley.”*

---

## Artículo 19. Responsabilidad por el funcionamiento del sistema.

*“El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órganos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implantarse el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, adoptarán las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema y para ubicarse al menos en un nivel de riesgo institucional aceptable.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo III: Normas sobre valoración del riesgo, indican:

*3.1 Valoración del riesgo. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.*

*3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI). El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y poner en funcionamiento un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).*

*El SEVRI debe presentar las características e incluir los componentes y las actividades que define la normativa específica aplicable. Asimismo, debe someterse a las verificaciones y revisiones que correspondan a fin de corroborar su efectividad continua y promover su perfeccionamiento.*

*3.3 Vinculación con la Planificación institucional. La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.”*

Mediante cuestionario de control interno aplicado el 06 de mayo 2021, al Lic. Asdrúbal Alpízar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, se le consultó sobre la identificación de los riesgos del entorno, operativos y de procesos de la subárea, así como sobre los mecanismos de control interno para minimizar los riesgos de la gestión cobratoria. Al respecto, mediante correo electrónico el 06 de mayo 2021, remitió la matriz de riesgos de la cual se obtiene que los riesgos identificados son la falta de recurso humano, fallas en los sistemas informáticos y eventos epidemiológicos.

Al consultar a la Lic. Andrea Zúñiga Chacón de la Dirección de Servicios Administrativos, sobre la identificación riesgos de la Subárea Gestión de la Cobranza, mediante correo electrónico del 15 de junio de 2021, se pudo constatar que en la Dirección se dispone de la misma matriz de riesgos que fue suministrada por el Lic. Asdrúbal, no se tienen identificados otros riesgos.

Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretenden administrar, no contar con la definición de la mayor cantidad de riesgos relacionados con las gestiones que se realizan en la Subárea Gestión de la Cobranza, impide que la administración tenga un adecuado análisis sobre las condiciones de riesgo “aceptable” que le permitan tomar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema y que le permitan mantenerse en este nivel de riesgo.

La gestión de riesgos favorece la identificación de las amenazas, obstáculos y debilidades que amenazan el cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo tanto, es de suma importancia que la administración disponga de un “Portafolio de Riesgos” que contenga la totalidad de los riesgos del proceso de la gestión cobratoria de los créditos hipotecarios del RIVM. Con el fin de que se establezcan los controles necesarios para minimizarlos, se mejoren las acciones de respuesta en caso de que estos ocurran y se fomente una cultura de riesgos a nivel institucional.

Se hace de conocimiento de la administración los riesgos detectados en este estudio, con el fin de que sean incorporados al sistema de control interno, se tomen las medidas de control a efecto de mitigar el impacto observado. En atención a las recomendaciones emitidas por este Órgano de Fiscalización y Control, así como gestionar las demás acciones que la administración considere pertinente implementar.

## CONCLUSIONES

La evaluación realizada reflejó que existen dentro de la cartera hipotecaria del RIVM, operaciones que se encuentran en estado de “cobro judicial” que tienen entre 10 y hasta 20 años de haberse presentado ante los Tribunales, debido al tiempo transcurrido, así como a las particulares de cada caso, se observa el riesgo que representa para la institución la probabilidad de recuperación de estos adeudos.

Respecto a la gestión de cobro judicial, se observó oportunidades de mejora, al determinarse que el trámite para trasladar un caso a los abogados externos tarda un promedio de 66 días. Lo anterior, debido a las gestiones administrativas y cobratorias que realiza el encargado de cobro judicial, ya que el funcionario efectúa el trámite de localización de los prestatarios, gestión que al parecer resulta muy satisfactorio porque disminuye el número de operaciones que se trasladan a cobro judicial, además funciones que tiene como recargo, sin embargo, la función de contactar a los deudores corresponde a las labores que deben ejecutar los gestores de cobro administrativo, de previo al traslado para cobro judicial.

En esta misma línea, se observó que en la práctica el encargado de cobro judicial no mantiene un seguimiento documentado sobre las gestiones realizadas por los abogados externos. La normativa vigente establece que los mismos deben presentar trimestralmente un informe donde se detalle el estado procesal de cada uno de los casos asignados, documento que debe estar incorporado en los expedientes administrativos, sin embargo, este informe no se encuentra incluido en la totalidad de los expedientes revisados. Esta situación impide a la administración, tener el control sobre los casos asignados a los abogados externos y brindar el seguimiento respectivo que garantice que los casos no entren en estado de “inactividad” en los Tribunales.

En cuanto a los créditos que se encuentran en estado de “cobro administrativo”, se identificó operaciones que registran más de tres cuotas pendientes de pago, de las cuales no se observaron gestiones administrativas para la localización de los prestatarios o bien, corresponden a operaciones con trámites de indemnización pendientes de resolver. Sin embargo, según lo indicado en la normativa vigente, la etapa de cobro administrativo es cuando el deudor tiene 60 días naturales o menos de atraso en el crédito.

Adicionalmente, se observó operaciones crediticias con el tipo de prestatario “empleados” que registran entre 4 y hasta 10 cuotas pendientes de pago, en las cuales transcurre un promedio de 6 meses desde la fecha de vencimiento de la cuota hasta la fecha del último pago, sin embargo, no se les cobra el concepto de “gastos administrativos” tasados por la Subárea Gestión de la Cobranza en la suma de ₡6,000.00 (seis mil colones). No obstante, este rubro es cobrado de forma automática a los prestatarios de tipo “particular”. No se logró conocer el origen administrativo, técnico y legal de este cobro, así como tampoco el respaldo que sustente el motivo por el cual este monto se cobra a unos prestatarios y a otros no.

Para esta Auditoría, la falta de una normativa actualizada y acorde con las condiciones actuales del mercado podría incidir que los procesos de la gestión cobratoria contengan vicios legales, que influyan en la validez de sus actos, repercutiendo en el logro de los objetivos y el cumplimiento de las necesidades institucionales.

De los casos del “Plan de Postergación” que se concedieron producto de las medidas financieras adoptadas por la institución, se observó que se otorgó el beneficio a prestatarios que, al momento de presentar la solicitud, no se encontraban al día y por el contrario registraban entre una y hasta siete cuotas pendientes de pago. Estas operaciones representan un alto riesgo de caer en mora y de recuperación de los saldos por parte de la institución. Por otra parte, se identificó dos casos en los cuales los prestatarios manifestaron haberse visto afectados por la pandemia COVID-19 debido a la disminución de ingresos como Trabajador Independiente, sin embargo, a la hora de verificar en los registros institucionales, no se encuentran inscritos como tal en la CCSS.

Adicionalmente, se detectó que en la cartera hipotecaria del RIVM al 31 de marzo 2021, existen operaciones que no tienen asociada un seguro de protección crediticia (póliza de vida) y otras sin una póliza de incendio, situación que se presenta un atraso en la facturación y pago de los seguros ante el Instituto Nacional de Seguros, en el caso de seguro de protección crediticia de seis meses, mientras que las pólizas de incendio de un año y medio, tal situación, se encuentra en un proceso de conciliación para subsanar los hechos, por lo cual es primordial que las operaciones sin estas coberturas sean reportadas correctamente ante el INS y que la facturación se ponga al día en el pago.

Sobre este particular, este Órgano de Fiscalización y Control, realizó un análisis de la cobertura de las pólizas del INS asociadas a los créditos, determinando que algunas de las operaciones crediticias no se encuentran vinculadas a una póliza, también se identificaron prestatarios que tienen más de una operación registrada, pero solo una de ellas está ligada al Seguro de Protección Crediticia del INS. Algunas de las operaciones se encuentran en cobro judicial y en otras, ya algunos de los prestatarios se encuentran fallecidos.

Se determinó que para el proceso de gestión cobratoria, se dispone de un único perfil a nivel de sistemas informáticos, que pone en riesgo el control interno por el uso que puedan darle los funcionarios a los datos contenidos en el sistema, los cuales al no tener restricciones de uso permite que la información sea fácilmente manipulable, pudiendo afectar la calidad de la información que es utilizada para la emisión de informes que sirven como base para la rendición de cuentas y la toma de decisiones.

Por último, se observó debilidades en la fórmula de estimación incobrable automatizada en el Ge Credit. En el 77% de las operaciones, los saldos que están indicados en el reporte emitido por el Área de Gestión de Informática y el Mayor Auxiliar de la Cartera Crediticia no coinciden. Se constató que existen operaciones que no están contempladas en el cálculo de la estimación, operaciones que registran un mismo saldo pendiente, así como operaciones que no tienen registrado el dato del avalúo, el cual es requerido en la fórmula para el cálculo de la estimación. Esta situación repercute, en que la información registrada en los estados financieros, no reflejen adecuadamente la situación financiera de la cartera hipotecaria, revelando información imprecisa, inexacta y poco confiable; situación que también fue evidenciada por la Auditoría Externa según Carta de Gerencia REF CG2 -2020 IVM del 29 de abril de 2021.

Debido a lo anteriormente esbozado, es fundamental que la administración disponga de un “Portafolio de Riesgos” que contenga la totalidad de los riesgos del proceso de la gestión cobratoria de los créditos hipotecarios del RIVM. Con el objetivo de que se establezcan las actividades de control congruentes con los riesgos que se pretenden mitigar, se mejoren las acciones de respuesta en caso de que estos ocurran y se fomente una cultura de riesgos a nivel institucional.

## RECOMENDACIONES

**AL LIC. JOSÉ ALBERTO ACUÑA ULATE, DIRECTOR FINANCIERO ADMINISTRATIVO Y AL LICENCIADO GILBERTH ALFARO MORALES DIRECTOR JURÍDICO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO.**

1. Realizar las gestiones correspondientes para que la Subárea Gestión de la Cobranza, en coordinación con la Dirección Jurídica, obtenga el criterio legal sobre la viabilidad de cobro de las operaciones crediticias que de conformidad con el hallazgo 1 se encuentran en estado de cobro judicial, las cuales tienen entre 10 y 20 años de haberse presentado la demanda, se mantienen sin movimientos en el auxiliar de crédito y no se ha resuelto satisfactoriamente para la Institución. Asimismo, se solicita incluir los demás créditos que se encuentren en esta misma condición y se ven reflejados en el auxiliar de crédito al 31 de marzo del 2021. De acuerdo con el criterio legal emitido por la Dirección Jurídica, tomar las acciones que procedan.

Para la atención de la recomendación se requiere que remitan a la Auditoría, el criterio jurídico, las resoluciones emitidas y los ajustes contables que procedan. **Plazo de cumplimiento: 9 meses.**

**AL LIC. JOSE ALBERTO ACUÑA ULATE, DIRECTOR FINANCIERO ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE PENSIONES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

2. Instruir a la Jefatura del Área de Crédito y Cobro, para que de conformidad con el hallazgo 7, en conjunto con el Área de Gestión Informática, se finalice con la revisión, separación y modificación de los perfiles de acceso al sistema de Ge Credit, tomando en consideración lo indicado en las Normas Generales de Control Interno en el numeral 2.5.3 “*Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones*”, para que esta separación de perfiles garantice que las funciones incompatibles se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así como también, las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, de modo tal que una sola persona no tenga el control de la totalidad de dichas labores.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se requiere que el Director Financiero Administrativo como superior jerárquico remita la documentación que respalde la implementación de los perfiles de acceso al sistema Ge Credit. **Plazo de cumplimiento: 4 meses.**

3. Instruir a la Jefatura del Área de Contabilidad IVM y aquellas otras áreas que se estimen pertinente, para la revisión y análisis de los cálculos de la fórmula Estimación Incobrables implementada en octubre 2019, de manera que se pueda precisar y realizar las correcciones que correspondan, así como implementar los requerimientos específicos necesarios, con el fin de que se registre el monto de la restimación real, para lo cual se deberán analizar al menos los siguientes aspectos:
  - Los saldos de las operaciones de crédito en el 77% de las operaciones, no concuerdan con los saldos del Mayor auxiliar al 30 de abril del 2021.
  - Se analice el asiento de registro contable, ya que esta Auditoría no logró determinar la relación entre el saldo calculado por la fórmula y el saldo reflejado en el Balance General de Situación al 30 de abril de 2021.
  - Las razones por las cuales no todas las Operaciones de Crédito cuentan con un avalúo registrado, de esta manera la información sea completada en la base de datos, ya que es necesario en los resultados de la fórmula.
  - Los días de morosidad con saldos negativos.

Para la acreditación de esta recomendación, remitir a esta Auditoría Interna, los resultados de la revisión efectuada, así como las acciones correctivas implementadas. **El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 6 meses**

4. Realizar un análisis técnico jurídico de los casos evidenciados en el hallazgo 5.2, a los cuales se les otorgó el beneficio establecido del “Plan Postergación”, indicando en la solicitud la afectación económica de sus ingresos como Trabajador Independiente, mismos que según los registros de la CCSS no se encuentran registrados como tal y según la “Guía para el análisis de casos Plan Postergación” en el caso de los Trabajadores independientes, se estableció en los requisitos de revisión para otorgamiento del beneficio que debían estar inscritos en SICERE a diciembre 2019, de los resultados del análisis, en el caso detectarse irregularidades en el otorgamiento de beneficio tomar las medidas administrativas que en derecho correspondan.

Para la acreditación de esta recomendación, remitir a esta Auditoría Interna, los resultados del análisis técnico jurídico correspondiente al otorgamiento del beneficio o el detalle con las acciones administrativas adoptadas. El plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de **6 meses**

**AL LIC. JOSE ALBERTO ACUÑA ULATE, DIRECTOR FINANCIERO ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE PENSIONES Y COMO JEFATURA A.C. DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO.**

5. Revisar el trámite actual del proceso de “Liberación de Hipotecas”, con el fin de analizar y determinar cuál unidad debe ser la responsable de ejecutar esta actividad. Además de documentarla en un procedimiento o instructivo de manera que se definan las partes involucradas en el proceso con los responsables de ejecutarlas, ya que según se identificó en este estudio que tanto la Subárea Gestión de Crédito como la Subárea Gestión de la Cobranza no las tienen formalmente estipuladas dentro de sus procesos.

---

Para la atención de la recomendación, se deberá remitir a esta Auditoría, el marco normativo elaborado. **Plazo de cumplimiento: 9 meses.**

**AL LICENCIADO LIC. JOSE ALBERTO ACUÑA ULATE JEFE A.C. ÁREA DE CRÉDITO Y COBRO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

6. Revisar, analizar y robustecer la propuesta de la actualización de la normativa que regula la Subárea Gestión de la Cobranza. De conformidad con lo señalado en el presente informe, considerar para este marco regulatorio, al menos, los siguientes aspectos:
- Definir y establecer el procedimiento de control para el seguimiento de los casos en cobro judicial, esto por cuanto se identificó que en la práctica los procesos actuales no se encuentran contemplados en la normativa existente.
  - Contemplar el análisis técnico, administrativo y legal correspondiente al cobro de los gastos administrativos que permita identificar la naturaleza del cobro, el monto acorde con la realidad operativa y la regulación para el cobro a todos los tipos de prestatarios.

Para la atención de la recomendación, se deberá remitir a esta Auditoría, la actualización de este marco normativo. **Plazo de cumplimiento: 9 meses.**

7. Solicitar a la Jefatura de la Subárea Gestión Crédito, reforzar el proceso de conciliación llevado a cabo entre la Institución y el INS, de manera que se concluya con el proceso y se proceda con el pago de la facturación de la póliza de incendio de diciembre 2019 a julio 2021 y el Seguro de Protección Crediticia de enero 2021 a julio 2021 o la fecha más próxima, con el fin de poner al día el pago, lo anterior de conformidad con el hallazgo No. 6, del presente informe.

Es fundamental culminar con el proceso de conciliación y realizar el pago correspondiente, ya que garantiza la cobertura total de los montos adeudados de los prestatarios lo cual contribuye a la recuperación oportuna de los saldos en caso de necesitar hacer efectiva la póliza.

Para la atención de la recomendación, se deberá remitir a esta Auditoría, los pagos mensuales realizados sobre los periodos pendientes de facturación de las pólizas de incendio y el seguro de protección crediticia. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

8. Valorar la implementación de un cambio de estado de las operaciones con solicitudes de indemnización pendientes de resolver, de manera tal que le permitan a la administración brindar un mejor control sobre estos casos e informar de manera oportuna entre áreas lo resuelto por el INS. Además, que funcione como mecanismo de comunicación entre la Subárea de Crédito y la Subárea de la Cobranza, para que, una vez finalizada la gestión por parte del ente asegurador, en los casos que sea aplicada la póliza y queden saldos al descubierto, se inicie con las gestiones cobratorias correspondientes. De conformidad con lo señalado en el hallazgo 3.2, de este informe.

Disponer de una base de datos con el mayor detalle posible, permite a la administración hacer uso de la información de manera eficaz y eficiente contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la institución.



Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse la documentación que respalde las acciones realizadas referentes a la implementación del cambio de estado de las operaciones con trámites de indemnización, o en su lugar el mecanismo de control y comunicación implementado para estos casos por parte de las Subáreas de Crédito y de la Gestión de la Cobranza. **Plazo de cumplimiento: 5 meses**

- Realizar en conjunto con las Áreas o Subáreas que competan, un análisis de la situación expuesta en el hallazgo 3.1 y hallazgo 3.2, referente a las operaciones: **6300015** que registra una única cuota pendiente desde el año 2018 y ya venció la fecha estimada de cancelación, **9100097** que no se encuentra en los casos de indemnización pendiente y la prestataria se encuentra fallecida, **0500126** quedó un saldo descubierto una vez aplicada la póliza por indemnización y la operación **2400017** a la cual se le aplicó la indemnización por un monto superior al adeudado. Esto con la finalidad que se ejecuten acciones concretas para la corrección de lo evidenciado, ya que esta situación puede afectar los índices de morosidad y otras variables vinculadas a los indicadores de gestión, sino se les da un tratamiento oportuno y adecuado.

Lo anterior, como parte del eficiente control y seguimiento necesario para un adecuado manejo de los recursos institucionales.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse la documentación que respalde las acciones ejecutadas para subsanar la situación expuesta. **Plazo de cumplimiento: 3 meses**

- Efectuar las coordinaciones con la Dirección de Inspección o Sucursal correspondiente, de manera que se efectúe una solicitud de estudio para revisar la procedencia o no de la inscripción como Trabajador Independiente de los casos evidenciados en el hallazgo 5.2. Siendo que se les otorgó el beneficio establecido del “Plan Postergación” indicando en la solicitud la afectación económica de sus ingresos como Trabajador Independiente. Lo anterior tomando en consideración lo estipulado en el Reglamento para la afiliación de Trabajadores Independientes, el cual en el artículo 1° De la cobertura y del cálculo de cuotas señala: “[...]son **obligatorias para todos los trabajadores independientes manuales e intelectuales que desarrollen por cuenta propia algún tipo de trabajo o actividad generadora de ingresos [...]**”.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitir a la Auditoría la gestión realizada dejando evidenciado y documentado lo actuado. **Plazo de cumplimiento: 3 meses**

#### **AL LICENCIADO ASDRÚBAL ALPÍZAR GONZÁLEZ JEFE SUBÁREA GESTIÓN DE LA COBRANZA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

- Considerando lo señalado en el hallazgo 3, se evidencia la necesidad de que exista un fortalecimiento y mejoramiento de las gestiones administrativas que permitan reforzar la gestión del cobro administrativo que se realiza en la Subárea Gestión de la Cobranza, de manera que contribuyan a la gestión cobratoria pronta y oportuna. Considerar entre las medidas las siguientes:
  - Implementar los mecanismos necesarios que permitan a nivel de sistemas informáticos mantener actualizados los datos de los prestatarios activos.

- Valorar incluir en el sistema Ge Credit el “campo” de correo electrónico que le sirva de insumo a la Subárea Gestión de la Cobranza para la localización de los deudores.
- Analizar la factibilidad legal de utilizar como fuente de consulta para la ubicación de los prestatarios otros sistemas tecnológicos desarrollados en otras Gerencias y que son utilizados a nivel institucional.
- Desarrollar una estrategia que permita acelerar el proceso para la revisión y aplicación de los pagos de los tipos de prestatarios “empleados”, ya que cuanto mayor es el tiempo de aplicación transcurrido, mayor es la imposibilidad de dar un seguimiento oportuno al cobro de la deuda.

Disponer de un sistema de información actualizado permita acceder a los datos de los prestatarios de manera ágil, rápida y oportuna, facilitando la gestión administrativa, disminuyendo la limitación del cobro por falta de localización de los prestatarios, lo cual contribuye a la toma de decisiones y a la rendición de cuentas.

Para el cumplimiento de esta recomendación, se deberá remitir el documento “Plan de mejora” que contemple al menos, las medidas anteriormente descritas. **Plazo de cumplimiento: 6 meses**

12. Implementar las estrategias necesarias que permitan dar prioridad de seguimiento a las operaciones crediticias que entren en mora y se encuentran incluidas en el “plan de postergación”, ya que, debido a la incertidumbre económica nacional y a la repercusión de los efectos de la pandemia, representan un riesgo mayor de incumplimiento de pago y por ende de recuperación del crédito al determinarse que el 41% de estas operaciones registran al 31 de mayo 2021, al menos una cuota pendiente.

Asimismo, en el caso de que la Institución adopte nuevamente estas medidas para la mitigación del impacto financiero, se fortalezcan los mecanismos de control, para que se realice un adecuado análisis en cumplimiento de los lineamientos acordados y se incorpore dentro del expediente administrativo la documentación que respalde el análisis efectuado en cada uno de los casos, con el propósito de evitar el otorgamiento del beneficio a Trabajadores Independientes que no encuentren debidamente inscritos ante la CCSS.

Para el cumplimiento de esta recomendación, se deberá remitir prueba documental que contenga la estrategia a implementar para dar el seguimiento a estas operaciones. **Plazo de cumplimiento: 3 meses**

13. Conformar el “Portafolio de Riesgos” que contenga de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados en los procesos que se realizan en la Subárea Gestión de la Cobranza, considerando los riesgos determinados en el presente informe, así como lo señalado en la “Guía Institucional de Valoración de Riesgos”. Se establezcan los controles mínimos para mitigarlos y la metodología para monitorear de forma periódica su cumplimiento y eficacia. De conformidad con el hallazgo 9, de este informe.

La finalidad es disponer de una herramienta que genere guías con estándares que permitan administrar más eficientemente los riesgos determinados para cada uno de los procesos ejecutados, crear una cultura de riesgos e incentivar una gestión administrativa apegada a principios de eficiencia, eficacia y legalidad.

---

Para acreditar el cumplimiento de la citada recomendación, se deberá suministrar el “Portafolio de Riesgos”, que contenga de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados. **Plazo de cumplimiento: 6 meses**

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe se comentaron el 10 y 11 de agosto de 2021 por medio de la Plataforma Microsoft Teams; de acuerdo con la convocatoria realizada por la Auditoría Interna, mediante Oficios N°AI-1610-2021, AI-1613-2021 y 1614-2021 del 05 de agosto del 2021:

Por parte de la Administración:

- Licenciado José Alberto Acuña Ulate, director Financiero Administrativo,
- Licenciado Jhonny Badilla Castañeda, jefe, Área Contabilidad IVM,
- Licenciado Asdrúbal Alpízar González, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza,
- Licenciado Róger Francisco Argüello Muñoz, jefe Subárea Gestión de Crédito,
- Licenciado Andrey Quesada Azucena, jefe, Área Gestión Judicial y la Licenciada Tatiana Morales Rojas, jefe Subárea Administración Gestión y Logística de la Dirección Jurídica ambos en representación del Licenciado Gilbert Alfaro Morales, director Jurídico.

Por parte de la Auditoría Interna

- Lic. Adrián Céspedes Carvajal, jefe del Área de Servicios Financieros.
- Licda. Elsa Valverde Gutiérrez, jefe Subárea Ingresos y Egresos.
- Lcda. Ana Cecilia Mora Ortiz, Asistente de Auditoría.
- Lcda. Karla Mora Núñez, Asistente de Auditoría.

Los principales comentarios efectuados en el desarrollo de la presentación de los resultados del informe se plasman de la siguiente manera:

### Recomendaciones 1

Al respecto señaló el Licenciado Andrey Quesada Azucena, Jefe del Área Gestión Judicial, en representación del Licenciado Gilbert Alfaro Morales, Director Jurídico que un criterio jurídico para estos casos es útil y pertinente, pero también concierne con temas administrativos de gestión y control, inclusive decidir si algo se cobra o no, pasa por un tema jurídico para ver la suficiencia patrimonial, viabilidad jurídica hablándose de la prescripción, pero también se debe valorar el costo beneficio lo cual es un criterio que debe establecerse técnicamente y no compete a la Dirección Jurídica. Agregó que la Dirección Jurídica está en la mejor disposición de abordar este criterio desde el punto de vista jurídico.

Añadió que, desde su experiencia, como jefe de gestión judicial, litigante, es que estos tipos de casos pasan por varios estadios, como seguimiento, control, responsabilidad del abogado a cargo, además de retomar el cobro en el estado en que se encuentre, sino hay prescripción declarada, son temas que deben abordarse. También habría que hacer una revisión documental.

De esta manera, si pertinente emitir un criterio jurídico y dar las recomendaciones de los casos particulares, si considera que es un trabajo más amplio en este tipo de cobros, ya que no todo se resuelve con lo jurídico. A la vez es necesario que se les remita toda la información que conste para poder hacer el análisis, para lo cual es importante que cuando la subárea realice la solicitud del criterio legal, la Dirección Jurídica solicitaría todos los requisitos o documentos que deben aportar para realizar el análisis.

Manifestó conformidad con la recomendación No. 1, agregó, que no encuentra inconveniente en emitir un criterio jurídico, para lo cual la Subárea deber aportar la información del expediente necesaria para el estudio.

La Licenciada Tatiana Morales Rojas, jefe Subárea Administración Gestión y Logística de la Dirección Jurídica en representación del Licenciado Gilbert Alfaro Morales, director jurídico, también presente en el Comentario del Informe, no realizó observaciones.

### **Recomendaciones 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13**

El Licenciado Asdrúbal Alpízar Gonzalez, jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, se refirió en términos generales sobre las recomendaciones, manifestó que son temas en los cuales tendrá participación para atenderse.

Respecto a las **recomendaciones No.11, No.12 y No.13** que le fueron dirigidas, no se tiene comentarios, son temas importantes que atender y posibles de realizar.

### **Recomendación 3**

El Licenciado Jhonny Badilla Castañeda, jefe del Área Contabilidad IVM de la Dirección Financiera Administrativa, comentó que respecto a la relación directa con el registro contable de las operaciones de crédito, debe manifestar que existen casos longevos procedentes de administraciones anteriores, sin embargo hay que revisar, retomar y tomar las decisiones necesarias para corregir lo que corresponda. En el caso de las indemnizaciones y de las reservas de incobrabilidad ajustar y corregir, para darle atención y el seguimiento que corresponde. Solicita se revisen los plazos de cumplimiento de las recomendaciones, además respecto a la recomendación No.3, ya han estado revisando el tema y se encuentra de acuerdo con la recomendación.

Por otra parte, el Licenciado José Alberto Acuña Ulate, director Financiero Administrativo de la Gerencia de Pensiones, manifestó que es un informe bien planteado, además que siempre recibe positivamente los aportes para mejorar la gestión.

Respecto a la información documentada en los expedientes, siempre ha sido enfático en el tema y constantemente ha girado instrucciones al respecto, ya que considera fundamental que todas las acciones queden documentadas.

Agregó que para los casos de cobro judicial tendrá como tarea acelerar el proceso de esa gestión, dar el seguimiento adecuado a la presentación de los informes trimestrales de los abogados, los cuales siempre ha sido insistente en que se pidan y se incluyan en los expedientes.

En cuanto a la recomendación No.1 sobre el hallazgo No.1, pensaba que el tema estaba resuelto, ya que la situación se había señalado anteriormente en otro informe de Auditoría, en cuanto a este tema ya se había hecho un análisis y emitido una resolución administrativa, hay que retomarlos y trabajar para limpiar la base de datos.

Sobre el hallazgo #4 manifestó que es sorprendente este tema, esto porque había indicado que no se aprobaran solicitudes de trabajadores asalariados de la CCSS, por cuanto en la Institución no había rebajado salarios. Señaló que la atención de los casos de postergación demandó muchos recursos para poder atenderlos y para establecer mecanismos de comunicación con los prestatarios, ya sea por correo electrónico u otros medios, de lo cual se obtuvieron resultados positivos, porque la morosidad no se disparó como se pensó que podría pasar.

Añadió que algunas entidades financieras continúan con algún tipo de beneficios a los prestatarios, sin embargo, a partir de enero 2021 se normalizó esta situación en la CCSS. Para la atención se contó con el involucramiento de las Subáreas de Crédito y de Cobro y de Contabilidad.

Manifestó conformidad con todas las recomendaciones comentadas y añadió que son atendibles y pertinentes.

En cuanto al plazo de las recomendaciones, indicó que será revisado con Asdrúbal Alpízar y Jhonny Badilla, para analizarlo, en el caso de requerir ampliar el plazo, se realizaría la solicitud en su momento.

## Recomendación 7

En cuanto a la recomendación número 7, el Licenciado Roger Argüello Muñoz, jefe Subárea Gestión de Crédito, comentó que se ha visto un trabajo en conjunto entre la Auditoría y la Administración, se le puso en conocimiento del hallazgo y se le dio oportunidad para hacer las revisiones. De los 125 casos sin pólizas asociadas, son casos viejos e identificados, se inició con una revisión de los expedientes porque en algunos casos no tienen los contratos firmados.

Agregó que en este sentido existe todo un tema de alianza estratégica con el INS, al respecto se presentó a la Auditoría cuatro ejemplos de casos presentados en los cuales el INS, ha brindado la cobertura de los créditos a pesar de la situación de pago actual. Además, se tiene programada una reunión con el INS para definir algunos detalles de la facturación, se pretende realizar el pago de las pólizas de incendio hasta julio 2021, además de continuar con este proceso de minería de datos de las pólizas de vida para ponerse al día con ambas.

Para el pago de la póliza de vida se espera la inclusión del número de operación en la factura del INS, que permita ligar los extranjeros y relacionar a los codeudores, ya se presentó un requerimiento del Ge Credit ante el Área de Gestión Informática, se encuentra en desarrollo y en espera de la remisión de los archivos por parte del INS en el formato requerido que incluya el número de operación. También se espera haber concluido con este proceso a más tardar en octubre 2021. En este momento la Subárea está enfocada en el proceso y se tiene a seis o siete funcionarios trabajando en el tema de conciliación de pólizas. Una vez que se logre poner al día los pagos pendientes al INS, se continuará con el pago mensual.

Manifestó conformidad con la recomendación.

El Licenciado José Alberto Acuña Ulate, director Financiero Administrativo, comentó que le tranquiliza escuchar de parte de Róger que el tema fue visto y analizado en conjunto con la Auditoría, hay que aceptarlo y corregir lo que se deba. Ha estado muy pendiente tanto con don Erick Solano como con Róger Argüello sobre este tema, ya es conocido y es una prioridad atenderlo y resolverlo. A pesar de que se ha obtenido una buena respuesta por parte del INS, existe un gran riesgo. Manifestó conformidad con la recomendación, no tiene observaciones y se trabajará en la atención de la recomendación.

**Criterio de Auditoría Interna:** En términos generales los comentarios realizados por la Administración están de acuerdo con las recomendaciones planeadas, los funcionarios de Auditoría se encuentran de acuerdo en mantener las recomendaciones realizadas en el presente informe.

## ÁREA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Lcda. Ana Cecilia Mora Ortiz  
**Asistente de Auditoría**

Lcda. Karla Mora Núñez  
**Asistente de Auditoría**

Lcda. Elsa Valverde Gutiérrez, jefe  
**Subárea Ingresos y Egresos**

Lic. Adrián Céspedes Carvajal, jefe  
**Área Servicios Financieros**

ACC/EVG/ACMO/KMN/lbc

**ANEXOS**

**ANEXO No. 01: CASOS QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE “COBRO ADMINISTRATIVO”  
CON SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN**

Numero Operación	Tipo_Deudor	Monto_ aprobado	Último_Saldo	Plazo	Fecha_Inicio_Oper	Fch_Estimada_Cancelación	Cuota_s_Pendientes	Fecha_último pago	Fecha_vencimiento	Observaciones
9100097	Particular	8,079,000.00	373,418.41	240	30/07/2001	30/07/2021	3	24/04/2018	30/04/2003	No parece un caso de cobro administrativo, la <b>deudora falleció desde el 03/04/2003</b> . Hay correos consultando el caso, al parecer se está tramitando indemnización con el INS, según copia del Registro Nacional la deuda tiene otro deudor Yader Alberto Dávila Espinoza.
2400017	Empleado	12,150,000.00	11,502,100.05	240	30/09/2017	30/09/2037	12	30/04/2020	30/04/2020	Anotación en el Ge Credit: el día <b>13 de mayo 2020 fallece</b> la señora Jennifer, se contacta al esposo para que presente los documentos requeridos.
3100045	Empleado	41,000,000.00	40,093,911.85	300	30/09/2018	30/09/2043	7	19/08/2020	31/07/2020	Anotación en el Ge Credit: prestatario <b>fallece</b> el día <b>3 de agosto 2020</b> , se inicia trámite de indemnización por muerte. Caso con codeudor
3300024	Pensionado	12,000,000.00	11,848,981.02	300	30/06/2019	30/06/2044	7	31/08/2020	31/08/2020	Anotación en el Ge Credit: familiar presenta certificación de <b>defunción 17/08/2020</b> , se inicia trámite de indemnización. Oficio DFA-AC-0253-2021 del 28/4/2021 aplicación de indemnización por muerte, saldo pendiente CCSS <b>¢11,902,858.30</b> , depósito INS ¢11,991,823.00 saldo después de liquidar ¢88,964.70. Monto amortizado en estado de cuenta <b>¢11,848,850.95</b> .
0304990	Particular	3,400,000.00	1,261,858.15	180	16/12/2008	16/12/2023	7	No	No	Oficio DFA-AC-0269-2021 del 30-04-2021 aplicación de <b>indemnización por muerte (7-09-2020)</b> , saldo pendiente CCSS ¢1,268,181.60, depósito INS ¢3,396,885.00 <b>saldo después de liquidar ¢2,128,703.40</b> .
0306609	Particular	5,550,000.00	4,470,915.50	240	16/06/2012	16/06/2032	8	16/08/2020	16/08/2020	Estado de cuenta del 24 de mayo 2021. Oficio DFA-AC-0254-2021 del 28-04-2021 aplicación de indemnización por muerte (19-08-2020), saldo pendiente CCSS ¢4,511,881.05, depósito INS ¢5,544,479.00 saldo después de liquidar ¢1,032,597.95. Monto amortizado en estado de cuenta ¢4,452,378.25. Crédito otorgado a los <b>70 años</b> a 20 años plazo.

Numero Operación	Tipo Deudor	Monto aprobado	Último_Saldo	Plazo	Fecha_Inicio_Oper	Fch_Estimada_Cancelación	Cuotas Pendientes	Fecha último pago	Fecha vencimiento	Observaciones
0400109	Pensionado	3,000,000.00	2,752,359.26	300	16/12/2013	16/12/2038	9	31/07/2020	16/07/2020	Anotación en el Ge Credit: al no lograr contactar a ningún familiar de la deudora, la CCSS procede con la solicitud de indemnización ante el INS, el día 17-9-2020 ( <b>fecha muerte 30-6-2020</b> ). Monto amortizado en estado de cuenta ₡2,748,891.65. Crédito otorgado a los 61 años a 30 años plazo.
0500106	Pensionado	21,600,000.00	20,469,847.40	360	19/04/2013	19/04/2043	7	31/08/2020	19/08/2020	Anotación en el Ge Credit: En fecha 24 de agosto se recibe documentación para iniciar con el trámite de indemnización por muerte debido al <b>fallecimiento el 17/08/2020</b> . En correo interno se indica que son 3 operaciones que el INS envió el finiquito de 2, en espera del tercero para enviarlo a firma del Gerente Financiero. Crédito otorgado a los 65 años a 30 años plazo.
0500126	Particular	11,500,000.00	2,475,658.66	300	16/09/2013	16/09/2038	14	16/01/2020	16/01/2020	Al parecer es un caso en el cual es prestatario <b>falleció el 08/01/2020</b> . Según oficio DFA-AC-0061-2020, se aplicó indemnización por muerte a la operación, quedando saldo descubierto de ₡2,475,658.65.
0700029	Pensionado	11,100,000.00	10,248,438.03	276	16/05/2015	16/05/2038	8	31/08/2020	16/08/2020	Anotación en el Ge Credit: En fecha 24 de agosto se recibe documentación para iniciar con el trámite de indemnización por muerte debido al <b>fallecimiento el 17/08/2020</b> . En correo interno se indica que son 3 operaciones que el INS envió el finiquito de 2, en espera del tercero para enviarlo a firma del Gerente Financiero. Crédito otorgado a los 67 años, plazo 23 años.
0900047	Pensionado	15,550,000.00	14,961,059.05	300	16/06/2017	16/06/2042	8	31/08/2020	16/08/2020	Anotación en el Ge Credit: En fecha 24 de agosto se recibe documentación para iniciar con el trámite de indemnización por muerte debido al <b>fallecimiento el 17/08/2020</b> . En correo interno se indica que son 3 operaciones que el INS envió el finiquito de 2, en espera del tercero para enviarlo a firma del Gerente Financiero. Crédito otorgado a los 69 años plazo a 25 años.

**ANEXO No. 02.**



**CASOS “PLAN DE POSTERGACIÓN DE PAGO” MEDIDAS FINANCIERAS RIVM COVID-19,  
SALDOS Y CUOTAS PENDIENTES AL 31 DE MAYO 2021**

Consecutivo	N° Operación	Cédula	SALDO 31/05/2021	CUOTAS PENDIENTES
1	03-02628	108320435	¢2,831,558.45	2
2	03-02688	110400167	CANCELADA	
3	03-02774	701030353	¢1,000,520.06	3
4	03-03007	110070442	¢2,809,562.62	2
5	03-03235	105580653	¢2,417,908.60	1
6	03-03295	502690095	¢3,967,740.17	0
7	03-03524	105280335	¢1,145,310.23	0
8	03-03729	105870986	¢915,344.17	3
9	03-03748	109940212	¢3,193,658.93	2
10	03-03961	700980220	¢3,041,674.35	2
11	03-04027	108440890	¢8,631,614.77	0
12	03-04131	109460645	¢2,925,371.15	0
13	03-04284	106220534	¢4,696,283.11	0
14	03-04305	107100896	¢5,434,409.79	0
15	03-04331	106850766	¢7,916,802.99	0
16	03-04557	109730150	¢2,808,656.54	0
17	03-04599	105200668	¢16,501,611.38	1
18	03-04603	109510947	¢359,075.25	0
19	03-04671	106320442	¢4,763,511.93	1
20	03-04691	107310112	¢10,805,735.24	1
21	03-04753	109830753	¢5,243,562.86	1
22	03-04761	107260944	¢3,245,998.82	1
23	03-04783	502420629	¢14,733,499.80	0
24	03-04847	105520910	¢26,362,164.83	0
25	03-04870	109730096	¢6,704,074.88	2
26	03-04891	111790325	¢14,641,510.52	2
27	03-04899	107500077	¢4,860,573.48	1
28	03-04903	602850247	¢6,009,440.25	0
29	03-04986	701470145	¢2,147,501.62	0
30	03-05051	109480440	¢29,777,654.79	0
31	03-05061	109070873	¢12,617,037.81	0
32	03-05111	111770511	¢13,430,988.27	0
33	03-05130	108590348	¢8,667,886.50	0
34	03-05148	503300961	¢10,734,037.89	1
35	03-05157	701320940	¢7,350,786.86	0
36	03-05165	800810833	¢6,641,761.56	1
37	03-05217	801040042	¢9,014,140.54	0
38	03-05205	106490877	¢31,057,870.73	1
39	03-05222	502900370	¢9,138,466.86	0
40	03-05223	110210483	¢16,261,691.82	0
41	03-05288	602880982	¢7,420,869.86	2
42	03-05294	401720455	¢28,325,903.69	0
43	03-05318	303770589	¢7,820,105.79	0
44	03-05327	112420341	¢8,831,883.33	0
45	03-05334	111990443	¢12,544,182.58	1
46	03-05414	204950694	¢6,556,219.53	0

Consecutivo	N° Operación	Cédula	SALDO 31/05/2021	CUOTAS PENDIENTES
47	03-05459	109480439	¢3,793,692.58	0
48	03-05486	106060569	¢12,716,369.74	1
49	03-05498	109220650	¢5,564,479.76	1
50	03-05646	109130449	¢6,988,517.05	0
51	03-05657	107610103	¢11,262,425.98	4
52	03-05664	800860560	¢7,513,113.75	1
53	03-05666	106270615	CANCELADA	
54	03-05677	104850334	¢5,447,698.37	1
55	03-05724	800850558	¢6,971,365.59	2
56	03-05727	109790653	¢11,497,889.99	2
57	03-05734	602430326	¢14,955,844.91	0
58	03-05751	205290228	¢16,902,678.64	0
59	03-05763	108780025	¢8,203,256.18	0
60	03-05764	401700119	¢7,105,451.85	0
61	03-05779	109160113	¢15,807,875.00	0
62	03-05784	107970043	¢4,784,820.46	0
63	03-05853	900820039	¢9,741,792.63	0
64	03-05867	111870645	¢8,610,096.77	1
65	03-05884	111060815	¢8,272,512.64	0
66	03-05891	106750146	¢6,076,304.97	2
67	03-05902	110730867	¢14,091,212.20	0
68	03-05953	401520745	¢9,930,501.98	0
69	03-06081	109950153	¢13,314,781.40	-1
70	03-06172	108550298	¢16,484,913.37	0
71	03-06224	108310079	¢31,353,202.62	1
72	03-06230	111990870	¢36,377,671.82	1
73	03-06240	603070873	¢8,109,464.31	0
74	03-06243	110870199	¢5,081,996.34	1
75	03-06270	109430343	¢23,848,304.28	0
76	03-06271	112320168	¢11,496,663.14	1
77	03-06278	109730641	¢5,385,601.22	0
78	03-06347	110810562	¢9,310,864.75	0
79	03-06349	110770906	¢20,081,328.29	1
80	03-06387	109980299	¢11,704,603.13	2
81	03-06391	110770844	¢8,168,454.08	1
82	03-06422	110740165	¢22,528,835.06	0
83	03-06424	401680928	¢9,422,290.12	1
84	03-06457	205270819	¢9,382,548.09	2
85	03-06461	109730641	¢5,227,526.33	0
86	03-06481	111810645	¢13,736,065.72	0
87	03-06548	205330247	¢10,011,291.96	0
88	03-06569	112030466	¢13,975,414.32	0
89	03-06600	110020437	¢10,935,381.85	0
90	03-06613	111400754	¢4,806,989.30	1
91	03-06638	112340151	¢3,910,205.81	2
92	04-00008	107090317	¢41,220,217.62	1
93	04-00052	109810728	¢12,303,132.20	0
94	04-00054	401590218	¢31,385,930.59	1
95	04-00063	107840698	¢52,227,575.26	1

Consecutivo	N° Operación	Cédula	SALDO 31/05/2021	CUOTAS PENDIENTES
96	04-00096	107870450	¢23,472,371.31	0
97	04-00105	602670195	¢24,424,604.79	3
98	04-00122	111790166	¢14,121,184.96	0
99	04-00169	112160780	¢29,902,582.51	0
100	04-00173	901060422	¢11,205,198.96	1
101	04-00174	110220338	¢30,408,000.84	0
102	04-00231	114390629	¢31,524,904.40	1
103	04-00244	109400422	¢36,558,719.14	0
104	04-00248	113000233	¢8,838,558.35	0
105	05-00005	110420263	¢27,380,361.49	0
106	05-00022	25820140	¢7,285,774.24	2
107	05-00030	111920377	¢25,108,426.18	1
108	05-00052	113850540	¢16,849,148.18	1
109	05-00065	112050387	¢17,971,077.57	2
110	05-00083	111620481	¢31,748,381.56	0
111	05-00105	113640018	¢5,356,657.68	2
112	05-00110	109220651	¢29,457,471.28	0
113	05-00113	103090497	¢25,709,767.67	1
114	05-00118	111130066	¢14,863,888.51	0
115	05-00129	204170434	¢9,124,848.88	2
116	05-00132	800890139	¢20,964,062.90	0
117	05-00144	105980287	¢33,652,128.06	0
118	05-00151	105940841	¢19,820,370.27	1
119	05-00211	112860985	¢26,173,111.92	1
120	06-00008	109560209	¢28,996,163.56	1
121	06-00011	112110401	¢12,426,368.42	1
122	07-00002	113770566	¢33,915,947.33	4
123	07-00007	302160885	¢16,598,065.72	0
124	07-00035	503760881	¢10,478,979.58	4
125	07-00049	303030499	¢21,145,505.46	0
126	07-00054	108460483	¢38,789,576.97	1
127	07-00062	110980767	¢26,959,607.68	0
128	07-00072	110260715	¢41,278,301.68	0
129	07-00077	112180914	¢8,838,478.43	0
130	07-00112	204880494	¢15,180,276.31	2
131	07-00123	109470687	¢49,508,721.62	1
132	07-00142	108220765	¢24,874,703.69	0
133	07-00144	111010892	¢15,117,776.96	0
134	07-00157	401720404	¢59,066,309.12	0
135	07-00161	112180913	¢14,225,616.62	0
136	07-00183	302860655	¢10,735,957.58	2
137	07-00219	112550496	¢34,550,587.20	0
138	07-00224	304410793	¢19,642,279.40	1
139	07-00225	602170749	¢19,642,279.40	1
140	07-00228	106470035	¢11,997,879.33	1
141	07-00241	107630721	¢22,763,047.18	0
142	07-00271	26324252	¢9,180,769.77	2
143	07-00284	302160885	¢8,596,715.74	0
144	07-00298	102800138	¢2,391,119.44	0

Consecutivo	N° Operación	Cédula	SALDO 31/05/2021	CUOTAS PENDIENTES
145	08-00005	302660400	¢36,715,495.78	0
146	08-00008	801010289	¢16,341,609.01	0
147	08-00019	112660659	¢50,015,586.36	1
148	08-00027	115090562	¢11,893,687.94	1
149	08-00028	401480131	¢11,383,367.34	0
150	08-00039	303640686	¢28,151,673.46	0
151	08-00047	108140631	¢27,757,847.48	2
152	09-00006	304120026	¢20,355,979.95	0
153	09-00011	108720934	¢27,830,088.90	1
154	09-00018	113740629	¢13,567,257.73	0
155	09-00028	106720632	¢83,207,158.05	0
156	09-00055	401730939	¢25,874,697.51	0
157	10-08723	700660267	¢5,357,133.90	0
158	10-09678	302160126	¢16,085,787.69	0
159	12-00068	206190784	¢27,240,491.46	0
160	16-00041	700660267	¢31,506,477.91	0
161	22-00018	113910633	¢35,075,244.55	1
162	22-00021	105130271	¢23,959,431.57	0
163	22-00031	114540309	¢25,169,318.30	0
164	22-00048	26920628	¢36,392,322.14	3
165	22-00077	16824498	¢28,036,699.60	0
166	22-00078	112310873	¢28,036,699.60	0
167	22-00087	701470033	¢30,066,794.46	0
168	22-00093	113120634	¢39,381,116.55	0
169	22-00100	502700394	¢37,807,009.25	1
170	22-00121	110700563	¢127,698,239.34	0
171	22-00127	602880205	¢15,156,961.03	3
172	22-00151	602310351	¢14,393,695.79	1
173	22-00153	110580934	¢81,391,427.40	1
174	22-00157	2820098137	¢24,296,389.34	0
175	23-00013	701800227	¢19,495,856.29	2
176	23-00018	602880205	¢9,780,125.90	3
177	23-00026	112680075	¢34,206,844.51	1
178	23-00029	116860087	¢21,206,276.10	2
179	23-00040	602310351	¢10,645,044.99	1
180	23-00041	114350915	¢7,598,289.99	1
181	23-00052	603940909	¢48,947,960.49	0
182	23-00065	111550432	¢14,841,998.27	1
183	23-00072	107750072	¢29,270,753.67	0
184	23-00078	801180331	¢27,083,484.82	1
185	23-00091	113260811	¢9,447,352.77	0
186	23-00100	113420768	¢53,376,878.55	0
187	23-00110	113380453	¢55,452,957.19	0
188	23-00113	109790875	¢36,558,149.69	0
189	23-00150	113420763	¢27,467,307.63	1
190	26-00022	110770111	¢24,808,633.84	0
191	26-00028	114090153	¢19,257,832.74	2
192	26-00029	206900093	¢14,677,466.30	1
193	26-00053	304320257	¢42,502,439.52	0

Consecutivo	N° Operación	Cédula	SALDO 31/05/2021	CUOTAS PENDIENTES
194	26-00055	112990139	¢35,864,158.05	1
195	26-00082	108870465	¢57,670,233.18	2
196	26-00083	603420911	¢23,733,262.63	0
197	26-00091	303520328	¢21,610,834.50	0
198	26-00097	701490763	¢50,846,977.77	0
199	26-00098	112690198	¢16,886,571.11	1
200	28-00020	204880201	¢29,746,118.12	0
201	28-00027	2760100539	¢31,631,053.85	1
202	28-00040	115020063	¢36,783,765.27	1
203	30-00003	110170258	¢31,003,190.66	0
204	30-00029	112130370	¢42,686,724.54	0
205	30-00030	304260174	¢32,523,721.33	0
206	30-00050	603880946	¢12,940,420.47	1
207	30-00057	801060756	¢29,726,983.50	1
208	30-00062	113080258	¢38,677,672.44	0
209	30-00069	304630802	¢61,412,038.67	4
210	30-00088	108140631	¢29,681,965.01	2
211	30-00091	206560988	¢21,099,429.09	0
212	30-00105	114320359	¢87,182,067.16	0
213	30-00110	112990139	¢20,535,881.26	1
214	30-00121	111560335	¢38,567,897.16	0
215	30-00133	116400278	¢37,669,652.93	2
216	30-00145	206070484	¢85,940,279.99	0
217	30-00170	204880200	¢30,761,094.67	0
218	30-00174	304450264	¢52,308,487.42	0
219	31-00035	109330807	¢75,402,336.27	0
220	31-00048	701670204	¢52,950,169.18	0
221	32-00011	114220171	¢27,885,439.54	1
222	32-00013	701340349	¢42,003,286.87	0
223	32-00019	114570559	¢15,503,027.72	0
224	32-00030	1890101312	¢32,358,061.92	0
225	32-00045	108400546	¢30,571,946.31	2
226	32-00068	302660724	¢38,630,073.47	0
227	32-00078	113010071	¢46,919,902.23	1
228	32-00080	601690777	¢26,468,207.00	0
229	32-00099	107100160	¢14,465,667.69	0
230	32-00105	106320243	¢28,823,019.96	0
231	32-00114	113310607	¢33,923,019.22	0
232	32-00117	112100922	¢38,823,596.90	0
233	32-00121	401880145	¢19,629,750.60	0
234	34-00002	112940519	¢27,441,897.66	1
235	34-00009	304220363	¢29,964,749.87	0
236	34-00025	113130181	¢41,568,182.50	0
237	35-00031	109330807	¢152,435,238.76	0
238	36-00001	108830408	¢75,872,536.01	1
239	40-01261	109510948	¢219,674.92	1
240	40-01272	106920457	¢882,932.51	1
241	40-01276	204650767	¢960,820.22	1
242	40-01283	203670739	¢786,279.93	1

Consecutivo	N° Operación	Cédula	SALDO 31/05/2021	CUOTAS PENDIENTES
243	40-01383	106370503	€888,711.90	3
244	40-01403	105260225	€589,159.19	0
245	40-01405	204240240	€1,725,824.85	1
246	40-01423	2701022594191	€702,305.66	1
247	40-01541	110360668	€2,101,302.22	1
248	40-01587	107440756	€1,279,985.75	0
249	40-01594	107190845	€1,510,502.15	0
250	40-01642	110180492	€2,427,874.11	0
<b>TOTAL</b>	<b>250 CASOS</b>		<b>€5,423,135,261.58</b>	

**ANEXO No. 03.**

**OPERACIONES SIN SEGURO DE PROTECCIÓN CREDITICIA (PÓLIZA DE VIDA) SEGÚN AUXILIAR AL 31 DE MARZO DEL 2021**

Consecutivo	NUMERO_OPERACION	IDENTIFICACIÓN	MONTO APROBADO	ULTIMO SALDO	PLAZO	FECHA_INICIO_OPER	ESTADO
1	305739	0	9,500,000.00	7,601,600.05	300	13/03/2009	Cobro administrativo
2	304977	16322212	6,500,000.00	3,805,815.05	240	03/03/2008	Al día
3	305916	16959136	5,700,000.00	5,275,469.35	300	04/08/2009	Cobro Judicial
4	305896	17381124	10,000,000.00	8,075,723.40	300	23/07/2009	Cobro administrativo
5	305850	17424001	6,480,000.00	4,280,146.53	240	11/06/2009	Cobro administrativo
6	306480	17520111	15,150,000.00	12,876,193.50	300	04/02/2011	Cobro administrativo
7	306501	17909770	11,770,000.00	10,164,581.05	304	07/03/2011	Cobro administrativo
8	306254	18072857	10,496,000.00	8,713,463.90	300	08/06/2010	Al día
9	500022	25820140	8,000,000.00	7,298,771.99	300	16/02/2013	Cobro administrativo
10	305966	27081693	6,635,000.00	6,001,979.20	120	28/09/2009	Cobro Judicial
11	400018	103860141	15,800,000.00	14,178,284.76	300	16/07/2013	Cobro administrativo
12	304893	103880868	1,500,000.00	1,136,512.35	300	17/01/2008	Al día
13	306446	103930207	10,000,000.00	8,447,409.95	300	15/12/2010	Cobro administrativo
14	3400075	104240518	10,916,000.00	10,878,309.43	300	24/11/2020	Cobro administrativo
15	304767	104390265	19,000,000.00	14,537,417.20	300	10/05/2007	Al día
16	306566	104430340	38,500,000.00	33,556,640.95	300	16/07/2012	Al día
17	1008755	104480346	8,000,000.00	3,308,047.83	240	30/08/2004	Cobro administrativo
18	305677	104850334	6,500,000.00	5,507,201.97	300	01/02/2009	Cobro administrativo
19	1009036	104870421	5,000,000.00	1,369,234.95	180	31/07/2008	Al día
20	306630	105000345	7,400,000.00	6,428,330.35	300	01/02/2012	Al día
21	302347	105040150	7,000,000.00	755,664.30	240	22/11/2001	Cobro administrativo
22	2200106	105110233	62,300,000.00	59,284,017.85	300	26/10/2017	Al día
23	303882	105120626	5,656,000.00	708,367.00	240	03/10/2003	Al día
24	304599	105200668	27,708,000.00	16,877,903.28	242	22/02/2006	Cobro administrativo
25	304100	105430424	10,094,000.00	9,802,657.45	240	26/03/2004	Cobro Judicial
26	304928	105910837	11,000,000.00	8,340,954.20	300	27/02/2008	Cobro administrativo
27	303793	106000979	7,400,000.00	1,956,049.74	240	24/07/2003	Al día
28	304887	106210186	9,000,000.00	2,188,930.20	180	30/04/2008	Al día
29	302856	106940713	7,500,000.00	1,771,898.30	240	30/10/2002	Cobro administrativo

Con secu tivo	NUMERO_O PERACION	IDENTIFICACIÓN	MONTO_ APROBADO	ULTIMO_SALDO	PLAZO	FECHA_INICIO _OPER	ESTADO
30	4000625	106970785	4,100,000.00	4,408,614.25	240	15/05/2000	Cobro Judicial
31	304035	107010566	6,825,000.00	1,494,031.00	240	07/11/2004	Cobro administrativo
32	303474	107250723	5,717,000.00	1,689,378.40	240	27/03/2003	Cobro administrativo
33	304222	107260027	15,000,000.00	14,966,607.25	240	12/07/2004	Cobro Judicial
34	304981	107470275	16,000,000.00	9,395,712.01	240	25/03/2008	Al día
35	304961	107510531	22,000,000.00	16,636,868.30	300	22/02/2008	Al día
36	301341	107570300	6,385,000.00	6,295,630.95	240	03/05/2000	Cobro Judicial
37	304947	107610915	18,000,000.00	14,077,006.35	300	31/08/2008	Al día
38	302421	107660168	5,000,000.00	922,645.44	240	22/04/2002	Cobro administrativo
39	302453	107660505	5,500,000.00	1,180,626.65	240	02/09/2002	Cobro administrativo
40	1008677	108090770	9,600,000.00	141,069.65	240	30/11/2003	Cancelada
41	305151	108150996	15,559,000.00	9,663,555.21	300	22/05/2008	Cobro administrativo
42	4001458	108310900	6,000,000.00	97,672.75	240	01/06/2001	Caso en estudio
43	304514	108390005	7,000,000.00	3,553,777.00	240	21/11/2005	Al día
44	400030	108510253	3,023,000.00	2,684,731.00	300	16/11/2012	Al día
45	305655	108610420	21,400,000.00	20,140,296.85	300	16/06/2009	Cobro Judicial
46	1009229	108790783	27,091,000.00	21,252,784.13	300	30/09/2008	Al día
47	1009781	109220182	45,000,000.00	18,981,863.84	300	31/03/2012	Al día
48	302898	109230355	3,000,000.00	581,952.95	240	14/08/2002	Al día
49	302459	109260715	4,500,000.00	799,042.65	240	30/05/2002	Al día
50	1009237	109290892	9,620,000.00	6,033,055.36	240	31/10/2008	Al día
51	302766	109300413	3,300,000.00	2,150,811.65	180	30/06/2002	Pre Cobro Judicial
52	1009165	109390794	6,675,000.00	4,085,756.65	240	31/08/2008	Al día
53	1100007	109490537	51,317,000.00	45,430,835.30	300	11/12/2012	Al día
54	304505	109500039	30,000,000.00	1,812,671.10	240	30/03/2006	Al día
55	1009803	109500488	12,800,000.00	10,023,022.72	240	31/07/2012	Al día
56	1100102	109590242	50,000,000.00	47,499,329.40	360	31/05/2014	Cobro administrativo
57	304633	109760137	11,400,000.00	220,736.95	180	16/06/2006	Cobro administrativo
58	304340	109990271	12,000,000.00	5,801,772.30	240	30/05/2005	Cobro administrativo
59	303775	110100143	5,830,000.00	1,850,970.40	240	22/07/2003	Cobro administrativo
60	2200067	110250746	51,878,000.00	50,376,107.30	360	14/08/2017	Cobro administrativo
61	1008852	110290495	13,320,000.00	6,921,562.17	240	30/12/2005	Al día
62	303409	110370920	8,668,000.00	2,437,369.70	240	26/03/2003	Cobro administrativo
63	304526	110440894	12,100,000.00	381,026.28	240	02/04/2006	Cobro administrativo
64	305001	110540121	15,783,000.00	12,235,862.43	303	11/03/2008	Al día
65	304007	110540547	7,200,000.00	2,418,860.80	240	22/04/2004	Cobro administrativo
66	306403	110880168	12,033,000.00	10,147,381.00	300	26/11/2010	Cobro administrativo
67	2200099	110940002	10,395,000.00	9,956,043.00	300	28/09/2017	Al día
68	800038	111170060	37,300,000.00	35,539,420.00	360	31/01/2017	Al día
69	2300101	112080732	55,500,000.00	53,094,232.95	300	06/12/2017	Al día
70	304488	112350165	10,373,000.00	4,949,965.75	240	08/06/2005	Al día
71	900016	112910115	20,000,000.00	19,324,350.25	360	28/10/2016	Cobro administrativo
72	306642	113030077	3,475,000.00	2,683,110.50	240	17/02/2012	Cobro administrativo
73	2200132	114390493	14,350,000.00	13,956,350.40	360	24/01/2018	Al día
74	4001765	135037492	8,200,000.00	6,607,334.60	240	29/04/2005	Al día

Con secu- tivo	NUMERO_O PERACION	IDENTIFICACIÓN	MONTO_ APROBADO	ULTIMO_SALDO	PLAZO	FECHA_INICIO _OPER	ESTADO
75	302771	202060083	1,000,000.00	13,695.95	180	15/10/2002	Cobro administrativo
76	305679	202350698	15,000,000.00	12,120,178.85	300	01/06/2009	Al día
77	800033	202390622	6,000,000.00	5,823,423.29	360	16/06/2017	Cobro administrativo
78	1008396	202640263	13,000,000.00	439,319.50	240	30/07/2002	Al día
79	1009087	203030167	28,000,000.00	21,607,056.30	300	30/11/2008	Al día
80	303454	203970960	4,000,000.00	272,608.70	240	24/03/2003	Cobro administrativo
81	1400067	203990445	4,600,000.00	586,003.30	240	30/06/2000	Caso en estudio
82	304257	204150969	3,750,000.00	1,574,633.15	240	13/09/2004	Cobro administrativo
83	305260	204410888	5,890,000.00	1,366,284.95	180	03/07/2008	Al día
84	400012	204570429	26,000,000.00	24,200,496.40	360	16/10/2012	Al día
85	304346	204610641	16,219,000.00	210,108.60	240	12/11/2004	Al día
86	302484	204730705	4,800,000.00	729,590.15	240	20/03/2002	Cobro administrativo
87	3400049	204810767	12,400,000.00	11,677,637.10	120	30/04/2020	Al día
88	1008891	205000463	7,500,000.00	4,178,762.95	240	30/06/2006	Al día
89	303271	205500429	9,100,000.00	2,360,744.35	240	28/01/2003	Cobro administrativo
90	1009817	205830418	34,300,000.00	19,615,026.66	300	31/10/2012	Al día
91	305504	206723757	6,784,000.00	2,904,573.30	300	13/10/2008	Cobro administrativo
92	2300106	207310523	41,600,000.00	40,505,546.10	360	01/02/2018	Al día
93	306499	302970721	8,000,000.00	5,987,929.25	240	30/06/2011	Al día
94	303868	302990959	3,400,000.00	1,164,034.60	240	02/12/2003	Al día
95	2400049	303310218	32,905,000.00	31,368,476.36	300	31/10/2017	Al día
96	306500	303390124	26,000,000.00	14,931,600.05	240	31/08/2011	Al día
97	303904	303420310	5,700,000.00	2,043,094.00	240	01/02/2004	Al día
98	1008870	401190990	30,000,000.00	786,575.58	180	30/03/2006	Cancelada
99	1009763	401230724	20,000,000.00	15,754,708.05	240	31/03/2012	Al día
100	304524	401250227	10,422,000.00	5,018,562.65	240	26/07/2005	Al día
101	4000637	401490724	5,842,000.00	594,201.80	240	03/03/2000	Caso en estudio
102	400049	500660946	22,525,000.00	21,910,161.30	360	11/12/2013	Cobro Judicial
103	303484	501320309	9,000,000.00	2,440,146.70	240	24/04/2003	Al día
104	1008671	501450462	5,000,000.00	1,989,939.42	240	30/06/2004	Cobro administrativo
105	300731	502650264	7,548,941.35	3,007,035.65	238	05/09/2004	Al día
106	700127	600970605	59,800,000.00	57,394,657.25	360	11/08/2015	Cobro administrativo
107	304470	601030179	3,000,000.00	1,103,795.55	180	17/05/2005	Cobro Judicial
108	1009610	601250877	15,000,000.00	12,755,063.45	300	31/08/2010	Al día
109	1009204	601290721	5,021,000.00	3,836,223.40	300	31/08/2008	Al día
110	305543	601750326	8,400,000.00	6,626,554.95	300	04/11/2008	Al día
111	4000486	601830894	4,000,000.00	4,116,108.85	240	10/01/2000	#N/D
112	3500019	602170193	47,000,000.00	46,927,057.24	360	30/11/2020	Cobro administrativo
113	4001316	602270549	6,000,000.00	5,107,396.00	240	06/04/2001	Cobro Judicial
114	304161	602810511	3,700,000.00	3,683,283.40	180	19/05/2004	Cobro Judicial
115	304121	700820585	14,297,000.00	5,463,134.00	240	12/04/2004	Cobro administrativo
116	304668	700820585	6,260,000.00	559,775.00	180	20/09/2006	Cobro administrativo
117	1009545	700870410	26,939,000.00	18,714,473.51	240	30/04/2010	Al día
118	304111	701340729	3,000,000.00	1,191,404.10	240	15/07/2004	Al día
119	2600093	701550010	14,040,000.00	13,651,736.25	300	25/04/2018	Al día



Con secu tivo	NUMERO_O PERACION	IDENTIFICACIÓN	MONTO_ APROBADO	ULTIMO_SALDO	PLAZO	FECHA_INICIO _OPER	ESTADO
120	305715	701610408	7,400,000.00	5,959,089.15	300	16/06/2009	Cobro administrativo
121	306269	726820114	7,272,600.00	5,122,808.42	240	25/06/2010	Cobro administrativo
122	9100097	800730152	8,079,000.00	373,418.41	240	30/07/2001	Cobro administrativo
123	1009069	800770002	24,500,000.00	18,745,476.57	300	31/03/2008	Al día
124	2200058	800810855	15,381,000.00	14,876,441.45	360	28/06/2017	Al día
125	305724	800850558	8,600,000.00	6,997,323.29	300	27/03/2009	Cobro administrativo
126	1009175	800900538	39,070,000.00	31,060,424.93	300	31/07/2008	Al día
127	1008772	800950506	7,912,000.00	3,392,816.40	240	30/10/2004	Cobro administrativo
128	305064	878001999	8,560,000.00	1,661,197.05	300	25/04/2008	Al día
129	1009761	900460989	30,606,000.00	26,204,347.29	300	31/07/2011	Al día
130	4001502	901050179	5,692,000.00	5,967,956.85	240	06/08/2001	Cobro Judicial
131	304912	1051400063	16,475,000.00	9,494,860.55	240	22/01/2008	Al día
132	3000092	1670100493	20,800,000.00	20,800,000.00	360	04/09/2018	#N/D
133	400240	2780099833	18,398,000.00	16,935,942.00	300	07/10/2014	Cobro administrativo
134	4001741	13501304300	5,000,000.00	3,730,892.20	240	21/09/2004	Cobro administrativo
135	9100048	22000005824	3,500,000.00	32,248.50	240	30/07/2001	Al día
136	4001327	45580723598	4,000,000.00	145,258.65	240	23/08/2001	Al día
137	305385	122200148908	8,170,000.00	6,451,182.65	300	03/09/2008	Arreglo de pago incumplido
138	306186	155809972207	6,294,000.00	4,399,117.30	240	04/05/2010	Al día
139	306250	155810582427	4,000,000.00	432,799.10	240	30/09/2010	Al día
140	304902	270019803011	13,694,000.00	10,382,543.15	300	14/12/2007	Cobro administrativo
141	303558	2201372030070	6,000,000.00	1,631,523.40	240	29/04/2003	Al día
142	303632	2201745050077	2,500,000.00	833,220.85	240	15/10/2003	Cobro administrativo
143	4001626	2601095092073	5,000,000.00	1,428,307.95	240	05/07/2002	Al día
144	4001423	2701022594191	5,337,000.00	931,029.01	241	12/06/2001	Al día
145	4001704	2701216896160	5,790,000.00	2,986,663.64	240	19/06/2003	Cobro administrativo
146	4001562	2701420680770	5,250,000.00	1,189,840.92	240	11/03/2002	Cobro administrativo
147	4001556	2701734401005	6,000,000.00	1,421,503.50	240	06/02/2002	Cobro administrativo
148	4001465	2701755971016	4,000,000.00	699,825.00	240	13/06/2001	Cobro administrativo
149	4001614	2701813451050	5,143,000.00	1,416,428.05	240	17/06/2002	Al día
150	303195	2701834431061	4,226,000.00	1,038,218.90	240	11/12/2002	Cobro administrativo
151	305360	405194180001096	22,529,000.00	7,407,172.30	300	11/08/2008	Al día
<b>TOTAL OPERACIONES</b>			<b>¢2,058,643,541.35</b>	<b>¢1,432,492,077.06</b>			

**ANEXO No. 04.**  
**OPERACIONES SIN PÓLIZA DE INCENDIO SEGÚN AUXILIAR AL 31 DE MARZO DEL 2021**

Consecutivo	Numero_Operación	Identificación_Prestatario	Motivo	Descripción_Estado	Monto_ aprobado	Ultimo_Saldo (31/03/2021)	Plazo	Fecha_Inicio_Oper
1	2300094	16826488	COMPRA DE CASA	Al Dia	26,917,000.00	26,144,421.20	360	25/10/2017
2	400007	26630863	COMPRA DE CASA	Al Dia	4,000,000.00	662,274.78	360	30/09/2012
3	306641	102940068	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	8,600,000.00	7,310,380.74	300	17/02/2012
4	700167	103110023	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	7,400,000.00	7,119,462.00	360	26/10/2015
5	400018	103860141	AMPLIACION Y MEJORAS	Cobro Administrativo	15,800,000.00	14,178,284.76	300	16/07/2013
6	303993	103911111	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	10,600,000.00	3,629,257.69	240	01/12/2003
7	500000	103950692	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	47,000,000.00	44,166,081.80	360	16/02/2013
8	306533	104260467	AMPLIACION Y MEJORAS	Cobro Administrativo	4,000,000.00	3,003,904.30	240	16/07/2011
9	1009036	104870421	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	5,000,000.00	1,369,234.95	180	31/07/2008
10	1200000	104900396	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	29,500,000.00	26,449,153.95	300	31/03/2013
11	302393	105220692	OPERACIONES CON INT. VARIABLE	Al Dia	7,697,000.00	504,856.55	240	09/09/2001
12	500044	105350482	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	10,000,000.00	9,442,259.50	360	16/07/2013
13	1006428	105420485	OPERACIONES CON INTER+S FIJO	Cobro Administrativo	2,500,000.00	75,013.20	240	01/11/1989
14	1008525	105500568	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	11,000,000.00	3,576,367.66	240	30/10/2003
15	1009352	105500568	COMPRA DE CASA	Al Dia	31,160,000.00	24,959,606.30	300	30/04/2009
16	2800041	105750430	COMPRA DE CASA	Al Dia	112,000,000.00	109,364,530.60	360	26/06/2018
17	305460	105780359	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	13,000,000.00	8,196,120.85	240	16/12/2008
18	700210	105910209	VENTAS PUBLICAS-COMPRAS	Cobro Administrativo	24,300,000.00	23,485,156.95	360	28/03/2016
19	1100054	107350111	COMPRA DE CASA	Al Dia	32,130,000.00	30,208,099.78	360	31/08/2013
20	3100067	107390141	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	20,500,000.00	20,007,854.75	300	30/03/2019
21	304721	107700831	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	8,000,000.00	1,356,487.68	300	07/03/2007
22	1009820	107730966	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	13,200,000.00	11,552,818.52	300	31/07/2012
23	1008409	107900226	CANCELACIÉN DE HIPOTECA	Cobro Administrativo	8,400,000.00	1,970,036.95	240	30/09/2002
24	306151	107910646	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	14,800,000.00	10,459,940.05	240	30/06/2010
25	1100128	107980585	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	12,465,000.00	11,474,425.90	300	31/10/2014
26	303173	108010249	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	5,000,000.00	1,082,564.80	240	19/02/2003
27	4001458	108310900	OPERACIONES CON INT. VARIABLE	Casos en Estudio	6,000,000.00	97,672.75	240	01/06/2001
28	700093	108340967	COMPRA DE CASA	Al Dia	47,000,000.00	45,108,247.35	360	01/07/2015
29	304514	108390005	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	7,000,000.00	3,553,777.00	240	21/11/2005
30	305522	108410895	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	9,050,000.00	5,700,682.20	240	31/10/2008
31	1009746	108470886	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	10,000,000.00	7,413,470.23	240	31/05/2011
32	306590	108560460	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	9,000,000.00	7,759,717.45	300	14/09/2011
33	1700012	108780675	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	16,500,000.00	15,970,106.50	360	28/02/2017
34	305842	108800374	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	19,600,000.00	7,087,128.15	180	09/06/2009

Consecutivo	Numero Operación	Identificación_Prestatario	Motivo	Descripcion_Estado	Monto_ aprobado	Ultimo_Saldo (31/03/2021)	Plazo	Fecha_Inicio_Oper
35	500072	108870237	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	5,300,000.00	4,975,410.20	360	13/02/2013
36	305496	108920787	AMPLIACION Y MEJORAS	Cobro Administrativo	5,500,000.00	3,518,972.45	240	16/01/2009
37	2300008	108970186	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	22,607,000.00	21,359,962.25	300	20/03/2017
38	2200118	109200291	COMPRA DE CASA	Al Dia	18,500,000.00	17,978,513.05	360	13/12/2017
39	1009165	109390794	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	6,675,000.00	4,085,756.65	240	31/08/2008
40	306658	109450524	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Cobro Administrativo	16,000,000.00	14,147,478.35	300	16/12/2012
41	2200049	109530172	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Cobro Administrativo	21,000,000.00	20,375,922.10	360	16/09/2017
42	1009805	109760406	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	15,000,000.00	11,708,353.97	240	30/06/2012
43	3100070	109800530	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	31,899,000.00	31,017,490.00	300	30/11/2018
44	305798	109930425	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	10,000,000.00	6,674,487.25	240	16/09/2009
45	305704	109950512	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	7,400,000.00	4,921,887.45	240	31/07/2009
46	301595	109950869	OPERACIONES CON INT. VARIABLE	Cobro Judicial	2,357,000.00	2,234,999.65	120	13/06/2000
47	306387	109980299	COMPRA DE CASA	Al Dia	13,190,000.00	11,741,186.24	303	15/10/2010
48	4001507	110080376	OPERACIONES CON INT. VARIABLE	Al Dia	3,200,000.00	641,270.95	240	01/02/2002
49	301908	110300910	OPERACIONES CON INT. VARIABLE	Cobro Administrativo	4,300,000.00	21,772.00	240	09/03/2001
50	305796	110680242	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Cobro Administrativo	30,000,000.00	24,424,871.94	300	30/09/2009
51	305957	110960064	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Cobro Administrativo	10,300,000.00	6,974,265.93	240	08/09/2009
52	1200033	111040393	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	35,050,000.00	22,796,461.83	180	28/02/2013
53	306131	111110913	AMPLIACION Y MEJORAS	Cobro Administrativo	9,500,000.00	6,755,435.20	240	30/06/2010
54	306034	111160322	AMPLIACION Y MEJORAS	Cobro Administrativo	9,000,000.00	6,292,796.75	240	02/04/2010
55	800038	111170060	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	37,300,000.00	35,539,420.00	360	31/01/2017
56	2600012	111420126	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	22,700,000.00	21,827,817.45	300	21/11/2017
57	306639	111580785	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	16,000,000.00	14,043,969.45	300	16/09/2012
58	1100005	111680559	CONSTRUCCION CANC. HIPOTECA	Al Dia	16,600,000.00	15,512,120.25	360	16/02/2013
59	306260	111850119	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	11,165,000.00	7,880,288.80	240	14/07/2010
60	2700030	111990817	VENTAS PUBLICAS-COMPRAS	Al Dia	12,244,000.00	11,827,555.95	300	16/03/2018
61	1600118	112210004	COMPRA DE CASA	Al Dia	99,150,000.00	95,826,415.63	360	30/04/2016
62	306394	112250030	CANCELACION HIPOTECAS POR LOTE	Cobro Judicial	13,100,000.00	9,973,839.75	240	08/11/2010
63	1009815	112440900	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	8,660,000.00	7,622,870.20	300	30/09/2012
64	3100050	112550573	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	33,000,000.00	32,236,482.37	300	30/04/2019
65	2400051	112580239	CONSTRUCCION CANC. HIPOTECA	Al Dia	84,000,000.00	82,009,568.66	360	30/06/2018
66	306275	113010331	COMPRA DE CASA	Al Dia	12,390,000.00	10,306,606.50	300	15/07/2010
67	2800005	113030435	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	50,000,000.00	49,019,254.70	360	27/11/2018
68	2800054	113480883	CONSTRUCCION CANC. HIPOTECA	Al Dia	67,600,000.00	67,068,504.87	362	03/04/2019
69	2400040	113760546	VENTAS PUBLICAS-COMPRAS	Al Dia	82,350,000.00	80,158,733.95	360	24/02/2018
70	2200126	113950323	COMPRA DE CASA	Al Dia	39,100,000.00	38,069,650.40	360	03/04/2018

Consecutivo	Numero Operación	Identificación_Prestatario	Motivo	Descripcion_Estado	Monto_ aprobado	Ultimo_Saldo (31/03/2021)	Plazo	Fecha_Inicio_Oper
71	1100111	114040144	COMPRA DE CASA	Al Dia	32,076,000.00	30,499,286.65	360	31/07/2014
72	3000105	114320359	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	84,000,000.00	87,299,177.36	360	15/08/2019
73	400207	115050409	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	9,450,000.00	8,985,437.90	360	10/07/2014
74	2600027	115220058	COMPRA LOTE Y CANC. HIPOTECA	Al Dia	19,440,000.00	18,736,278.05	300	18/01/2018
75	305679	202350698	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	15,000,000.00	12,120,178.85	300	01/06/2009
76	6300015	202540518	OPERACIONES CON INT. VARIABLE	Cobro Administrativo	1,568,250.65	230,157.07	180	01/03/1990
77	1009087	203030167	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	28,000,000.00	21,607,056.30	300	30/11/2008
78	305622	203820111	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	14,300,000.00	5,351,798.20	300	30/04/2009
79	1400067	203990445	OPERACIONES CON INT. VARIABLE	Casos en Estudio	4,600,000.00	586,003.30	240	30/06/2000
80	304257	204150969	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	3,750,000.00	1,574,633.15	240	13/09/2004
81	1009112	204240807	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	10,220,000.00	4,581,152.85	240	31/05/2008
82	500180	204730164	CONSTRUCCION CANC. HIPOTECA	Al Dia	46,000,000.00	43,711,732.35	360	16/02/2014
83	500228	204740784	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	16,039,000.00	13,760,959.60	240	15/07/2014
84	500008	205010615	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	21,300,000.00	20,271,934.87	360	09/09/2012
85	1200098	205670788	CANCELACION HIPOTECAS POR LOTE	Al Dia	10,172,000.00	3,609,128.88	180	31/10/2013
86	2300131	205740171	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Cobro Administrativo	64,050,000.00	57,045,998.85	180	15/03/2018
87	1009817	205830418	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	34,300,000.00	19,615,026.66	300	31/10/2012
88	700243	206170518	COMPRA DE CASA	Al Dia	21,600,000.00	20,891,156.95	360	11/05/2016
89	306635	301450241	AMPLIACION Y MEJORAS	Cobro Administrativo	2,300,000.00	1,821,463.60	240	16/10/2012
90	1009098	302280710	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Cobro Administrativo	14,000,000.00	10,775,643.40	300	31/05/2008
91	303036	302340717	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	2,179,000.00	486,283.30	240	24/10/2002
92	1009811	302620778	CANCEL. HIPOTECA Y MEJORAS	Al Dia	17,500,000.00	15,316,132.52	300	31/07/2012
93	306025	302780222	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	4,585,000.00	3,083,948.90	240	27/11/2009
94	1009469	303120703	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	10,500,000.00	4,575,019.49	180	30/04/2010
95	2300025	303230618	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	6,300,000.00	4,486,590.45	120	04/05/2017
96	303904	303420310	OPERACIONES CON INT. VARIABLE	Al Dia	5,700,000.00	2,043,094.00	240	01/02/2004
97	3000037	304090651	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Cobro Administrativo	25,380,000.00	24,874,156.45	360	26/06/2018
98	400000	304190312	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Cobro Administrativo	5,500,000.00	5,135,427.15	360	16/12/2012
99	2400018	304230113	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	25,000,000.00	24,240,412.99	360	30/09/2017
100	306526	400800891	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	7,500,000.00	6,526,345.60	300	01/01/2012
101	1009711	401021238	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	17,000,000.00	14,592,902.64	300	31/08/2011
102	4000637	401490724	OPERACIONES CON INT. VARIABLE	Casos en Estudio	5,842,000.00	594,201.80	240	03/03/2000
103	1005652	501130554	OPERACIONES CON INTER+S FIJO	Casos en Estudio	511,266.00	170,166.20	240	30/03/1988
104	700133	501340458	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Cobro Administrativo	10,500,000.00	9,807,319.00	300	05/08/2015
105	1008671	501450462	CONSTRUCCIEN LOTE PROPIO	Cobro Administrativo	5,000,000.00	1,989,939.42	240	30/06/2004

Consecutivo	Numero Operación	Identificación_Prestatario	Motivo	Descripcion_Estado	Monto_ aprobado	Ultimo_Saldo (31/03/2021)	Plazo	Fecha_Inicio_Oper
106	500045	502040511	CANCELACION HIPOTECAS POR LOTE	Cobro Judicial	8,125,000.00	7,911,027.70	300	11/12/2012
107	300731	502650264	FALTA DEFINIR	Al Dia	7,548,941.35	3,007,035.65	238	05/09/2004
108	3200062	502680204	VENTAS PUBLICAS-COMPRAS	Arreglo de Pago	9,000,000.00	8,825,220.30	300	10/05/2019
109	500031	503130840	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	36,900,000.00	34,809,207.00	360	16/06/2013
110	3200054	503560680	VENTAS PUBLICAS-COMPRAS	Cobro Administrativo	6,458,000.00	5,711,080.60	120	09/05/2019
111	2200034	600880465	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Cobro Administrativo	5,775,000.00	5,466,078.05	300	23/05/2017
112	800002	601130565	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Cobro Administrativo	12,500,000.00	11,833,375.76	300	16/02/2017
113	1009204	601290721	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Al Dia	5,021,000.00	3,836,223.40	300	31/08/2008
114	1009541	601850224	CANCELACION HIPOTECAS POR LOTE	Al Dia	4,600,000.00	3,195,584.30	240	30/04/2010
115	1009319	601870236	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Al Dia	19,500,000.00	15,805,872.95	300	31/08/2009
116	2400043	603980822	COMPRA DE CASA	Al Dia	33,480,000.00	32,510,738.65	360	31/10/2017
117	1004879	700530479	OPERACIONES CON INTER+S FIJO	Cancelada	300,000.00	- 37.25	240	30/09/1986
118	1008938	700570883	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	4,631,628.99	2,463,020.94	240	20/12/2006
119	306653	701360062	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	14,100,000.00	12,492,423.05	240	16/08/2012
120	1008170	900750089	OPERACIONES CON INT. VARIABLE	Casos en Estudio	7,000,000.00	77,408.70	240	28/01/1999
121	306108	900760385	CANCELACIÓN DE HIPOTECA	Cobro Administrativo	7,700,000.00	6,341,295.78	300	19/02/2010
122	400240	2780099833	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	18,398,000.00	16,935,942.00	300	07/10/2014
123	306250	155810582427	AMPLIACION Y MEJORAS	Al Dia	4,000,000.00	432,799.10	240	30/09/2010
124	303632	2201745050077	CONSTRUCCIÓN LOTE PROPIO	Cobro Administrativo	2,500,000.00	833,220.85	240	15/10/2003
125	4001704	2701216896160	COMPRA DE CASA	Cobro Administrativo	5,790,000.00	2,986,663.64	240	19/06/2003
<b>SALDO OPERACIONES SIN PÓLIZA INCENDIO</b>						<b>₡1,972,480,116.90</b>		

**ANEXO No. 05.**

**OPERACIONES QUE REGISTRAN UN MISMO SALDO AL 30 DE ABRIL 2021, DE ACUERDO CON EL REPORTE DE LA BASE DE CÁLCULO DE ESTIMACIÓN INCOBRABLE**

CONS	NUMERO OPERACION	ESTADO	FEC_INICIO OPERACIÓN	SALDO 30 ABRIL 2021	SALDO AUXILIAR 30 ABRIL 2021	DIFERENCIA
1	0300952	Cobro Judicial	23/06/1999	₡1,042,114.90	₡4,660,000.00	₡3,617,885.10
2	0301341	Cobro Judicial	03/05/2000	₡1,042,114.90	₡6,295,630.95	₡5,253,516.05
3	0301595	Cobro Judicial	13/06/2000	₡1,042,114.90	₡2,234,999.65	₡1,192,884.75
4	0301905	Cobro Judicial	19/10/2000	₡1,042,114.90	₡7,896,687.70	₡6,854,572.80
5	0302027	Cobro Judicial	13/02/2001	₡1,042,114.90	₡1,911,672.25	₡869,557.35
6	0302421	Cobro Judicial	22/04/2002	₡1,042,114.90	₡922,645.44	-₡119,469.46
7	0302571	Cobro Judicial	15/02/2004	₡1,042,114.90	₡1,000,000.00	-₡42,114.90
8	0302700	Cobro Judicial	27/06/2002	₡1,042,114.90	₡996,096.70	-₡46,018.20
9	0302764	Cobro Judicial	30/05/2002	₡1,042,114.90	₡9,972,872.70	₡8,930,757.80
10	0303087	Cobro Judicial	01/11/2002	₡1,042,114.90	₡18,896,845.50	₡17,854,730.60
11	0303602	Cobro Judicial	08/05/2003	₡1,042,114.90	₡9,759,542.25	₡8,717,427.35

CONS	NUMERO OPERACION	ESTADO	FEC_INICIO OPERACIÓN	SALDO 30 ABRIL 2021	SALDO AUXILIAR 30 ABRIL 2021	DIFERENCIA
12	0303642	Cobro Judicial	21/05/2003	₡1,042,114.90	₡1,951,360.60	₡909,245.70
13	0303929	Cobro Judicial	26/01/2004	₡1,042,114.90	₡6,160,863.90	₡5,118,749.00
14	0304000	Cobro Judicial	11/12/2003	₡1,042,114.90	₡4,584,477.75	₡3,542,362.85
15	0304100	Cobro Judicial	26/03/2004	₡1,042,114.90	₡9,802,657.45	₡8,760,542.55
16	0304161	Cobro Judicial	19/05/2004	₡1,042,114.90	₡3,683,283.40	₡2,641,168.50
17	0304222	Cobro Judicial	12/07/2004	₡1,042,114.90	₡14,966,607.25	₡13,924,492.35
18	0304794	Cobro Judicial	24/07/2007	₡1,042,114.90	₡11,282,612.98	₡10,240,498.08
19	0304809	Cobro Judicial	16/03/2008	₡1,042,114.90	₡24,132,238.10	₡23,090,123.20
20	0305099	Cobro Judicial	22/05/2008	₡1,042,114.90	₡9,726,571.95	₡8,684,457.05
21	0305108	Cobro Judicial	07/05/2008	₡1,042,114.90	₡3,202,450.66	₡2,160,335.76
22	0305300	Cobro Judicial	21/07/2008	₡1,042,114.90	₡1,136,511.45	₡94,396.55
23	0305345	Cobro Judicial	12/08/2008	₡1,042,114.90	₡2,736,034.00	₡1,693,919.10
24	0305379	Cobro Judicial	18/08/2008	₡1,042,114.90	₡12,261,334.25	₡11,219,219.35
25	0305655	Cobro Judicial	16/06/2009	₡1,042,114.90	₡20,140,296.85	₡19,098,181.95
26	0305718	Cobro Judicial	05/03/2009	₡1,042,114.90	₡7,147,290.05	₡6,105,175.15
27	0305745	Cobro Judicial	27/03/2009	₡1,042,114.90	₡12,249,124.35	₡11,207,009.45
28	0305914	Cobro Judicial	20/08/2009	₡1,042,114.90	₡24,335,577.45	₡23,293,462.55
29	0305916	Cobro Judicial	04/08/2009	₡1,042,114.90	₡5,275,469.35	₡4,233,354.45
30	0305940	Cobro Judicial	01/02/2010	₡1,042,114.90	₡8,353,724.15	₡7,311,609.25
31	0305966	Cobro Judicial	28/09/2009	₡1,042,114.90	₡6,001,979.20	₡4,959,864.30
32	0306066	Cobro Judicial	15/01/2010	₡1,042,114.90	₡10,136,503.18	₡9,094,388.28
33	0306142	Cobro Judicial	09/04/2010	₡1,042,114.90	₡19,235,803.70	₡18,193,688.80
34	0306175	Cobro Judicial	23/07/2010	₡1,042,114.90	₡9,843,018.20	₡8,800,903.30
35	0306223	Cobro Judicial	27/05/2010	₡1,042,114.90	₡8,470,466.90	₡7,428,352.00
36	0306335	Cobro Judicial	30/11/2010	₡1,042,114.90	₡2,292,891.60	₡1,250,776.70
37	0306352	Cobro Judicial	16/09/2010	₡1,042,114.90	₡5,145,805.25	₡4,103,690.35
38	0306368	Cobro Judicial	06/10/2010	₡1,042,114.90	₡8,684,882.68	₡7,642,767.78
39	0306394	Cobro Judicial	08/11/2010	₡1,042,114.90	₡9,973,839.75	₡8,931,724.85
40	0306525	Cobro Judicial	07/04/2011	₡1,042,114.90	₡6,422,983.82	₡5,380,868.92
41	0306610	Cobro Judicial	16/01/2012	₡1,042,114.90	₡23,974,454.70	₡22,932,339.80
42	0400049	Cobro Judicial	11/12/2013	₡1,042,114.90	₡21,910,161.30	₡20,868,046.40
43	0400097	Cobro Judicial	19/07/2013	₡1,042,114.90	₡15,120,392.93	₡14,078,278.03
44	0400139	Cobro Judicial	16/01/2014	₡1,042,114.90	₡43,099,529.20	₡42,057,414.30
45	0400176	Cobro Judicial	16/04/2014	₡1,042,114.90	₡11,425,834.90	₡10,383,720.00
46	0400208	Cobro Judicial	01/07/2014	₡1,042,114.90	₡8,246,571.75	₡7,204,456.85
47	0400235	Cobro Judicial	24/10/2014	₡1,042,114.90	₡7,836,801.45	₡6,794,686.55
48	0500019	Cobro Judicial	10/10/2012	₡1,042,114.90	₡16,232,324.60	₡15,190,209.70
49	0500045	Cobro Judicial	11/12/2012	₡1,042,114.90	₡7,911,027.70	₡6,868,912.80
50	0500071	Cobro Judicial	21/01/2013	₡1,042,114.90	₡7,373,040.85	₡6,330,925.95
51	0500112	Cobro Judicial	16/11/2013	₡1,042,114.90	₡30,405,978.70	₡29,363,863.80
52	0500128	Cobro Judicial	25/04/2013	₡1,042,114.90	₡9,897,924.90	₡8,855,810.00
53	0500184	Cobro Judicial	04/11/2013	₡1,042,114.90	₡14,034,420.60	₡12,992,305.70
54	0500207	Cobro Judicial	16/12/2014	₡1,042,114.90	₡43,201,709.15	₡42,159,594.25
55	0700042	Cobro Judicial	09/04/2015	₡1,042,114.90	₡28,986,306.10	₡27,944,191.20

CONS	NUMERO OPERACION	ESTADO	FEC_INICIO OPERACIÓN	SALDO 30 ABRIL 2021	SALDO AUXILIAR 30 ABRIL 2021	DIFERENCIA
56	0700116	Cobro Judicial	16/09/2015	₡1,042,114.90	₡6,679,420.15	₡5,637,305.25
57	0700128	Cobro Judicial	26/08/2015	₡1,042,114.90	₡49,746,311.05	₡48,704,196.15
58	0700153	Cobro Judicial	20/10/2015	₡1,042,114.90	₡6,789,373.75	₡5,747,258.85
59	0700162	Cobro Judicial	16/03/2016	₡1,042,114.90	₡11,420,727.55	₡10,378,612.65
60	0700168	Cobro Judicial	16/05/2016	₡1,042,114.90	₡18,524,000.95	₡17,481,886.05
61	0700172	Cobro Judicial	16/05/2016	₡1,042,114.90	₡41,043,966.10	₡40,001,851.20
62	0700177	Cobro Judicial	03/12/2015	₡1,042,114.90	₡30,658,381.35	₡29,616,266.45
63	0700182	Cobro Judicial	09/12/2015	₡1,042,114.90	₡16,001,733.40	₡14,959,618.50
64	0700186	Cobro Judicial	25/01/2016	₡1,042,114.90	₡22,965,683.15	₡21,923,568.25
65	0700188	Cobro Judicial	25/01/2016	₡1,042,114.90	₡19,191,497.25	₡18,149,382.35
66	0700266	Cobro Judicial	08/06/2016	₡1,042,114.90	₡36,671,484.51	₡35,629,369.61
67	0700281	Cobro Judicial	16/12/2016	₡1,042,114.90	₡32,420,401.05	₡31,378,286.15
68	0800016	Cobro Judicial	22/11/2016	₡1,042,114.90	₡23,133,691.90	₡22,091,577.00
69	0800040	Cobro Judicial	15/05/2017	₡1,042,114.90	₡24,082,632.45	₡23,040,517.55
70	0900015	Cobro Judicial	16/12/2016	₡1,042,114.90	₡5,205,362.35	₡4,163,247.45
71	1008577	Cobro Judicial	30/06/2003	₡1,042,114.90	₡6,188,155.40	₡5,146,040.50
72	1008881	Al Dia	28/02/2006	₡1,042,114.90	₡94,936.90	-₡947,178.00
73	1008975	Cobro Judicial	30/07/2007	₡1,042,114.90	₡1,558,068.78	₡515,953.88
74	1009731	Cobro Judicial	31/03/2011	₡1,042,114.90	₡35,170,561.75	₡34,128,446.85
75	1200089	Cobro Judicial	31/08/2013	₡1,042,114.90	₡12,271,527.85	₡11,229,412.95
76	1400067	Casos en Estudio	30/06/2000	₡1,042,114.90	₡586,003.30	-₡456,111.60
77	1400098	Cobro Judicial	01/02/2001	₡1,042,114.90	₡496,587.05	-₡545,527.85
78	2200002	Cobro Judicial	20/03/2017	₡1,042,114.90	₡25,226,510.60	₡24,184,395.70
79	2200127	Cobro Judicial	16/02/2018	₡1,042,114.90	₡15,164,470.10	₡14,122,355.20
80	2200138	Cobro Judicial	16/07/2018	₡1,042,114.90	₡40,523,957.05	₡39,481,842.15
81	2300027	Cobro Judicial	12/05/2017	₡1,042,114.90	₡24,855,651.65	₡23,813,536.75
82	2300076	Cobro Judicial	29/09/2017	₡1,042,114.90	₡33,526,990.95	₡32,484,876.05
83	2300144	Cobro Judicial	30/09/2018	₡1,042,114.90	₡36,864,274.61	₡35,822,159.71
84	2400058	Cobro Judicial	31/07/2018	₡1,042,114.90	₡24,503,180.46	₡23,461,065.56
85	3000069	Cobro Judicial	24/08/2018	₡1,042,114.90	₡61,412,038.67	₡60,369,923.77
86	3000148	Cobro Judicial	22/11/2018	₡1,042,114.90	₡37,392,874.65	₡36,350,759.75
87	3000160	Cobro Judicial	13/12/2018	₡1,042,114.90	₡4,098,279.45	₡3,056,164.55
88	3400048	Cobro Judicial	18/03/2020	₡1,042,114.90	₡12,290,164.05	₡11,248,049.15
89	3400050	Cobro Judicial	15/04/2020	₡1,042,114.90	₡17,857,060.85	₡16,814,945.95
90	4000186	Cobro Administrativo	15/11/1999	₡1,042,114.90	₡156,393.75	-₡885,721.15
91	4000206	Cobro Administrativo	22/06/1999	₡1,042,114.90	₡2,866.93	-₡1,039,247.97
92	4000264	Cobro Administrativo	15/12/1999	₡1,042,114.90	₡57,821.35	-₡984,293.55
93	4000347	Cobro Administrativo	06/01/2000	₡1,042,114.90	₡76,030.44	-₡966,084.46
94	4000495	Cobro Judicial	16/02/2000	₡1,042,114.90	₡2,497,924.65	₡1,455,809.75
95	4000568	Cobro Administrativo	19/11/1999	₡1,042,114.90	₡27,831.45	-₡1,014,283.45
96	4000637	Casos en Estudio	03/03/2000	₡1,042,114.90	₡594,201.80	-₡447,913.10
97	4000647	Cobro Administrativo	18/02/2000	₡1,042,114.90	₡100,614.65	-₡941,500.25

CONS	NUMERO OPERACION	ESTADO	FEC_INICIO OPERACIÓN	SALDO 30 ABRIL 2021	SALDO AUXILIAR 30 ABRIL 2021	DIFERENCIA
98	4000659	Cobro Administrativo	27/03/2000	₡1,042,114.90	₡48,419.05	-₡993,695.85
99	4000662	Cobro Administrativo	29/02/2000	₡1,042,114.90	₡104,619.05	-₡937,495.85
100	4000763	Cobro Judicial	15/10/2000	₡1,042,114.90	₡2,458,038.70	₡1,415,923.80
101	4000811	Cobro Administrativo	30/09/2000	₡1,042,114.90	₡81,240.05	-₡960,874.85
102	4000836	Cobro Administrativo	15/10/2000	₡1,042,114.90	₡62,358.19	-₡979,756.71
103	4001102	Cobro Administrativo	09/02/2001	₡1,042,114.90	₡151,083.23	-₡891,031.67
104	4001133	Cobro Administrativo	09/01/2001	₡1,042,114.90	₡854,515.34	-₡187,599.56
105	4001233	Cobro Administrativo	16/03/2001	₡1,042,114.90	₡99,190.40	-₡942,924.50
106	4001234	Arreglo de Pago	15/01/2001	₡1,042,114.90	₡179,245.52	-₡862,869.38
107	4001249	Cobro Judicial	28/11/2002	₡1,042,114.90	₡6,055,200.85	₡5,013,085.95
108	4001261	Cobro Administrativo	23/11/2000	₡1,042,114.90	₡297,847.49	-₡744,267.41
109	4001272	Cobro Administrativo	15/02/2001	₡1,042,114.90	₡1,008,208.41	-₡33,906.49
110	4001308	Cobro Administrativo	15/03/2001	₡1,042,114.90	₡49,569.00	-₡992,545.90
111	4001316	Cobro Judicial	06/04/2001	₡1,042,114.90	₡5,107,396.00	₡4,065,281.10
112	4001348	Cobro Administrativo	29/03/2001	₡1,042,114.90	₡384,013.30	-₡658,101.60
113	4001373	Cobro Administrativo	25/04/2001	₡1,042,114.90	₡38,130.95	-₡1,003,983.95
114	4001375	Cobro Administrativo	26/04/2001	₡1,042,114.90	₡65,975.35	-₡976,139.55
115	4001388	Cobro Judicial	10/05/2001	₡1,042,114.90	₡1,098,582.12	₡56,467.22
116	4001458	Casos en Estudio	01/06/2001	₡1,042,114.90	₡97,672.75	-₡944,442.15
117	4001472	Cobro Judicial	09/07/2001	₡1,042,114.90	₡3,196,369.00	₡2,154,254.10
118	4001502	Cobro Judicial	06/08/2001	₡1,042,114.90	₡5,967,956.85	₡4,925,841.95
119	4001565	Cobro Judicial	13/03/2002	₡1,042,114.90	₡4,381,082.60	₡3,338,967.70
120	4001740	Cobro Judicial	27/08/2004	₡1,042,114.90	₡3,003,896.85	₡1,961,781.95
121	4001755	Cobro Judicial	24/11/2004	₡1,042,114.90	₡5,065,030.15	₡4,022,915.25
122	4001780	Arreglo de Plazo	25/05/2000	₡1,042,114.90	₡328,590.19	-₡713,524.71
<b>TOTALES</b>				<b>₡127,138,017.80</b>	<b>₡1,401,854,009.68</b>	<b>₡1,274,715,991.88</b>