



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Cobros

DC-0478-2010

30 de marzo del 2010

Licenciado

Manuel Francisco Ugarte Brenes, Gerente

Gerencia Financiera

Asunto: Informe Final de Gestión – Dirección de Cobros

Estimado señor:

Según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y la Resolución R-CO-61, de las doce horas del veinticuatro de junio del dos mil cinco, emitida por la Contraloría General de la República, adjunto encontrará el informe final de gestión por el período comprendido de 14 de abril 2009 al 31 marzo del 2010, como Directora a.i. de Cobros.

En la mayor disposición de ampliar detalles, suscribe atentamente,

DIRECCION DE COBROS

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Directora a.i.

Copia: Lic. Luis Diego Calderón Villalobos – Director Titular de Cobros

Unidad de Gestión Recursos Humanos

Archivo



INFORME FINAL DE GESTION

Periodo Abril 2009 – Marzo 2010

Ana Patricia Alcázar Jiménez



TABLA CONTENIDO

1.	Labores realizadas:	2
1.1.	Recurso Humano:	2
1.2.	Operativas	3
1.2.1.	Esquema control morosidad	3
1.2.2.	Asignación de nueva función Asegurados Voluntarios	5
1.2.3.	Plan Estratégico de la Dirección de Cobros	6
1.2.4.	Capacitaciones	8
1.2.5.	Campañas Publicitarias:	9
1.3.	Tecnológicas:	9
2.	Asuntos pendientes y en proceso:	12
3.	Cambios en el entorno legal:	25
4.	Estado de la auto evaluación de Control Interno:	26
5.	Principales resultados de la gestión:	27
5.1.	Resultados generales de la Gestión Cobratoria Patronal a 2009:	27
5.2.	Resultados de la Gestión Cobratoria Patronal 2010:	29
5.3.	Resultados de la Gestión Cobratoria Trabajador Independiente:	31
6.	Administración de los recursos financieros	34
6.1.	Presupuesto Ejecutado Período 2009	34
6.2.	Presupuesto asignado para el año 2010	35
7.	Sugerencias para la buena marcha de la Dirección de Cobros:	35
8.	Estado actual de las disposiciones de órganos contralores externos	36
9.	Estado actual de los acuerdos de Junta Directiva:	38
10.	Estado actual de las disposiciones de la Auditoria Interna:	41
11.	Estado actual de las compras e inventario de activos	41
11.1.	Plan anual de compras	41
11.2.	Inventario de activos	42
12.	ANEXOS	44



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Presentación

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

Por lo anterior y con el fin de cumplir con las disposiciones antes indicadas, a continuación se presenta el informe correspondiente, el cual indica los resultados y gestiones realizadas por la suscrita en calidad de Directora a.i. de la Dirección de Cobros, durante el período abril 2009 a marzo 2010.

Además de enfrentar un año de crisis (2009), del cual todavía es sentido en el primer trimestre del 2010, la Dirección de Cobros, enfrenta un gran inconveniente en cuanto al avance de aplicaciones informáticas, que le permitan automatizar los procesos cobratorios, así se evidencia con la gran lista de requerimientos informáticos pendientes de atender, los cuales todos son de gran importancia en el proceso cobratorio, manteniendo al recurso humano realizando procesos manuales que consumen tiempo, provocando que el mismo sea escaso para atender la totalidad de la población morosa.

Adicionado a lo anterior es evidente que la misión y visión de la Dirección de Cobros ya no se suscriben solamente atender asuntos que motivaron su creación (cobro de las cuotas obrero patronales y Trabajadores Independientes); deben adicionalmente estar atendiendo otro tipo de cobros como son; incumplimientos contractuales, incumplimiento de becas, cheques debitados, salarios pagados demás, debidos procesos, y a finales de marzo 2010 se le incorpora una población adicional denominada seguro voluntario, y se ve a las puertas la función de cobro a aseguradoras; estas últimas con la apertura de Seguros.

La limitante de espacio físico, continua presente, situación que ha significado sacrificio para los funcionarios por asuntos de hacinamiento, así como desmejora en la prestación de los servicios a los usuarios, por cuanto las unidades de atención no son las más idóneas para brindar un servicio de confort.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

I. Resultados de la Gestión:

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

1. Labores realizadas:

De las labores realizadas durante el período que va desde el 14 de abril del 2009 hasta el 31 de marzo del 2010, se destacan las siguientes según su ámbito de acción:

1.1. Recurso Humano:

En materia de recurso humano durante al año 2009, se sufrió un giro considerable con respecto a lineamientos sobre nombramientos interinos, algunos funcionarios tuvieron la oportunidad de ser nombrados en propiedad, y las restantes plazas vacantes seguirán el proceso de concurso. A continuación se brinda en forma general la situación de las plazas:

✓ NOMBRAMIENTOS EN PROPIEDAD

En mayo del 2009, la Sub-Área de Gestión de Recursos Humanos, inicia el proceso de nombramiento vía transitorio; utilizando para ello el transitorio primero del “Reglamento para la Contratación en propiedad de Servidores Públicos en la Caja Costarricense de Seguro Social en Sectores Profesionales y no Profesionales”.

Con base en lo anterior a nivel de la Dirección de Cobros, se nombran en propiedad 9 (nueve) funcionarios.



DIRECCION DE COBROS

INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

✓ PLAZAS VACANTES

En enero del 2010, se realizaron las gestiones a nivel de la Sub-Área Gestión de Recursos Humanos, para cumplir con lo dispuesto en la normativa, para los nombramientos en propiedad, solicitando realizar el concurso de 43 plazas vacantes.

✓ ASIGNACION DE PLAZAS

En enero del 2010, la Gerencia Financiera otorga dos plazas, una atenderá las funciones de asesoría legal de la Dirección y la otra fue designada para la profesional que tiene a cargo el Archivo General de Expedientes Administrativos Patronales.

1.2. Operativas

1.2.1. Esquema control morosidad

En cuanto a la generación de informes estadísticos sobre la morosidad tanto a nivel central como de las distintas regiones y sucursales, la mayoría fueron generados y presentados en las respectivas fechas; para lo cual cito los informes, realizando anotaciones en los que considero importante alguna situación especial presentada:

- Informe de la morosidad patronal para Junta Directiva.
- Informe de la morosidad patronal para la Gerencia Financiera.
- Informe de la morosidad trabajador independiente para la Gerencia Financiera.
- Informe de clasificación de las unidades según cumplimiento de metas.
- Informe de adecuaciones de pago.
- Informe de seguimiento de las deudas de los clubes de fútbol:

En enero del 2010, se inicia con el envío del Informe de los Clubes de Fútbol a la UNAFUT y FEDEFUT, para mantenerlos informados de los clubes que mantienen morosidad con la Caja.

- Informe de cierre de negocios por mora.
- Listado de patronos morosos con la CCSS.
- Informe de gestión para la Superintendencia de Pensiones (SUPEN).
- Información para la gestión cobratoria
 - Detalle de deuda según estado
 - Adecuaciones de pago morosas
 - Listado de los 50 mayores patronos morosos por sucursal
- Establecimiento de metas en la gestión cobratoria:

La crisis financiera que se experimentó en el año 2009, no permitió cumplir con la tasa de crecimiento de la morosidad establecida a inicios del año; es importante

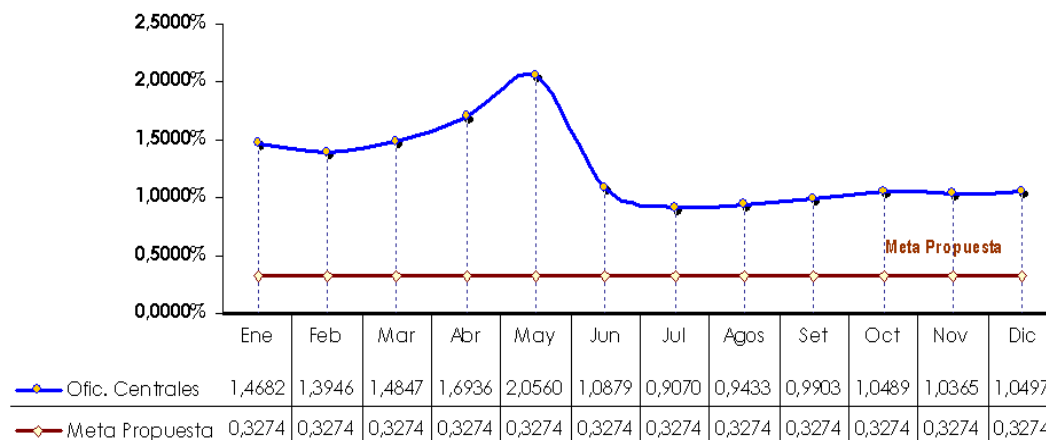
INFORME FINAL DE GESTION

considera que sobre estos resultados incide la labor de cobertura y fiscalización efectuada por los servicios de Inspección, la cual repercute en Cobros por las facturaciones de adicionales, otro de los rubros que incide son el registro de facturas médicas, ambos conceptos pasan a formar parte de la cartera de morosidad si no se efectúa el pago.

Sin embargo a pesar de estos factores las estimaciones previstas no se presentaron, por cuanto se aplicaron acciones como la Reforma de Adecuaciones de Pago que permitió un incremento considerable de solicitudes, la gestión cobratoria vía telefónica, las denuncias a Instituciones Públicas de patronos morosos, campañas publicitarias, adjuntar boletines a los avisos de cobros ofreciendo a los morosos nuevas opciones de pago para solventar su situación, entre otros, como medida de presión para acercar a los morosos.

Tasa mensual de crecimiento de la morosidad

Oficinas Centrales -2009



Fuente: Dirección de Cobros

Con el antecedente anterior la Gerencia Financiera mediante oficio GF-10.195 de fecha 08 febrero del 2010, comunica, la nueva meta de morosidad para el año 2010, la cual será de un 6.6772% anual (0.5401% promedio mensual).

- Evaluación de resultados.
- Seguimiento en la gestión de cobro a los mayores deudores.

En cuanto a este seguimiento, mismo que es brinda por el Asesor de la Gerencia Financiera, en la última reunión efectuada el 22 de marzo del 2010, se cree que es conveniente buscar otras estrategias que permitan aplicar otros mecanismos de control, por cuanto se evidencia que dicho seguimiento ya cumplió el ciclo., generando reincidencias de información que por la mecánica de cobros ya trascienden a factores externos (Juzgados), donde la Caja no tiene



DIRECCION DE COBROS

INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

ingerencia en los tiempos de atención.

- Seguimiento porción de la morosidad que se encuentra en cobro administrativo y judicial:

Para brindar seguimiento a este tema es necesario el reporte diferido “*Listado de gestiones administrativas y judiciales*”; desde el mes de abril del 2009, fecha en que asumí la Dirección como Directora a.i.; este reporte fue solicitado a la Sub-Área de Sistemas Administrativos para revisión por parte del usuario por cuanto los resultados obtenidos del reporte presentaban inconsistencias, los analistas informáticos remitieron varias veces el archivo para revisión, pero el usuario los devolvió con las mismas inconsistencias que se presentaban desde su revisión inicial.

Siendo que el 23 de febrero del 2010, la situación se mantiene, mediante oficio DC-0315-10 de fecha 23 de febrero del 2010, se le remite a la Ing. Laura Morales la situación que presenta el sistema de información cobratoria, donde entre otros se cita lo acontecido con el reporte citado.

- Seguimiento a la cartera de retención indebida:

En cuanto al seguimiento de la cartera de retención indebida, al cierre de diciembre del 2009, en compromisos de gestión se tenía que el 80% de la morosidad patronal debía encontrarse certificada, los resultados obtenidos fueron del 79.25%, catalogándose como una meta no cumplida con avance satisfactorio, a enero y febrero del 2010, por medio de los respectivos reportes los resultados obtenidos fueron 78.12% y 80.16%, respectivamente.

- Envío de recordatorios a las Instituciones públicas acerca de la aplicación del artículo 74 Ley Constitutiva de la CCSS.

Al cierre del presente informe se habían remitido 236 oficios a diferentes Instituciones del Sector Público, todas recordando el cumplimiento de lo establecido en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS.

- Envío de oficios a Instituciones Públicas denunciando a patronos morosos con la Seguridad Social.

Al cierre del presente informe se había denunciado por parte del Área Gestión de Cobros a Patronos un total de 65.448 patronos (59.781 en el año 2009 y 5.667 hasta el 19 de marzo del 2010)

- Plan para mitigar la crisis:

Como parte del de las estrategias para mitigar la crisis se debía dar seguimiento a la propuesta presentada por la Dirección de Cobros conjuntamente con los Directores Regionales, al cuarto trimestre del 2009 los resultados pueden evidenciarse en la matriz que se presenta en el **anexo N° 1**.

1.2.2. Asignación de nueva función Asegurados Voluntarios

Mediante oficio DC-1724-09, de fecha 16 de noviembre, se le informa a la Gerencia Financiera, parte de funciones que se pretenden asignar a Cobros en materia de asegurados voluntarios, ya que por medio de la aprobación del Instructivo de Anulaciones aprobado por Gerencia mediante oficio GF-24.753, la anulación de recibos improcedentes de asegurados voluntarios le corresponde a Cobros.



DIRECCION DE COBROS

Ana Patricia Alcázar Jiménez

INFORME FINAL DE GESTION

Luego del proceso anterior, la Dirección de Inspección continua insistiendo en el traslado de otras funciones, para lo cual mediante oficio DC-174, DI-1481, DFC-2728 y DSCR-1052 de fecha 13 de noviembre se conforma una comisión para la definición de competencias relacionadas con los Asegurados Voluntarios.

Con oficio AGT-1671, SAPS-983, AFCOP-0916, SARE-472, SRCEC-200, SARCL-1343, la Comisión rinde su informe indicando cuales son las funciones que debe asumir Cobros.

Luego de varias gestiones, mediante reunión efectuada el 15 de marzo del 2010, donde participaron funcionarios de Inspección, Cobros, SICERE, Financiero Contable, se concluye que Cobros asumirá la función de previo a informar lo correspondiente a la Gerencia Financiera, sobre todo por temas de control interno.

Por lo anterior el 19 de marzo del 2010, se generaron los siguientes oficios, de los cuales al cierre del presente informe no había obtenido respuesta:

- DC-0442-10, Gerencia Financiera, se indica la funciones que asumirá Cobros y los posibles consecuencias en la prestación de servicios y riesgos operativos.
- DC-0443-10, Financiero Contable, se solicita informar sobre situación contable de las cuentas 329-98-9 y 320-09-3.
- DC-0444-10, Dirección de Inspección y Dirección SICERE, por medidas de control interno se solicita varia información que permita iniciar con un proceso de recopilación y reconstrucción de antecedentes operativos de la citada población, así como acciones de control interno sobre los perfiles actuales.
- DC-0445-2010, Sub-Área Sistemas Administrativos Financieros, sobre posibilidades para solicitar requerimientos para ajustar la funcionalidad de la herramienta de asegurados voluntarios.

La funciones propias sobre la atención de asegurados voluntarios en la Plataforma de Servicios de Cobros, inicia el 05 de abril del 2010.

1.2.3. Plan Estratégico de la Dirección de Cobros

A inicios del año 2009, se solicita a la Dirección de Cobros participar activamente en varios talleres organizados por la Dirección de Planificación Institucional, con el fin de elaborar el Plan Táctico de la Dirección de Cobros.



DIRECCION DE COBROS

INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

El desarrollo de los talleres se llevó a cabo con el siguiente detalle:

Taller N° 1, realizado el 20 de febrero 2009, en Centro de Desarrollo Social (CEDESO)

Objetivos del taller:

- Capacitar conceptualmente en el tema de la planificación estratégica y táctica a los participantes.
- Realizar un análisis de la situación actual de las Direcciones de Sede, Gerencia Financiera y priorizar los elementos críticos que afectan su desempeño.
- Revisar y adecuar el marco estratégico que ampara la gestión de las Direcciones de Sede a la Gerencia Financiera.

Taller N° 2, realizado el 27 de marzo 2009, en CENDEISSS

Objetivos del taller:

- Definir el concepto de pensamiento estratégico, a fin de dotar a los participantes de los conocimientos necesarios para desarrollar la práctica.
- Explicar los conceptos teóricos y la aplicación práctica de los objetivos estratégicos.
- Explicar el mapa estratégico y su enfoque sistemático así como el diseño del mismo en las Direcciones de Sede de la Gerencia Financiera.

Taller N° 3, realizado el 15 de mayo 2009, en Sala Prestaciones Sociales

Objetivos del taller:

- Operacionalizar la estrategia en sus correspondientes metas, indicadores y demás elementos.
- Explicar la estructura y aplicación práctica del Cuadro de Mando Integral para la operacionalización de las metas.

Taller N° 4, realizado el 5 de junio 2009, en Sala Prestaciones Sociales

Objetivos del taller:

- Definir las actividades necesarias para operacionalizar las metas establecidas en el cuadro de mando y en el Plan de Acción.
- Definir el esquema de Evaluación del Plan Táctico.
- Definir la estrategia de divulgación y socialización del Plan Táctico.
- Lineamientos para la integración final del Documento Plan Táctico.

Es importante resaltar que para el logro definitivo del documento como producto final se realizaron seis reuniones (24 y 31 de marzo, 28 de mayo, 11, 12 y 18 de junio/2009) con la participación activa de la Directora a.i. y los Jefes de Áreas.



DIRECCION DE COBROS

INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

El documento final cuenta con las siguientes aprobaciones:

El aval técnico de la Licda. Marielos Piedra Gómez, Directora de Planificación Institucional, mediante oficio DPI-0593-09 de fecha 15 de julio del 2009.

El aval del Lic. Manuel Ugarte Brenes, Gerente Financiero, mediante oficio GF-38.761 de fecha 24 de agosto del 2009.

Para la divulgación del Plan Táctico de Cobros 2009-2013, a todo el personal de la Dirección fue necesario realizar grupos de sesiones con horario de 8:00 am a 4:00 pm., en las siguientes fechas:

27 de octubre del 2009
03 de noviembre del 2009
10 de noviembre del 2009

Adicional a la divulgación, se realizaron talleres interactivos de cultura organizacional, motivación y actitud positiva, con la participación del Lic. Martín Gutiérrez León, Jefe del Área Desarrollo de la Cultura Organizacional.

Los avances del Plan Táctico deben estarse comunicando anualmente al personal, con el fin de mantenerlos informados, así como recibir de ellos toda la ayuda necesaria para el cumplimiento de las metas asignadas.

Luego de el proceso anterior en enero del 2010, se realizó la evaluación del cumplimiento del Plan el cual obtuvo una ponderación del 99.75% (**ver anexo # 2**)

1.2.4. Capacitaciones

En cuanto al tema de capacitaciones en materia cobratoria se realizaron 5 capacitaciones, 1 a cada Dirección Regional.

Adicionalmente en cuanto al personal que conforma la Dirección de Cobros, se realizaron dos contrataciones externas para el personal del Área Atención a Patronos, sobre Gestión Cobratoria e Inteligencia Emocional, por otro lado se capacitaron a varios Abogados en temas legales en el Colegio de Abogados.

Para el año 2010, ya se cuenta con el Plan Anual de Capacitaciones (**ver anexo N°3**), del cual se trataran de atender las necesidades urgentes.

Para fortalecer el tema de capacitaciones en materia cobratoria a nivel de las Direcciones Regionales, mediante oficio DC-0309, de fecha 19 de febrero del 2010, se les solicito a los Directores que remitieran las necesidades de capacitación a fin de elaborar un programa que permita hacer más productivo el aprendizaje.



1.2.5. Campañas Publicitarias:

Considerando la situación económica del país en el año 2009 y el impacto directo que ésta tuvo en el crecimiento de la morosidad de patronos y trabajadores independientes para ese periodo, la Dirección de Cobros para el año 2010, pretende desarrollar una campaña publicitaria más agresiva en cuanto a temas y mensajes a transmitir, que mantenga una mayor presencia en el tiempo y en diferentes medios de comunicación (algunos no utilizados a la fecha por parte de Cobros), ejemplificando situaciones cotidianas en las que patronos ó trabajadores independientes pueden verse envueltos por la falta de pago oportuna a la Caja; asimismo, que esta campaña coadyuve en la creación de una cultura de pago y conciencia de solidaridad en estas poblaciones.

Para el presente año, se pretende el desarrollo de temas específicos en materia de cobros haciendo uso de diversos medios de comunicación según el siguiente detalle:

- Cobro de servicios médicos por morosidad.
- Dificultad para realizar trámites en instituciones publicas por morosidad.
- Cobro judicial y cierre de negocios.
- Facilidades de pago.
- Beneficios de estar al día con la caja.
- Importancia de mantener los datos actualizados.
- Trabajador independiente.

Mediante oficio Dc-0469-10, de fecha 26 de marzo del 2010, se eleva a la Gerencia Financiera documento denominado “Propuesta Campaña Publicitaria 2010- Gerencia Financiera”

1.3. Tecnológicas:

Entre los puntos de más importancia para la implementación del *“Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social”*, se destaca el poder contar con un sistema que permita registrar los arreglos y convenios, así como, mantener un adecuado control sobre estas operaciones. En primera instancia, según se informó por parte de la Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicación, mediante oficio TIC-0347-2009 del 16 de marzo de 2009, se estimó que el desarrollo de las aplicaciones informáticas al Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) tardaría cerca de 18 meses.

Con el fin de no retrasar la vigencia del reglamento, la Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicación y la Dirección de Cobros, definieron una serie de prioridades al sistema y medidas administrativas, que permitiera poder aplicar la reforma reglamentaria.



DIRECCION DE COBROS

INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Para el desarrollo de las aplicaciones informáticas, la Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicación, autorizó la ejecución del contrato con la empresa GBSYS. El primer producto que se diseñó fue la posibilidad de incluir en los convenios de pago, el cálculo de las cuotas mediante pago único de intereses por el primer año, cuota escalonada y una tercera parte en amortización durante los primeros 11 meses y el saldo en la cuota número 12; también se creó el tipo de garantía “cesión de contratos” para arreglos de pago; estas modificaciones fueron puestas a disposición de los usuarios a partir del 21 de julio de 2009.

Complementariamente, la Subgerencia de Tecnologías de Información y Comunicación por medio de la Subárea de Sistemas Financieros Administrativos, realizó las modificaciones al reporte de arreglos de pago, al cual se incluyeron los registros de convenios, adecuaciones de Trabajadores Independientes y una serie de variables que permiten evaluar la implementación del reglamento, así como mejorar el control en las gestiones cobratorias. La modificación a este reporte quedó disponible para los usuarios el 26 de agosto de 2009.

Para una segunda etapa, la Subárea de Sistemas Financieros Administrativos, se encuentra desarrollando lo que resta del proyecto, a saber:

- a) Modificaciones al sistema para las readecuaciones de convenios de pago.
- b) Modificaciones a los registros contables que generan los convenios y arreglos de pago.
- c) Módulo de registro de arreglos y convenios de pago declarados en emergencia mediante decreto ejecutivo.
- d) Registro de convenios y arreglos de pago en dólares (moneda de curso legal de EEUU).
- e) Registro de convenios de pago con condiciones especiales para entes públicos.

Lastimosamente en materia de tecnología no ha podido avanzar mucho, teniendo pendiente, más de 40 requerimientos (**ver anexo N°4**); situación que se deja en evidencia y comunicado mediante oficio DC-0315-10 de fecha 23 de febrero del 2010, dirigido a la Ingeniera Laura Morales Ureña, Subgerente a.i. Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Se realizaron las gestiones para presentar el documento que contiene variables de morosidad para crear un repositorio de datos o data warehouse ante Tecnologías de Información; lo anterior a petición de la Auditoría Interna por medio del Informe ASF-089-R-2009,

✓ **Claves asignadas para emitir documento de verificación de la morosidad patronal:**

Por medio de la Coordinación de Informática de la Dirección de Cobros, se tienen 45 Instituciones Públicas que actualmente por medio de 572 funcionarios ya cuenta con clave de acceso para consultar y emitir el documento de consulta de la morosidad patronal.

✓ **Implementación del Boletín “Soporte de Cobros”**

La Coordinación de Informática, desde noviembre del 2009, logró implementar el boletín informático por medio de servicio “Soporte Cobros”.



DIRECCION DE COBROS

Ana Patricia Alcázar Jiménez

INFORME FINAL DE GESTION

Dicho boletín constituye un medio de información para los usuarios, donde se pasa información sobre temas informáticos, temas de relevancia de la Dirección de Cobros y el último boletín contenía información sobre el cuidado de los activos.



2. Asuntos pendientes y en proceso:

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

Asunto	Descripción	Responsable
Adquisición de Infraestructura	<p>Aproximadamente en el mes de setiembre del 2009, la Gerencia Financiera, solicito a los Directores (SICERE, Financiero Contable, Inspección y Cobros), realizar una estimación de necesidades de espacio físico para valorar posibles Edificaciones que puedan satisfacer necesidades, principalmente de las diferentes Plataformas de Servicios.</p> <p>Como parte de las estimaciones se solicitó al Arq. Luis Diego Rodríguez Arce, Equipo de Infraestructura y Mantenimiento ayudar en la estimación.</p> <p>Todos los Directores remitieron la información, el Arq. Realizó las estimaciones, comunicadas al Gerente Financiero.</p> <p>Por el momento no se ha tomado una decisión al respecto, por asuntos presupuestarios.</p>	Gerencia Financiera
Proyecto con el Registro Nacional para: 1. Actualización en línea padrón jurídico 2. Convenio Interinstitucional para	<p>Para la atención de ambos proyectos, luego de varios intercambios de información entre ambas Instituciones, recientemente se nos informa que la Actualización en línea no se puede efectuar y solamente sería por medio de un web service sobre el cual apenas empieza a trabajar el Registro Nacional.</p> <p>En cuanto al Convenio, se encuentra en la etapa de coordinación de</p>	<p>Coordinación de Informática Dirección de Cobros</p> <p>Jefatura Área Gestión de Cobro a Patronos</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
otorgar potestad certificadora	refrendos y comunicación de funcionarios para nombrarlos certificadores.	
Reglamento artículo 74	<p>En setiembre del 2009, mediante oficio GF-46.170, la Gerencia Financiera, solicita que se revise el documento sobre la propuesta de reforma del Reglamento.</p> <p>El documento fue revisado por la Dirección Jurídica y Tecnologías de Información, sin realizar observación alguna.</p> <p>Se traslado nuevamente a la Gerencia Financiera mediante oficio DC-0348 de fecha 25 de febrero del 2010.</p>	Gerencia Financiera
Proyecto de reforma a los artículos 48, 53 y 74 de la Ley Constitutiva	La Gerencia solicita nuevamente que se revise el asunto e incorporar observaciones de las Direcciones Regionales, Inspección y Comisión Impugnaciones	Actualmente lo tiene asignado la Jefatura Control Morosidad.
Reforma Instructivo Abogados Externos	<p>Mediante sentencia de primera instancia n° 1067 el Juzgado de lo Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda en el proceso ordinario contencioso, interpuesto por Mónica Garrido Quesada, expediente n° 03-000150-0163-CA. Declara con nulidad los artículos 13, 24, 25, 27, 28 y 29 del Instructivo de Abogados externos para el Cobro Judicial.</p> <p>Lo anterior ha tenido a la Administración Activa en una serie de estudios para definir el correcto actuar de la Administración ante el pago de los honorarios y por ende a las correcciones del Instructivo.</p>	Jefe Área Gestión de Cobro a Patronos



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
Estudio sobre impacto financiero arancel de honorarios	<p>Hay dos criterios Jurídicos D.J. 7035-2009 de fecha 28 de setiembre del 2009 y DJ-00847 de fecha 23 de febrero del 2010, donde se indica proceder ante nulidad absoluta del Instructivo de Abogados.</p> <p>Mediante oficio DA-093-10 de fecha 05 de febrero del 2010, el Departamento de Estudios Económicos, de la Dirección de Actuarial, realiza las estimaciones sobre requerimiento de plazas. Actualmente la Dirección Financiero Contable, realiza un estudio sobre estimación de costos.</p> <p>Por otro lado se realizó una consulta a la Contraloría General de la República por parte de la Gerencia Financiera, está pendiente.</p>	Dirección de Cobros/Jefe Área Gestión de Cobro a Patronos.
Licitación de Abogados Externos	Falta solamente la firma de contratos, la cual podría finiquitarse luego de recibir la respuesta de la Contraloría General	Jefe Área Gestión de Cobro a Patronos
Proyecto de Automatización de juicios	<p>Se realizaron varias sesiones de trabajo con la Jefaturas a fin de determinar las necesidades de los usuarios.</p> <p>Luego de realizar una reunión con el Lic. Danilo Hernández, tecnologías de Información, se indica que dicho proyecto debe cumplir con las plantillas tecnológicas que regula las Normas de Tecnologías de Información.</p> <p>Los usuarios procedieron al respectivo llenado, sin embargo ante nueva aclaración a Tecnologías se presume que el mismo debe presentarse como un requerimiento.</p>	<p>Coordinación informática</p> <p>Jefe Área Gestión de Cobro a Patronos</p> <p>Jefe Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
Prescripción de deudas en sede administrativa	<p>La presentación del informe se realizó a Junta Directiva, el jueves 18 de febrero del 2010, no se toma acuerdo respecto al tema.</p> <p>Solamente se solicita realizar un análisis complementario para definir el tema. Se realizó una reunión en Gerencia con Don Gilberth Alfaro y Don Guillermo Mata, donde Don Manuel Ugarte solicita a los representantes de Jurídica ayudar en el tema.</p> <p>Colateralmente Don Guillermo Mata, solicita a Cobros ayudar a conseguir información sobre el trámite que realiza Hacienda con respecto a la prescripción de tributos.</p> <p>De las gestiones realizadas el último correo remitido a Don Guillermo Mata fue el día 23 de marzo, donde comunicaba información remitida por Jeannette Moreira Soto, Subdirectora de Supervisión de Cobros, Dirección General de Hacienda</p>	Dirección de Cobros/Dirección Jurídica
Asegurados Voluntarios	<p>El resto de funciones que presuntamente son competencia de Cobros se asumen a partir del 05 de abril del 2010, sin embargo por control interno es necesario dar seguimiento a las respuestas de los siguientes oficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DC-0442-10, Gerencia Financiera, se indica la funciones que asumirá Cobros y las posibles consecuencias en la prestación de servicios y riesgos operativos. • DC-0443-10, Financiero 	<p>Dirección de Cobros/SICERE/Inspección/Financiero Contable</p> <p>Nivel Cobros han coordinado:</p> <p>Jefatura Área Gestión de Cobro a Patronos Jefatura Área Control Morosidad Jefatura Área Atención a Patronos</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
	<p>Contable, se solicita informar sobre situación contable de las cuentas 329-98-9 y 320-09-3.</p> <ul style="list-style-type: none">• DC-0444-10, Dirección de Inspección y Dirección SICERE, por medidas de control interno se solicita varia información que permita iniciar con un proceso de recopilación y reconstrucción de antecedentes operativos de la citada población, así como acciones de control interno sobre los perfiles actuales.• DC-0445-2010, Sub-Área Sistemas Administrativos Financieros, sobre posibilidades para solicitar requerimientos para ajustar la funcionalidad de la herramienta de asegurados voluntarios. <p>Adicionalmente es necesario conformar una Comisión con funcionarios de (SICERE, Inspección, Cobros y Financiero Contable) que analicen el tema de la conciliación de las cuentas contables de esta población.</p> <p>Según información extraída de las bases de datos la morosidad de esta población para el nivel central es de 91.639 casos para una suma de ₡4.343.244.853.</p>	
Ejecución convenio ICE-CAJA	La CCSS, realizará una carga masiva cada tres meses, de un archivo de carga que remitirá el ICE, siempre y cuando el ICE, pueda adaptarlo a las necesidades de la CCSS-Se encuentra en estudio-, para lo cual y con el fin de no afectar la base de datos existente en el SICERE, si	Sub-Área Call Center Coordinación Informática Cobros Sub-Área Sistemas Administrativos Financieros



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
	<p>deberán crear diversos campos para cargar los teléfonos.</p> <p>De no tener éxito con el primer punto se podrá instalar una Web Service con acceso directo en el SICERE, para consultar los teléfonos.</p> <p>Por parte del ICE: Presentaron un documento con una propuesta para tener acceso a los datos por medio de una Web Service-el cual fue valorado por la Subárea de Sistemas Administrativos y se determina que es factible, sin embargo, el documento se encuentra en estudio, por parte de ambos. Se encuentra pendiente una reunión con don Orlando Ramírez y los Ingenieros del ICE y CCSS, para finiquitar detalles.</p> <p>Es importante aclarar que luego de comprobar cual será la vía para la transmisión de datos, se debe planteara a la Subárea de Sistemas Administrativos como un requerimiento.</p>	
Cambio Tecnología Call Center	Luego de realizar varias gestiones, finalmente mediante oficio DC-0421 de fecha 16 de marzo del 2010, se remite a la señora Argentina Araya Jara, Jefe Subárea de Carteles Área Adquisiciones de Bienes y Servicios lo solicitado en el oficio SACA-0673-2009, para dar inicio a la publicación del cartel de licitación de la nueva plataforma tecnológica del Call Center.	Dirección de Cobros/Sub-Área Administración y Lógica/Sub-Área de Call Center/ Tecnologías de Información
Publicación del Instructivo de Arreglos de pago	El Instructivo ya se encuentra aprobado por la Gerencia Financiera, solamente	Jefatura Área Control Morosidad.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
	falta enviarlo a publicar en el Diario Oficial La Gaceta.	
Capacitación para la aplicación del Instructivo de Arreglos de Pago	Debe iniciarse el Plan de Capacitación para la aplicación del Instructivo de Arreglos de Pago	Jefatura Área Control Morosidad.
Seguimiento a las cuentas contables: 322 "Deposito cuotas obrero patronales" 322-99 "Depósito adicionales" 329 "Deposito cuotas trabajador independiente" 324 "Depósito honorarios de abogados" 138 "Depósito cheques debitados" 139 "Depósito cheques debitados" 327 "Cuotas convenio de pago" 427 "Cuotas arreglos de pago"	<p>En el mes de julio del 2009, se realizó una charla con funcionarios de Contabilidad evidenciado inconsistencias en diferentes cuentas, como parte de los acuerdos se indicó que la Dirección de Cobros daría un seguimiento a los seis meses a fin de determinar si los funcionarios encargados de las diferentes cuentas estaban realizando las conciliaciones, así como las inconsistencias presentadas en las cuentas.</p> <p>Mediante oficio DC-0355-10 de fecha 01 de marzo del 2010, se solicito al Lic. Miguel Cordero García, Jefe Área Contable informar sobre los saldos acreedores y deudores de las cuentas con corte a enero 2010. Al cierre del presente informe no se había recibido la información para realizar el análisis correspondiente.</p>	Dirección de Cobros
Implementación de requerimientos en SICERE	<p>Se continúa con el pendiente que a la fecha suman 40 requerimientos pendientes.</p> <p>Mediante oficio DC-0315, se le comunica entre otros asuntos a la Ingeniera Laura Morales, el listado de requerimientos pendientes y la implicación en Cobros</p>	Tecnologías de Información



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
Planes de contingencia de la Dirección de Cobros	<p>Mediante oficio DC-1567-2009, DCAC-068-09 de fecha 13 de octubre del 2009, se traslada a la Sub-Área de Continuidad de las Gestiones en TIC, documento con las plantillas correspondientes al Plan de continuidad de la Dirección de Cobros. El 12/02/2010, el Lic. Erick Vindas Umaña de la Sub-Área de Continuidad de las gestiones de TIC, lo devuelve para realizar correcciones mínimas.</p> <p>Con oficio DCAC-ES-023-09 del 15 de marzo del 2010, se remite el documento con las correcciones para su revisión y aprobación por parte de Tecnologías.</p>	Tecnologías de Información/ Coordinación de Informática
Migración del actual sistema de información para inventario de expedientes administrativos	Teniendo presente que el mismo debe presentarse como un proyecto, actualmente se está trabajando en el llenado de las plantillas según los procedimientos establecidos en materia de tecnología de información.	Coordinación de Informática/Jefe Sub-Área Plataforma de Servicios
Comisión Aseguradoras	<p>Se continúa con las reuniones a fin de definir donde deben quedar ubicados los procesos de cada Dirección con respecto al tema.</p> <p>Esta pendiente la exposición que realizará la Dirección de Sistemas Administrativos la cual tiene a cargo el análisis de los procesos, definidos los mismos se debe nuevamente retomar el tema de los sistemas de información.</p>	<p>Dirección de Cobros/Dirección Financiero Contable/ Dirección de Servicios Institucionales</p> <p>Comisión que analiza Convenio INS y sistema de información, los representantes de Cobros son Jefe Área Gestión de Cobros a Patronos y Jefe Área Control Morosidad.</p>
Sistema de Evaluación de la Productividad y Estructuración de índices de productividad en la gestión	Mediante oficio GF-10.539 de fecha 22 de febrero del 2010, la Gerencia Financiera, designa un grupo de trabajo conformado por funcionarios de	Coordinadora, Jefatura Área Gestión de Cobro a Patronos



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
coobratoria a nivel nacional	<p>Cobros, Direcciones Regionales, un Ingeniero Industrial, una funcionaria de la Dirección de Sistemas Administrativos, para que definan indicadores similares a los que encuentran en Inspección y Trabajo Social.</p> <p>Esta comisión debe presentar el trabajo en un plazo de ocho meses, con avances mensuales a la Dirección de Cobros y Gerencia</p>	
Inicio proceso de contratación para objeto contractual de avisos de cobros	En el mes de marzo/2010, Área de Gestión de Cobro a Patronos remite el cartel final para dar inicio a la tramitación del mismo.	Sub-Área de Administración y Logística Dirección de Cobros
Normativa pendiente de actualizar	<p>El Área de Gestión de Cobro a Patronos tiene pendiente de actualizar la siguiente normativa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instructivo Bienes producto de embargo• Procedimiento para la ejecución de embargo y venta de bienes adjudicados en remates judiciales.• Instructivo para cobro administrativo.• Manual de Cheques Debitados <p>Adicionalmente con la revisión de observaciones realizadas a la propuesta del Instructivo de Cobro Administrativo la Dirección solicito la elaboración de un Instructivo que regule el procedimiento de cobro para “otros cobros”, mismo que la fecha no existe.</p>	Jefatura Área Gestión de Cobro a Patronos.
Estudio de Factibilidad para implementar Tele Trabajo en	Entre los compromisos de gestión del Área de Gestión de Cobro a Patronos,	Jefe Área Gestión de Cobro a



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
la Sub-Área de Cobro Judicial	<p>se tiene que realicen un estudio para determinar las posibilidades de implementar el Programa de Tele Trabajo en la Sub-Área de Cobro Judicial, lo cual eventualmente podría mitigar el actual hacinamiento que existe en dicha Sub-Área.</p> <p>Se han efectuado reuniones con funcionario de la Contraloría General de la República y Recursos Humanos de la CCSS</p>	Patronos
Contrato para entidades afiliadas al Sistema de crédito Judicial Automatizado en cuenta corriente	<p>Mediante oficio DFC-0605-10 de fecha 16 de marzo, el Lic. Iván Guardia informa sobre la alianza estratégica de la Corte Suprema de Justicia con el BCR, sobre la automatización a nivel nacional de los Circuitos Judiciales, donde los depósitos y retiros de dinero de las causas tramitadas en las oficinas judiciales, se podrán realizar únicamente en las Agencias del banco de Costa Rica.</p> <p>Para lo anterior, la Caja debe firmar un contrato con el Banco.</p> <p>Dicho contrato fue remitido por la Financiero Contable a Gerencia; al cierre del informe no teníamos información al respecto, por lo que se tendría como pendiente el tema, por la importancia de conocer el mismo para Cobros.</p>	Dirección Financiero Contable
Analizar los nuevos indicadores de morosidad implementados para patronos y trabajadores independientes, donde se analiza facturación vrs.	Mediante compromisos de gestión para el año 2010, se consigno tres indicadores para el aspecto de morosidad, con lo cual para el tercer trimestre ya se pueden obtener resultados generales que permitan	Dirección de Cobros



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
morosidad, morosidad como tal y recuperación	incrementar acciones estratégicas	
La conciliación en vía civil	<p>Como antecedentes de mi gestión se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none">• 18 de mayo del 2009, mediante oficio SJ-2637, Subgerencia Jurídica, solicita a Gerencia Financiera modificar los párrafos segundo y tercero del oficio SJ-338-2009• 27 de mayo del 2009, mediante memorando 24.405, Gerencia Financiera solicitud de revisión y modificación para Junta Directiva• 26 de junio del 2009, mediante DC-1020-2009, Dirección de Cobros traslada asunto para tratar en Junta Directiva con modificaciones solicitadas• 26 de junio 2009, mediante GF-30152, gerencia Financiera traslada asunto a Jurídica para la revisión.• 23 de julio 2009, mediante DJ-05091, Dirección Jurídica modifica nuevamente propuesta de acuerdo de Junta.• 10 de agosto del 2009, mediante oficio AGCP-0931-2009, el Área Gestión de Cobro a Patronos traslada propuesta con la modificaciones.• 11 de agosto del 2009, mediante DC-1237-09, la Dirección de Cobros traslada a gerencia Financiera propuesta de acuerdo con las modificaciones.• 27 de noviembre 2009, con memorando gerencia Financiera 53853, recibido en Cobros el 07 de enero 2010, se solicita revisar y actualizar la información.	Gerencia Financiera/Dirección de Cobros



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
	<ul style="list-style-type: none">• 03 de febrero del 2010, con oficio AGCP-0280-2010 el Área gestión de Cobro a Patronos traslada propuesta de acuerdo a la Dirección.• 03 de febrero del 2010, mediante oficio DC-0231-2010, la Dirección de Cobros traslada a Gerencia Financiera propuesta de acuerdo para Junta Directiva con las actualizaciones solicitadas	
La conciliación vía penal	<p>Como antecedentes de mi gestión se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none">• 30 de abril del 2009, mediante oficio GF15776, Gerencia Financiera solicitud criterio jurídico.• 07 de julio del 2009, mediante DJ 237-2009, la Subgerencia Jurídica emite criterio jurídico indicando que no existe obstáculo legal para ampliar el plazo en la conciliación penal.• 08 de julio 2009, mediante GF-30485 la Gerencia Financiera, traslada criterio y solicita preparar caso para Junta.• 10 de agosto del 2009, mediante oficio AGCP-0932-2009, el Área Gestión de Cobro a Patronos traslada propuesta con la modificaciones.• 11 de agosto del 2009, mediante DC-1238-09, la Dirección de Cobros traslada a gerencia Financiera propuesta de acuerdo con las modificaciones.• 27 de noviembre 2009, con memorando gerencia Financiera 53852, recibido en Cobros el 07 de enero 2010, se solicita revisar y	



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Asunto	Descripción	Responsable
	<p>actualizar la información.</p> <ul style="list-style-type: none">• 03 de febrero del 2010, con oficio AGCP-0279-2010 el Área gestión de Cobro a Patronos traslada propuesta de acuerdo a la Dirección.• 03 de febrero del 2010, mediante oficio DC-0230-2010, la Dirección de Cobros traslada a Gerencia Financiera propuesta de acuerdo para Junta Directiva con las actualizaciones solicitadas	



3. Cambios en el entorno legal:

Modificaciones a la normativa:

En cuanto a la normativa ajustada y debidamente aprobada se citan los siguientes:

- Mediante oficio GF-39-053 de fecha 09 de setiembre del 2009, la Gerencia Financiera, aprueba el Manual de reportes de Cobros –SICERE, este documento permite conocer al usuario los reportes contenidos en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), que son de uso regular en la gestión cobratoria a patronos y trabajadores independientes morosos.
- Mediante oficio GF-49.961, de fecha 29 de octubre del 2009, la Gerencia Financiera, aprueba el Manual para regular la documentación incluida en el expediente administrativo, así cumplir con medidas de control sobre la documentación que se custodia en los expedientes.
- Mediante oficio GF-55.638 del 11 de diciembre del 2009, la Gerencia Financiera aprueba el Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como difícil recuperación.
- Mediante oficio DC- 0474 de fecha 26 de marzo del 2010, se aprueba el Manual de procedimientos para el trámite de quejas y/ o reclamos, denuncias y sugerencias presentadas por los usuarios sobre los servicios de la Dirección de Cobros. Dicho Manual surge para dar cumplimiento a Ley 8220, el cual permitirá mejorar los controles y pronta respuesta de las quejas de los usuarios.
- Mediante oficio GF-11.054, de fecha 11 de marzo del 2010, la Gerencia Financiera, aprueba el Instructivo para la aplicación del reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social.

Aunado a lo anterior se encuentra en trámite de reforma la siguiente normativa:

- Instructivo Bienes producto de embargo
- Procedimiento para la ejecución de embargo y venta de bienes adjudicados en remates judiciales.
- Instructivo para cobro administrativo.
- Manual de Cheques Debitados



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Se solicita la elaboración de otros nuevos instrumentos como:

- Instructivo de Cobro Administrativo de “otros cobros”
- Protocolo de atención para la Plataforma de Servicios

4. Estado de la auto evaluación de Control Interno:

- **Autoevaluación de Control Interno 2009**

La Autoevaluación de Control Interno del año 2009, se presentó a la Gerencia Financiera mediante oficio DC-1639-09, de fecha 29 de octubre del 2009.

- **Plan de Mejoras 2009**

Las respectivas evaluaciones del Plan de Mejoras 2009, se presentaron a la Gerencia Financiera, la primera con oficio DC-1197-09, del 03 de agosto 2009, y la segunda mediante oficio DC-256-10, de fecha 10 de febrero 2010.

Con respecto al año 2010, se solicita incluir en los compromisos de gestión lo siguiente:

- Autoevaluación y Seguimiento Plan de Mejoras:
 - ✓ Que a diciembre del año 2010 los titulares subordinados hayan realizado la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, según los lineamientos institucionales.
 - ✓ Que al finalizar el primer y segundo semestre del año 2010 los titulares subordinados hayan presentado el seguimiento al plan de mejoras de la autoevaluación del sistema de control interno del año 2009.
- Procesos:
 - ✓ Que a diciembre del año 2010 los titulares subordinados continúen levantando y documentando procesos, según los lineamientos institucionales (mapeo, matriz, diagrama, y puntos de control), de acuerdo con el cronograma previamente elaborado.
- Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI):
 - ✓ Que a diciembre del año 2010 los titulares subordinados hayan aplicado el SEVRI sobre los procesos sustantivos levantados y documentados, según los lineamientos institucionales.

Como una medida para realizar el mejor trabajo de la aplicación de procesos y valoración de



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

riesgos es necesario que se le brinden cursos a los Jefes y personal de apoyo, que colabora en este proceso, ya que eventualmente se pueden estar aplicando incorrectamente alguna de las indicaciones.

El día 03 de marzo del 2010, la Ingeniera Shirley López Carmona de la Dirección de Sistemas Administrativos, brindo una capacitación de media mañana a todas las Jefaturas donde se evocaron varias dudas sobre mapeo y diagrama de procesos, sin embargo queda la inquietud sobre la correcta aplicación del sistema de valoración de riesgos.

Los días 13 y 14 de abril del 2010, las 4 Jefaturas de Área, Coordinación de Informática y Jefatura del Call Center, recibirán un curso de Control Interno, con el fin de mejorar el aprendizaje sobre el tema.

5. Principales resultados de la gestión:

5.1. Resultados generales de la Gestión Cobratoria Patronal a 2009:

Para hacer una mejor comprensión de los datos se cita en forma general incluyendo los resultados de las Dirección Regionales:

La morosidad a diciembre 2009 fue de ₡93.190 millones, la cual incluye planillas adicionales por la suma de ₡13.736 millones y servicios médicos por ₡4.161 millones.

La tasa promedio mensual de crecimiento de la morosidad a nivel nacional alcanzó a diciembre 2009 un 0.9275%, superando la meta planteada; sin embargo y como se indicó en el párrafo anterior la morosidad patronal además de consignar morosidad por planillas ordinarias, también incluye la morosidad por facturaciones de servicios médicos y planillas adicionales; esta última representada por la gestión compulsiva de aseguramiento y evasión que realizan los Inspectores de Leyes y Reglamentos.

La inflación interanual a diciembre 2009 llegó al 4.05%, mientras que la morosidad -a este mismo periodo- alcanzó un nivel de 11.72%; lo que representó un crecimiento real de 7.37%.

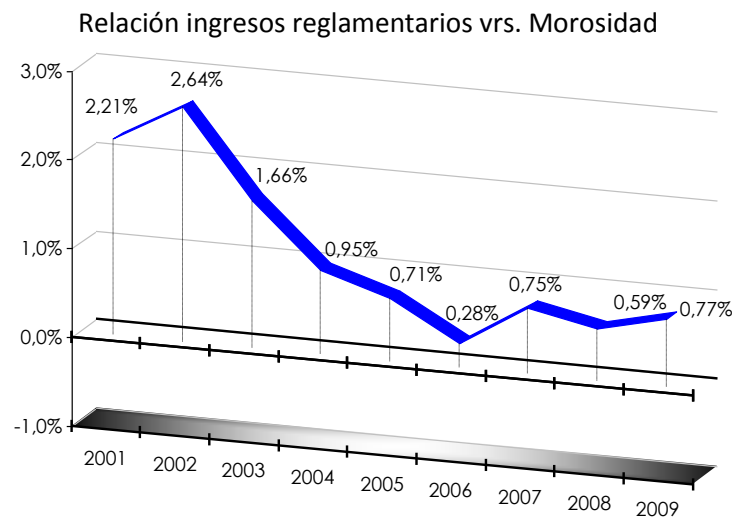


DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Por otro lado, la morosidad (en los regímenes de Salud y Pensiones) comparada con los ingresos reglamentarios, representó un 0.77% durante diciembre 2009.

Gráfico N° 1



Fuente: Dirección de Actuarial-Dirección de Cobros

Además, entre los instrumentos utilizados para gestionar la recuperación de la morosidad, sobresalen las acciones realizadas por el Centro de Llamadas de Cobros, donde a diciembre 2009 se realizaron 24 campañas automáticas preventivas de pago y 2 campañas informativas a nivel nacional, realizando 158.873 llamadas telefónicas, lo cual permitió una recuperación de ₡58.423 millones.

En lo que se refiere a procedimientos de Cierre de Negocios por Mora, se gestionaron 3.094 casos, con lo cual se generó una recuperación de ₡4.367 millones (₡3.239 millones en efectivo y ₡1.128 millones por arreglo de pago).

En lo que respecta a adecuaciones de pago, se formalizaron 229 arreglos y 5.482 convenios de pago, por montos de ₡936 y ₡12.135 millones, respectivamente.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Por último, otra de las acciones implementadas para mitigar la morosidad, es el envío de oficios a las Instituciones Públicas, señalándoles patronos que se encuentran morosos, con el fin de que se les aplique lo señalado en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja, a diciembre 2009 , solamente en el nivel central se enviaron 59.781 oficios.

5.2. Resultados de la Gestión Cobratoria Patronal 2010:

Para el año 2010, se realizó una variación en los indicadores, es así como en compromisos de gestión para el año 2010, en lo que monitoreo de la morosidad patronal se refiere, se establece:

Objetivo Especifico	Acción Estratégica	Indicador de cumplimiento	Peso relativo	Situación al 31/12/2009 (1)	Meta
Monitorear el comportamiento de la tasa de crecimiento de la morosidad	Evaluar periódicamente el comportamiento de la morosidad con el fin de realizar las acciones correctivas necesarias para controlar su crecimiento	Porcentaje de la facturación anual con morosidad de patronos activos mayor a 30 días.	25%	0.51%	Que durante el año 2010 el porcentaje de la facturación anual con la morosidad de patronos activos mayor a 30 días, sea menor al 0.66%
		Tasa de crecimiento promedio mensual de la morosidad		1.0497%	Disminuir la tasa de crecimiento mensual de la morosidad de los patronos a un 0.5401%
		Recuperación de montos pendientes de patronos activos e inactivos		¢54.225,89 millones	Que al finalizar el 2010 se haya recuperado un 10% más que el año anterior.

Con base a lo anterior y al cierre del presente informe como no se tienen los datos sobre el mes de marzo 2010, solamente se hará referencia a los resultados correspondiente a enero y febrero:

La morosidad a febrero -2010 se encuentra en ¢95.164 millones, incluyendo como ya es conocido lo acumulado por planillas adicionales y servicios médicos.

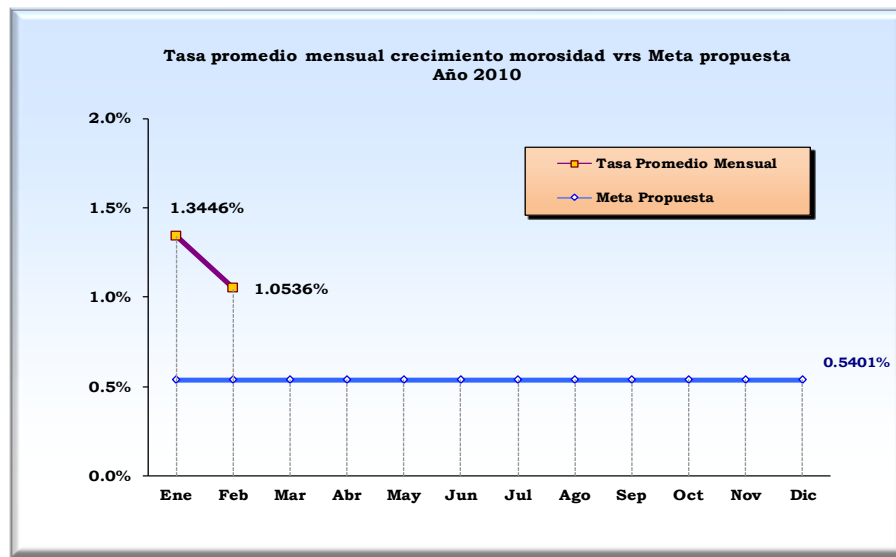


DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

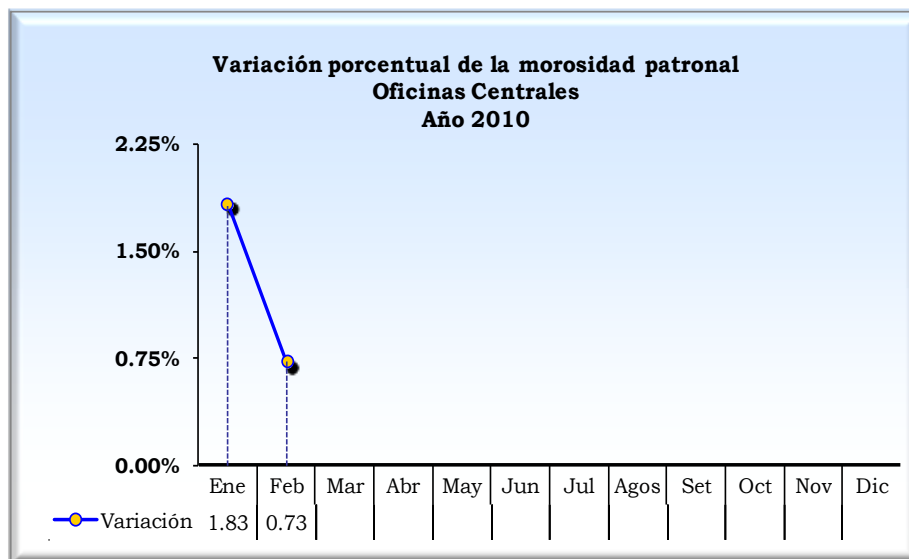
Gráficamente se puede observar el comportamiento de la tasa promedio mensual de crecimiento vrs. la meta propuesta.

Gráfico # 2



En lo que respecta a la variación porcentual de la morosidad patronal, para Oficinas Centrales, en lo que llevamos del año 2010; la variación de enero fue de 1.83% y febrero de 0.73%, gráficamente se muestra:

Gráfico # 3

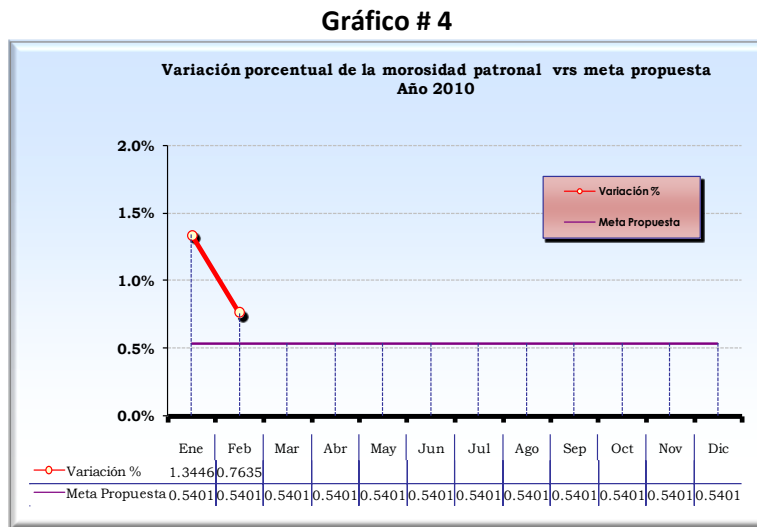




DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

En lo que respecta a la variación porcentual de la morosidad vrs. meta propuesta para los meses de enero y febrero 2010, se tienen variaciones de 1.3446% y 0.7635% respectivamente, donde gráficamente se tiene:



5.3. Resultados de la Gestión Cobratoria Trabajador Independiente:

Al mes de febrero 2010, la población total de trabajadores independientes adscritos a oficinas centrales asciende a 40.209. El siguiente gráfico muestra la población total de trabajadores independientes inscritos según año:



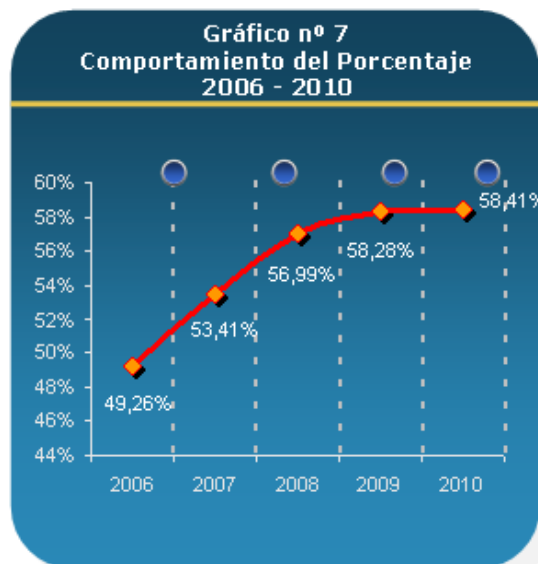
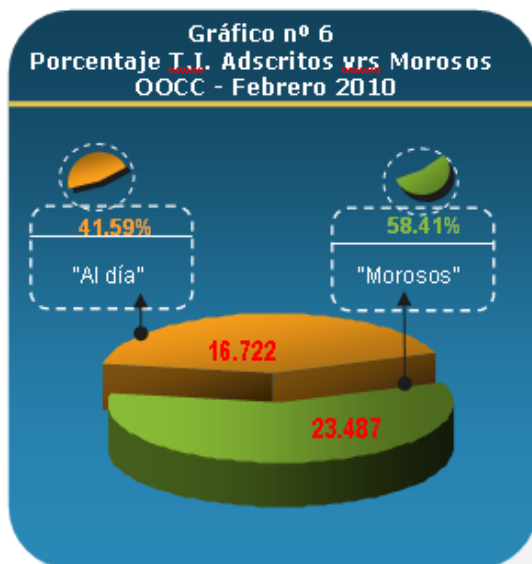
Nota: El dato del año 2010 es a febrero de ese año.



DIRECCION DE COBROS INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Del total de trabajadores independientes inscritos en oficinas centrales al mes de febrero 2010, un 58.41%, es decir 23.487 trabajadores independientes se encuentran morosos en el pago de sus obligaciones con la Seguridad Social.



Nota: El dato del año 2010 es a febrero de ese año.

A febrero 2010, la morosidad por concepto de cuotas de trabajadores independientes en oficinas centrales asciende a la suma de €6.035.5 millones.

Dicha deuda corresponde a la suma de los montos por concepto de cuotas de Trabajador Independiente que esta población ha venido adeudando a la Caja Costarricense de Seguro Social desde la implementación del Transitorio XII de la Ley de Protección al Trabajador.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

En el siguiente cuadro se muestra el detalle la deuda de Trabajadores Independientes según su estado:

Morosidad Trabajadores Independientes – Febrero 2010

(Millones de colones)

Estado	Cantidad de T.I.	Monto Adeudado
Activo	20.540	¢5.374.0
Inactivo	2.947	¢661.5
Total	23.487	¢6.035.5

Fuente: Sistema Centralizado de Recaudación.

A pesar de la débil estructura que tiene el Área Gestión de Cobro a Trabajador Independiente, se han podido las siguientes gestiones:

De abril del 2009 a febrero 2010, el Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes logró la notificación efectiva de un total de 2.536 avisos de cobro por un monto total de ¢1.089.1 millones

Cabe señalar que desde el mes de agosto 2009, el área no cuenta con servicios de notificación de avisos de cobro debido a la finalización del contrato con la empresa Mensajería Novas S.A. por incumplimiento de sus funciones, por lo que ha tenido que recurrir al uso de planilleros cada dos semanas para llevar a cabo esta tarea, con el agravante que por las particularidades de los trabajadores independientes, solamente tres planilleros prestan colaboración permanente al área.

Con la entrada en vigencia de las modificaciones al “Reglamento que Regula la Formalización y Suscripción de Arreglos de Pago de las Contribuciones a la Seguridad Social” en abril del año 2007 y su posterior reforma en el año 2009, los trabajadores independientes han visto mayores posibilidades de normalizar su situación de morosidad con la C.C.S.S, lo cual ha permitido en el periodo marzo 2009 – febrero 2010, formalizar un total de 1.190 adecuaciones de pago, por un monto de ¢256.8 millones.

De abril 2009 a febrero 2010, el Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes ha notificado un total de 18 de prevenciones motivadas de cierre por un monto de ¢7.6 millones.

En el periodo abril 2009 a febrero 2010, el área ha tramitado la presentación ante el juzgado respectivo de un total de 1.066 demandas judiciales por un monto total de ¢507.4 millones.

Con el fin de mejorar y hacer más efectivo el control de la morosidad de los trabajadores independientes, a principios del año 2010, el Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes en coordinación con la Dirección de Cobros y el Área Control de la Morosidad, desarrolló e implementó tres nuevos indicadores de gestión tendientes a medir el comportamiento de la morosidad en relación con la facturación, el crecimiento de la morosidad de



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

un periodo y la recuperación de las cuotas de trabajadores independientes. Dichos indicadores y sus respectivas metas para el año 2010 se mencionan a continuación:

Meta	Indicador	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Que durante el año 2010, el porcentaje de la facturación de TI anual con la morosidad de trabajadores independientes activos sea menor ó igual a 28%	Porcentaje obtenido.	28%	28%	28%	28%
Que al finalizar el año 2010, la tasa promedio mensual de crecimiento de la morosidad de trabajadores independientes sea igual ó inferior al 4%.	Tasa promedio mensual obtenida.	4%	4%	4%	4%
Que al finalizar el año 2010, se haya recuperado 3,062 millones de colones por concepto de deudas atrasadas de trabajadores independientes.	Monto recuperado total	¢766 Millones	¢1.531 Millones	¢2.297 Millones	¢3.062 Millones

6. Administración de los recursos financieros

6.1. Presupuesto Ejecutado Período 2009

Para el desarrollo de las distintas gestiones cobratorias, se requirió del uso de recursos financieros, mismos que durante el periodo 2009 se ejecutaron según el siguiente detalle:

PRESUPUESTO EJECUTADO PERIODOS 2009
DIRECCIÓN DE COBROS

AÑO	EJECUCIÓN (En miles de colones)	VARIACIÓN PORCENTUAL
2009	1.622.962.0	31.67

En el anexo N° 5, se presenta por grupo presupuestario el nivel de gasto durante el período.

Importante destacar que durante el período, no se presentaron sobregiros.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

6.2. Presupuesto asignado para el año 2010

En el anexo N° 6 , se muestra para el año 2010 (01 de enero a 25 de marzo), el informe del mayor auxiliar de asignaciones presupuestarias de la Dirección de Cobros al 25 de marzo del 2010.

En cuanto a sobregiros, se presentó uno correspondiente a la partida 2122 “Telecomunicaciones”, debido a que la Sub-Área de Soporte Comunicaciones, indicó que la Dirección de Cobros debía asumir el pago de los servicios primarios del Call Center; cuyo gasto asciende aproximadamente a ₡850.000,00 mensuales.

Luego de las gestiones pertinentes, mediante oficio DC-268-10 de fecha 12 de febrero del 2010, se solicita a la Licda. Sara González Castillo, Directora de Presupuesto, los recursos adicionales a la partida 2122, para hacer frente al gasto del año 2010.

7. Sugerencias para la buena marcha de la Dirección de Cobros:

Aún cuando se ha trabajado en aplicar planes que mitiguen la crisis, los efectos de la recesión económica que siguen sintiendo, por lo cual a fin de ser valoradas se presentan las siguientes sugerencias:

- ✓ Hacer realidad el plan de campañas publicitarias 2010, el cual contiene varias propuestas en la parte cobratoria que ayudarían a llegar a la población morosa por medio de anuncios y otros. Es necesario trabajar en aumentar la cultura de pago de los patronos y trabajadores independientes, por medio de campañas publicitarias.
- ✓ Mejorar la situación de estructura organizacional de la Dirección de Cobros, por cuanto la misión y visión de la misma ya no se ajusta a la realidad, provocando que el personal distraiga su atención en gestiones cobratorias distintas a la de su creación.
- ✓ Seguir insistiendo ante los niveles que correspondan, sobre la necesidad de automatizar los procesos cobratorios y la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios, a fin de que el recurso humano se libere de gestiones muy operativas y pueda realizar otras acciones como visitas a patronos para ofrecer alternativas de adecuaciones que solventen la condición de morosidad con la Caja.
- ✓ Continuar con la gestión de necesidades de espacio físico que permitan mitigar el efecto de



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

hacinamiento de los funcionarios de Cobros, así como mejorar las condiciones de atención de los usuarios que requieren los servicios de cobros.

- ✓ Continuar con las gestiones de capacitación del recurso humano. La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

8. Estado actual de las disposiciones de órganos contralores externos

En cuanto al estado de las disposiciones que ha girado la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), tiene algunos pendientes, sobre todo en cronogramas de seguimiento.

En el siguiente cuadro resumen se indican el N° de oficio, la recomendación y su condición actual, para mayor información en el anexo # 7 se incluye la matriz sobre las acciones realizadas.

N° DE OFICIO / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	CONDICION
SP-1336 Informe al Comité de Vigilancia de Invalidez, Vejez y Muerte	6. Concluir según se requirió desde el año 2008, la depuración de la información relacionada con patronos morosos, tanto privados como públicos. Esta acción debe considerar lo siguiente: i. Identificar con precisión el tipo de patronos y consignar esta información en los documentos respectivos durante el proceso de afiliación de nuevos patronos. Así mismo, aplicar la división del trabajo en el proceso de la entrada de datos, de forma tal que haya funcionarios responsables del ingreso de los datos, de su revisión y de autorización. ii. Verificar periódicamente la consistencia de la información contenida en los auxiliares (monto y tipo de patrono). iii. Conciliar mensualmente los registros auxiliares con los saldos contables	Estado: Atendida
SP-1889 Observaciones al Informe al Comité de Vigilancia de Invalidez, Vejez y Muerte	Copia de los informes técnicos de riesgos en los que, previo a esta comunicación, se identifican y documentan los riesgos relacionados con cada hallazgo de los oficios indicados en el numeral 2) de esta misiva.	Estado: Atendida



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE OFICIO / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	CONDICION
SP-237-2010 <ul style="list-style-type: none"> • Origen de las inconsistencias que presentan algunos patronos que se reportan en los archivos de Morosidad, Arreglos de Pago y Convenios de Pago • Evaluación de las gestiones que se realizan patronos inactivos. 	2.1. Informar a esta Superintendencia las razones que han propiciado esta situación, así como las acciones cobratorias que se han realizado. 2.2 Ajustarse al cumplimiento de la normativa vigente.	Estado: En proceso
SP-237-2010 <ul style="list-style-type: none"> • Origen de las inconsistencias que presentan algunos patronos que se reportan en los archivos de Morosidad, Arreglos de Pago y Convenios de Pago • Evaluación de las gestiones que se realizan patronos inactivos. 	3.1. Informar a esta Superintendencia las razones que provocan que se presente esta situación. 3.2. Adoptar las medidas que se requieran para su corrección, aprovechando las facultades que la normativa otorga para su gestión.	Estado: En proceso
SP-237-2010 <ul style="list-style-type: none"> • Origen de las inconsistencias que presentan algunos patronos que se reportan en los archivos de Morosidad, Arreglos de Pago y Convenios de Pago • Evaluación de las gestiones que se realizan patronos inactivos. 	4.1. Remitir un Plan de Acción para determinar y corregir la totalidad de estas situaciones, así como explicar qué origina que esta situación persista en los informes remitidos a la SUPEN.	Estado: En proceso
SP-237-2010 <ul style="list-style-type: none"> • Origen de las inconsistencias que presentan algunos patronos que se reportan en los archivos de Morosidad, Arreglos de Pago y Convenios de Pago • Evaluación de las gestiones que se realizan patronos inactivos. 	5.1 Informar las gestiones realizadas por la Dirección de Cobros y la Dirección de Inspección en el año 2009, con respecto a la cartera de patronos inactivos tanto morosos como los que han firmado un arreglo o convenio de pago. 5.2 Establecer una estrategia de Gestión de Cobro sobre Patronos Inactivos que permita dar un uso más eficiente a los recursos que provienen de este tipo de activo.	Estado: En proceso



9. Estado actual de los acuerdos de Junta Directiva:

En cuanto a los acuerdos de Junta Directiva, en el siguiente cuadro se detalla los que fueron de atención en el año 2009 y 2010 (al cierre del informe); con más detalle en el anexo N° 8, se adjunta la matriz con seguimiento:

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	CONDICION ACTUAL
Sesión 8111 Artículo 35	Presentar informe sobre la declaratoria de prescripción de adeudos en sede administrativa, conocer las limitaciones que el asunto tendría tanto operativas como de otra índole.	Estado: Atendido
Sesión 8329 Artículo 9	Presentar informe sobre la evaluación de la implementación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social. Dicho informe debe presentarse a los tres, seis y nueve meses después de haber entrado en vigencia el Reglamento.	Estado: En proceso
Sesión 8342 Artículo 3	Analizar y tomar las acciones que corresponda sobre correo electrónico del Sr. Roberto Mora con respecto a respuesta dada por la Gerencia Financiera en tema de estudio de empresas morosas.	Estado: Atendido
Sesión 8344 Artículo 3	Estimar lo conveniente sobre comunicación del Sr. Roberto Mora que se refiere al cobro realizado a la empresa Constructora Santa Fe Ltda. e indica el porqué fue posible el cobro.	Estado: Atendido
Sesión 8353 Artículo 8	Presentar informes periódicos sobre la situación financiera del Seguro de Salud.	Estado: Atendido
Sesión 8366 Artículo 9	Atender nota de la Sra. Dinia Mora Rojas, mediante el cual solicita un arreglo satisfactorio para la empresa	Estado: Atendido



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	CONDICION ACTUAL
	Más Seguros Dimo Sociedad Anónima.	
Sesión 8368 Artículo 22	Proceder a la recuperación del monto dispuesto como daño patrimonial en resolución final ratificando las sanciones dispuestas contra Edwin Jiménez Sancho y Rafael Barahona Monge.	Estado: En proceso
Sesión 8368 Artículo 23	Iniciar los trámites para la recuperación del cobro que se hace a los investigados en procedimiento administrativo, caso Fernando Ramírez y Guty Jiménez, con intereses actualizados.	Estado: Atendido
Sesión 8370 Artículo 11	Atender el asunto y por copia enterar a la Junta Directiva sobre la respuesta dada a oficio PAC-OHM-072-09, suscrita por el Dr. Orlando Hernández Murillo, Diputado, respecto al tema de los morosos.	Estado: Atendido
Sesión 8376 Artículo 8	Hacer efectivos los cobros económicos a los señores Luis Álvaro Rosales Canales, Héctor Marín Barquero y Saiden Fajardo Fajardo, funcionarios del Hospital La Anexión.	Estado: En proceso
Sesión 8379 Artículo 5	Atender conforme en derecho corresponda -y según el ámbito de su competencia- las recomendaciones pendientes de cumplimiento definitivo del informe CVRIVM-009-2009, Informe final 2008, del Comité de Vigilancia del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.	Estado: Atendido
Sesión 8384 Artículo 7	Atender oficio AHC-303-09, suscrito por Sr. Carlos Coghi Gómez, Director Nacional Asociación Hogares Crea Internacional mediante el cual se solicita brindar un periodo de gracias sobre deuda que tienen.	Estado: Atendido
Sesión 8384 Artículo 9	Analizar el oficio SP-1626 de la SUPEN, que remite las observaciones al Informe de Gestión del Seguro de IVM al año 2008, en conjunto sugerir el procedimiento por seguir.	Estado: Atendido



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	CONDICION ACTUAL
Sesión 8390 Artículo 12	Ejecutar trámites de cobro en procedimiento seguido contra los señores Walter Muñoz Céspedes, Eliseo Vargas García y otros expedientes.	Estado: En proceso
Sesión 8396 Artículo 14	Ejecutar cobro a los doctores José Enrique Mangel León y Nuria Alvarado Chávez, con base en criterio jurídico y detalle de montos indicados.	Estado: En proceso
Sesión 8400 Artículo 11	Analizar la propuesta esbozada por el Lic. Vasco Núñez Núñez, ex funcionario de la Caja, jubilado; una propuesta de unidad facilitadora de arreglos de pago, en aras de fortalecer el área de recuperación de cuotas obreras y patronales en la modalidad de planillas ordinarias y adicionales, y por el concepto de trabajadores independientes, adeudadas a la Caja.	Estado: Atendida
Sesión 8418 Artículo 4	Proceder conforme corresponda y que se informe a la Junta Directiva, sobre lo actuado en denuncia contra la Caja, interpuesto por Dr. Enrique Rojas, representante de Licda. Mónica Garrido.	Estado: Atendido
Sesión 8418 Artículo 8	Proceder al cobro respectivo responsabilidad patrimonial al Ing. Israel Moya, en los términos indicados en la resolución GIT-1383-2009.	Estado: En proceso



10. Estado actual de las disposiciones de la Auditoria Interna:

En cuanto a los Informes de Auditoria Interna, se brindaron seguimiento a los que se encontraban pendientes a marzo/2009; para abril del 2009 y todavía al cierre del presente informe se brindaron atención y seguimiento a los que ingresaron durante el período abril /2009 a marzo 2010.

Para mejor comprensión en el anexo N° 9, se adjunta la matriz, donde se cita número de informe, recomendaciones giradas y acciones realizadas.

11. Estado actual de las compras e inventario de activos

11.1. Plan anual de compras

En cuanto a las compras para el año 2010, se han realizado las siguientes:

1. Compra N° 2010-CD000001-1124 Tintas, pinturas, diluyentes y repuestos.
2. Compra N° 2010-CD000002-1124 Productos de papel y cartón.
3. Compra N° 2010-CD000001-1124 Útiles y materiales de oficina

Queda pendiente de realizar las que se muestran en el cuadro adjunto, de las cuales debe realizarse el respectivo estudio de mercado:

Cuadro Compras pendientes de realizar/Año 2010

Detalle	AGCP	ACM	AGCTI	AAP	Total
Archivos metálicos tamaño oficio		3			3
Mueble para escritorio (Arturito)		2			2
Computadoras	5		4	2	11
Equipo multifuncional (impresora, fax, scanner, fotocopiadora.)				1	1
Escáner	1				1



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Detalle	AGCP	ACM	AGCTI	AAP	Total
Impresora de alto rendimiento	3				3
Impresora pequeña		1			1
Monitor pantalla plana	1	1			2
Mueble aéreo		1			1
Mueble para suministros, tamaño grande y con llave	1			1	2
Pantalla electrónica para turno de número				1	1
Sillas ergonómicas	3	3		6	12
Sumadora pequeña	1	2			3
Trituradora de papel de alto rendimiento		1	1		2
UPS mínimo de 500 KVA	11		8	5	24

11.2. Inventario de activos

En cuanto al inventario de activos, en lo que corresponde al 2009, el mismo no se presentó, según lo establecido en la circular Gerencial GF-62.871, de fecha 12 de diciembre del 2008, cuya fecha límite era 30 de marzo del 2009.

Mediante oficio DC-446-10, de fecha 19 de marzo del 2010, se brinda a la Gerencia Financiera un Informe sobre la acciones realizadas en la Dirección de Cobros ante la toma física de inventario del año 2009, donde hace contar lo acontecido en el año 2009, referente al inventario.

Con el fin de evitar la situación presentada en el año 2009, la Dirección de Cobros solicitó a la Sub-Área de Administración y Logística, varias acciones para adelantar el inventario del año 2010.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Al cierre del presente informe se tenía como resumen lo siguiente:

Resumen preliminar Inventario Año 2010

DETALLE	TOTAL
Total de activos asignados a la Dirección de Cobros	1.174
Localizados y asignados a algún funcionario	842
Identificados como faltantes	242
Extraviados (*)	90

(*) Estos casos se están tratando de ubicar, una vez que se tenga la certeza del estado de los mismos (localizados o faltantes), el inventario se estaría dando por finalizado.

Finalmente para el correspondiente seguimiento, mediante circular Gerencial GF-55.650, de fecha 14 de diciembre del 2009, se informa sobre la convocatoria proceso de inventario activo período 2010, el cual establece como fecha límite de presentación del inventario el día 31 de mayo del 2010.

<i>Unidad Ejecutora</i>	<i>Fecha Inicio Inventario</i>	<i>Fecha Límite para entrega inventarios</i>
<i>Todas las Unidades Ejecutoras</i>	<i>01 de marzo 2010</i>	<i>31 de mayo 2010</i>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

12. ANEXOS



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Anexo # 1

SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DEL PLAN DE TRABAJO DE LAS ESTRATEGIAS DE COBRO PARA MITIGAR EL IMPACTO EN EL EQUILIBRIO FINANCIERO
PRODUCTO DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA
AL IV TRIMESTRE 2009

Estrategia	Objetivo	Actividades	Responsable	Plazo	Acciones realizadas
Modificación del Reglamento	Modificar el Reglamento e instructivo de adecuaciones de pago, para brindar mayor plazo de pago, disminuir las tasas de interés, incluir otros tipos de garantía, entre otras, a los patronos y trabajadores independientes morosos con la CCSS.	Modificar el Reglamento de adecuaciones de pago.	Dirección de Cobros Área Control de la Morosidad	GF-11.226 del 02/03/2009	Mediante oficio ACM-437-2009 de 03 de setiembre 2009, el Lic. José Rojas López, Jefe Área Control de la Morosidad informa que la modificación ya fue aprobada por la Junta Directiva de la CCSS, en el artículo 9 de la Sesión 8329 del 05 de marzo 2009 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 50 del 12 de marzo 2009.
		Aprobar el Reglamento de adecuaciones de pago.	Junta Directiva	Art. 9 sesión 8329 del 05/03/2009	Mediante oficio ACM-437-2009 de 03 de setiembre 2009, el Lic. José Rojas López, Jefe Área Control de la Morosidad informa que la modificación ya fue aprobada por la Junta Directiva de la CCSS, en el artículo 9 de la Sesión 8329 del 05 de marzo 2009 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 50 del 12 de marzo 2009.
		Modificar el instructivo de adecuaciones de pago.	Dirección de Cobros Área Control de la Morosidad	30/05/2009	Mediante oficio ACM-437-2009 de 03 de setiembre 2009, el Lic. José Rojas López, Jefe Área Control de la Morosidad informa que la modificación ya fue aprobada por la Junta Directiva de la CCSS, en el artículo 9 de la Sesión 8329 del 05 de marzo 2009 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 50 del 12 de marzo 2009.
		Aprobar el instructivo de adecuaciones de pago.	Gerencia financiera	12/06/2009	La Gerencia financiera envió el instructivo de adecuaciones de pago a la Auditoría Interna mediante memorando 30,774 del 20 de julio 2009.
		Modificar el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).	Sub Área Sistemas Financiero Administrativos	31/05/2009	B Lic. José Rojas López, Jefe Área Control de la Morosidad informa que B 21/07/2009 se colocó en producción la posibilidad de nuevos convenios y el 26/08/2009 se puso en producción el reporte.
		Brindar capacitación a nivel nacional.	Sub Área Adecuación de Deudas	23/03/2009 hasta 23/04/2009	Mediante oficio ACM-437-2009 de 03 de setiembre 2009, el Lic. José Rojas López, Jefe Área Control de la Morosidad informa que se brindó capacitación sobre los procesos y trámites de arreglos y convenios de pago a las Direcciones Regionales de Sucursales y Oficinas Centrales, la cual se realizó del 23 de marzo al 23 de abril 2009, capacitando un total de 265 funcionarios.
Lineamientos	Adoptar como lineamiento en la gestión de cobro el envío de notas a las instituciones públicas la situación de morosidad de los patronos, sobre aplicación artículo 74.	Informar mediante nota a las instituciones públicas situación de morosidad de los patronos.	Sub Área Cobro Administrativo a Patronos y Sucursales	Periódico	Oficinas Centrales Mediante oficio AGCP-132-2010 del 19-01-2010 la Licda. Lucía Catalina Vargas Masís, Jefe Área Gestión de Cobro a Patronos indica que tanto la Sub-Área de Cobro Administrativo de Patronos como la Sub-Área de Cobro Judicial a Patronos, han procedido a enviar notas a las distintas entidades públicas en el 2009, por lo cual se han denunciado un total de 57,781 patronos morosos. Región Chorotega Mediante oficio DRS CH-0162-2010 del 19-01-2010 el Lic. Sergio Rodríguez Venegas, Director Regional de Sucursales Chorotega informa que en el 2009 enviaron un total de 1.148 notas a entidades públicas. Región Atlántica Mediante oficio DRS HA-129-01-2010 del 20-01-2010 el Lic. Oscar Mndas Masís, Director Regional de Sucursales Huetar Atlántica, informa que en el segundo semestre 2009, se enviaron 94 oficios a instituciones públicas. Región Norte Mediante oficio DRS HN-321 del 19-01-2010, la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte indica que se han enviado al IV Trimestre del 2009, 2.018 oficios a instituciones públicas.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DEL PLAN DE TRABAJO DE LAS ESTRATEGIAS DE COBRO PARA MITIGAR EL IMPACTO EN EL EQUILIBRIO FINANCIERO
PRODUCTO DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA
AL IV TRIMESTRE 2009

Estrategia	Objetivo	Actividades	Responsable	Plazo	Acciones realizadas
					<p>Región Brunca Mediante oficio DRSB-254-2010 del 20-01-2010 el Lic. Jorge Minor Mata Arias, Director a.i. Regional de Sucursales Brunca informa que al IV Trimestre 2009 se entregaron 1.207 oficios a instituciones públicas.</p> <p>Región Central Mediante oficio DRCB-207-01-2010 del 22-01-2010 el Lic. Alfredo Mndas Evans, Director Regional de Sucursales Central informa que se han remitido un total de 189 oficios a instituciones públicas.</p>
Campañas publicitarias	Establecer campañas publicitarias sobre concientización de pago, consecuencias de la morosidad y facilidades de pago para patronos morosos.	Coordinar con la Dirección de Comunicación Organizacional, diferentes campañas publicitarias.	Dirección de Cobros Dirección de Comunicación Organizacional	Marzo Junio Agosto Setiembre	Mediante oficio AGCM-437-2009 de 03 de setiembre 2009, el Lic. José Rojas López, Jefe Área Control de la Morosidad informa que entre los meses de febrero y abril, la Sub Área Cobro Administrativo repartió como un documento adjunto al aviso de cobro, 2.000 boletines informativos sobre las nuevas opciones de arreglos y convenios de pago; esta misma disposición fue realizada a mediados del mes de junio con 3.000 boletines informativos.
Conciliación	Establecer métodos de resolución de conflictos para los casos de la figura del instituto de la conciliación.	<p>Proceso monitorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprobar esquema de delegación. Establecer procedimiento conciliatorio. Conceder poderes a los abogados. <p>Proceso vía penal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprobar esquema de delegación. Establecer procedimiento conciliatorio. Conceder poderes a los abogados. 	<p>Junta Directiva</p> <p>Gerencia Financiera</p> <p>Subgerencia Jurídica</p> <p>Junta Directiva</p> <p>Gerencia Financiera</p> <p>Subgerencia Jurídica</p>	<p>04/2009</p> <p>05/2009</p> <p>05/2009</p> <p>05/2009</p> <p>04/2009</p> <p>04/2009</p>	<p>Mediante oficio D-C-1237-09 del 11 de agosto 2009, la Dirección de Cobros remite Propuesta de Acuerdo Potestad Conciliadora en Procesos Monitorios, emitida por el Área Gestión de Cobro a Patronos mediante oficio AGCP-0931-2009 del 10 de agosto 2009.</p> <p>Mediante oficio D-C-1238-09 del 11 de agosto 2009, la Dirección de Cobros remite Propuesta de Ampliación de plazos para conciliar procesos penales, emitida por el Área Gestión de Cobro a Patronos mediante oficio AGCP-0932-2009 del 10 de agosto 2009.</p>
Identificación de patronos morosos	Identificar los nuevos patronos morosos para aplicarles estrategias oportunas de cobro.	Identificar los nuevos patronos morosos al cierre de cada mes	Dirección de Cobros Sucursales	Periódico	<p>Mensualmente la Dirección de Cobros genera el reporte Análisis de la Morosidad por Antigüedad de Saldos de Oficinas Centrales para patronos Activos y clasifica del listado los nuevos patronos morosos, los cuales son remitidos al Área Gestión de Cobro a Patronos para que se realicen las acciones correspondientes.</p> <p>Mediante oficio AGCP-0132-2010 del 19-01-2010 la Licda. Wladi Catalina Vargas Masé, Jefe Área Gestión de Cobro a Patronos indica que en el 2009 se obtuvo los siguientes resultados:</p> <p>Total de nuevos morosos: 5.219</p> <p>Patronos al día: 1.268</p> <p>Con convenio de pago o cierre de negocios: 135</p> <p>Casos de otras sucursales: 2.</p> <p>Gestionado aviso de cobro: 3.817</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

**SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DEL PLAN DE TRABAJO DE LAS ESTRATEGIAS DE COBRO PARA MITIGAR EL IMPACTO EN EL EQUILIBRIO FINANCIERO
PRODUCTO DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA
AL IV TRIMESTRE 2009**

Estrategia	Objetivo	Actividades	Responsable	Plazo	Acciones realizadas
					<p>Región Chorotega: Mediante oficio DRS-CH-0162-2010 del 19-01-2010 el Lic. Sergio Rodríguez Venegas, Director Regional de Sucursales Chorotega informa los resultados obtenidos por trimestre en el 2009:</p> <p>I trimestre: 2.299 casos por \$1.639 millones II trimestre: 2.799 casos por \$1.907 millones III trimestre: 2.698 casos por \$1.391 millones IV trimestre: 2.884 casos por \$1.359 millones Total: 10.680 casos por \$6.296 millones</p> <p>Región Atlántica Mediante oficio DRS-HA-129-01-2010 del 20-01-2010 el Lic. Oscar Vindas Masís, Director Regional de Sucursales Huetar Atlántica, informa que se identificaron 7.451 casos por un monto de \$5.578 millones, de los cuales se recuperaron 2.273 casos por la suma de \$2.702 millones.</p> <p>Región Central Mediante oficio DRS-C-207-01-2010 del 22-01-2010 el Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional de Sucursales Central informa que se han gestionado 269 patronos a los cuales se les ha realizado una llamada telefónica. Lo anterior para un acumulado en el 2009 de 623 casos.</p> <p>Región Brunca: Mediante oficio DRSB-254-2010 del 20-01-2010 el Lic. Jorge Minor Ivata Arias, Director a.i. Regional de Sucursales Brunca informa que se identificaron y gestionaron un total de 8.248 nuevos patronos morosos.</p>
		Gestionar vía telefónica	Sub Área Centro de Llamadas	Periódico	<p>Mediante oficio AAP-030-01-2010 del 20-01-2010 la Licda. Olga Duarte Bonilla, Jefe Área Atención a Patronos, informa sobre las estrategias de cobro llevadas a cabo para el cobro a patronos y trabajadores independientes por la Sub-Área Centro de Llamadas en el 2009, las cuales se detallan a continuación:</p> <p>Estrategia 1: Gestionar por medio de los operadores del Call Center el cobro por medio de llamadas telefónicas a patronos y trabajadores independientes con deudas menores a 90 días de atraso, cuyos resultados son los siguientes: Monto Gestado \$122.202 millones Monto Recuperados \$55.532 millones Llamadas realizadas: 114.498.</p> <p>Estrategia 2: Gestionar por medio del Call Center campañas automáticas de cobro preventivo informativo y morosidad a patronos y trabajadores independientes, cuyos resultados fueron para el 2009 los siguientes: Gestados: 695.187 Operaciones recaudadas: 253.843 Monto gestado: \$161.843 millones Monto recuperado \$130.385 millones.</p> <p>Estrategia 3: Actualización de datos de teléfono, fax y correos electrónicos, se actualizaron en el 2009, 2.331 boletas de usuarios recibidos</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DEL PLAN DE TRABAJO DE LAS ESTRATEGIAS DE COBRO PARA MITIGAR EL IMPACTO EN EL EQUILIBRIO FINANCIERO
PRODUCTO DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA
AL IV TRIMESTRE 2009

Estrategia	Objetivo	Actividades	Responsable	Plazo	Acciones realizadas
					<p>Estrategia 4: Gestionar patronos en forma manual por arreglos y convenios, del 23 de julio al 14 de diciembre de 2009, se gestionaron 878 convenios administrativos para un monto gestionado de \$22.912.510 y 3 patronos por cuota de arreglos de pago para un monto gestionado de \$141.502.</p>
		Emitir y notificar aviso de cobro	Sub Área Cobro Administrativo a Patronos y Sucursales	Periódico	<p>Oficinas Centrales Mediante oficio AGCP-132-2010 del 19-01-2010 la Licda. Lucía Catalina Vargas Masís, Jefe Área Gestión de Cobro a Patronos indica que en el 2009 se han gestionado 3.817 avisos de cobro.</p> <p>Región Chorotega: Mediante oficio DRSC-H-3009-2009 del 8-09-2009 el Lic. Sergio Rodríguez Venegas, Director Regional de Sucursales Chorotega informa los resultados obtenidos por en el 2009: 10.680 avisos de cobro.</p> <p>Región Atlántica Mediante oficio DRSHA-129-01-2010 del 20-01-2010 el Lic. Oscar Vindas Masís, Director Regional de Sucursales Huetar Atlántica, informa que se gestionaron 7.451 avisos de cobro.</p> <p>Región Norte Mediante oficio DRSHN-321 del 19-01-2010, la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte indica que se notificaron 1.923 avisos de cobro en el 2009.</p> <p>Región Brunca Mediante oficio DRSB-254-2010 del 20-01-2010 el Lic. Jorge Minor Mata Añas, Director a.i. Regional de Sucursales Brunca informa que se notificaron en el 2009 8.248 avisos de cobro.</p>
Avisos arreglo de pago	Informar y motivar a los patronos a utilizar los mecanismos para normalizar su situación de morosidad.	Informar sobre las distintas opciones de pago ofrecidas por la CCSS, mediante volantes adjuntos al aviso de cobro / planilla que se envía mensualmente.	Sub Área Cobro Administrativo a Patronos Sucursales	Periódico	<p>Oficinas Centrales Mediante oficio ACM-437-2009 de 03 de setiembre 2009, el Lic. José Rojas López, Jefe Área Control de la Morosidad informa que la Dirección de Cobros en coordinación con la Dirección de Comunicación, del 01 al 30 de julio, difundió por medios televisivos, un anuncio donde se informa a los patronos y trabajadores independientes, las nuevas facilidades de formalizar arreglos de pago con la institución, el cual también fue transmitido en diversas emisoras de radio.</p> <p>En cuenta a la prensa escrita, también se difundieron anuncios referentes a las opciones que brinda la institución sobre la nueva reglamentación, en los siguientes medios: Diario Extra el 06-07-2009, La Nación y financiero el 06 y 10-07-2009 y en el Periodico Al Día y La Nación el 20-07-2009.</p> <p>Mediante oficio AGCP-1050-2009 del 10-09-2009 y AGCP-0132-2010 del 19-01-2010 la Licda. Lucía Catalina Vargas Masís, Jefe Área Gestión de Cobro a Patronos indica que el Área Control de la Morosidad trasladó a su Área 7.500 volantes para que los mismos fueran adjuntos a los avisos de cobro de los patronos morosos.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DEL PLAN DE TRABAJO DE LAS ESTRATEGIAS DE COBRO PARA MITIGAR EL IMPACTO EN EL EQUILIBRIO FINANCIERO
PRODUCTO DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA
AL IV TRIMESTRE 2009

Estrategia	Objetivo	Actividades	Responsable	Plazo	Acciones realizadas
					<p>Región Chorotega: Mediante oficio DRS CH-0162-2010 del 19-01-2010 el Lic. Sergio Rodríguez Venegas, Director Regional de Sucursales Chorotega informa las gestiones por trimestre del 2009:</p> <p>I trimestre: 299 II trimestre: 552 III trimestre: 494 <u>IV trimestre: 355</u> Total: 1.700</p> <p>Región Atlántica Mediante oficio DRS HA-129-01-2010 del 20-01-2010 el Lic. Oscar Vindas Masís, Director Regional de Sucursales Huetar Atlántica, informa que producto de la promoción de adecuaciones de pago, en el 2009 se logró formalizar:</p> <p>10 arreglos por \$44.316 millones <u>579 convenios por \$701.283 millones</u> 589 adecuaciones por \$746.299 millones</p> <p>Región Brunca Mediante oficio DRS B-254-2010 del 20-01-2010 el Lic. Jorge Minor Mata Arias, Director a.i. Regional de Sucursales Brunca informa que se realizaron en el 2009 569 propuestas de adecuaciones de pago.</p> <p>Región Norte Mediante oficio DRS HN-321 del 19-01-2010, la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte indica que en el 2009 se realizaron 799 propuestas de adecuaciones de pago.</p> <p>Región Central Mediante oficio DRS C-207-01-2010 del 22-01-2010 el Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional de Sucursales Central informa que se promocionó en el 2009 un total de 424 adecuaciones de pago.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Anexo # 2 Cumplimiento Plan Táctico
EVALUACIÓN DEL PLAN TÁCTICO DE LA DIRECCIÓN DE COBROS

Ponderación Alcanzada								99,75%		
Perspectiva	Objetivo Estratégico	Descripción de la Meta	Programación Año 2009	Indicador	Peso Relativo de la Meta	Situación Actual	Unidad Responsable	Observaciones	Porcentaje alcanzado	Ponderación
Sostenibilidad Financiera	Gestionar oportunamente la recuperación de adeudos para coadyuvar a la sostenibilidad financiera de los seguros sociales.	Que durante el periodo del 2009 al 2013, el Call Center por medio de los operadores de cobro realicen 852,970 llamadas a patronos y trabajadores independientes morosos	156000	Llamadas efectuadas	7%	A mayo del 2009, se han realizado 63.079 llamadas	Dirección de Cobros	En promedio cada mes se realizaron 13.239 llamadas. El monto recuperado fue de €58.423.2 millones.	7,00%	10,45%
		Meta Lograda	158873							
		Cumplimiento	100,00%							
		Criterio de Evaluación	DP							
Sostenibilidad Financiera	Gestionar oportunamente la recuperación de adeudos para coadyuvar a la sostenibilidad financiera de los seguros sociales.	Que durante el periodo del 2009 al 2013, el Call Center realice 130 campañas automáticas de prevención y gestión de morosidad a patronos y trabajador independiente.	26	Campañas realizadas	5%	A mayo del 2009, se han realizado 10 campañas	Dirección de Cobros	En promedio cada mes se realizaron 2.16 campañas automáticas. El monto recuperado fue de €130.385.4 millones.	5,00%	7,46%
		Meta Lograda	26							
		Cumplimiento	100,00%							
		Criterio de Evaluación	DP							
Sostenibilidad Financiera	Gestionar oportunamente la recuperación de adeudos para coadyuvar a la sostenibilidad financiera de los seguros sociales.	Que durante los años del 2009 al 2013, se notifiquen 75,500 avisos de cobros a Patronos.	12500	Número de avisos de cobros notificados.	7%	A mayo de 2009, se cuenta con 6915 avisos de cobro notificados	Dirección de Cobros	El monto total notificado a patronos fue por la suma de €234.934 millones.	7,00%	10,45%
		Meta Lograda	20830							
		Cumplimiento	100,00%							
		Criterio de Evaluación	DP							
Sostenibilidad Financiera	Gestionar oportunamente la recuperación de adeudos para coadyuvar a la sostenibilidad financiera de los seguros sociales.	Que durante los años del 2009 al 2013, se notifiquen 24,000 avisos de cobros a Trabajadores Independientes.	3000	Número de avisos de cobros notificados.	7%	A mayo 2009, se han notificado un total de 2.468 avisos de cobro a trabajadores independientes morosos	Dirección de Cobros	En noviembre 2009, mediante adendum a los Compromisos de Resultados se modificó esta meta de 3000 a 3600 avisos de cobro para el 2009. El monto total notificado a trabajadores independientes fue por la suma €1.500.8 millones.	7,00%	10,45%
		Meta Lograda	3617							
		Cumplimiento	100,00%							
		Criterio de Evaluación	DP							
Sostenibilidad Financiera	Gestionar oportunamente la recuperación de adeudos para coadyuvar a la sostenibilidad financiera de los seguros sociales.	Que durante los años 2009 al 2013, el porcentaje de deuda en cobro judicial sea superior al 82%	82%	Porcentaje de la cartera en cobro judicial.	7%	A mayo de 2009, el porcentaje de deuda en cobro judicial es de 80%	Dirección de Cobros y Direcciones Regionales de Sucursales	Esta información se genera automáticamente de las bases de datos del SICERE, sin embargo desde marzo 2009, dicha información no se ha podido obtener, aspecto que así se ha informado a la Gerencia Financiera en la presentación de los compromisos de resulta	6,83%	10,19%
		Meta Lograda	80%							
		Cumplimiento	97,56%							
		Criterio de Evaluación	DP							



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Sostenibilidad Financiera	Gestionar oportunamente la recuperación de adeudos para coadyuvar a la sostenibilidad financiera de los seguros sociales.	Notificar 1.776 Prevenciones de cierre de negocios por mora durante el año 2009 al 2013.	312	Número de prevenciones notificadas.	7%	Durante el año 2008 se notificaron 296 prevenciones y de enero a mayo 2009 se notificaron 130 prevenciones	Dirección de Cobros	Se notificaron prevenciones de cierre de negocios por mora, por la suma de €5.908.480.645.00. En total 152 patronos cancelaron la suma de €581.6 millones.	7,00%	10,45%
		Meta Lograda	312							
		Cumplimiento	100,00%							
		Criterio de Evaluación	DP							
Sostenibilidad Financiera	Gestionar oportunamente la recuperación de adeudos para coadyuvar a la sostenibilidad financiera de los seguros sociales.	Formalizar entre año 2009 al 2013, 5.580 adecuaciones de pago a Patronos.	900	Número de adecuaciones de pago formalizadas	5%	De enero a abril 2009, se han formalizado un total de 339 adecuaciones de pago a patronos	Dirección de Cobros	Se formalizaron 1109 convenios de pago por un total de €5.603.5 millones, mientras que por arreglos de pago se tramitaron 86 casos por al suma de €581.8 millones.	5,00%	7,46%
		Meta Lograda	1195							
		Cumplimiento	100,00%							
		Criterio de Evaluación	DP							
Sostenibilidad Financiera	Gestionar oportunamente la recuperación de adeudos para coadyuvar a la sostenibilidad financiera de los seguros sociales.	Formalizar entre año 2009 al 2013, 4.730 adecuaciones de pago a Trabajadores Independientes.	735	Número de adecuaciones de pago formalizadas	5%	De enero a mayo 2009, se han formalizado un total de 443 adecuaciones de pago a patronos morosos	Dirección de Cobros	En noviembre 2009, mediante adendum a los Compromisos de Resultados se modificó esta meta de 735 a 1195 adecuaciones de pago para el 2009. A pesar de ello se formalizaron 1.219 adecuaciones de pago por un monto total de €245.2 millones.	5,00%	7,46%
		Meta Lograda	1219							
		Cumplimiento	100,00%							
		Criterio de Evaluación	DP							
Procesos Internos	Monitorear el comportamiento de la tasa de crecimiento de la morosidad	Que durante los años 2009 al 2013, el porcentaje de la facturación anual con la morosidad de patronos activos, mayor a 30 días sea inferior al 1%	1%	Porcentaje de la facturación con morosidad de patronos activos mayor a 30 días	4%	En el año 2008, este porcentaje fue de 0,59%	Dirección de Cobros Direcciones Regionales de Sucursales	A pesar que la morosidad aumentó significativamente, la facturación por cuotas mostró un incremento significativo, en diciembre 2008, se facturó por estos conceptos €108,042 millones, mientras que en Noviembre 2009 la facturación fue de €118,342 millones	4,00%	5,97%
		Meta Lograda	0,53%							
		Cumplimiento	147,00%							
		Criterio de Evaluación	DP							
Procesos Internos	Educar a los ciudadanos sobre temas relacionados con la obligatoriedad de contribuir a la seguridad social.	Que durante los años 2009 al 2013 se realicen por año, tres campañas publicitarias multi medios (televisión, radio o prensa escrita).	3	Número de campañas realizadas	3%	A mayo de 2009, se está coordinando la campaña publicitaria para el año 2009	Dirección de Cobros, Direcciones Regionales de Sucursales	Se realizaron las siguientes campañas publicitarias: - Beneficios de estar al día con la Caja - Facilidades de Pago - Soy mi propio jefe, soy un trabajador independiente - Cobro de servicios médicos - Seis Consejos para obtener una certificación al día, s	3,00%	4,48%
		Meta Lograda	5							
		Cumplimiento	100,00%							
		Criterio de Evaluación	DP							



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Internos	Procesos	Fomentar una cultura de mejora continua en el suministro de información, y procesos que inciden en la gestión cobratoria.	Que para el año 2009, se cuente con un diagnóstico realizado a un 100% sobre la situación real de los datos de patronos y Trabajadores Independientes almacenados en el SICERE, con el fin de determinar la calidad de la información disponible.	100%	Porcentaje avance en el diagnóstico	1%	A mayo de 2009, se encuentra elaborando el diagnóstico en lo que a números telefónicos se refiere	Dirección de Cobros, Dirección de Inspección, SICERE, Financiero Contable, Direcciones Regionales de Sucursales	Se cuenta con el 100% del diagnóstico de los datos almacenados en el SICERE.	1,00%	1,49%
			Meta Lograda	100%							
			Cumplimiento	100,00%							
			Criterio de Evaluación	DP							
Internos	Procesos	Impulsar la reforma reglamentaria que permita simplificar procesos y mejorar la acción cobratoria	Que durante los años 2009-2010 se revisen 16 normativas referentes a reglamentos, instructivos y manuales de patronos y Trabajadores Independientes y durante los años 2011 al 2013 se revisen 28 normativas y se actualicen las que sean necesarias	8	Normativas revisadas	4%	A mayo de 2009 se tienen revisados y actualizado 13 normativas del periodo 2007-2008 y se encuentran en trámite de revisión 16 documentos para el periodo 2009-2010.	Dirección de Cobros	El Área Gestión de Cobro a Patronos atendió la actualización de 2 normas, el Área Control de Morosidad atendió 3 normas y el Área Atención a Patronos 8 normas. El Área Gestión de Cobro a Trabajador Independiente colaboró en la actualización de todas las	4,00%	5,97%
			Meta Lograda	13							
			Cumplimiento	100,00%							
			Criterio de Evaluación	DP							
Crecimiento y desarrollo	Procesos	Desarrollar un programa de capacitación para el mejoramiento en la prestación de los servicios.	Que durante el periodo 2009 al 2012, se elabore el plan anual de capacitación de la Dirección de Cobros.	1	Plan realizado	1%	A mayo de 2009, la Dirección de Cobros cuenta con un plan anual del periodo.	Dirección de Cobros	Se elaboró el respectivo plan y se actualizó según las necesidades de los funcionarios.	1,00%	1,49%
			Meta Lograda	1							
			Cumplimiento	100,00%							
			Criterio de Evaluación	DP							
Crecimiento y desarrollo	Procesos	Desarrollar un programa de capacitación para el mejoramiento en la prestación de los servicios.	Que durante el periodo 2009 al 2013, se realicen al menos 22 capacitaciones.	2	Número de capacitaciones	3%	A mayo de 2009, se tiene pendiente la autorización por parte de la Gerencia Financiera para las capacitaciones del año 2009	Dirección de Cobros	Se realizaron las siguientes capacitaciones: - Inteligencia Emocional - Gestión de Cobro Vía Telefónica	3,00%	4,48%
			Meta Lograda	2							
			Cumplimiento	100,00%							
			Criterio de Evaluación	DP							
Crecimiento y desarrollo	Procesos	Disponer de tecnología de punta que facilite la gestión cobratoria y el suministro correcto y actualizado de información de la morosidad.	Que al final del año 2009, se cuente con el 100% de un estudio de factibilidad, para el proyecto de digitalización de expedientes.	100%	Porcentaje de estudio realizado	1%	A mayo de 2009 se está elaborando el estudio preliminar	Dirección de Cobros.	El estudio de factibilidad, para el proyecto de digitalización de expedientes se encuentra concluido en su totalidad.	1,00%	1,49%
			Meta Lograda	100%							
			Cumplimiento	100,00%							
			Criterio de Evaluación	DP							



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Anexo #3

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN AÑO 2010 PARA LA DIRECCIÓN DE COBROS, ÁREAS Y SUBÁREAS		
Lugar	Tipo de Curso	Participantes
Dirección de Cobros	Ley y Reglamento de Contratación Administrativa	5
	Administración de servidores	4
	Manejo base de datos SQL	4
	Cómo hablar en Público y técnicas de negociación	3
	Programación	3
	Redacción y ortografía.	3
	Excel Avanzado	2
	Mantenimiento de equipo de computo y servidores	2
	Telefonía IP	2
	Actualización en funciones de secretariado	1
	Control interno aplicado a presupuestos	1
	Elaboración de informes en Excel	1
	Elaboración de presentaciones en power point	1
	Ley de Control Interno	1
	Manejo de partidas presupuestarias	1
	Servicio al Cliente	1
	Técnicas de comunicación asertiva y resolutive.	1
	Administración de Proyectos	3
	Microsoft Project	3
Gestión de Cobro a Patronos	Curso de Inteligencia Emocional, Trabajo en Equipo y Valores.	26
	Ley de Control Interno	24
	Técnicas de comunicación asertiva y resolutive.	24
	Métodos y Técnicas de Motivación	17
	Servicio al Cliente	16
	Firma Digital	13
	Cómo hablar en Público y técnicas de negociación	12
	Conciliación	12
	Derecho Comercial	12
	Destrezas orales en interrogatorios y contra interrogatorios	12
	Ley de Notificaciones	11
	Gestión de cobro administrativo	8
	Principios Contables	8
	Redacción y ortografía.	8
	Matemática Financiera	6
	Inglés conversacional	4
	Excel y Word	3
	Código Contencioso Administrativo	2
	Manejo de estrés	2
	Sucesorios-Quiebras	2
Control de la Morosidad	Redacción y ortografía.	14
	Excel y Word	9
	Matemática Financiera	9
	Cómo hablar en Público y técnicas de negociación	8
	Inteligencia Emocional, Trabajo en Equipo y Valores.	7
	Ley de Control Interno	7
	Ley de Notificaciones	7
	Técnicas de comunicación asertiva y resolutive.	6
	Principios Contables	3
Atención a Patronos	Cómo hablar en Público y técnicas de negociación	24
	Gestión Cobratoria-estrategias	24
	Manejo de estrés	24
	Impostación de la voz y dicción para agentes de Call Center	11
	Administración efectiva de Call Center	4
	Lenguaje por señas-Lesco	4
	Procesos operatorios y aseguramiento de la calidad en tecnologías de Call Center	4
	Coaching Ejecutivo	3
	Código Contencioso Administrativo	3
	Métrica y Gestión de Call Center	3
	Ley y Reglamento de Contratación Administrativa	2
Gestión de Cobro a Trabajador Independiente	Expresión oral	8
	Matemática Financiera	8
	Resolución eficaz de problemas	8
	Excel y Word	7
	Redacción y ortografía.	7
	Inglés conversacional	4
	Ley y Reglamento de Contratación Administrativa	3
	Actualización en temas jurídicos.	2
	Trabajo en equipo, Valores, inteligencia emocional.	8



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Anexo # 4

REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS PENDIENTES

CUDS	Nombre
CUDS-R153	Ajuste al Módulo de Honorarios de SICERE
CUDS-R197	Ajuste al Módulo de Honorarios de SICERE
CUDS-R288	Ampliación requerimientos CUS-R153 y CUDS-R197 Modif Pantalla detalle juicio
CUDS-R310	Ampliación requerimientos CUDS-R197 y CUDS-R153, modificación de nomenclatura de juicios para TI
CUDS-R200	Salarios Reportados como garantía de arreglos de pago fiduciario
CUDS-R234	Automatización proceso Finalizado por Cumplimiento o Cancelación de arreglos y convenios
CUDS-R265	Recaudación de cuotas de arreglos o convenios por medio del SINPE
CUDS-R296	Cálculo Automático del total a cancelar en convenios o arreglos de pago
CUDS-R297	Certificación de Formalización de Convenio y Arreglo de Pago
CUDS-R01	Incorporar al SICERE modalidad de pago que Junta Directiva incorporó según circular 7241 del 7 de marzo 2002.
DC-0948-2007	Requerimiento Reglamento Arr y Conv (Arr Dolarizados)
ACM-0426-2008	Proyecto Arreglos de Pago Dolarizados



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

CUDS-R173	Inclusión de Facturas Medicas del INS II Fase
CUDS-R249	Estudio de procedencia de cobro por facturas de servicios médicos y subsidios
CUDS-R299	Anulaciones de Facturas por Servicios Médicos.
CUDS-R311	Facturación servicios médicos responsabilidad solidaria patronal articulo 30 y 51
CUDS-R284	Modificación de Código al perfil Gestor Cierre y Administración de Bienes Cobros"
CUDS-R285	Modificación de Código al perfil Gestor Cobro Administrativo Cobros
CUDS-R302	Modificaciones a Perfil Gestor Cheques Debitados Tesorería.
CUDS-R303	Modificaciones a Perfil Gestión Cobro Trabajadores Independientes
CUDS-R306	Modificaciones perfil GESTOR COBRO JUDICIAL COBROS GES_JUD_COB"
CUDS-R154	Automatización Gestión de Cobro Administrativo
CUDS-R136	Identificación para clasificar en certificación de adeudos de cobro judicial multas Art 70 del Reglamento de Salud y multas Art. 44 inciso b)3 de la Ley de la CCSS
CUDS-R145	Reporte convenios aseguramiento colectivo Oficinas Centrales
CUDS-R167	Inclusión de Juicios por quiebras cuando existan juicios por planillas
CUDS-R168	Clasificar la información de los juicios pendientes y juicios cancelados
CUDS-R184	Modificación registro cuenta contable de errores en la aplicación de pagos por parte de ARE y SPIC
CUDS-R202	Modificación al módulo de cierre de negocios
CUDS-R233	Registro de Facturas por Campos Clínicos



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

CUDS-R241	Automatización de la cuenta contable 322-01-2
CUDS-R254	Autorización de Pago, Facturas de TI
CUDS-R301	Actualización de números telefónicos de Trabajadores Independientes
CUDS-R314	Actualización parámetro cheques debitados (Tasa básica pasiva)
DC-718-2008	Solicitud de reporte de morosidad sector público
CUDS-R321	Modificación herramienta responsabilidad solidaria.
CUDS-R325	Validación de facturas por servicios médicos para patronos-TIN.
CUDS-R336	Revisión de perfiles para deshabilitar opción de emisión certificación artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS.
CUDS-R335	Modificaciones al Servicio de Arreglos y convenios de pago.
CUDS-R341	Modificación del título y dirección del aviso de cobro.
CUDS-R342	Modificación de estado de facturas especiales (costas y gastos judiciales).
	Emisión Reporte de juicios no desistidos con adeudos en situación cancelación total (CAN) o cancelación parcial (CPA)
CUDS-R364	Modificación Información Registrada en la Página Web de la CCSS.
PROYECTOS PENDIENTES	
GF.38725.09 DC-1279-09	Repositorio de Datos



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

ANEXO # 5
Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 31 de Diciembre del 2009

Unidad Ejecutora: 1124 DEPARTAMENTO GESTION DE COBROS

Partida	Descripción	Asignación Original	Asignación Modificada	Total Asignación	Reserva Crédito	Gasto	% Ejecución	Saldo Disponible
Subtotal		20,755,000.00	9,000,000.00	29,755,000.00	0.00	24,751,719.55	83.19	5,003,280.45
210 SERV.N.PERS								
2102	ALQ.EDF.LOC.TER	140,000,000.00	-140,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2122	TELECOMUNICACIO	2,000,000.00	-502,610.00	1,497,390.00	0.00	1,024,634.90	68.43	472,755.10
2131	ACT.CAPACITACIO	0.00	2,055,000.00	2,055,000.00	0.00	2,054,303.98	99.97	696.02
2134	GASTOS VIAJ.DEN	1,600,000.00	0.00	1,600,000.00	0.00	1,414,294.98	88.39	185,705.02
2140	TRANSP.EL PAIS	1,000,000.00	1,000,000.00	2,000,000.00	0.00	1,857,156.00	92.86	142,844.00
2142	SEG. DANOS Y OT	1,000,000.00	-1,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2144	SEGURO RIESGOS	3,352,000.00	460,600.00	3,812,600.00	0.00	2,222,831.50	58.30	1,589,768.50
2147	S.TR.ELEC.INFOR	1,000,000.00	-1,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2152	MANTENIM.REP.EQ	4,500,000.00	-1,000,000.00	3,500,000.00	0.00	2,179,928.62	62.28	1,320,071.38
2153	MANT.REP.EQUIP.	1,000,000.00	-1,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2156	MANT.REPAR.ED.T	1,500,000.00	-1,349,500.00	150,500.00	0.00	15,552.41	10.33	134,947.59
2159	MANT.RE.E.COMP	24,500,000.00	-8,500,000.00	16,000,000.00	0.00	9,936,150.27	62.10	6,063,849.73
2160	GASTOS JUDICIAL	114,665,000.00	19,000,000.00	133,665,000.00	0.00	125,594,997.39	93.96	8,070,002.61
2170	C.SER.DES.SIST.	100,000,000.00	-100,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2191	CONT. LIMPIEZA	4,000,000.00	-300,000.00	3,700,000.00	0.00	3,650,508.00	98.66	49,492.00
2192	CONTRATO SERV.	12,000,000.00	2,800,100.00	14,800,100.00	0.00	14,755,389.00	99.70	44,711.00
2199	OTROS SERV.NO P	3,000,000.00	-2,100,000.00	900,000.00	0.00	866,564.81	96.28	33,435.19
Subtotal		415,117,000.00	-231,436,410.00	183,680,590.00	0.00	165,572,311.86	90.14	18,108,278.14
220 MAT Y SUMIN								
2205	OTROS PROD.QUIM	1,000,000.00	-1,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2206	TINTAS.PINT-DIL	13,000,000.00	6,700,000.00	19,700,000.00	0.00	19,672,367.76	99.86	27,632.24
2210	PRODUCTOS PAPEL	13,000,000.00	375,000.00	13,375,000.00	0.00	13,302,401.46	99.46	72,598.54
2211	IMPRESOS Y OTRO	2,800,000.00	-1,500,000.00	1,300,000.00	0.00	1,263,600.00	97.20	36,400.00



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 31 de Diciembre del 2009

Unidad Ejecutora: 1124 DEPARTAMENTO GESTION DE COBROS

Partida	Descripción	Asignación Original	Asignación Modificada	Total Asignación	Reserva Credito	Gasto	% Ejecución	Saldo Disponible
2213	ALIMENT Y BEBID	307,000.00	-70,000.00	237,000.00	0.00	233,339.26	98.46	3,660.74
2223	OTROS REPUESTOS	3,500,000.00	1,200,000.00	4,700,000.00	0.00	4,478,068.83	95.28	221,931.17
2225	UTILES Y MATER.	10,000,000.00	-2,000,000.00	8,000,000.00	0.00	7,604,121.98	95.05	395,878.02
2241	COMBUST.EQUIP.T	1,300,100.00	-1,300,100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2243	LUBRIC.GRASA EQ	500,000.00	-500,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Subtotal		45,407,100.00	1,904,900.00	47,312,000.00	0.00	46,553,899.29	98.40	758,100.71
230 MAQ. Y EQUIPO								
2310	EQ.Y MOBILIARIO	3,500,000.00	1,655,000.00	5,155,000.00	0.00	4,755,928.88	92.26	399,071.12
2315	EQUIPO DE COMPU	43,000,000.00	-35,400,000.00	7,600,000.00	0.00	7,477,155.88	98.38	122,844.12
2340	EQ PARA COMUNIC	16,500,000.00	-15,600,000.00	900,000.00	0.00	814,739.11	90.53	85,260.89
2390	EQUIPOS VARIOS	2,000,000.00	-305,000.00	1,695,000.00	0.00	1,695,000.00	100.00	0.00
Subtotal		65,000,000.00	-49,650,000.00	15,350,000.00	0.00	14,742,823.87	96.04	607,176.13
261 CARGAS SOCIALES								
2601	PRESTACIONES LE	0.00	2,069,302.00	2,069,302.00	0.00	2,069,301.16	100.00	0.84
2603	CONTRIB.PATRONA	43,922,000.00	6,597,700.00	50,519,700.00	0.00	49,781,229.95	98.54	738,470.05
2604	TRANSF.EMPR.PUB	4,623,400.00	694,700.00	5,318,100.00	0.00	5,254,797.90	98.81	63,302.10
2605	TRAN.INST.PUBL.	13,870,100.00	2,083,300.00	15,953,400.00	0.00	15,720,390.65	98.54	233,009.35
2606	APORT.PATR.F.RE	27,224,600.00	4,166,500.00	31,391,100.00	0.00	31,236,221.35	99.51	154,878.65
2607	CONTRIB. PAT. A	18,149,800.00	-6,869,824.00	11,279,976.00	0.00	9,999,036.16	88.64	1,280,939.84
2618	APORTE FONDO CA	27,740,200.00	4,166,500.00	31,906,700.00	0.00	31,440,780.05	98.54	465,919.95
Subtotal		135,530,100.00	12,908,178.00	148,438,278.00	0.00	145,501,757.22	98.02	2,936,520.78
263 OTRAS TRANSF.								



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 31 de Diciembre del 2009

Unidad Ejecutora: 1124 DEPARTAMENTO GESTION DE COBROS

Partida	Descripción	Asignación Original	Asignación Modificada	Total Asignación	Reserva Crédito	Gasto	% Ejecución	Saldo Disponible
2632	FONDO ESTABI	0.00	5,205,208.00	5,205,208.00	0.00	5,205,208.00	100.00	0.00
	Subtotal	0.00	5,205,208.00	5,205,208.00	0.00	5,205,208.00	100.00	0.00
	Subtotal Subgrupo	135,530,100.00	18,113,386.00	153,643,486.00	0.00	150,706,965.22	98.09	2,936,520.78
Total	Egresos en Efectivo	1,662,752,295.64	-114,101,630.70	1,548,650,664.94	0.00	1,507,725,962.66	97.36	40,924,702.28
2	Egresos en Especie							
220	MAT Y SUMIN							
2261	PRODUCTOS PAPEL	6,000,000.00	0.00	6,000,000.00	0.00	27,128.99	0.45	5,972,871.01
2262	IMPRESOS Y OTRO	6,000,000.00	0.00	6,000,000.00	0.00	986,172.48	16.44	5,013,827.52
	Subtotal	12,000,000.00	0.00	12,000,000.00	0.00	1,013,301.47	8.44	10,986,698.53
263	OTRAS TRANSF.							
2602	CONTRIB.PATRONA	110,960,800.00	16,665,600.00	127,626,400.00	0.00	96,942,393.75	75.96	30,684,006.25
	Subtotal	110,960,800.00	16,665,600.00	127,626,400.00	0.00	96,942,393.75	75.96	30,684,006.25
	Subtotal Subgrupo	110,960,800.00	16,665,600.00	127,626,400.00	0.00	96,942,393.75	75.96	30,684,006.25
270	DEPRECIACIONES							
2701	DEPREC.MAQ.MOB.	23,100,000.00	0.00	23,100,000.00	0.00	16,372,621.17	70.88	6,727,378.83
2702	DEPRECIACION ED	1,150,000.00	0.00	1,150,000.00	0.00	907,746.04	78.93	242,253.96
	Subtotal	24,250,000.00	0.00	24,250,000.00	0.00	17,280,367.21	71.26	6,969,632.79



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 31 de Diciembre del 2009

Unidad Ejecutora: 1124 DEPARTAMENTO GESTION DE COBROS

Partida	Descripción	Asignación Original	Asignación Modificada	Total Asignación	Reserva Credito	Gasto	% Ejecución	Saldo Disponible
Total	Egresos en Especie	147,210,800.00	16,665,600.00	163,876,400.00	0.00	115,236,062.43	70.32	48,640,337.57
Total		1,809,963,095.64	-97,436,030.70	1,712,527,064.94	0.00	1,622,962,025.09	94.77	89,565,039.85



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Anexo # 6

Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 25 de Marzo del 2010

Unidad Ejecutora: 1124 DEPARTAMENTO GESTION DE COBROS

Paríada	Descripción	Asignación Original	Asignación Modificada	Total Asignación	Reserva Crédito	Gasto	% Ejecución	Saldo Disponible
Subtotal		21,822,420.00	0.00	21,822,420.00	0.00	7,465,130.86	34.21	14,357,289.14
210 SERV.N.PERS								
2122	TELECOMUNICACIO	1,548,800.00	0.00	1,548,800.00	0.00	2,078,325.00	134.19	-529,525.00
2131	ACT.CAPACITACIO	0.00	4,144,000.00	4,144,000.00	0.00	4,099,000.00	98.91	45,000.00
2134	GASTOS VIAJ DEN	1,597,200.00	0.00	1,597,200.00	0.00	218,900.00	13.71	1,378,300.00
2140	TRANSP. EL PAIS	2,323,200.00	0.00	2,323,200.00	0.00	381,435.00	16.42	1,941,765.00
2144	SEGURO RIESGOS	4,366,900.00	84,000.00	4,450,900.00	0.00	518,281.00	11.64	3,932,619.00
2147	S.TR.ELEC.INFOR	968,000.00	0.00	968,000.00	0.00	0.00	0.00	968,000.00
2152	MANTENIM.REP.EQ	4,694,800.00	0.00	4,694,800.00	0.00	86,201.00	1.84	4,608,599.00
2156	MANT.REPAR.ED.T	17,908,000.00	0.00	17,908,000.00	15,000,000.00	0.00	83.76	2,908,000.00
2159	MANT.RE.E.COMP	19,360,000.00	0.00	19,360,000.00	7,142,166.22	2,940,432.42	52.08	9,277,401.36
2160	GASTOS JUDICIAL	183,920,000.00	0.00	183,920,000.00	5,000,000.00	24,763,487.50	16.18	154,156,512.50
2191	CONT. LIMPIEZA	4,791,600.00	0.00	4,791,600.00	3,878,973.00	912,627.00	100.00	0.00
2192	CONTRATO SERV.	14,520,000.00	0.00	14,520,000.00	11,064,564.00	3,455,436.00	100.00	0.00
2199	OTROS SERV.NO P	1,258,400.00	0.00	1,258,400.00	0.00	46,792.32	3.72	1,211,607.68
Subtotal		257,256,900.00	4,228,000.00	261,484,900.00	42,085,703.22	39,500,917.24	31.20	179,898,279.54
220 MAT Y SUMIN								
2206	TINTAS.PINT-DIL	23,425,600.00	0.00	23,425,600.00	16,266,000.00	350,000.00	70.93	6,809,600.00
2210	PRODUCTOS PAPEL	16,456,000.00	0.00	16,456,000.00	11,030,000.00	702,369.36	71.30	4,723,630.64
2211	IMPRESOS Y OTRO	1,064,800.00	0.00	1,064,800.00	0.00	242,810.00	22.80	821,990.00
2213	ALIMENT Y BEBID	425,920.00	0.00	425,920.00	0.00	9,545.00	2.24	416,375.00
2223	OTROS REPUESTOS	6,292,000.00	0.00	6,292,000.00	284,000.00	282,784.28	9.01	5,725,215.72
2225	UTILES Y MATER.	11,422,400.00	0.00	11,422,400.00	5,335,000.00	469,974.36	50.82	5,617,425.64
Subtotal		59,086,720.00	0.00	59,086,720.00	32,915,000.00	2,057,483.00	59.19	24,114,237.00



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 25 de Marzo del 2010

Unidad Ejecutora: 1124 DEPARTAMENTO GESTION DE COBROS

Partida	Descripción	Asignación Original	Asignación Modificada	Total Asignación	Reserva Credito	Gasto	% Ejecución	Saldo Disponible
230 MAQ. Y EQUIPO								
2310	EQ.Y MOBILIARIO	6,000,000.00	0.00	6,000,000.00	0.00	0.00	0.00	6,000,000.00
2315	EQUIPO DE COMPU	10,000,000.00	0.00	10,000,000.00	0.00	0.00	0.00	10,000,000.00
2340	EQ PARA COMUNIC	1,000,000.00	0.00	1,000,000.00	0.00	0.00	0.00	1,000,000.00
2390	EQUIPOS VARIOS	3,000,000.00	0.00	3,000,000.00	0.00	0.00	0.00	3,000,000.00
Subtotal		20,000,000.00	0.00	20,000,000.00	0.00	0.00	0.00	20,000,000.00
261 CARGAS SOCIALES								
2603	CONTRIB PATRONA	57,510,900.00	1,096,500.00	58,607,400.00	0.00	14,593,624.30	24.90	44,013,775.70
2604	TRANSF EMPR.PUB	6,053,800.00	111,500.00	6,165,300.00	0.00	1,508,776.50	24.47	4,656,523.50
2605	TRAN.INST.PUBL.	18,161,400.00	334,300.00	18,495,700.00	0.00	4,514,261.50	24.41	13,981,438.50
2606	APORT.PATR.F.RE	35,962,500.00	668,600.00	36,631,100.00	0.00	9,024,745.55	24.64	27,606,354.45
2607	CONTRIB. PAT. A	23,975,000.00	445,800.00	24,420,800.00	0.00	3,143,660.48	12.87	21,277,139.52
2618	APORTE FONDO CA	36,322,700.00	668,600.00	36,991,300.00	0.00	9,028,524.00	24.41	27,962,776.00
2632	FONDO ESTABILI	0.00	9,028,522.95	9,028,522.95	0.00	3,009,507.65	33.33	6,019,015.30
Subtotal		177,986,300.00	12,353,822.95	190,340,122.95	0.00	44,823,099.98	23.55	145,517,022.97
Subtotal Subgrupo		177,986,300.00	12,353,822.95	190,340,122.95	0.00	44,823,099.98	23.55	145,517,022.97
Total	Egresos en Efectivo	1,825,939,994.08	122,082,757.75	1,948,022,751.83	75,000,703.22	408,452,559.21	24.82	1,464,569,489.40
2 Egresos en Especie								
220 MAT Y SUMIN								
2261	PRODUCTOS PAPEL	6,600,000.00	0.00	6,600,000.00	0.00	6,930.65	0.11	6,593,069.35



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 25 de Marzo del 2010

Unidad Ejecutora: 1124 DEPARTAMENTO GESTION DE COBROS

Partida	Descripción	Asignación Original	Asignación Modificada	Total Asignación	Reserva Crédito	Gasto	% Ejecución	Saldo Disponible
2262	IMPRESOS Y OTRO	6,600,000.00	0.00	6,600,000.00	0.00	14,350.16	0.22	6,585,649.84
Subtotal		13,200,000.00	0.00	13,200,000.00	0.00	21,280.81	0.16	13,178,719.19
261 CARGAS SOCIALES								
2602	CONTRIB PATRONA	145,290,600.00	2,674,300.00	147,964,900.00	0.00	27,837,945.55	18.81	120,126,954.45
Subtotal		145,290,600.00	2,674,300.00	147,964,900.00	0.00	27,837,945.55	18.81	120,126,954.45
Subtotal Subgrupo		145,290,600.00	2,674,300.00	147,964,900.00	0.00	27,837,945.55	18.81	120,126,954.45
270 DEPRECIACIONES								
2701	DEPREC.MAQ.MOB.	24,000,000.00	0.00	24,000,000.00	0.00	2,454,868.47	10.23	21,545,131.53
2702	DEPRECIACION ED	1,600,000.00	0.00	1,600,000.00	0.00	78,097.99	4.88	1,521,902.01
Subtotal		25,600,000.00	0.00	25,600,000.00	0.00	2,532,966.46	9.89	23,067,033.54
Total Egresos en Especie		184,090,600.00	2,674,300.00	186,764,900.00	0.00	30,392,192.82	16.27	156,372,707.18
Total		2,010,030,594.08	124,757,057.75	2,134,787,651.83	75,000,703.22	438,844,752.03	24.07	1,620,942,196.58



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Anexo N°7

DETALLE DE LOS HECHOS OBSERVADOS Y RECOMENDACIONES DE SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (SUPEN)
RECIBIDOS EN EL PERIODO ABRIL 2009 – MARZO 2010

Nº DE OFICIO / ASUNTO	HECHO OBSERVADO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
SP-1336 Informe al Comité de Vigilancia de Invalidez, Vejez y Muerte	<p>VI Morosidad Patronal</p> <p>b. Sector Privado</p> <p>La morosidad del Sector Privado se incrementó entre diciembre 2007 y diciembre de 2008, tanto en monto como en número de patronos en esa condición; sin embargo, cabe resaltar que el crecimiento del monto fue mayor (10.9%) que el crecimiento experimentado por el número de patronos (5.3%). La morosidad del sector privado representa al 31 de diciembre de 2008, el 2.6% del total de los activos del RIVM.</p> <p>La morosidad se encuentra bastante concentrada en este sector, ya que tanto a diciembre 2007 como a diciembre de 2008, poco más del 8% de los patronos concentra el 74% del monto de mora. El</p>	<p>6. Concluir según se requirió desde el año 2008, la depuración de la información relacionada con patronos morosos, tanto privados como públicos. Esta acción debe considerar lo siguiente:</p> <p>iv. Identificar con precisión el tipo de patronos y consignar esta información en los documentos respectivos durante el proceso de afiliación de nuevos patronos. Así mismo, aplicar la división del trabajo en el proceso de la entrada de datos, de forma tal que haya funcionarios responsables del ingreso de los datos, de su revisión y de autorización.</p> <p>v. Verificar periódicamente la consistencia de la información contenida en los auxiliares (monto y tipo de patrono).</p>	<p>Mediante memorando 38.345, de fecha 04-agosto-09, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, atender según el ámbito de competencia, los alcances del oficio SP-1336.</p> <p>Con oficio DC-1337-09, de fecha 28-agosto-09, la Dirección de Cobros comunica a la Gerencia Financiera que: <i>“...el tema de la afiliación de nuevos patronos (punto “i”), es propio de la Dirección de Inspección, toda vez que es esta quien mediante el desarrollo de sus diversos servicios, lleva a cabo los procesos de empadronamiento. Incluso, es dicha Dirección quien ha venido atendiendo los alcances del Oficio SP-2629, del 17 de noviembre 2008, emitido por la SUPEN, mismo que hace referencia al tema de la corrección y</i></p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE OFICIO / ASUNTO	HECHO OBSERVADO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	<p>26% del monto en mora está repartido entre más de cincuenta mil patronos que adeudan montos inferiores al millón de colones, lo que sugiere que la administración de estas cuentas y su gestión resulta bastante compleja.</p> <p>Aunque el monto absoluto en condición de mora se incrementó durante el periodo analizado, la estructura por antigüedad de saldos no mostró cambios significativos. Las deudas con más de 120 días de atraso continúan siendo las de mayor volumen; sin embargo, su participación porcentual se redujo, pasando de 90.2% en el año 2007 al 88,2% en el 2008.</p> <p>Los adeudos patronales tampoco experimentaron variaciones importantes en términos de su distribución entre patronos activos e inactivos. Durante el periodo analizado, aproximadamente el 70% del monto adeudado corresponde a patronos inactivos, lo que evidencia que se trata de deudas con una probabilidad de recuperación muy baja.</p> <p>El monto total adeudado por los patronos</p>	<p>vi. Conciliar mensualmente los registros auxiliares con los saldos contables</p> <p>Estado: Atendida</p>	<p><i>clasificación de la categoría de empresas por sector, Público y Privado.</i></p> <p><i>En cuanto a la verificación de los auxiliares, así como la conciliación de los saldos contables, (puntos “ii” e “iii”) dichos temas son competencia de la Dirección Financiero Contable, razón por la cual, sería esta Unidad quien podría referirse al respecto.”</i></p> <p>Mediante memorando 38.866, de fecha 28-agosto-09, la Gerencia Financiera trasladó el oficio DC-1337-09, de la Dirección de Cobros, a la Gerencia de Pensiones.</p> <p>Con oficio GP-40.941-09, de fecha 02-setiembre-09, la Gerencia de Pensiones, presentó a la Junta Directiva de la CCSS, la respuesta que la Administración le estaría dando a la SUPEN con motivo del oficio SP-1336.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE OFICIO / ASUNTO	HECHO OBSERVADO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	<p>activos se incrementó 9.3% entre diciembre de 2007 y diciembre de 2008. Este resultado se explica sobre todo por el incremento en el monto que se encuentra en cobro judicial, que creció un 14.1% mientras que la suma en cobro administrativo apenas se incrementó en 2.8%.</p> <p>El crecimiento del monto en mora de los patronos inactivos fue mayor que el mostrado por los patronos activos. Este crecimiento se explica íntegramente por las operaciones en cobro judicial, que se incrementaron en un 23%. Las deudas en cobro administrativo más bien disminuyeron en un 42.5% ya que pasaron de 3.292 a 1.894 millones de colones.</p> <p>c. Registros auxiliares</p> <p>A la fecha no se cuenta con registros auxiliares debidamente estructurados y que coincidan con los saldos contables. Actualmente se dispone de un cronograma de trabajo de acuerdo con el cual, la creación del auxiliar de cuentas por cobrar, se concluirá en mayo 2009. No</p>		



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE OFICIO / ASUNTO	HECHO OBSERVADO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	<p>obstante, este proceso no incluye aun la conciliación de saldos del registro auxiliar contra los saldos contables, proceso que va a llevar más tiempo; situación que conlleva un riesgo operacional para el RIVM por deficiencias en los sistemas y controles internos en las cuentas por cobrar, aspecto que también denota que en la organización existe una cultura de control contable con deficiencias.</p> <p>d. Remisión de archivos Actualmente se reciben en la Superintendencia los siguientes archivos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Archivo de morosidad para el sector público y privado con periodicidad trimestral. Sin embargo, este archivo no ha incluido la información correspondiente a trabajadores independientes y asegurados voluntarios. Además estos archivos presentan gran cantidad de inconsistencias, por ejemplo patronos públicos como privados y viceversa, además de patronos con nombres		



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE OFICIO / ASUNTO	HECHO OBSERVADO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	inconsistentes; esto conlleva a un riesgo operacional alto que incide en la toma de decisiones o que podría inducir a error en dicha toma de decisiones, dado que la información genera incertidumbre.		
SP-1889 Observaciones al Informe al Comité de Vigilancia de Invalidez, Vejez y Muerte	<p>b) Por otra parte, preocupa también que la gestión de riesgos por parte de esa Institución se limite a la atención de una normativa particular al indicar que: “Se rechaza la afirmación de que en la CCSS no existe una valoración integral de riesgo. La valuación integral del riesgo en la CCSS y en atención a disposiciones de la CGR y conforme a la Ley N° 8292, “Ley de Control Interno”, se aplica el Sistema de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI...”</p> <p>En relación con el riesgo operacional existente, durante el año 2009, esta Superintendencia ha comunicado hallazgos por debilidades de control, tanto en Morosidad (oficios SP-297 y SP-582), Convenios de Aseguramiento (oficio SP- 1219), Créditos Hipotecarios (oficio SP- 1131), Cobro de la exención</p>	<p>Copia de los informes técnicos de riesgos en los que, previo a esta comunicación, se identifican y documentan los riesgos relacionados con cada hallazgo de los oficios indicados en el numeral 2) de esta misiva.</p> <p>Estado: Atendida</p>	<p>En sesión 8396, del 05-noviembre-09, la Junta Directiva de la CCSS conoce los alcances del oficio SP-1889, y acuerda solicitar a la Gerencia de Pensiones un informe sobre las acciones que se realicen.</p> <p>Mediante oficio GP-49.048-09, del 12-noviembre-09, la Gerencia de Pensiones solicita a la Gerencia Financiera remitir la información que permita comunicar lo pertinente a la Junta Directiva y a su vez dar respuesta a la SUPEN.</p> <p>Con nota abreviada GF-1418-09, del 16-noviembre-09, la Gerencia Financiera solicita a la Dirección de Cobros atender el oficio GP-49.048-09.</p> <p>Mediante oficio DC-1736-09, del 16-</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE OFICIO / ASUNTO	HECHO OBSERVADO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	<p>del Impuesto de Renta en la adquisición de instrumentos financieros (oficio SP-1457) e Inversiones (oficio SP-1714), entre otros.</p> <p>Cabe destacar que un sistema de gestión integral de riesgos debería haber cuantificado, documentado y tener previo conocimiento de los hallazgos reportados, debiendo incluso haber contribuido a su prevención, lo cual no se ha evidenciado.</p>		<p>noviembre-09, la Dirección de Cobros remite a la Gerencia Financiera la identificación y cuantificación de los macro procesos de la morosidad, los cuales en aplicación de la Ley Nº 8292 Ley General de Control Interno, se obtuvieron como producto de la aplicación del Sistema Específico de Valoración del Riesgo SEVRI.</p> <p>Con oficio GF-50.497, de fecha 17-noviembre-09, la Gerencia Financiera trasladó a la Gerencia de Pensiones la información respectiva.</p>
<p>SP-237-2010</p> <ul style="list-style-type: none"> Origen de las inconsistencias que presentan algunos patronos que se reportan en los archivos de Morosidad, Arreglos de Pago y Convenios de Pago 	<p>2. Al patrono “Paraíso Natural” (Céd. Jur. 3101141928) se le han otorgado cinco convenios de pago. No obstante, a setiembre 2009 todos se encuentran en Cobro Administrativo con cinco cuotas de atraso.</p> <p>El punto 8.5.1 del “Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos de pago de las contribuciones a la seguridad social” establece: “En caso de que el</p>	<p>2.1. Informar a esta Superintendencia las razones que han propiciado esta situación, así como las acciones cobratorias que se han realizado.</p> <p>2.2 Ajustarse al cumplimiento de la normativa vigente.</p> <p>Estado: En proceso</p>	<p>Mediante correo electrónico de fecha 16-febrero-10, el Lic. Manuel Ugarte Brenes, Gerente Financiero, solicita a las Licdas. Patricia Alcázar, Directora a.i. de Cobros, y Odilie Arias, Directora de Inspección, atender las recomendaciones según el área de competencia.</p> <p>Con oficio DC-369-10, del 03-marzo-10, la Dirección de Cobros remite a la Gerencia Financiera proyecto de nota mediante la cual se instruye a las</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE OFICIO / ASUNTO	HECHO OBSERVADO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
<ul style="list-style-type: none">Evaluación de las gestiones que se realizan patronos inactivos.	deudor se atrás en el pago de las cuotas, por más de 90 días, la unidad correspondiente deberá acceder al SICERE para “finalizar por incumplimiento el convenio”, y realizar las aplicaciones de los pagos efectuados.”		Direcciones Regionales de Sucursales, corregir aquellos casos donde para un mismo patrono existen dos o más convenios de pago en estado activo. Con oficio DC-370-10, del 03-marzo-10, la Dirección de Cobros solicita a la Dirección de Sucursales Región Chorotege, informar las razones que propiciaron el hecho observado por la SUPEN.
SP-237-2010 <ul style="list-style-type: none">Origen de las inconsistencias que presentan algunos patronos que se reportan en los archivos de Morosidad, Arreglos de Pago y Convenios de PagoEvaluación de las gestiones que se realizan patronos	<p>3. Existen ocho mil seiscientos diecinueve (8619) operaciones en cobro Administrativo con más de cuatro cuotas de atraso en los archivos de morosidad, arreglos y convenios de pago.</p> <p>El “Instructivo para la gestión de adeudos en cobro administrativo por cuotas obreros patronales, trabajadores independientes y sus derivados” establece:</p> <p>“Artículo 19. Del traslado a Cobro Judicial Cuando el patrono y/o trabajador independiente presente por más de tres meses podrá trasladarse el adeudo a Cobro</p>	<p>3.1. Informar a esta Superintendencia las razones que provocan que se presente esta situación.</p> <p>3.2. Adoptar las medidas que se requieran para su corrección, aprovechando las facultades que la normativa otorga para su gestión.</p> <p>Estado: En proceso</p>	<p>Mediante correo electrónico de fecha 16-febrero-10, el Lic. Manuel Ugarte Brenes, Gerente Financiero, solicita a las Licdas. Patricia Alcázar, Directora a.i. de Cobros, y Odilie Arias, Directora de Inspección, atender las recomendaciones según el área de competencia.</p> <p>Con oficio DC-369-10, del 03-marzo-10, la Dirección de Cobros remite a la Gerencia Financiera proyecto de nota mediante la cual se instruye a las Direcciones Regionales de Sucursales verificar la situación real de los casos que presentan las condiciones señaladas</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE OFICIO / ASUNTO	HECHO OBSERVADO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
inactivos.	Judicial para los trámites correspondientes.” “Artículo 20. Del traslado a Cobro Judicial de arreglos de pago De acuerdo a la estrategia institucional y las directrices gerenciales, deberá remitirse aviso de cobro al patrono y/o trabajador independiente por las cuotas de arreglo de pago no cancelados, en caso de que el patrono y/o trabajador independiente tenga más de tres cuotas en mora, con el solo aviso de una cuota del arreglo incumplido el plazo mismo podrá trasladarse el arreglo de pago a cobro judicial.”		por la SUPEN, y para lo cual se remitió una serie de anexos con el detalle de los mismos. Mediante oficio DC-379-10, del 03-marzo-10, la Dirección de Cobros instruye a las Áreas de Gestión de Cobro a Patronos, Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes y Control de la Morosidad, verificar la situación real de los casos que presentan las condiciones señaladas por la SUPEN, y para lo cual se remitió una serie de anexos con el detalle de los mismos.
SP-237-2010 • Origen de las inconsistencias que presentan algunos patronos que se reportan en los archivos de Morosidad, Arreglos de Pago y	4. Los archivos de morosidad, arreglos y convenios de pago, presentan setecientos veinte (720) patronos con saldo poco representativos, de aproximadamente mil colones cada uno. Además, los archivos de arreglos y convenios de pago aún presentan patronos con saldo cero y negativo. Este tema es reiterativo tal como se había señalado mediante el oficio SP-1453-2009, del 13 de agosto de 2009.	4.1. Remitir un Plan de Acción para determinar y corregir la totalidad de estas situaciones, así como explicar qué origina que esta situación persista en los informes remitidos a la SUPEN. Estado: En proceso	Mediante correo electrónico de fecha 16-febrero-10, el Lic. Manuel Ugarte Brenes, Gerente Financiero, solicita a las Licdas. Patricia Alcázar, Directora a.i. de Cobros, y Odilie Arias, Directora de Inspección, atender las recomendaciones según el área de competencia. Con oficio DC-369-10, del 03-marzo-10, la Dirección de Cobros remite a la



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE OFICIO / ASUNTO	HECHO OBSERVADO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
Convenios de Pago • Evaluación de las gestiones que se realizan patronos inactivos.			Gerencia Financiera proyecto de nota mediante la cual se instruye a las Direcciones Regionales de Sucursales, verificar la situación real de los casos que presentan las condiciones señaladas por la SUPEN, y para lo cual se remitió una serie de anexos con el detalle de los mismos. Mediante oficio DC-379-10, del 03-marzo-10, la Dirección de Cobros instruye a las Áreas de Gestión de Cobro a Patronos, Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes y Control de la Morosidad, verificar la situación real de los casos que presentan las condiciones señaladas por la SUPEN, y para lo cual se remitió una serie de anexos con el detalle de los mismos.
SP-237-2010 • Origen de las inconsistencias que presentan algunos patronos que se	5. Con corte a setiembre 2009, el archivo de morosidad del sector privado está compuesto por cincuenta y ocho mil seiscientos setenta (58.670) patronos con un saldo de ₡33.312.9 millones. De ese total de patronos morosos un 66% (38.722)	5.1 Informar las gestiones realizadas por la Dirección de Cobros y la Dirección de Inspección en el año 2009, con respecto a la cartera de patronos inactivos tanto morosos como los que han firmado un arreglo o convenio de pago.	Mediante correo electrónico de fecha 16-febrero-10, el Lic. Manuel Ugarte Brenes, Gerente Financiero, solicita a las Licdas. Patricia Alcázar, Directora a.i. de Cobros, y Odilie Arias, Directora de Inspección, atender las recomendaciones



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE OFICIO / ASUNTO	HECHO OBSERVADO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
<p>reportan en los archivos de Morosidad, Arreglos de Pago y Convenios de Pago</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación de las gestiones que se realizan patronos inactivos. 	<p>se encuentran inactivos con saldos que representan el 70.5% del monto total (¢23511.5/¢33312.9).</p> <p>En el archivo de arreglos de pago la cartera inactiva representa un 37% del monto total y el archivo de convenios de pago representa un 10% del monto total.</p> <p>No obstante, no se suministró evidencia de que se cuente con una estrategia de gestión de cobro que dé prioridad de atención a los mayores deudores inactivos.</p> <p>De acuerdo con el Literal b) Art. 5 de la Ley de Administración Financiera dela República No. 8131: “Principio de gestión financiera: La administración de los recursos financieros del sector público se orientará a los intereses generales de la sociedad, atendiendo los principios de economía, eficacia y eficiencia, con sometimiento pleno a la ley”</p>	<p>5.2 Establecer una estrategia de Gestión de Cobro sobre Patronos Inactivos que permita dar un uso más eficiente a los recursos que provienen de este tipo de activo.</p> <p>Estado: En proceso</p>	<p>según el área de competencia.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Anexo N° 8

**DETALLE DE LOS ACUERDOS DE JUNTA DIRECTIVA ATENDIDOS POR LA
DIRECCIÓN DE COBROS DURANTE EL PERIODO ABRIL 2009 - MARZO 2010**

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
Sesión 8111 Artículo 35	<p>Presentar informe sobre la declaratoria de prescripción de adeudos en sede administrativa, conocer las limitaciones que el asunto tendría tanto operativas como de otra índole.</p> <p>Estado: Atendido</p>	<p>Mediante memorando 11.640 del 18-marzo-09, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros, Inspección, y Financiero Contable, revisar el documento elaborado mediante el cual se estaría atendiendo el acuerdo.</p> <p>Con oficio DC-0591-09/DI-0409-09/DFC-0736-09, del 01-abril-09, las Direcciones antes señaladas, remiten a la Gerencia Financiera el criterio técnico y la recomendación respecto de la posibilidad de declarar deudas prescritas en sede administrativa.</p> <p>En fecha 18-agosto-09, Gerente Financiero se reúne en con los Directores de Cobros, Inspección y Financiero Contable, a fin de que se le realice una presentación sobre el asunto.</p> <p>Mediante correo electrónico de fecha 05-setiembre-09, la Licda. Patricia Alcázar. Directora de Cobros, remite a los Lics. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección e Iván Guardia Rodríguez, Director Financiero Contable, las nuevas propuestas</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>para el informe final así como la respectiva presentación a la Gerencia Financiera relativa al rema de la prescripción en sede administrativa.</p> <p>En fecha 06-octubre-09, mediante correo electrónico la Dirección de Inspección, remitió las observaciones sobre el documento.</p> <p>En fecha 07-octubre-09 a través de correo electrónico, la Licda. Patricia Alcázar, Directora de Cobros, informa a la Licda. Pilar San Silvestre, Asesora de Gerencia Financiera, que se solicitó al Área Técnica un archivo que permita estimar la cantidad de casos que eventualmente se tendrían que gestionar en el caso de tener que tramitarse la prescripción en sede administrativa.</p> <p>Con oficio DC-1549-09/DI-1308-10-09/DFC-2179-09, del 15-octubre-09, las Direcciones de Cobros, Inspección y Financiero Contable remiten el documento final incorporándose en esta ocasión las observaciones realizadas por la Gerencia.</p> <p>El 27-noviembre-09, el Gerente Financiero realiza reunión</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>con la Directora de Cobros para revisar la propuesta de presentación del tema de prescripción a la Junta Directiva de la Institución.</p> <p>Mediante oficio GF-7169, de la Gerencia Financiera, del 26-enero-10, se presenta a la Junta Directiva el informe final relativo al rema de prescripción. Dicho informe concluye: <i>“Con base en lo expuesto anteriormente, y, en aplicación de criterios de conveniencia y oportunidad, se recomienda mantener el procedimiento vigente en materia de cobros para que la declaratoria de prescripción de adeudos por concepto de cuotas obrero patronales sea establecida en la vía judicial.”</i></p>
Sesión 8329 Artículo 9	Presentar informe sobre la evaluación de la implementación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social. Dicho informe debe presentarse a los tres, seis y nueve meses después de haber entrado en vigencia el Reglamento.	<p>Con memorando 11367, del 05-marzo-09, la Gerencia Financiera informa a la Dirección de Cobros que la Comisión Administrativa Financiera y de Impugnaciones Patronales procedió a realizar el análisis de la propuesta de reforma al Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la Seguridad a la Seguridad Social, planteándose una serie de propuestas.</p> <p>Con memorando DC-0479-09, del 13-marzo-09, la Dirección</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
	Estado: En proceso	<p>de Cobros, en relación con dicho tema, solicitó al Área Control de la Morosidad lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Contar con un plan de evaluación y control.b) Modificar el Instructivo para la aplicación del Reglamento en referencia.c) Incorporar a la propuesta de reforma al Reglamento las sugerencias hechas por la Comisión. <p>Queda pendiente la presentación de los respectivos informes, mismos que de según el Acuerdo, deberán presentarse a los tres, seis y nueve meses después de haber entrado en vigencia el Reglamento. El primer informe corresponde ser presentado a finales de agosto 2009, toda vez que el Reglamento entró en vigencia en su totalidad en junio 2009. En marzo 2009 entro a regir el aspecto de modificación a las tasas de interés, pero en junio entró a regir la totalidad del nuevo Reglamento.</p> <p>En fecha 11-junio-09, con oficio DC-952-2009, la Directora a.i. de Cobros, Licda. Patricia Alcázar, informa a la Gerencia Financiera que la primera evaluación de la reforma a la normativa debe realizarse en setiembre 2009, debido a que si bien el nuevo Reglamento fue publicado el 12 de marzo 2009,</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>su vigencia es a partir del 01 de junio 2009, siendo las excepciones:</p> <ul style="list-style-type: none">a) la disminución en las tasas de interés.b) la ampliación de los plazos para los arreglos y convenios de pago.c) las adecuaciones para actividades declaradas de emergencia, mismas que entraron a regir en marzo 2009. <p>Por lo anterior, a partir del 01 de junio entraron en vigencia los siguientes aspectos, (mismos que se consideran de mayor impacto en la normativa):</p> <ul style="list-style-type: none">1) Inclusión de nuevas formas de pago (tipos de cuota).2) Posibilidad de realizar convenios de pago en dólares3) Posibilidad de realizar readecuaciones de pago en convenios.4) Inclusión de nuevos tipos de garantía (Cesión de contratos).5) Terminación de procesos judiciales en convenios de pago. <p>Con oficio DC-1416-09, del 09-setiembre-09, la Dirección de Cobros remite a la Gerencia Financiera el primer informe de los principales resultados y actividades realizadas desde la</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>puesta en marcha de la nueva normativa de adecuaciones de pago.</p> <p>Con oficio DC-1864-2009, del 17-diciembre-09, la Dirección de Cobros remite a la Gerencia Financiera el segundo informe de los principales resultados.</p> <p>Pendiente la presentación del tercer informe.</p>
Sesión 8342 Artículo 3	<p>Analizar y tomar las acciones que corresponda sobre correo electrónico del Sr. Roberto Mora con respecto a respuesta dada por la Gerencia Financiera en tema de estudio de empresas morosas.</p> <p>Estado: Atendido</p>	<p>Mediante oficio GF-15.880, fecha 29-abril-09, el Lic. Manuel Fco. Ugarte Brenes, Gerente Financiero, solicita a la Licda. Patricia Alcázar Jiménez, Directora a.i. de Dirección de Cobros, coordinar la revisión del asunto y elaborar proyecto de respuesta mediante el cual se atienden los correos del Sr. Roberto Mora, relativos a las empresas Constructora Industrial Especializada del Atlántico S.A y Tajo Chirripó S.A</p> <p>En fecha 14-mayo-09, la Dirección de Cobros envía correo electrónico al Lic. Oscar Vindas Masís, Director de la Dirección Regional Atlántica, a fin de que remita la información respectiva, toda vez que los patronos antes señalados corresponden a esa Dirección.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>En fecha 20-mayo-09, el Lic. Oscar Vindas Masís, Director de la Dirección Regional Atlántica, remite a la Licda. Patricia Alcázar Jiménez, Directora a.i. de Dirección de Cobros, correo electrónico mediante el cual informa el estado de los patronos denunciados por el Sr. Roberto Mora. Se informa además que se ha solicitado al Servicio de Inspección de la Sucursal de Bataan, investigar los nexos de las contrataciones, determinar la situación fáctica de las acciones comerciales y contractuales de los casos denunciados y valorar la posibilidad de una aplicación de artículo 30 de la Ley Constitutiva por presunta responsabilidad solidara. Se comunica también que el caso concreto del patrono Tajo Chirripó, éste tiene un convenio de pago.</p> <p>Mediante correo electrónico del 28-mayo-09 , la Licda. Patricia Alcázar Jiménez, Directora a.i. de Dirección de Cobros, remitió a la Licda. Pilar San Silvestre, Asistente de la Gerencia Financiera, el proyecto de respuesta en donde se atiende el lo señalado por el Sr. Roberto Mora.</p> <p>Con oficio GF-24492 del 29-mayo-09, la Gerencia Financiera comunica lo pertinente al Sr. Mora.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
Sesión 8344 Artículo 3	<p>Estimar lo conveniente sobre comunicación del Sr. Roberto Mora que se refiere al cobro realizado a la empresa Constructora Santa Fe Ltda. e indica el porqué fue posible el cobro.</p> <p>Estado: Atendido</p>	<p>En fecha 04-junio-09, la Licda. Silvia Elena Dormond, Coordinadora de la Comisión de Impugnaciones Patronales, remite por correo electrónico a la Licda. Pilar San Silvestre, asistente de la Gerencia, el proyecto de respuesta al Sr. Roberto Mora.</p> <p>Mediante correo electrónico, de fecha 11-junio-09, la Licda. Pilar San Silvestre informa a las Licdas. Silvia Elena Dormond y Patricia Alcázar, que el proyecto de respuesta elaborado requería unas modificaciones, por lo que eventualmente estaría remitiendo el documento para su revisión.</p> <p>En fecha 11-junio-09, a través de correo electrónico, la Licda. Dormond, le informa a la Licda. Alcázar Jiménez, que desde el 04 de junio-09, le había enviado la propuesta a la Licda. San Silvestre.</p> <p>En fecha 12-junio-09, mediante correo electrónico, la Licda. Patricia Alcázar, informa a la Licda. Pilar San Silvestre que la Dirección de Cobros le había remitido a la Licda. Silvia Elena Dormond el proyecto de respuesta, sin embargo, ya desde el 04 de junio 09 la Gerencia contaba con una propuesta para su debida valoración.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		Con oficio GF-24529 del 01-junio-09 la Gerencia Financiera procedió a remitir respuesta al Sr. Roberto Mora.
Sesión 8353 Artículo 8	Presentar informes periódicos sobre la situación financiera del Seguro de Salud. Estado: Atendido	Mediante oficio GF-24.962 del 16-junio-09, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Presupuesto, Inspección, Cobros, y Financiero Contable elaborar la información respectiva para comunicar lo pertinente a la Junta Directiva. Con oficio GF-30.158, del 29-junio-09, la Gerencia Financiera informa que se designa a la Dirección de Presupuesto para que coordine lo pertinente y consolide la información. Mediante oficio DC-1038-09, de fecha 30-junio-09, la Dirección de Cobros remite a la Gerencia Financiera las acciones desarrolladas en torno a la sostenibilidad financiera.
Sesión 8366 Artículo 9	Atender nota de la Sra. Dinia Mora Rojas, mediante el cual solicita un arreglo satisfactorio para la empresa Más Seguros Dimo Sociedad Anónima. Estado: Atendido	Con oficio GF-38.516, del 25-agosto-09, la Gerencia Financiera remite a la Junta Directiva la propuesta de respuesta a la empresa. En fecha 07-setiembre-09 la Dirección de Cobros remite a la Gerencia Financiera la resolución emitida por el Juzgado Especializado de Cobros, Segundo Circuito Judicial de San José, donde se resuelve: “ ... se confirma en forma parcial la



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p><i>sentencia No. 104-2008 así como el embargo decretado.- Continúense los procedimientos hasta que la accionada MAS SEGUROS DIMO SOCIEDAD ANONIMA, cancele a la actora los siguientes rubros...”</i></p> <p>Con oficio GF-39093, del 07-setiembre-09, la Gerencia Financiera solicita a la Secretaria de Junta Directiva retirar el asunto, existe una resolución judicial en torno al asunto.</p>
Sesión 8368 Artículo 22	<p>Proceder a la recuperación del monto dispuesto como daño patrimonial en resolución final ratificando las sanciones dispuestas contra Edwin Jiménez Sancho y Rafael Barahona Monge.</p> <p>Estado: En proceso</p>	<p>Con oficio GF-38357, del 12-agosto-09, la Gerencia Financiera solicita a la Dirección de Cobros atender según los aspectos de competencia, lo acordado por la Junta Directiva.</p> <p>Mediante oficio SCAP-1246-2009, del 19-agosto-09, de la Subárea de Cobro Administrativo, se remite a la Dirección de Cobros proyecto de nota dirigido a la Dr. Rosa Climent Martin, Gerente Gerencia Médica, a través del cual se le solicita la información y documentación establecida en la circular GF-56770 del 30-octubre-2008, firmada por el Cuerpo Gerencial.</p> <p>Con oficio GF-38.757, del 24-agosto-09, la Gerencia Financiera, solicita a la Gerencia Médica, la documentación necesaria para proceder a certificar las deudas que deben ser cobradas.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Mediante oficio 46.308, del 09-octubre-09, la Gerencia Financiera remite a la Dirección de Cobros, oficio 35890-5-JB-09, del 05-octubre-09, de la Gerencia Médica, en donde se remite información de los señores Edwin Jiménez Sancho y Rafael Barahona Monge.</p> <p>Con oficio SCAP-1662-2009, del 25-noviembre-09, de la Subárea de Cobro Administrativo, nuevamente se remite proyecto de nota mediante el cual la Gerencia Financiera solicita a la Gerencia Médica completar la información requerida para poder certificar las deudas de los señores Edwin Jiménez Sancho y Rafael Barahona Monge.</p> <p>Con oficio GF-6.411, del 06-enero-10, la Gerencia Financiera, solicita a la Gerencia Médica, completar la documentación necesaria para proceder a certificar las deudas que deben ser cobradas.</p> <p>Con oficio 557-5-SLH-10, del 28-enero-10, la Gerencia Médica informa que mediante oficio 35.980-5-JB-09, se trasladó la documentación a la Gerencia Financiera.</p> <p>Mediante oficio GF- 7.313, del 29-enero-10, la Gerencia Financiera traslada a la Dirección de Cobros el oficio 557-5-</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		SLH-10 solicitándose continuar con el trámite respectivo según lo dispuesto en la normativa.
Sesión 8368 Artículo 23	Iniciar los trámites para la recuperación del cobro que se hace a los investigados en procedimiento administrativo, caso Fernando Ramírez y Guty Jiménez, con intereses actualizados. Estado: Atendido	Mediante correo electrónico de fecha 06-agosto-09, la Licda. Pilar San Silvestre, Asistente de la Gerencia Financiera, solicita a la Licda. Patricia Alcázar, Directora a.i. de Cobros, la atención de lo acordado por la Junta Directiva. Con oficio SCAP-1349, del 09-setiembre-09, la Subárea de Cobro Administrativo, solicita al Lic. David Valverde Méndez, Asesor de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, la información establecida en la Circular GF-56770 del 30-octubre-2008, firmada por el Cuerpo Gerencial. Con oficio GIT-42198-2009, del 18-setiembre-09 la Arq. Gabriela Murillo Jenkins, Gerente de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, remite la información establecida en la circular GF-56770, señalándose que a ese momento queda pendiente la remisión de la copia certificada del estudio de Costos en donde se especifica el monto a cobrar por el daño, perjuicios e intereses generados posteriores a la firmeza de la resolución final. En fecha 21-diciembre-09, la Subárea de Cobro Administrativo



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>de la Dirección de Cobros procede a confeccionar la certificación de cobro para ser tramitada en vía judicial.</p> <p>Mediante oficio SCAP-041-2010, del 21-diciembre-09, la Subárea Cobro Administrativo a Patronos traslada a Subgerencia Jurídica la certificación de la deuda para la recuperación del monto dispuesto como daño patrimonial. El oficio fue recibido en la Subgerencia Jurídica el 20 de enero 2010.</p> <p>Mediante oficio DJ-00602-2010, del 28-enero-10, la Licda. Karla Corrales Ulate, Abogada de la Subgerencia Jurídica solicita incorporar a la certificación para cobro judicial, una serie de requisitos mínimos necesarios para iniciar un proceso monitorio.</p> <p>Con oficio SCAP-0154-02-2010, del 16-febrero-10, la Subárea de Cobro Administrativo remite a la Licda. Karla Corrales Ulate, la certificación del adeudo de los señores Fernando Ramírez Guillén y Guty Jiménez Rojas. Dicha certificación incorpora los requisitos solicitados por la Subgerencia Jurídica.</p> <p>Con memorando 10.617, del 23-febrero-10, la Gerencia Financiera solicita a la Subgerencia Jurídica brindar prioridad a</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		la atención del asunto.
Sesión 8370 Artículo 11	Atender el asunto y por copia enterar a la Junta Directiva sobre la respuesta dada a oficio PAC-OHM-072-09, suscrita por el Dr. Orlando Hernández Murillo, Diputado, respecto al tema de los morosos. Estado: Atendido	Con oficio GF-38.331, del 03-agosto-09, la Gerencia Financiera traslada el asunto a la Dirección de Cobros a fin de que se sirva coordinar la revisión del mismo y preparar proyecto de respuesta. Mediante correo electrónico del 08-setiembre-09, la Licda. Patricia Alcázar, Directora de Cobros, remite a la Licda. Pilar San Silvestre, Asistente de la Gerencia Financiera, la propuesta final de respuesta. Con oficio GF-38.852, del 01-setiembre-09, la Gerencia Financiera remite al Dr. Orlando Hernández Murillo, Diputado del Partido Acción Ciudadana, la respuesta al oficio presentado por él. Adicionalmente se traslada copia del documento a la Junta Directiva de la Institución.
Sesión 8376 Artículo 8	Hacer efectivos los cobros económicos a los señores Luis Álvaro Rosales Canales, Héctor Marín Barquero y Saiden Fajardo Fajardo, funcionarios del Hospital La Anexión.	Con memorando 39.049, del 08-setiembre-09, la Gerencia Financiera solicita a la Dirección de Cobros proceder a según corresponda para atender artículo 8 de la sesión 8376. Mediante oficio SCAP-1442-2009, del 01-octubre-09, la Subárea Gestión de Cobro Administrativo solicita al Lic. Mario



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
	Estado: En proceso	<p>Alberto Acuña, Jefe del Área de Recursos Humanos del Hospital La Anexión, cumplir con los alcances del oficio GF-56.770 del 30- octubre-08 emitido por el Cuerpo Gerencial, en donde se explica el procedimiento a seguir previo para certificar el monto que se le debe cobrar a los funcionarios.</p> <p>Con oficio SCAP-1741-2009, del 17-diciembre-09, la Subárea de Cobro Administrativo de la Dirección de Cobros, solicita al Hospital la Anexión información sobre el avance en cuanto al trámite realizado en torno al asunto.</p> <p>Mediante correo electrónico del 18-diciembre-09, el Lic. Mario Alberto Acuña del Hospital La Anexión, indica que el segundo pago de octubre 2009 se aplicó las respectivas suspensiones.</p> <p>Con oficio RRHH-067-2010, del 02-febrero-10, del Hospital La Anexión, el Lic. Mario Alberto Acuña, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos, informa a la Dirección de Cobros que el cumplimiento de la circular GF-56770 del 30-octubre-08, no se ha podido realizar por cuanto primeramente en el Hospital se va a realizar una investigación administrativa.</p> <p>Mediante oficio DC-306-10, del 19-febrero-10, de la Dirección de Cobros, se remite a la Gerencia Financiera, propuesta de</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		oficio para la Gerencia Médica en donde se comunica lo indicado en el oficio RRHH-067-2010, del Hospital La Anexión, se solicita aclarar lo pertinente al centro hospitalario y gestionar lo que corresponda según los alcances del oficio GF-56770 del 30-octubre-08. Caso en trámite.
Sesión 8379 Artículo 5	Atender conforme en derecho corresponda -y según el ámbito de su competencia- las recomendaciones pendientes de cumplimiento definitivo del informe CVRIVM-009-2009, Informe final 2008, del Comité de Vigilancia del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte. Estado: Atendido	Con memorando 45.614, del 17-setiembre-09, la Gerencia Financiera remite a las Direcciones de Cobros, Inspección, Financiero Contable y Actuarial, los alcances del Acuerdo de Junta. Con oficio DC-1481-09, del 23-setiembre-09, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera que en el caso particular, las recomendaciones relativas a la morosidad patronal se detallan en el apartado IV de las Observaciones del Informe del Comité de Vigilancia. Al respecto la recomendación 1 señala: <i>"Las recomendaciones del informe a la SUPEN con respecto al tema de cobros son: conciliación de la información de los auxiliares con los registros contables, identificación precisa del tipo de patrono y consignación de esta información en los documentos respectivos durante el</i>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p><i>proceso de afiliación de nuevos patronos, además de la verificación periódica de la consistencia de la información contenida en los auxiliares (monto y tipo de patrono). Sobre este punto el comité insiste en la necesidad de atender de una forma más expedita la implementación de las medidas necesarias para tal fin...".</i></p> <p>En cuanto a la atención de la misma, el Comité de Vigilancia consigna: <i>"Esta recomendación ha sido atendida por las distintas dependencias de la Gerencia Financiera, tal como se manifiesta en el oficio de la Dirección Financiera Contable DFC-2087-09"</i></p> <p>Por su parte la recomendación 2 establece:</p> <p><i>"En estos momentos en donde le país enfrenta una crisis económica a nivel mundial, en Comité nuevamente indica la importancia del fortalecimiento de la gestión de cobro, creando mecanismos adecuados a la situación coyuntural que permita a las empresas formalizar arreglos de pago, manteniendo un balance entre la rigurosidad y la situación propia de las empresas en momentos de contracción económica, ya que es de esperar que la tasa de morosidad aumente".</i></p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>En este sentido, el Comité de Vigilancia menciona: <i>“La Gerencia Financiera ha establecido un programa que ha sido del conocimiento de la Junta Directiva, el cual contempla un plan comprensivo de la gestión de cobro y afiliación con una serie de flexibilizaciones en cuanto a arreglos de pago y aspectos similares orientados a atenuar la situación económica financiera actual.”</i></p> <p>No obstante lo anterior, aun cuando el Comité de Vigilancia reconoce la atención de ambas recomendaciones, la Dirección de Cobros comunicó que mediante oficio DC-1337-09, del 28 de agosto 2009, se refirió al tema, mencionando en el mismo, las acciones que en torno al asunto las Direcciones de Inspección, Financiero Contable y Cobros han realizado. Así las cosas, se considera que lo pertinente a la Dirección de Cobros se tiene por atendido.</p> <p>Mediante oficio 46144, del 02-octubre-09, la Gerencia Financiera remite a la Gerencia de Pensiones la información correspondiente a la Dirección de Cobros.</p>
Sesión 8384	Atender oficio AHC-303-09, suscrito por Sr.	Mediante correo electrónico del 29-setiembre-09, la Licda.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
Artículo 7	<p>Carlos Coghi Gómez, Director Nacional Asociación Hogares Crea Internacional mediante el cual se solicita brindar un periodo de gracias sobre deuda que tienen.</p> <p>Estado: Atendido</p>	<p>Patricia Alcázar Jiménez, Directora de la Dirección de Cobros solicita a los Lics. Lucía Catalina Vargas, Jefe del Área Gestión de Cobro, y José Rojas López, Jefe del Área Control de la Morosidad, atender en forma conjunta los alcances del artículo 7 de la sesión 8384.</p> <p>Con oficio GF- 46.157, del 02-octubre-09, la Gerencia Financiera solicita a la Dirección de Cobros, citar a reunión al Sr. Carlos Coghi para analizar el asunto y brindar respuesta.</p> <p>Con oficio DC-1606-09, del 20-octubre-09, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera que en reunión sostenida con funcionarios de la Asociación Hogares Crea Internacional se les explicó que no existe sustento legal para brindar un periodo de gracia para efectos de cancelar los adeudos; sin embargo, se le indicaron las opciones de arreglos de pago que la Caja ofrece. Adicionalmente se informa que mediante correo electrónico del 09-octubre-09, dirigido al Lic. Manuel Urgarte, Gerente Financiero con copia a Licda. Pilar San Silvestre Asistente de la Gerencia, se remitió el proyecto de respuesta al oficio AHC-303-09, suscrito por el señor Carlos Coghi Gómez, Director Nacional de la Asociación Hogar Crea</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Internacional.</p> <p>Con oficio GF-49.886, del 27-octubre-09, dirigido al Sr. Carlos Coghi, Director Nacional Asociación Hogares Crea Internacional, se brinda respuesta a los planteamientos realizados en el oficio AHC-303-09.</p>
Sesión 8384 Artículo 9	<p>Analizar el oficio SP-1626 de la SUPEN, que remite las observaciones al Informe de Gestión del Seguro de IVM al año 2008, en conjunto sugerir el procedimiento por seguir.</p> <p>Estado: Atendido</p>	<p>Con memorando 46128, del 02-octubre-09, dirigido a la Dirección de Cobros y la Dirección Financiero Contable la Gerencia Financiera solicita revisar el asunto según sea el campo de competencia y preparar informe para comunicar lo pertinente a la Gerencia de Pensiones.</p> <p>Con oficio DC-1675-09 del 05-noviembre-09, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera las acciones realizadas para incrementar las gestiones que coadyuvan a la disminución de la morosidad.</p> <p>Mediante oficio GF-50.271, del 09-noviembre-09, la Gerencia Financiera remite a la Gerencia de Pensiones, la información presentada por la Dirección de Cobros.</p>
Sesión 8390 Artículo 12	<p>Ejecutar trámites de cobro en procedimiento seguido contra los señores Walter Muñoz Céspedes, Eliseo Vargas García y otros</p>	<p>Mediante oficio GF-50.016 del 30-octubre-09, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable gestionar lo pertinente dentro del campo de</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
	<p>expedientes.</p> <p>Estado: En proceso</p>	<p>competencia.</p> <p>Con oficio SCAP-1650-2009, del 24-noviembre-09, la Subárea Cobro Administrativo presenta proyecto de nota mediante el cual la Gerencia Financiera solicita a la Junta Directiva certificar los alcances del acuerdo tomado en el artículo 12 de la sesión 8390.</p> <p>Mediante oficio GF-53970, del 04-diciembre-09, la Gerencia Financiera solicita a la Junta Directiva certificar los alcances del acuerdo tomado en el artículo 12 de la sesión 8390.</p> <p>Mediante oficio GF-55693, del 15-diciembre-09, la Gerencia Financiera remite a la Dirección de Cobros, el oficio 55.015 de la Secretaria de Junta Directiva, mediante el cual se remiten los alcances del acuerdo tomado en el artículo 12 de la sesión 8390.</p> <p>Con oficio GF-10.101, del 04-febrero-10, la Gerencia Financiera solicita a la Dirección Actuarial el cálculo de los intereses a efecto de que la Dirección de Cobros proceda a certificar el adeudo.</p> <p>Mediante memorando 10.687, la Gerencia Financiera traslada a la Dirección de Cobros, oficio DA-115 de la Dirección Actuarial en donde se realiza estimación actualizada de</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>intereses.</p> <p>En fecha 09-marzo-10, la Licda. Pilar San Silvestre, Asistente de la Gerencia Financiera remite correo electrónico a la Licda. Emma C. Zúñiga Valverde, Secretaria de Junta Directiva, solicitándole copia de la notificación del acuerdo de Junta Directiva a los interesados.</p> <p>En fecha 11- marzo-10, el Lic. Ricardo Pakers González, Jefe de la Subárea de Administración y Logística de la Dirección de Cobros, retira en Junta Directiva, copia de la notificación del Acuerdo a cada uno de los interesados.</p> <p>Caso en trámite.</p>
Sesión 8396 Artículo 14	<p>Ejecutar cobro a los doctores José Enrique Mangel León y Nuria Alvarado Chávez, con base en criterio jurídico y detalle de montos indicados.</p> <p>Estado: En proceso</p>	<p>Con oficio GF-50.365, del 11-noviembre-09 la Gerencia Financiera solicita a la Dirección de Cobros, gestionar lo pertinente para cumplir con lo acordado por la Junta Directiva. Mediante oficio SCAP-1663-2009, 25-noviembre-09, la Subárea Cobro Administrativo presenta proyecto de nota mediante el cual la Gerencia Financiera solicita a la Gerencia Médica la documentación establecida en la Circular GF-56770 del 30-octubre-2008 suscrita por el Cuerpo de Gerencia.</p> <p>Con oficio GF-57.318, del 18-diciembre-09, la Gerencia</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Financiera solicita a la Gerencia Médica la documentación establecida en la Circular GF-56770 del 30-octubre-2008.</p> <p>Mediante memorando 6.716, del 11-enero-10 la Gerencia Financiera remite a la Dirección de Cobros, oficio 118-5-SLH-10, del 08-enero-10 de la Gerencia Médica, en donde se hace ver que previo a la remisión de los documentos establecidos en la Circular GF-56770 del 30-octubre-2008, se requiere analizar 6 legajos de prueba que conforman el expediente principal.</p> <p>Con memorando oficio 10.081, del 03-febrero-10, la Gerencia Financiera solicita a la Dirección de Cobros dar atención al asunto.</p> <p>En fecha 16-febrero-10, la Licda. Pilar San Silvestre, Asistente de la Gerencia Financiera remite correo electrónico a la Licda. Emma C. Zúñiga Valverde, Secretaria de Junta Directiva, solicitándole copia de la notificación del acuerdo de Junta Directiva a los interesados.</p> <p>Mediante correo electrónico del 19-febrero-10, la Licda. Emma C. Zúñiga Valverde solicita a la Licda. Pilar San Silvestre San Martín, Asistente de la Gerencia Financiera, el expediente conformado con motivo del procedimiento realizado a los</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<p>doctores Jorge Enrique Mangel y Nuria Alvarado Chaves. Lo anterior para efectos de incorporar las respectivas notificaciones a los interesados.</p> <p>Con memorando 301, del 19-febrero-10, la Dirección de Cobros traslada el expediente a la Junta Directiva.</p> <p>Con memorando sin número, del 22-febrero-10, la Licda. Emma C. Zúñiga Valverde, remite a la Dirección de Cobros el respectivo expediente incorporándose dentro del mismo las notificaciones a los interesados.</p> <p>Con memorando DC-317-10, del 24-febrero-10, la Dirección traslada el expediente al Área Gestión de Cobro a Patronos, a fin de que se continúe con las acciones que dicha Área ha venido desarrollado con la finalidad de atender los alcances del Acuerdo de Junta Directiva</p> <p>Caso en trámite.</p>
Sesión 8400 Artículo 11	Analizar la propuesta esbozada por el Lic. Vasco Núñez Núñez, ex funcionario de la Caja, jubilado; una propuesta de unidad facilitadora de arreglos de pago, en aras de fortalecer el área de recuperación de cuotas	<p>Con oficio GF-53940, del 01-diciembre-09, la Gerencia Financiera solicita a la Dirección de Cobros atender el asunto.</p> <p>Con oficio DC-0068-2010, del 19-enero-10, la Dirección de Cobros comunica al Lic. Vasco Núñez Núñez, lo siguiente "... <i>le agradezco su iniciativa y colaboración, asimismo le informo</i></p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
	<p>obreras y patronales en la modalidad de planillas ordinarias y adicionales, y por el concepto de trabajadores independientes, adeudadas a la Caja.</p> <p>Estado: Atendida</p>	<p><i>que sus aportes serán tomados en cuenta en el desarrollo de nuevas estrategias de cobro a patronos y trabajadores independientes morosos con la Caja."</i></p>
<p>Sesión 8418 Artículo 4</p>	<p>Proceder conforme corresponda y que se informe a la Junta Directiva, sobre lo actuado en denuncia contra la Caja, interpuesto por Dr. Enrique Rojas, representante de Licda. Mónica Garrido.</p> <p>Estado: Atendido</p>	<p>Con memorando 7.389 del 04-febrero-10, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Regional de Sucursales Brunca atender el acuerdo.</p> <p>Mediante folio 220, del 11-febrero-10, la Dirección de Cobros solicita al Área Gestión de Cobros a Patronos gestionar lo pertinente.</p> <p>Con oficio AGCP-0385-2010, del 01-marzo-10, del Área Gestión de Cobro a Patronos, se informa a la Dirección de Cobros, que la Gerencia Financiera no ha tenido injerencia en la atención del caso, y que en su lugar el mismo ha sido atendido por el Lic. Guillermo Mata Campos, Abogado de la Subgerencia Jurídica.</p> <p>Mediante oficio DC-371-10, del 04-marzo-10, la Dirección de Cobros, remite a la Gerencia Financiera, proyecto de nota en donde se informa a la Junta Directiva lo siguiente: "Sin</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

SESIÓN Y ARTÍCULO	ACUERDO	ACCIONES REALIZADAS
		<i>embargo, en virtud de que la Gerencia Financiera no ha tenido injerencia alguna en la atención del presente caso, y en su lugar el mismo ha sido atendido por la Subgerencia Jurídica a través del abogado director y apoderado general judicial Lic. Guillermo Mata Campos, de la manera más respetuosa le informo que la atención del acuerdo corresponde dicha Subgerencia"</i>
Sesión 8418 Artículo 8	Proceder al cobro respectivo responsabilidad patrimonial al Ing. Israel Moya, en los términos indicados en la resolución GIT-1383-2009. Estado: En proceso	Mediante correo electrónico del 01-febrero-10, la Licda. Pilar San Silvestre, Asistente de Gerencia, comunica a la Licda. Patricia Alcázar la asignación del acuerdo. Con oficio GF-7.377, del 03-febrero-10, la Gerencia Financiera solicita a la Dirección de Cobros, atender lo requerido por la Junta Directiva Mediante Folio 0211, del 12-febrero-10, se le solicitó al Área Gestión de Cobros a Patronos gestionar lo pertinente. Caso en trámite.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Anexo N° 9

DETALLE DE LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA QUE A MARZO 2009

SE ENCONTRABAN PENDIENTES

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
AFC-050-R-2007 Morosidad de la FEDEFUT y los Clubes de Fútbol de Primera y Segunda División	<p>5.2 Gire instrucciones al Área de Cobro Judicial, para que se realice la corrección pertinente en lo que se refiere al período de la deuda declarada de “Difícil Recuperación”, según “Acta de Calificación “del 10 de febrero de 2005, incluida en el expediente judicial 88-1808-177-CA, ya que se indicó: “julio-setiembre 86”, en vez de “julio 85 a agosto 86”. Una vez hecha la corrección, proceda a identificar en el SICERE la deuda correspondiente a dicho período y las referentes a los expedientes 90-2553-170-CA y 94-9173-0226-CA, también declaradas de “Difícil Recuperación” y comprendidas en dicha Acta de Calificación.</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Mediante oficio GDF-3.849 y 3.850 de fecha 31-enero-07 la Gerencia Financiera remite a la Dirección de Cobros el Informe AFC-050-R-2007 y solicita a la Dirección de Cobros mantenerla informada de las acciones que se implementen para el debido cumplimiento de las recomendaciones.</p> <p>Con Oficio DC-0255-07, de fecha 09-febrero-2007, la Dirección de Cobros remite a la Licda. Lucía Vargas, Jefe Departamento Gestión de Cobro, las recomendaciones 5.1 y 5.2 del informe a fin de que se sirva atenderlas. Adicionalmente se le solicitó informar las acciones realizadas para el debido cumplimiento.</p> <p>Con Oficio DGC-0185-2007, la Licda. Lucía Catalina Vargas, Jefe del Departamento Gestión de Cobro remite a las Áreas de Cobro Administrativo y Cobro Judicial las recomendaciones 1, 5.1 y 5.2, solicitando</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>informe de las acciones que se realicen para su debido cumplimiento.</p> <p>Mediante Oficio ACJ-995-2007, la Licda. Mauren Jiménez Jirón, Jefe del Área de Cobro Judicial informa que mediante nota de fecha 22-febrero-2007 sin número de oficio, la Licda. Tatiana Borbón comunica que las actas de calificación para la declaratoria de difícil recuperación de la deuda del patrono Asoc. Deport. Sagrada Familia fueron corregidas, adjuntando copia.</p> <p>Con Oficio AGCP-1507-2007, la Licda. Maureen Jiménez Jirón, Jefe a.i. del Área Gestión de Cobro a patronos informa que mediante oficio ACJ-4227-2007 de fecha 04-octubre-2007 se solicitó al Servicio de Inspección realizar estudio de actividad del patrono Asoc. Deport. Sagrada Familia. Como respuesta Inspección informa que mediante oficio DI-UA-708-2007 del 31-octubre-2007, el caso se trasladó a la Licda. Nidia Araya Salazar, supervisora de la Sub Área Transportes y Financieros a fin de que el caso se</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>atienda.</p> <p>Mediante Oficio DC-758-08, del 19-junio-2008, la Dirección de Cobros solicita a la Dirección de Inspección, gestionar la solicitud enviada por la Subárea de Cobro Judicial mediante oficio ACJ-4227-2007 de fecha 04-octubre-2007.</p> <p>Con Oficio DI-0742-06-2008, del 27-junio-2008, la Dirección de Inspección informa que en Oficio DI-705-06-2008, solicitó al Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios proceder a gestionar el informe correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia.</p> <p>Según Oficio AAFS-0176-08, del 02-julio-2008, del Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios, mediante Informe de Inspección 1232-01365-2008-I, el caso correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia, ya fue atendido.</p> <p>El día 11-marzo-2009, la Subárea de Cobro Judicial, procedió a registrar en el SICERE la deuda del patrono Asociación Deportiva Sagrada Familia como</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		de difícil recuperación, cumpliéndose de esta manera con la recomendación de la Auditoría.
<p>AFC-287-A-2007</p> <p>Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la Facturación de Servicios Médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales, Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México</p>	<p>1.1. Se realice, ante la Presidencia Ejecutiva del Instituto Nacional de Seguros, el planteamiento de cobro correspondiente, relacionado con las deudas por concepto de servicios médicos asistenciales de hospitalización, emergencias y consulta externa, brindados como consecuencia de la atención a pacientes, por accidentes de tránsito y riesgos profesionales, las cuales, a febrero de 2007, en conjunto suman ₡5.990.719.898,41 /Cinco mil novecientos noventa millones, setecientos diecinueve mil ochocientos noventa y ocho colones con cuarenta y un céntimos)</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Mediante oficio GDF 37.894 de fecha 22-agosto-2007 la Gerencia Financiera solicita a los Lics. Luis Diego Calderón, Director de Cobros, e Iván Guardia Rodríguez, Director Financiero Contable, atender la recomendación generada por la Auditoría.</p> <p>Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-2007, los directores de Cobros y Financiero Contable informan a la Gerencia lo siguiente:</p> <p>“Al respecto, si bien la Auditoría recomienda que sea la Gerencia División Financiera quien coordine lo pertinente para realizar el cobro de los servicios señalados, la Gerencia División Administrativa, en relación con este tema, mediante Oficio 39.495 de fecha 22-agosto-2007, ha establecido lo siguiente:</p> <p>“... las gestiones administrativas para recuperar el monto adeudado por el Instituto Nacional de Seguros</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>(INS) corresponde al Hospital México”</p> <p>En virtud de lo anterior, respetuosamente se sugiere remitir dicha recomendación a la Gerencia División Médica, a fin de que sea ella quien se sirva instruir a los Centros Médicos, el cumplimiento de la recomendación 1.1 generada por la Auditoría.”</p> <p>Con Oficio DC-0358-08 / DFC-0579-08, del 24-marzo-2008, las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, informan a la Gerencia Financiera que se está a la espera de que la Gerencia Médica comunique designe los funcionarios designados, así como el coordinador del Grupo de trabajo intergerencial que se encargará de atender la recomendación 1.1</p> <p>Con Memorando 17.363, del 16-abril-2008, la Gerencia Financiera remite Oficio 14812-1 de la Gerencia Médica mediante el cual se comunican los nombres de las personas designadas para trabajar en el Grupo intergerencial que atenderá dicha recomendación. Adicionalmente nombra como</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>coordinador al Lic. Iván Guardia Rodríguez, Director Financiero Contable.</p> <p>Con Memorando 17.362, del 16-abril-2008, la Gerencia Financiera comunica a la Gerencia Médica que se nombró como coordinador del grupo de trabajo al Lic. Iván Guardia Rodríguez, Director Financiero Contable. A la vez solicita a la Gerencia Médica interponer sus oficios para que el Hosp. México brinde la información requerida ya que el monto adeudado por el INS corresponde a ese Centro Médico Hospitalario.</p> <p>Mediante Oficio DFC-0899-08, del 28-abril-2008, la Dirección Financiero Contable informa a la Gerencia Financiera que ha estado trabajando con la Dirección de Operaciones y el Departamento de Prestaciones Sanitarias del INS en cuanto al tema de la deuda. Adicionalmente propone que se trabaje con los Estados Financieros de la Caja con corte al mes de abril 2008, razón por la cual se solicita no conformar de momento el grupo intergerencial de trabajo que</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>atenderá la recomendación.</p> <p>Con Oficio 20004-1, del 23-abril-2008, la Gerencia Médica solicita al Hosp. México brindar la información solicitada por la Gerencia Financiera mediante Memorando 17.362, del 16 de abril 2008.</p> <p>Con Oficio PE-33.181.08, del 04-agosto-2008, la Presidencia Ejecutiva de la CCSS atendiendo dicha recomendación, gestionó el respectivo cobro de la deuda por servicios médicos ante el Instituto Nacional de Seguros (INS).</p>
AFC-287-A-2007 Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la Facturación de Servicios Médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales, Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No	1.2 Las Unidades de Validación de Derechos de los Centros Médicos que prestan servicios con motivo de la atención de pacientes por accidentes de tránsito y de trabajo, depuren los registros referentes a sumas a cobrar al Instituto Nacional de Seguros, por estos conceptos, de manera que exista la certeza de que sus saldos, presentan información fidedigna para realizar el cobro correspondiente.	<p>Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-2007, se informa a la Gerencia Financiera que la recomendación 1.2 está a cargo de la Dirección Financiero Contable.</p> <p>Mediante Oficio DFC-2024-07, del 29-agosto-2007, la Dirección Financiero Contable instruyó a las jefaturas de los Departamentos de Contabilidad y Tesorería General, la atención de la recomendación.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

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



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	afecten las cuentas contables 128-02-6 “INS Convenio Servicios Médicos-Riesgos Profesionales” y 129-02-2 “INS Convenio Servicios Médicos-Accidentes de Tránsito”, según corresponda. ESTADO: Atendida	
AFC-287-A-2007 Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la Facturación de Servicios Médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales, Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	3. Instruya a la Dirección Financiero Contable, para que el Departamento de Contabilidad General, habilite las cuentas contables que corresponderían a las Unidades Ejecutoras Hospital Max Terán Vals, Clínica de Orotina, Clínica de Puriscal y Clínica Oftalmológica, en lo que se refiere a “Accidentes de Trabajo” (128-xx-x) y “Accidentes de Tránsito” (129-xx-x). Luego de habilitadas, coordinar con esos centros sobre el procedimiento establecido, respecto a los registros a cobrar por servicios médicos prestados por estos tipos de riesgos	Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-2007, se informa a la Gerencia Financiera que la recomendación 3 está a cargo de la Dirección Financiero Contable. Mediante Oficio DFC-2024-07, del 29-agosto-2007, la Dirección Financiero Contable instruyó a las jefaturas de los Departamentos de Contabilidad y Tesorería General, la atención de la recomendación. Con Oficio DFC-0621-08, del 27-marzo-2008, la Dirección Financiero Contable comunica a la Gerencia Financiera la habilitación de cuentas contables para las unidades señaladas en la



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	ESTADO: Atendida	recomendación, a saber: <ul style="list-style-type: none">- Hosp. Max Terán-Quepos- Clínica de Orotina- Clínica de Puriscal- Clínica Oftalmológica Adicionalmente se coordinó lo pertinente con dichas unidades sobre el procedimiento establecido para el debido registro.
AO-053-R-2007 Implicaciones de la Ley 8511 “Reforma Parcial a la Ley de Contratación Administrativa” y el Decreto Ejecutivo 33411-H “Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa”, en la actividad contractual de la CCSS	1. Un análisis de identificación y evaluación de riesgos en materia de contratación, con el fin de que la administración identifique los factores que contribuyen a que éste se materialice, emprenda acciones adecuadas para enfrentarlo, reducir su impacto, y permita permanecer alerta ante cambios eventuales que podrían aumentar o disminuir su incidencia sobre las actividades institucionales. ESTADO: Atendida	Con oficio DC-0325-2007 del 21-febrero-07, el Lic. Luis Diego Calderón, remite al Lic. Ronald Fuentes, Encargado de Presupuesto y Compras de la Dirección de Cobros, las recomendaciones 1, 2 y 4 para su debida implementación, solicitándole además brindar informes mensuales en el avance del cumplimiento de las mismas. El primer informe se solicitó para el 15-marzo-07. Con oficio sin número de fecha 15-marzo-07, el Lic. Ronald Fuentes remite las acciones para dar cumplimiento a esta recomendación. Con oficio GF-21164-08, la Gerencia Financiera solicita atender el Informe de Seguimiento SASAAI-



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		07-053-01-A-2008, Seguimiento del Informe AO-053-R-2007. Con oficio DC-1077-08, del 01-setiembre-08, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera que las recomendaciones del Informe SASAAI-07-053-01-A-2008, se encuentran atendidas, y remite matriz con las acciones realizadas para cada una de ellas.
AO-342-R-2007 Revisión de la cuenta 322-48-5 Depósitos Cuotas Seguro Social y evaluación procedimiento para la utilización de la ventana de liquidación – Sucursal de Puntarenas U.E. 1402	1. Gestionar que mediante la intervención de las unidades competentes, se elabore un Manual e Instructivo de Procedimientos que regule y normalice la utilización de las Facturas Especiales a nivel de la CCSS. ESTADO: Atendida la parte correspondiente a la Dirección de Cobros	Con Oficio DC-1970-07 y DFC-2733-07, de fecha 14-noviembre-07, las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, proceden a conformar Grupo de Trabajo para que se aboque a la atención y cumplimiento de esta recomendación., solicitándoles un cronograma de trabajo para el desarrollo de las acciones. El grupo quedó conformado por los Lics . Tatiana Borbón Garita del Área de Cobro Judicial, Johnny Cano Ulate, Jefe del Área Registro y Liquidaciones, Arnoldo León Quesada, Jefe de Cajeros, Sección Caja y Custodia de Valores, Claudio Vargas Campos, Jefe Sección Registro Automático de



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Datos, Edgar Ramírez Rojas, Jefe a.i. de la Sección de Contabilidad General, quedando este último como coordinador.</p> <p>Mediante Oficio GF-27296, del 02-julio-08, la Gerencia Financiera remite a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, el Primer Informe de Seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe AO-342-R-2007, revisión de la cuenta 322-48-5 depósitos cuotas seguro social y evaluación procedimiento para la utilización de la ventana de liquidación – Sucursal de Puntarenas U.E. 1402, y solicita cumplir con la recomendación 1.</p> <p>Con Oficio DFC-1607-08, de fecha 25-julio-08, la Dirección Financiero Contable comunicó que dicho Manual se encontraba en proceso de revisión y ajustes al contenido, por lo que a finales de agosto 2008 estaría siendo presentado ante la Gerencia Financiera.</p> <p>Con oficio DC-1083-08, de fecha 01-setiembre-2008, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Financiera los alcances del Oficio DFC-1607-08, remitido por la Dirección Financiero Contable.</p> <p>Mediante Oficio GF-32390, del 08-setiembre-08, la Gerencia Financiera remite a la Dirección Financiero Contable, el oficio DC-1083-08, de la Dirección de Cobros.</p> <p>Con oficio DFC-2993-09, del 09-diciembre-09, la Dirección Financiero Contable remite a la Gerencia Financiera el respectivo manual que contiene el procedimiento administrativo contable para el trámite de facturas especiales.</p>
SAFC-07-050-01-A-2007 Primer Seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-050-R-2007	1-Instruir al Departamento de Gestión de Cobro para que gire instrucciones al Área de Cobro Judicial, para que se realice la corrección pertinente en lo que se refiere al período de la deuda declarada de “Difícil Recuperación”, según “Acta de Calificación “del 10 de febrero de 2005, incluida en el expediente judicial 88-1808-177-CA, ya que se indicó: “julio-setiembre	<p>Mediante oficio GDF-43.687, de fecha 26-setiembre-07 la Gerencia Financiera remite a la Dirección de Cobros el Informe SAFC-07-050-01-A-2007 y solicita a la Dirección de Cobros mantenerla informada de las acciones que se implementen para el debido cumplimiento de la recomendación.</p> <p>Con Oficio DC-1759-07, de fecha 04-octubre-07, la Dirección de Cobros remite a la Licda. Maureen</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	<p>86”, en vez de “julio 85 a agosto 86”. Una vez hecha la corrección, proceda a identificar en el SICERE la deuda correspondiente a dicho período y las referentes a los expedientes 90-2553-170-CA y 94-9173-0226-CA, también declaradas de “Difícil Recuperación” y comprendidas en dicha Acta de Calificación</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Jiménez, Jefe a.i. Departamento Gestión de Cobro, la recomendación 1 del informe a fin de que se sirva atenderla. Adicionalmente se le solicitó informar las acciones realizadas para el debido cumplimiento.</p> <p>Mediante Oficio DC-758-08, del 19-junio-08, la Dirección de Cobros solicita a la Dirección de Inspección, gestionar la solicitud enviada por la Subárea de Cobro Judicial mediante oficio ACJ-4227-2007 de fecha 04-octubre-2007.</p> <p>Con Oficio DI-0742-06-2008, del 27-junio-08, la Dirección de Inspección informa que en Oficio DI-705-06-2008, solicitó al Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios proceder a gestionar el informe correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia.</p> <p>Según Oficio AAFS-0176-08, del 02-julio-08, del Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios, mediante Informe de Inspección 1232-01365-2008-I, el caso correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia, ya fue atendido.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		El día 11-marzo-09, la Subárea de Cobro Judicial, procedió a registrar en el SICERE la deuda del patrono Asociación Deportiva Sagrada Familia como de difícil recuperación, cumpliéndose de esta manera con la recomendación de la Auditoría.
ASF-067-R-2008 Análisis Financiero del Seguro de Salud (SEM) de la CCSS por los periodos que van del 31-12-2003 al 31-12-2007	2) Constituyéndose las cuentas por cobrar de corto y largo plazo en la principal partida para convertirse en efectivo y , por lo tanto, dotar de liquidez al Seguro de Salud, proceder a fortalecer e impulsar en una forma continua y permanente, la gestión de cobro y así disminuir principalmente los saldos de las siguientes cuentas: - 125 C x C Instit Corto Plazo - 132 C x C Ctas Instit Pub y Priv Corto Plazo - 265 Deuda Estatal Ctas e Intereses Largo Plazo	Mediante Oficio GF-20888, del 26-mayo-08, la Gerencia Financiera solicita a la Dirección de Cobros la atención de la recomendación 2 del informe. Con Oficio DC-750-08, del 17-junio-08, la Dirección de Cobros comunica a la Gerencia Financiera que históricamente la Dirección Financiero Contable es quien se ha abocado a realizar el cobro a instituciones del Sector Público, principalmente debido a que al tratarse de bienes del Estado, son inembargables, razón por la cual no fructificaría una gestión cobratoria en vía judicial. Además desde un punto de vista contable, es la Dirección Financiero Contable quien lleva el registro y control de dichas cuentas. Con Oficio GF-20889, del 26-mayo-08, la Gerencia Financiera solicitó a la Dirección Financiero



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	ESTADO: Atendida	Contable, la atención de la recomendación 2 del informe.
ASF-091-R-2008 Análisis integral de la situación de la Cuenta 427"Arreglos de Pago" en Sucursales de la Dirección Regional de Servicios Administrativos y Financieros Huetar Norte	1) Con el fin de que la Cuenta 427 "Arreglos de Pago Planillas Cuotas del Seguro Social" se definan y establezcan por escrito las acciones de revisión, liquidación, control y seguimiento de esta cuenta, efectuar una revisión de los reglamentos e instructivos empleados, utilizados e incorporarlo dentro de los procedimientos, los actos administrativos que realizan utilizando el SICERE ESTADO: Atendida	Mediante Oficio DC-818-08, del 03-julio-08, la Dirección de Cobros solicita a al Área Control de la Morosidad, dar atención a la recomendación 1 del Informe. Con Oficio ACM-0275-2008, del 05-agosto-08, la Jefatura del Área Control de la Morosidad, solicitó a la Subárea de Registro y Liquidaciones, elaborar una propuesta de manual para el control, manejo y depuración de las cuentas 327 y 427. Con Oficio ACM-0276-2008, del 05-agosto-08, la Jefatura del Área Control de la Morosidad, comunica a la Dirección de Cobros que el Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización y suscripción de arreglos y convenios de pago, incorpora los actos administrativos que deben registrarse en el SICERE. Adicionalmente comunica el envío del Oficio ACM-0275-2008 a la Subárea de Registro y Liquidaciones.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Con Oficio DC-1101-08, del 04-setiembre-08, la Dirección de Cobros solicita a la Jefatura del Área Control de la Morosidad que una vez que se tenga elaborado el manual para el control, y manejo de las cuentas 327 y 427, se sirva comunicarlo a fin de hacerlo del conocimiento de la Gerencia.</p> <p>Con oficio ACM-425-2008, del 06-noviembre-08, la Jefatura del Área Control de la Morosidad, remite a la Dirección de Cobros la propuesta del manual para el control, y manejo de las cuentas 327 y 427, mismo que considera las observaciones hechas por la Contabilidad, y las áreas de Trabajador Independiente y Atención a Patronos, las cuales participan del proceso de elaboración.</p> <p>Con oficio DC-463-09, del 10-marzo-09, la Dirección de Cobros remitió a la Gerencia Financiera, la propuesta del manual para el control, y manejo de las cuentas 327 y 427. Adicionalmente, remite proyecto de notas para la Auditoría Interna y la Subgerencia Jurídica, a fin de que le realicen observaciones al</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>documento.</p> <p>Mediante oficios GF-11578, y GF-11591, ambas de fecha 16-marzo-09, remitió a la Auditoría Interna y la Subgerencia Jurídica, respectivamente, la citada propuesta, con la finalidad de que se sirvieran revisar y analizar los alcances de la misma.</p> <p>Con oficio 18828, del 06-mayo-09, la Auditoría remitió las observaciones al documento.</p> <p>Con oficio SJ-03710-2009, del 25-mayo-09, la Subgerencia Jurídica remitió las observaciones al documento.</p> <p>Con oficio DC-1163-09, del 27-julio-09, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera lo actuado hasta el momento.</p> <p>Con oficio DC-1439-09 del 16-setiembre-09, la Dirección de Cobros remite a la Gerencia Financiera el Manual para el control, y manejo de las cuentas 327 y 427, para que este sea aprobado y se aplique a nivel nacional.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
ASF-138-R-2008 Informe sobre ajustes a Cuentas de Inversiones propiedad del Fondo de Retiro de los Empleados de CCSS U.E. 1182	3. Instruya la realización de una investigación preliminar sobre lo actuado por la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Ejecutiva del Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo, al efectuar un ajuste por la suma de ₡5.160.071.836,82 (cinco mil ciento sesenta millones setenta un mil, ochocientos treinta y seis colones, ochenta y dos céntimos) a los estados financieros del FRE, sin estar definida la competencia para decidir sobre dicho monto. Lo anterior, considerando que el ajuste correspondiente a los estados financieros se realizó con el fin de solventar los problemas que presentaba el Sistema de Inversiones de la Gerencia de Pensiones, así como para la aplicación del método de tasa efectiva en la amortización de primas y descuentos de inversiones que requiere la Superintendencia de Pensiones.	Mediante Oficio GF-40224, del 16-setiembre-08, la Gerencia Financiera conforma Grupo de Investigación Preliminar, integrado por los señores Erick Solano Víquez, Jefe de la Subárea de Recaudación Interna, Virgilio Chacón Cuadra, de la Dirección Inspección, y Gustavo Aguilar Espinoza, Jefe Subárea Cierre de Negocios, éste último en calidad de coordinador, a fin de investigar lo actuado por la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Ejecutiva del Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo, al efectuar un ajuste por la suma de ₡5.160.071.836,82 (cinco mil ciento sesenta millones setenta un mil, ochocientos treinta y seis colones, ochenta y dos céntimos) a los estados financieros del FRE, sin estar definida la competencia para decidir sobre dicho monto. El plazo concedido para presentar los resultados de la investigación fue de 40 días. Con Oficio IP-004, de fecha 12-noviembre-08, el Grupo conformado al efecto, remitió a la Gerencia Financiera los resultados de la Investigación



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	ESTADO: Atendida	Preliminar, mismos que fueron incorporados al respectivo expediente administrativo, el cual consta de 79 folios.
ASF-141-R-2008 Análisis del Informe del informe de la Morosidad Patronal reportada a diciembre 2007 por la Dirección de Cobros	1: “En razón de que la deuda por morosidad registrada en los estados financieros de los Seguros de Salud y Pensiones, alcanza la suma de ₡127.056.909.674,23 (ciento veintisiete mil cincuenta y seis millones novecientos nueve mil seiscientos setenta y cuatro colones con veintitrés céntimos), es necesario que se realice una revisión detallada de todos los procesos de cobro que se ejecutan en la Institución, con el fin de valorar las causas del crecimiento de la morosidad. La actividad debe contemplar la valoración de la efectividad de la gestión de cobro administrativo, los recursos otorgados a las unidades de cobro en contraposición a los resultados que generan; en lo referente a la gestión de cobro judicial y al amparo de la nueva Ley de Cobro Judicial, debe valorarse	Con Oficio GF-31.823, del 14-agosto-08, la Gerencia Financiera procede a conformar grupo de trabajo integrado por los Lics. Luis Diego Calderón Villalobos, Director de Cobros, Xiomara Poiser Watson, Directora de la Región de Sucursales Huetar Norte, Lucía Catalina Vargas Masís, Jefe del Área Gestión de Cobro a Patronos y Francisco Delgado Kilgus, del Área de Contabilidad, para que se aboquen a presentar un plan de trabajo que permita atender las recomendaciones del citado informe. Con oficio DC-1029-2008, del 22-agosto-08, el grupo de trabajo presenta a la Gerencia Financiera, Informe mediante el cual se analizan las recomendaciones de la Auditoría En cuanto a la recomendación 1, el grupo de trabajo hace ver que las Cuentas por Cobrar que se llevan en la Contabilidad, no corresponden a la Morosidad



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	<p>eliminar los “procedimientos tradicionales” de esta actividad buscando nuevas formas que logren resultados más efectivos. Como consecuencia de esta revisión se espera que la Gerencia conozca las causas y de acuerdo con el resultado de la misma, debe valorar la apertura de una investigación preliminar, la cual le permita identificar responsables, si los hay, y así proceder por los medios establecidos a las sanciones administrativas correspondientes”.</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Patronal. Se hace ver que en cuanto al tema propiamente de la morosidad, ésta ha presentado decrecimientos en términos reales en los últimos 4 años. También se presentan los diferentes instrumentos utilizados por la Dirección de Cobros y las Direcciones Regionales de Sucursales para efectos de combatir la morosidad. Se señalan las diferentes formas de medir estadísticamente el comportamiento de la morosidad. Se hace ver que no existen elementos que hagan ver la necesidad de un eventual procedimiento administrativo. En cuanto a la eliminación de los procedimientos tradicionales, se indica que la Administración trabaja en apego al marco de legalidad, razón por la cual no se podrían eliminar procesos que en la ley se establecen. Así las cosas; el Grupo conformado, concluyó “...no se considera que deba efectuarse acciones concretas para la atención de esta recomendación”</p>
ASF-162-R-2008	1. Solicitar a las unidades ejecutoras a su cargo, una revisión y estudio de los gastos incurridos	Con Oficio GF-40297, del 18-setiembre-08, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Sede,



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
Evaluación integral sobre gastos registrados en la cuenta 910-14-8 Otros Repuestos, Gerencia Medica	<p>en la cuenta contable 910-14-8 partida presupuestaria 2223 "Otros Repuestos" del año 2007, con el propósito de establecer las causas que originaron el aumento en esta partida y proceder a tomar las acciones administrativas y financieras, que permitan su uso, dentro de los parámetros de crecimiento permitidos en las Normas Generales para la Formulación, Ejecución, Control y Evaluación del Plan Operativo y Presupuesto. Dentro de los aspectos que se deben considerar están:</p> <p>a) Gasto en reparación de equipos que ya han cumplido su vida útil u obsoleta que demandan mucha inversión financiera por constantes fallos.</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>atender las recomendaciones 1 y 2 del informe.</p> <p>Con Memorando DC-1250-08, del 02-octubre-08, la Dirección de Cobros remite a la Subárea de Administración y Logística el Informe ASF-162-R-2008, y solicita elaborar un informe que permita dar respuesta a lo solicitado por la Gerencia Financiera.</p> <p>Mediante Oficio SAAL-DC-139-08, del 14-octubre-08, la Subárea de Administración y Logística, traslada para su cumplimiento, copia íntegra del informe al Encargado de Presupuesto.</p> <p>Con Oficio DC-1306-08, del 15-octubre-08, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera las acciones realizadas a ese momento.</p> <p>Mediante oficio sin número, del 27-octubre-08, el Encargado de Presupuesto remite a la Subárea de Administración y Logística, informe con el detalle de los aspectos que incidieron y justifican el incremento del gasto de la partida 2223 Otros Repuestos, por parte de la Dirección de Cobros.</p> <p>Con Oficio DC-1398-08, de fecha 31-octubre-08, se</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

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



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Encargado de Presupuesto remite a la Subárea de Administración y Logística, informe con el detalle de los aspectos que incidieron y justifican el incremento del gasto de la partida 2223 Otros Repuestos, por parte de la Dirección de Cobros.</p> <p>Con Oficio DC-1398-08, de fecha 31-octubre-08, se informa a la Gerencia Financiera, los aspectos que incidieron y justifican el incremento del gasto de la partida 2223 Otros Repuestos, por parte de la Dirección de Cobros.</p>
ASF-215-R-2008 Análisis integral de la situación de las cuentas 327 deposito convenios y arreglos de pago cuotas seguro social 329 Depósitos Cuotas Cuenta Propia y 427 Arreglos De Pago Planillas	1. Coordinar con la Subgerencia de Tecnologías de Información y comunicaciones, las acciones pertinentes, orientadas a solventar las deficiencias que presenta el SICERE a nivel contable, en especial al generar los registros e informes contables correspondientes a la cancelación y/o liquidación de las adecuaciones de pago, con el objetivo de mantener la integridad y confiabilidad de la información, la cual es fundamental para la toma de decisiones.	<p>Con Oficio GF-56993, del 05-noviembre-08, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, atender las recomendaciones 1, 2 y 7 del Informe de Auditoría.</p> <p>Con Oficio DC-1452-08, del 14-noviembre-08, la Dirección de Cobros, solicita al Área Control de la Morosidad gestionar lo pertinente para que bajo la coordinación de la Dirección Financiero Contable, dicha recomendación sea atendida.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	ESTADO: Atendida	<p>Con Oficio DC-1533-08, del 03-diciembre-08, la Dirección de Cobros, informa a la Dirección Financiero Contable que mediante Oficios ACM-417-2008 y ACM-418-2008, ambos del 20-noviembre-2008, del Área Control de la Morosidad, se solicitó a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, la elaboración del respectivo cronograma de trabajo para atender dicha recomendación.</p> <p>Con Oficio ACM-433-12-08, del 10-diciembre-08, del Área Control de la Morosidad, se informa a la Dirección de Cobros que mediante Oficio AIS-SFA-0873-2008-N, de la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos comunicó que la planificación de la recomendación 1 sería incorporada dentro del cronograma de trabajo semestral que eventualmente se estará remitiendo a la Dirección de Cobros.</p> <p>Con Oficio DC-1591-08, del 16-diciembre-08, la Dirección de Cobros solicita a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, remitir a la brevedad posible los cronogramas de trabajo de las</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		recomendaciones 1 y 2. Con oficio AIS-SFA-0765-2009-N, del 24-setiembre-09, la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos informa que la recomendación 1 fue atendida mediante requerimiento CUDS-R266 mismo que se encuentra finalizado toda vez que se pasó a producción el 07-setiembre-2009.
ASF-215-R-2008 Análisis integral de la situación de las cuentas 327 deposito convenios y arreglos de pago cuotas seguro social 329 Depósitos Cuotas Cuenta Propia y 427 Arreglos De Pago Planillas	2. Desarrolle e implemente un formato el cual brinde la información correspondiente a los convenios de pago, similar a la implementada para los arreglos de pago. Lo anterior considerando el volumen de los convenios de pago y con el objetivo de tener una mayor visión del impacto que estos procedimientos representan en la morosidad patronal y que a la vez facilitara el control y seguimiento de los mismos. ESTADO: Atendida	Con Oficio GF-56993, del 05-noviembre-08, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, atender las recomendaciones 1, 2 y 7 del Informe de Auditoría. Con Oficios DC-1417-08, del 15-octubre-2008, y DC-1527-08, del 03-diciembre-08, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera que el tema de la recomendación como tal, la Dirección ya lo venía tratando con anterioridad, razón por la cual ya se tenía gestionado con la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, el desarrollo de un requerimiento que permitiera obtener la información de los convenios.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Al respecto, la información requerida para el reporte de los Convenios de Pago consiste en:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Número Patronal2. Nombre o razón social3. Fecha de formalización del Convenio4. Monto del Convenio5. Cuotas atrasadas6. Monto pendiente de cuotas7. Planillas pendientes8. Facturas especiales pendientes9. Monto pendiente de planillas y facturas especiales <p>En la actualidad, dicho proceso se encuentra desarrollado en ambiente de pruebas; por lo que una vez avalado por esta Dirección, se estará pasando al ambiente de producción, cumpliéndose de esta manera con lo solicitado por la Auditoría.</p> <p>Con Oficio ACM-431-12-08, del Área Control de la Morosidad, se comunica a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos que el reporte elaborado, una vez revisado en el SICERE, presenta inconsistencias, razón por la cual el mismo debe ser</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>revisado y corregido.</p> <p>Con Oficio DC-1591-08, del 16-diciembre-08, la Dirección de Cobros solicita a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, remitir a la brevedad posible los cronogramas de trabajo de las recomendaciones 1 y 2.</p> <p>El 10 de julio 2009, el Lic. José Rojas López, Jefe del Área Control de la Morosidad, informa que actualmente se encuentran en proceso de pruebas finales para pasar posteriormente a producción la generación del reporte solicitado por la auditoría.</p> <p>En fecha 26 de agosto 2009, el Lic. José Rojas López, Jefe del Área Control de la Morosidad, informa que el reporte de arreglos y convenios fue puesto en producción.</p> <p>Con oficio ACM-440-2009, del 07-setiembre-09, el Lic. José Rojas López, Jefe del Área Control de la Morosidad, informa a la Auditoría Interna que a partir del 26 de agosto 2009 se realizó el paso a producción del reporte solicitado. Dicho oficio se</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>confeccionó atendiendo el Informe ASF-019-R-2009, el cual también solicitaba en su recomendación 3 el desarrollo de un reporte de arreglos y convenios para patronos y trabajadores independientes.</p> <p>Con oficio AIS-SFA-0765-2009-N, del 24-setiembre-09, la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos informa que la recomendación 2 fue atendida mediante solicitud DCAC-ES-061-09 mismo que se encuentra finalizada toda vez que se pasó a producción el 12-marzo-09.</p>
<p>ASF-215-R-2008</p> <p>Análisis integral de la situación de las cuentas 327 deposito convenios y arreglos de pago cuotas seguro social 329 Depósitos Cuotas Cuenta Propia y 427 Arreglos De Pago Planillas</p>	<p>7. Remitir a esta Auditoría, en el transcurso de quince día posteriores al recibo del presente informe, el cronograma de las acciones a realizar, orientadas a implementar las recomendaciones contenidas en este acápite".</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Con Oficio GF-56993, del 05-noviembre-2008, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, atender las recomendaciones 1, 2 y 7 del Informe de Auditoría.</p> <p>Con Oficio DC-1533-08, del 03-diciembre-08, la Dirección de Cobros, informa a la Dirección Financiero Contable que mediante Oficios ACM-417-2008 y ACM-418-2008, ambos del 20-noviembre-08, se solicitó a la Subárea de Sistemas Financiero</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Administrativos, la elaboración del respectivo cronograma de trabajo para atender la recomendación 1.</p> <p>Con Oficios DC-1417-08, del 15-octubre-2008, y DC-1527-08, del 03-diciembre-08, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera con respecto al cronograma de la recomendación 2, que en razón de que lo solicitado por la Auditoría ya la Dirección de Cobros lo venía desarrollando, a la fecha solo se tiene pendiente avalar los reportes que se generan bajo el ambiente de pruebas. Posterior a ello, el proceso que genera el reporte se estará pasando al ambiente de producción a fin de obtener la información que se sea pertinente.</p> <p>Con Oficio ACM-433-12-08, del 10-diciembre-08, del Área Control de la Morosidad, se informa a la Dirección de Cobros que mediante Oficio AIS-SFA-0873-2008-N, de la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos comunicó que la planificación de la recomendación 1 sería incorporada dentro del</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>cronograma de trabajo semestral que eventualmente se estará remitiendo a la Dirección de Cobros.</p> <p>Con Oficio DC-1591-08, del 16-diciembre-08, la Dirección de Cobros solicita a la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos, remitir a la brevedad posible los cronogramas de trabajo, las recomendaciones 1 y 2, toda vez que los mismos deben ser enviados a la Gerencia Financiera.</p> <p>El 10 de julio 2009, el Lic. José Rojas López, Jefe del Área Control de la Morosidad, informa que actualmente se encuentran en proceso de pruebas finales para pasar posteriormente a producción la generación del reporte solicitado por la auditoría.</p> <p>En fecha 26 de agosto 2009, el Lic. José Rojas López, Jefe del Área Control de la Morosidad, informa que el reporte de arreglos y convenios fue puesto en producción.</p> <p>Con oficio ACM-440-2009, del 07-setiembre-09, el Lic. José Rojas López, Jefe del Área Control de la Morosidad, informa a la Auditoría Interna que a</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>partir del 26 de agosto 2009 se realizó el paso a producción del reporte solicitado. Dicho oficio se confeccionó atendiendo el Informe ASF-019-R-2009, el cual también solicitaba en su recomendación 3 el desarrollo de un reporte de arreglos y convenios para patronos y trabajadores independientes.</p> <p>Con oficio AIS-SFA-0765-2009-N, del 24-setiembre-09, la Subárea de Sistemas Financiero Administrativos informa que la recomendación 2 fue atendida mediante solicitud DCAC-ES-061-09 mismo que se encuentra finalizada toda vez que se pasó a producción el 12-marzo-09.</p>
SAFC-07-050-02-A-2008 Segundo Seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-050-R-2007 Morosidad de la FEDEFUT y los Clubes de Fútbol de Primera y Segunda División	1-Instruir al Departamento de Gestión de Cobro para que gire instrucciones al Área de Cobro Judicial, para que se realice la corrección pertinente en lo que se refiere al período de la deuda declarada de “Difícil Recuperación”, según “Acta de Calificación “del 10 de febrero de 2005, incluida en el expediente judicial 88-1808-177-CA, ya que se indicó: “julio-setiembre	<p>Mediante oficio GDF-43.687, de fecha 26-setiembre-07 la Gerencia Financiera remite a la Dirección de Cobros el Informe SAFC-07-050-01-A-2007 y solicita a la Dirección de Cobros mantenerla informada de las acciones que se implementen para el debido cumplimiento de la recomendación.</p> <p>Con Oficio DC-1759-07, de fecha 04-octubre-07, la Dirección de Cobros remite a la Licda. Maureen</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
	<p>86”, en vez de “julio 85 a agosto 86”. Una vez hecha la corrección, proceda a identificar en el SICERE la deuda correspondiente a dicho período y las referentes a los expedientes 90-2553-170-CA y 94-9173-0226-CA, también declaradas de “Difícil Recuperación” y comprendidas en dicha Acta de Calificación</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Jiménez, Jefe a.i. Departamento Gestión de Cobro, la recomendación 1 del informe a fin de que se sirva atenderla. Adicionalmente se le solicitó informar las acciones realizadas para el debido cumplimiento.</p> <p>Mediante Oficio DC-758-08, del 19-junio-08, la Dirección de Cobros solicita a la Dirección de Inspección, gestionar la solicitud enviada por la Subárea de Cobro Judicial mediante oficio ACJ-4227-2007 de fecha 04-octubre-2007.</p> <p>Con Oficio DI-0742-06-2008, del 27-junio-08, la Dirección de Inspección informa que en Oficio DI-705-06-2008, solicitó al Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios proceder a gestionar el informe correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia.</p> <p>Según Oficio AAFS-0176-08, del 02-julio-08, del Área de Aseguramiento y Fiscalización de Servicios, mediante Informe de Inspección 1232-01365-2008-I, el caso correspondiente al equipo de fútbol Sagrada Familia, ya fue atendido.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		El día 11-marzo-09, la Subárea de Cobro Judicial, procedió a registrar en el SICERE la deuda del patrono Asociación Deportiva Sagrada Familia como de difícil recuperación, cumpliéndose de esta manera con la recomendación de la Auditoría.
<p>SASF-237-A-2008</p> <p>Primer seguimiento de las disposiciones contenidas en las Cartas de Gerencia CG1-2006, CG2-2006, CG3-2006, CG1-2007, CG2-2007 Y CG3-2007, Despacho de Auditores Externos Carvajal & Colegiados CPA, Caja Costarricense de Seguro Social – Régimen de Seguro de Salud (SEM), Régimen de invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y Régimen</p>	<p>2- Realizar un estudio específico de las cuentas por cobrar que se encuentren en proceso de cobro administrativo y cobro judicial y que corresponde a patronos que se encuentran inactivos de manera que se determinen las cuentas sobre las que existe una probabilidad muy alta de que no puedan ser recuperadas, con el fin de respaldarlas mediante una estimación para cuentas de dudoso cobro</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Mediante Oficios GF-56.622 y GF-56.670, remitidos a la Subgerencia Jurídica y la Auditoría Interna, respectivamente, la Gerencia Financiera solicitó las observaciones al proyecto "Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación".</p> <p>Como respuesta, la Subgerencia Jurídica remitió el Oficio SJ-9292-2008, mientras que Auditoría Interna envió el Oficio 62143.</p> <p>Con Memorando 62.462, del 26-noviembre-08, la Gerencia Financiera trasladó a la Dirección de Cobros, el Oficio SJ-9292-2008 de la Subgerencia Jurídica.</p> <p>Con Memorando 62.894, del 12-diciembre-08, la Gerencia Financiera trasladó a la Dirección de</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
No Contributivo de Pensiones (RNCP)		<p>Cobros, el Oficio 62143 de la Auditoría Interna.</p> <p>Mediante Oficio DC-146-09, del 03-febrero-09, la Dirección de Cobros, trasladó a la Jefatura del Área Control de la Morosidad a Patronos, los oficios enviados por la Subgerencia Jurídica y la Auditoría Interna, solicitando analizar, y valorar la posibilidad de incluir las observaciones de ambas instancias en el documento "Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación"</p> <p>Mediante correo electrónico de fecha 21-setiembre-09, la jefatura de la Subárea de Administración y Logística convoca a las Jefaturas de 4 Área que conforma la Dirección de Cobros, a reunión el día 24-setiembre-09, a fin de analizar la incorporación de las observaciones de a Subgerencia Jurídica y la Auditoría Interna, y así definir la versión final del documento.</p> <p>Con oficio DC-1684-09, del 05-noviembre-09, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>sobre las acciones realizadas y aclara que la recomendación 2 de la Carta de Gerencia CG2-2006, de acuerdo con el ámbito de competencias es la única que le corresponde atender a la Dirección de Cobros. Con oficio DC-1822-09, del 09-diciembre-09, la Dirección de Cobros remitió a la Gerencia Financiera la propuesta final del "Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación".</p> <p>Mediante memorando 55.638, del 11-noviembre-09, la Gerencia Financiera aprobó el "Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación".</p>
SASF-287-01-V-2008 Primer seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-287-A-2007 Evaluación de la Oficina de	1.2 Las Unidades de Validación de Derechos de los Centros Médicos que prestan servicios con motivo de la atención de pacientes por accidentes de tránsito y de trabajo, depuren los registros referentes a sumas a cobrar al Instituto Nacional de Seguros, por estos conceptos, de	<p>Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-07, se informa a la Gerencia Financiera que la recomendación 1.2 está a cargo de la Dirección Financiero Contable.</p> <p>Mediante Oficio DFC-2024-07, del 29-agosto-07, la</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

Nº DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
Validación de Derechos y la facturación de servicios médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales, Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	manera que exista la certeza de que sus saldos, presentan información fidedigna para realizar el cobro correspondiente. ESTADO: Atendida	Dirección Financiero Contable instruyó a las jefaturas de los Departamentos de Contabilidad y Tesorería General, la atención de la recomendación.
SASF-287-01-V-2008 Primer seguimiento a las recomendaciones del Informe AFC-287-A-2007 Evaluación de la Oficina de Validación de Derechos y la facturación de servicios médicos prestados, relativos a Riesgos Profesionales,	2. Solicite a la Gerencia General del Instituto Nacional de Seguros, con respecto a la suma depositada por ese Instituto por un monto de ¢821.831.312,24, en la cuenta corriente 17395-5 del Banco Nacional de Costa Rica, detalle, cuánto se refiere a “Accidentes de Tránsito” y a “Accidentes de Trabajo”; asimismo, las Unidades Ejecutoras de la Caja a las que corresponden los pagos, dentro de cada uno de los riesgos indicados. Lo anterior debido	Con oficio DC-1577-07 y DFC-2034-07, de fecha 28-agosto-07, se informa a la Gerencia Financiera que la recomendación 2 está a cargo de la Dirección Financiero Contable. Mediante Oficio DFC-2024-07, del 29-agosto-07, la Dirección Financiero Contable instruyó a las jefaturas de los Departamentos de Contabilidad y Tesorería General, la atención de la recomendación.



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
Accidentes de Tránsito, Asegurados de Patronos Morosos y Pacientes No Asegurados, del Hospital México	<p>a que la institución solo cuenta con la información referente al número de documento, fecha y monto.</p> <p>Una vez desglosada adecuadamente dicha cantidad, debe comunicarse al Departamento de Contabilidad General, con el fin de que registren los pagos por servicios médicos y se afecten las cuentas contables 128-02-6 “INS Convenio Servicios Médicos-Riesgos Profesionales” y 129-02-2 “INS Convenio Servicios Médicos-Accidentes de Tránsito”, según corresponda.</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Con Oficio DFC-0804-08, del 18-abril-08, la Dirección Financiero Contable comunica a la Gerencia Financiera las acciones realizadas para dar atención a la recomendación 2 del informe. Adicionalmente remite un Plan de Trabajo mediante el cual estará coordinando lo pertinente con el INS el detalle de los pagos que esa institución le realiza a la CCSS.</p>
SASAAI-07-053-01-A-2008 Primer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones del	<p>1. Un análisis de identificación y evaluación de riesgos en materia de contratación, con el fin de que la administración identifique los factores que contribuyen a que éste se materialice, emprenda acciones adecuadas para enfrentarlo,</p>	<p>Con oficio DC-0325-2007 del 21-febrero-07, el Lic. Luis Diego Calderón, remite al Lic. Ronald Fuentes, Encargado de Presupuesto y Compras de la Dirección de Cobros, las recomendaciones 1, 2 y 4 para su debida implementación, solicitándole además brindar</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
Informe AO-053-R-2007 Implicaciones de la Ley 8511 “Reforma Parcial a la Ley de Contratación Administrativa” y el Decreto Ejecutivo 33411-H “Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa”, en la actividad contractual de la CCSS	reducir su impacto, y permita permanecer alerta ante cambios eventuales que podrían aumentar o disminuir su incidencia sobre las actividades institucionales. ESTADO: Atendida	informes mensuales en el avance del cumplimiento de las mismas. El primer informe se solicitó para el 15-marzo-07. Con oficio sin número de fecha 15-marzo-07, el Lic. Ronald Fuentes remite las acciones para dar cumplimiento a esta recomendación. Con oficio GF-21164-08, la Gerencia Financiera solicita atender el Informe de Seguimiento SASAAI-07-053-01-A-2008, Seguimiento del Informe AO-053-R-2007. Con oficio DC-1077-08, del 01-setiembre-08, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera que las recomendaciones del Informe SASAAI-07-053-01-A-2008, se encuentran atendidas, y remite matriz con las acciones realizadas para cada una de ellas.
SASSAI-07-342-A-2008 Primer seguimiento a la	1. Gestionar que mediante la intervención de las unidades competentes, se elabore un Manual e Instructivo de Procedimientos que regule y	Mediante Oficio GF-27296, del 02-julio-08, la Gerencia Financiera remite a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, el Primer Informe de



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
aplicación de las recomendaciones emitidas en el informe AO-342-R-2007, revisión de la cuenta 322-48-5 depósitos cuotas seguro social y evaluación procedimiento para la utilización de la ventana de liquidación – Sucursal de Puntarenas U.E. 1402	normalice la utilización de las Facturas Especiales a nivel de la CCSS. ESTADO: Atendida	<p>Seguimiento de las recomendaciones emitidas en el informe AO-342-R-2007, revisión de la cuenta 322-48-5 depósitos cuotas seguro social y evaluación procedimiento para la utilización de la ventana de liquidación – Sucursal de Puntarenas U.E. 1402, y solicita cumplir con la recomendación 1.</p> <p>Con Oficio DFC-1607-08, de fecha 25-julio-08, la Dirección Financiero Contable comunicó que dicho Manual se encontraba en proceso de revisión y ajustes al contenido, por lo que a finales de agosto 2008 estaría siendo presentado ante la Gerencia Financiera.</p> <p>Con oficio DC-1083-08, de fecha 01-setiembre-08, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera los alcances del Oficio DFC-1607-08, remitido por la Dirección Financiero Contable.</p> <p>Mediante Oficio GF-32390, del 08-setiembre-08, la Gerencia Financiera remite a la Dirección Financiero Contable, el oficio DC-1083-08, de la Dirección de</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Cobros.</p> <p>Con oficio DFC-2993-09, del 09-diciembre-09, la Dirección Financiero Contable remite a la Gerencia Financiera el respectivo manual que contiene el procedimiento administrativo contable para el trámite de facturas especiales.</p>
<p>ASF-007-R-2009</p> <p>Evaluación Control Interno pago de facturas por concepto de productos alimenticios en la Gerencia Médica UE 2901</p>	<p>2. Solicitar la exoneración de impuesto de ventas para todas las compras que se realicen en esta gerencia, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 7293 “Ley Reguladora de todas las exoneraciones vigentes.</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Con Oficio GF.10.930 del 16-febrero-09, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Sede, atender las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.</p> <p>Mediante Folio número 381, la Dirección de Cobros, traslada a las 4 Áreas que la integran, copia íntegra del Informe, a fin de que éstas conozcan los alcances del mismo.</p> <p>Con Oficio DC-453-09, del 09-marzo-09, la Dirección de Cobros indica a la Subárea de Administración y Logística, que a fin de fortalecer las medidas de control interno en lo que respecta a las compras efectuadas por concepto de productos alimenticios, se debe cumplir con los alcance las recomendaciones 2,</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>3 y 4 del Informe.</p> <p>En Oficio SAAL-DC-103-09, del 07-abril-09, la Jefatura de la Subárea de Administración y Logística informó que giró instrucciones al personal a cargo a fin de cumplir con las disposiciones 2, 3 y 4 del informe.</p> <p>Con oficio DC-621-09, del 13-abril-09, la Dirección de Cobros informó las acciones realizadas a la Gerencia Financiera.</p>
ASF-007-R-2009 Evaluación Control Interno pago de facturas por concepto de productos alimenticios en la Gerencia Médica UE 2901	<p>3. Implementar el uso de la fórmula 4-70-01-0660 “Solicitud compra por caja chica” para todas las compras que se realicen en esta Gerencia, y en caso específico de gastos por concepto de productos alimenticios, indicar en este documento el motivo de la reunión, el nombre, puesto y dependencia de las personas que participan en el evento</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Con Oficio GF.10.930 del 16-febrero-09, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Sede, atender las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.</p> <p>Mediante Folio número 381, la Dirección de Cobros, traslada a las 4 Áreas que la integran, copia íntegra del Informe, a fin de que éstas conozcan los alcances del mismo.</p> <p>Con Oficio DC-453-09, del 09-marzo-09, la Dirección de Cobros indica a la Subárea de Administración y Logística, que a fin de fortalecer las medidas de control interno en lo que respecta a las compras</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>efectuadas por concepto de productos alimenticios, se debe cumplir con los alcance las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.</p> <p>En Oficio SAAL-DC-103-09, del 07-abril-09, la Jefatura de la Subárea de Administración y Logística informó que giró instrucciones al personal a cargo a fin de cumplir con las disposiciones 2, 3 y 4 del informe.</p> <p>Con oficio DC-621-09, del 13-abril-09, la Dirección de Cobros informó las acciones realizadas a la Gerencia Financiera.</p>
ASF-007-R-2009 Evaluación Control Interno pago de facturas por concepto de productos alimenticios en la Gerencia Médica UE 2901	<p>4. Indicar en la factura del proveedor el nombre de la persona que realiza la compra puesto y dependencia a que pertenece. La recomendación anterior, aunado a la presente, se plantean con el fin de fortalecer el control interno en operación.</p> <p>ESTADO: Atendida</p>	<p>Con Oficio GF.10.930 del 16-febrero-09, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Sede, atender las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.</p> <p>Mediante Folio número 381, la Dirección de Cobros, traslada a las 4 Áreas que la integran, copia íntegra del Informe, a fin de que éstas conozcan los alcances del mismo.</p> <p>Con Oficio DC-453-09, del 09-marzo-09, la Dirección de Cobros indica a la Subárea de Administración y</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Logística, que a fin de fortalecer las medidas de control interno en lo que respecta a las compras efectuadas por concepto de productos alimenticios, se debe cumplir con los alcance las recomendaciones 2, 3 y 4 del Informe.</p> <p>En Oficio SAAL-DC-103-09, del 07-abril-09, la Jefatura de la Subárea de Administración y Logística informó que giró instrucciones al personal a cargo a fin de cumplir con las disposiciones 2, 3 y 4 del informe.</p> <p>Con oficio DC-621-09, del 13-abril-09, la Dirección de Cobros informó las acciones realizadas a la Gerencia Financiera.</p>
<p>SASAAI-07-347-01-V-2009</p> <p>Primer seguimiento sobre la aplicación de las recomendaciones del Informe AO-347-V-2007</p>	<p>1. Coordinar oportunamente las acciones que correspondan para analizar la situación expuesta en el presente informe y se defina sobre las sumas a cobrar por concepto de gastos administrativos a los patronos morosos al convenir arreglos de pago con la CAJA, así</p>	<p>Con Oficio GF.11.376 del 05-marzo-09, la Gerencia Financiera solicita a las Direcciones de Cobros y Financiero Contable, atender la recomendación 1 del informe.</p> <p>Con oficio DC-620-09, del 13-abril-09, la Dirección de Cobros informa a la Gerencia Financiera que la</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
referente a la formalización de arreglos de pago que realiza la institución con los patronos morosos por deudas de cuotas obrero patronales	como sobre los procedimientos a implementar para el manejo y destino de los fondos que por este concepto se recuperen. ESTADO: En trámite	Dirección Financiero Contable, mediante oficio DFC-2283-08, del 23-octubre-08, suscrito por el Lic. Iván Guardia Rodríguez, manifestó que se encontraba desarrollando un estudio para definir el monto que se debe cobrar por concepto de gastos administrativos a los patronos morosos al momento en que éstos convienen arreglos de pago con la Caja. Mediante oficio GF-24.154, del 15-mayo-09, la Gerencia Financiera informa a la Dirección de Cobros que a través de oficio DFC-839-09, del 17-abril-09, de la Dirección Financiero Contable, se coordinó con las Direcciones Regionales a fin de que estas remitieran la información referente al estudio de costos por arreglos de pago que realiza la Institución a los patronos morosos. Mediante Folio 823, la Dirección de Cobros, el 21-mayo-09, solicita al Área Control de la Morosidad, coordinar lo pertinente con la Dirección Financiero Contable. Con fecha 28-mayo-09, mediante correo electrónico,



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>la Dirección Regional Brunca, remite a la Contabilidad de Costos, la información relativa a sus respectivas sucursales.</p> <p>Mediante correo electrónico de fecha 15-junio-09, el Lic. Alfredo Arguedas, Jefe de la Subárea de Adecuación de Adeudos, dependencia del Área Control de la Morosidad, consulta al Lic. Max González Carmona, de Contabilidad de Costos, el estado del estudio que se encuentra en trámite.</p> <p>Mediante correo electrónico de fecha 25-junio-09, el Lic. José Rojas, Jefe del Área Control de la Morosidad, consulta a la Licda. Azyhadee Picado, Jefe del Área Contabilidad de Costos Industriales, el estado del estudio relativo al costo de la formalización de un arreglo y/o convenio de pago.</p> <p>En fecha 25-junio-09, la Licda. Azyhadee Picado, informa al Lic. José Rojas, que el caso se encuentra avanzado, sin embargo ha tenido problemas con el Área de Notariado de la CCSS, razón por la cual no ha podido continuar con el estudio.</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Mediante correo electrónico de fecha 24-setiembre-09, el Lic. José Rojas, Jefe del Área Control de la Morosidad, nuevamente consulta a la Licda. Azyhadee Picado, el estado del estudio relativo al costo de la formalización de un arreglo y/o convenio de pago.</p> <p>En fecha 24-setiembre-09, mediante correo electrónico la Licda. Azyhadee Picado, informa al Lic. José Rojas, que el estudio esta prácticamente completado y se estima que estaría a más tardar en la primera semana de octubre 2009.</p> <p>Con oficio ACC-1983-2009/SACCI-1948-2009, del 18-octubre-2009, el Área Contabilidad de Costos remitió el estudio respectivo.</p> <p>En fecha 04-noviembre-09, el Sr. Max González Carmona del Área Contabilidad de Costos remite correo al Lic. Wady Vega Solís, solicitándole actualizar información para modificar el estudio realizado.</p> <p>En fecha 11-diciembre-09, el Sr. Max González</p>



DIRECCION DE COBROS
INFORME FINAL DE GESTION

Ana Patricia Alcázar Jiménez

N° DE INFORME / ASUNTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES REALIZADAS
		<p>Carmona del Área Contabilidad de Costos nuevamente remite correo al Lic. Wady Vega Solís, solicitándole actualizar información para modificar el estudio realizado.</p> <p>En fecha 11-diciembre-09, el Lic. José Rojas, Jefe del Área Atención a Patronos remite correo al Lic. Wady Vega Solís, solicitándole actualizar información para modificar el estudio realizado.</p> <p>En fecha 27-enero-10, el Lic. José Rojas, Jefe del Área Atención a Patronos nuevamente remite correo al Lic. Wady Vega Solís, solicitándole actualizar información para modificar el estudio realizado.</p>