



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

AGO-236-2018
18-12-2018

RESUMEN EJECUTIVO

La presente evaluación se realizó con el fin de atender las actividades incluidas en el plan anual de trabajo para el 2018 del Área Gestión Operativa de la Autoría Interna, donde se contempló la revisión y análisis de los procesos que ejecuta la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social ubicada en Limón.

En la revisión efectuada se evidenciaron debilidades en el seguimiento a las certificaciones emitidas en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) para trasladar deuda de patronos y trabajadores independientes a cobro judicial, observándose diferencias entre los juicios creados en esta herramienta informática con respecto a los registrados en el sistema de consulta en línea del Poder Judicial, lo que genera incertidumbre con respecto al estado procesal de esta deuda.

También existen omisiones en la actualización de los juicios y la hoja de ruta del SICERE, lo que impide conocer el estado procesal real y, eventualmente, ocasionar errores en el cálculo de honorarios profesionales de abogado y la obtención de datos útiles y oportunos sobre las particularidades de cada uno de los deudores de la institución.

La sucursal de Limón no ha implementado la utilización del expediente administrativo de la gestión cobratoria, según los términos del “Procedimiento para la gestión documental del expediente administrativo de la gestión cobratoria en la Dirección de Cobros y Direcciones Regionales de Sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social”, aprobado por la Gerencia Financiera para su aplicación a partir del 10 de julio de 2015. Sobre este particular, es conveniente mencionar que la Contraloría General de la República, en informe DFOE-SOC-IF-A4-2017 del 28 de noviembre de 2017, otorgó a la institución, en primera instancia, un plazo hasta el 15 de junio de 2018 para implementar el procedimiento para la gestión documental del expediente administrativo de cobros.

La subcuenta contable 324-81-8 “Depósito honorarios sucursal de Limón” presenta dos saldos anormales; además, el formato de 10 cuentas individuales no corresponde a números de cédula, cuatro de los cuales no están relacionados con abogados inscritos en el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica. Además, la oficina de cobros no tiene registros sobre la conciliación y el avance para identificar los saldos en la subcuenta contable 139-81-4 “Cuentas por cobrar cheques en cobro judicial”.

Se observaron debilidades en las piezas que conforman los expedientes de anulación de adeudos de asegurado voluntarios, patronos y de trabajadores independientes y el seguimiento a los casos de anulación por reconstrucción de planillas. Asimismo, llama la atención de esta Auditoría sobre algunas causales de



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

anulación; por ejemplo, errores en la afiliación de trabajadores independientes y las dificultades para obtener los expedientes de inscripción.

Por otra parte, se observaron debilidades en el seguimiento de las planillas adicionales, lo que podría interferir en la facturación oportuna de estas obligaciones y la afiliación de patronos físicos bajo la modalidad de trabajadores independientes, obligados a cotizar para los regímenes de salud y pensiones.

Por último, existen omisiones en la incorporación de datos indispensables en los expedientes de afiliación de asegurados voluntarios, tramitados en la plataforma de servicios, que generan duda sobre la correcta incorporación de esta población en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), lo cual podría interferir en la localización de las personas y generar un eventual aumento en este tipo de morosidad.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización emitió cinco recomendaciones dirigidas a la Administradora de la sucursal de Limón, con el fin de que se analice la situación actual y se implementen los mecanismos de control pertinentes para corregir los aspectos señalados.



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

AGO-236-2018
18-12-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS EN LOS PROCESOS DE INSPECCIÓN Y COBROS EN LA SUCURSAL DE LIMÓN

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza en atención al plan anual de trabajo para el 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los controles implementados en los procedimientos de inspección y cobros que se ejecutan en la sucursal de Limón.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar las estrategias implementadas por la sucursal de Limón para el control del cobro administrativo y los casos trasladados a cobro judicial.
- Comprobar el acatamiento de la normativa institucional para el trámite de inscripciones patronales y asegurados voluntarios.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos para las anulaciones de adeudos de patronos, trabajadores independientes y asegurados voluntarios.

ALCANCE

Para la ejecución del presente estudio se determinaron diferentes alcances, de acuerdo con el tema a evaluar, según se detalla a continuación:

- a- Juicios con estado “activo” en el SICERE, con la información actualizada al 13 de noviembre de 2018.
- b- Saldos en las subcuentas 324-81-1 Depósito honorarios sucursal de Limón” y 139-81-4 “Cuentas por cobrar cheques en cobro judicial”, al 31 de agosto de 2018.



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

- c- Anulaciones de patronos y trabajadores independientes efectuadas entre el 1º de marzo de 2018 y el 30 de setiembre de 2018.
- d- Expedientes de la gestión de inspección tramitados en julio, agosto y setiembre de 2018.
- e- Afiliaciones de asegurados voluntarios efectuados en mayo, junio y julio de 2018.

Los alcances de este estudio se ampliaron en los casos que se consideraron convenientes, a efectos de reforzar los hallazgos observados.

En el desarrollo del presente examen se tomaron como base los lineamientos establecidos en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, según resolución R-DC-64-2014 de las quince horas del once de agosto del dos mil catorce.

METODOLOGÍA

- Revisión y análisis de datos extraídos del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) y comparación con el sistema de consulta en línea del Poder Judicial.
- Revisión y análisis de datos sobre el Mayor Auxiliar de Cuentas Individuales, suministrado por la Subárea de Contabilidad Operativa de la institución.
- Revisión de expedientes físicos ubicados en el archivo de la sucursal de Limón.
- Entrevista con la Licda. Carol Gibbons Mc Gregor, Administradora de la Sucursal de Limón.
- Entrevista con la Srta. Shadey Edwards Abarca, encargada de cobros de la sucursal de Limón.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 4 de setiembre del 2002.
- Instructivo para la gestión de cobro administrativo de las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes, de la Caja Costarricense de Seguro Social, del 28 de enero de 2016.
- Reglamento para Verificar el Cumplimiento de las Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes, del 27 de abril de 2006.
- Instructivo de abogados externos para cobro judicial por concepto de cuotas obreras y patronales y otros adeudos de la seguridad social, de setiembre de 2006.



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

- Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación, de diciembre de 2012.
- Instructivo Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios, del 1 de julio de 2009.
- Manual de cheques debitados del sistema bancario nacional, de octubre de 2013.
- Manual descriptivo de cuentas contables, de marzo de 2018.
- Instructivo I-GF-USIN-030, Instructivo para la afiliación de asegurados voluntarios en plataforma de servicios AVTI.
- Procedimiento para la gestión documental del expediente administrativo de la gestión cobratoria en la Dirección de Cobros y Direcciones Regionales de Sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social, de setiembre de 2014.

ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR

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

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

HALLAZGOS

1- CERTIFICACIONES SIN ENTREGAR A LOS ABOGADOS EXTERNOS

Se evidenció la existencia de certificaciones de cobro judicial, emitidas en el periodo comprendido desde marzo de 2011 hasta marzo de 2018, sin entregar a los abogados externos para que se inicien los juicios en los juzgados respectivos.

Esta Auditoría revisó el estado de 27 juicios incluidos en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) con estado “Activo”; es decir, sin entregar a los abogados externos, cuyas certificaciones se emitieron en el periodo comprendido desde marzo de 2011 hasta marzo de 2018. Con estos datos se procedió a verificar en el sistema de consulta en línea del Poder Judicial, observándose que no existen procesos judiciales relacionados con 15 de estos casos.



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

Tampoco existen anotaciones en la hoja de ruta del SICERE que alerten sobre situaciones especiales que impidan el desarrollo normal de los juicios.

En el siguiente cuadro se muestran las certificaciones de cobro judicial que se encuentran en la condición mencionada:

CUADRO 1
CERTIFICACIONES DE COBRO JUDICIAL EN ESTADO "ACTIVO" SIN JUICIO RELACIONADO
EN EL SISTEMA DE CONSULTA EN LÍNEA DEL PODER JUDICIAL
(AI 13-11-2018)

NÚMERO INFORME	FECHA CERTIFICACIÓN	MONTO CERTIFICACIÓN	ABOGADO EXTERNO ASIGNADO
JUP-150220110300406626	30-03-2011	105.728,00	MAYELA MORA ROBLES
JUP-150220110300406230	30-03-2011	201.875,00	MAYELA MORA ROBLES
JUP-150220120500506947	28-05-2012	115.726,00	RANDY ANTHONY GORDON CRUICKSHANK
JUP-150220120700519131	13-07-2012	150.909,00	RANDY ANTHONY GORDON CRUICKSHANK
JUP-150220120700519136	13-07-2012	792.320,00	RANDY ANTHONY GORDON CRUICKSHANK
JUP-150220120700519193	13-07-2012	194.862,00	RANDY ANTHONY GORDON CRUICKSHANK
JUP-150220130900589066	17-09-2013	501.210,00	LUIS EDUARDO ÉVORA CASTILLO
JUP-150220150900695983	16-09-2015	906.634,00	LUIS EDUARDO ÉVORA CASTILLO
JUP-150220150900695861	16-09-2015	764.158,00	LUIS EDUARDO ÉVORA CASTILLO
JUP-150220161200755481	07-12-2016	1.313.878,00	LUIS EDUARDO ÉVORA CASTILLO
JUP-150220170600783016	16-06-2017	15.990.038,00	LUIS EDUARDO ÉVORA CASTILLO
JUP-150220171200810126	14-11-2017	197.177,00	BUFETE LINDO DELL & ASOCIADOS S.A.
JUP-150220171200809277	11-12-2017	92.917,00	BUFETE LINDO DELL & ASOCIADOS S.A.
JUP-150220171200810107	14-12-2017	1.141.740,00	BUFETE LINDO DELL & ASOCIADOS S.A.
JUP-150220131200603822	10-03-2018	242.022,00	MAYELA MORA ROBLES
TOTAL		20,539,192.00	

Fuente: Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).

El artículo 19 del Instructivo para la gestión de cobro administrativo de las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece lo siguiente con respecto al traslado y seguimiento de las certificaciones para cobro judicial, emitidas en las sucursales y oficinas centrales de la institución:

“Las certificaciones y documentos originales para cobro judicial, cualquiera que sea su tipo, serán trasladadas a las unidades de cobro judicial en caso de Oficinas Centrales y en el caso de las Sucursales al abogado externo, mediante oficio firmado por la jefatura correspondiente, el cual debe incluir un detalle de las certificaciones a tramitar.”



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

El Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes, las Sucursales de la Direcciones Regionales y la Subárea Cobro Judicial a Patronos, del Área Gestión de Cobro a Patronos, deberán llevar un control y seguimiento sobre las gestiones de cobro realizadas a las certificaciones remitida”.

Lo observado por esta Auditoría, con respecto a la incertidumbre sobre el trámite que se le dio a las certificaciones de cobro judicial emitidas en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), obedece a debilidades en el control y seguimiento que debe ejercer la Oficina de Cobros de la sucursal de Limón, con el fin de procurar una recuperación efectiva y oportuna de la deuda genera por el no pago de las obligaciones, por parte de los patronos y trabajadores independientes.

Lo anterior represente un riesgo para la unidad, ya que se desconoce el estado en que se encuentran las gestiones para la recuperación de los ₡20,539,192.00 (veinte millones quinientos treinta y nueve mil ciento noventa y dos colones) que se detallaron en el cuadro 1 de este informe, dado que, si un caso aparece trasladado a cobro judicial en el SICERE, se detienen las acciones de cobro administrativo.

2- ACTUALIZACIÓN DE LA HOJA DE RUTA DEL SICERE Y EL ESTADO DE LOS JUICIOS

Se determinó que en la sucursal de Limón no se actualiza la hoja de ruta ni los juicios de acuerdo con la realidad del avance en los juzgados.

Como se indicó en el punto 1 de este informe, se revisaron 27 juicios incluidos en el SICERE y el estado de los procesos en el sistema de consulta en línea del Poder Judicial, con la colaboración de la funcionaria encargada de cobros de la sucursal de Limón. En la revisión efectuada se observaron las siguientes diferencias:

- a. Cinco juicios iniciados contra patronos y trabajadores independientes ya fueron cancelados por los deudores; sin embargo, se mantienen activos en el SICERE. Los procesos están a nombre de las siguientes personas: Centro de Repuestos Automotriz JUANCA S.A., David Antonio Chaw García, Hebneser Sutherland Gordon, Eliseo Rosales Durán y Cheryl Diana Cunningham Dehaney.
- b. La deuda de cuatro juicios revisados fue declarada de difícil recuperación; no obstante, aún se mantienen activos en el SICERE. En el siguiente cuadro se muestran esos casos y el nombre del abogado externo responsable del proceso de cobro judicial:



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

CUADRO 2
JUICIOS POR DEUDA DECLARADA DE DIFÍCIL RECUPERACIÓN
CON ESTADO ACTIVO EN EL SICERE
(Al 13-11-2018)

NÚMERO DE INFORME	MONTO	FECHA CERTIFICACIÓN	ABOGADO EXTERNO
JUP-150220150900696431	1,193,345.00	17-09-2015	LUIS EDUARDO ÉVORA CASTILLO
JUP-150220100300328486	262.646,00	24-03-2010	MAYELA MORA ROBLES
JUP-150220110300406235	208.155,00	30-03-2011	MAYELA MORA ROBLES
JUP-150220130300559344	434.310,00	12-03-2013	MAYELA MORA ROBLES
TOTAL	¢2.098.456,00		

Fuente: Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).

Adicionalmente, se considera importante resaltar que los juicios por los informes JUP-150220150900696431 y JUP-150220130300559344, citados en el cuadro anterior, aún aparecen activos en el sistema de consulta en línea del Poder Judicial; a pesar de que, como se ha venido diciendo en este apartado, la deuda fue declarada de difícil recuperación.

c. Los siguientes cinco juicios ya fueron presentados en los juzgados; sin embargo, no se ha realizado la modificación del estado en el SICERE:

CUADRO 3
JUICIOS PRESENTADOS EN EL JUZGADO SIN MODIFICACIÓN DE ESTADO EN EL SICERE
(Al 13-11-2018)

NÚMERO INFORME	MONTO CERTIFICACIÓN	FECHA CERTIFICACIÓN	ABOGADO EXTERNO
JUP-150220150900696273	1.938.495,00	17-09-2017	LUIS EDUARDO ÉVORA CASTILLO
JUP-150220130300558737	192.331,00	08-03-2013	MAYELA MORA ROBLES
JUP-150220120500508378	55.962,20	30-06-2012	RANDY ANTHONY GORDON CRUICKSHANK
JUP-150220170300769844	874.024,00	17-03-2017	BUFETE LINDO DELL & ASOCIADOS S.A.
JUP-150220150900697848	61.494,00	22-09-2015	BUFETE LINDO DELL & ASOCIADOS S.A.
TOTAL	1.938.495,00		

FUENTE: Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).

d. Existe un juicio activo en el SICERE a nombre del patrono Asociación Ministerios Bautistas Nueva Esperanza, por ¢7,301,310.00 (siete millones trescientos un mil trescientos diez colones); sin embargo, aparece terminado en el sistema de consulta en línea de Poder Judicial. Aparentemente el juicio fue desistido por la formalización de un arreglo de pago que posteriormente se incumplió.



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

e. Cuatro certificaciones emitidas en marzo de 2018 no fueron entregadas al abogado externo debido a que existen problemas con la personería jurídica; no obstante, no existe anotación en la hoja de ruta que advierta sobre esta situación. Los informes de estos casos son los siguientes: JUP-150220180300821991, JUP-150220180300822011, JUP-150220180300822125 y JUP-150220180300823360.

Es importante mencionar que la normativa institucional establece que el cálculo de los honorarios de abogado debe efectuarse de acuerdo con el estado de los juicios en el SICERE. Sobre este aspecto, el artículo 28 del Instructivo de abogados externos para cobro judicial por concepto de cuotas obreras y patronales y otros adeudos de la seguridad social, establece que:

“El cálculo de los honorarios lo hará el Área de Plataforma de Servicios respectiva o la Sucursal, según corresponda, tomando como base el estado procesal del juicio según lo que conste en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), con fundamento en los decretos ejecutivos número 20307-J de fecha 4 de abril de 1991 y 32493-J de fecha 05 de agosto del 2005 ...”.

Los estados de los juicios a los que hace referencia la norma, incluidos en los decretos ejecutivos citados y que deben coincidir con la información del SICERE, son: “Presentado”, “Sentencia”, “Remate” y “Terminado”.

Con respecto a la forma de proceder en caso de deuda de difícil recuperación, el Instructivo para declarar la morosidad de patronos y trabajadores independientes como de difícil recuperación, en su numeral 7.2.3, establece lo siguiente:

“Los expedientes judiciales que se tengan del patrono y/o del trabajador independiente, declarados como de difícil recuperación, se darán por terminados ante las instancias judiciales respectivas, fundamentándose la terminación en la declaratoria de difícil recuperación. La declaratoria será informada a los abogados directores de los procesos para que procedan con las terminaciones correspondientes. Los procesos penales interpuestos por el delito de retención indebida no deberán terminarse”. (El subrayado no es del documento original).

Sobre la importancia de realizar anotaciones en la hoja de ruta del SICERE, el artículo 3 del Instructivo para la gestión de cobro administrativo de las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece:



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

“La Subárea Cobro Administrativo a Patronos del Área Gestión de Cobro a Patronos, Área de Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes y las Sucursales de las Direcciones Regionales, según corresponda, serán las responsables de efectuar el siguiente control:

- *Revisar en la hoja de ruta del Sistema Centralizado Recaudación SICERE, las observaciones existentes de cada deudor, previo a iniciar el proceso de cobro, con el fin de determinar si existe algún impedimento para gestionar el cobro de las deudas.*
- *Anotar en la hoja de ruta las gestiones de cobro realizadas.*
- *Verificar que el tipo de deudas a gestionar y/o certificar, cumpla con lo establecido según los lineamientos emitidos por las autoridades superiores”.*

Se consultó a la Licda. Carol Gibbons Mc Gregor, Administradora de la sucursal de Limón, sobre la emisión de instrucciones para la actualización de hoja de ruta del SICERE y el estado de los juicios. La funcionaria respondió lo siguiente:

“Los funcionarios de cobros tienen la instrucción de actualizar la hoja de ruta del SICERE. La problemática que existe en cobros es el constante cambio de funcionarios, lo que dificulta el seguimiento; sin embargo, sí se han girado instrucciones constantemente sobre la responsabilidad que tienen los funcionarios en actualizar la hoja de ruta del SICERE”.

Las omisiones observadas obedecen a debilidades en el seguimiento de las certificaciones que se confeccionan para trasladar la deuda a cobro judicial, por parte de los funcionarios de la oficina de cobros de la sucursal de Limón, lo cual efectivamente podría estarse intensificando debido a la constante rotación del personal, según lo manifestado por la Administradora de la Unidad.

Estas debilidades generan incertidumbre y podrían inducir a errores en el cálculo de honorarios profesionales de abogado, gestiones de cobro administrativo para facilitar la recuperación de adeudos y el conocimiento de las características individuales de cada uno de los deudores, con el fin de intensificar el cobro de acuerdo con las particularidades de cada uno de ellos.

3- IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO DE LA GESTIÓN COBRATORIA

En el presente estudio se determinó que la sucursal de Limón no ha implementado la utilización del expediente administrativo de la gestión cobratoria.



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

Según lo observado, en la sucursal de Limón se utilizan diferentes formas de archivo para la custodia de documentos sobre la gestión cobratoria como avisos de cobro, oficios, anulaciones de adeudos, procedimientos de cierre de negocios, declaratorias de difícil recuperación, aplicación de responsabilidad solidaria y otros procesos relacionados.

El Lic. Gustavo Picado Chacón, quien entonces ocupaba el cargo de Gerente Financiero, suscribió oficio GF-14.456, del 22 de setiembre de 2015, dirigido a los directores regionales de sucursales mediante el cual comunicó la aprobación de procedimiento para la adecuada conformación de los expedientes administrativos de gestión cobratoria, elaborado por la Dirección de Cobros. En el oficio se indica que: *“Esta Gerencia avala dicho procedimiento el cual empieza a regir a partir del 10 de julio de 2015, con lo cual se solicita realizar la respectiva comunicación a sus colaboradores”*. (El subrayado no es del original).

El documento se denomina “Procedimiento para la gestión documental del expediente Administrativo de la gestión cobratoria en la Dirección de Cobros y Direcciones Regionales de Sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social” y contempla los lineamientos para el adecuado resguardo documental de las gestiones que deben realizar las unidades para documentar la gestión de cobros.

El numeral 9.14 de esta normativa establece que:

“El expediente administrativo únicamente debe poseer documentos relacionados con la gestión cobratoria, ya que estos son la evidencia escrita que constituye un testimonio administrativo y legal. Por esta razón, las unidades productoras de documentos son las responsables del correcto archivo de los mismos, en el expediente administrativo”. (El subrayado no es del documento original).

Del mismo modo, el numeral 9.8 establece que este expediente administrativo debe estar conformado por diez separatas diferentes para la custodia de los documentos; a continuación, se transcribe la documentación que debe contener cada una de las separatas:

NOMBRE DE LA SEPARATA

TIPO DOCUMENTAL

<i>Separata No.1 Avisos de Cobros y Certificaciones</i>	<i>Avisos de cobro y certificaciones</i>
<i>Separata No.2 Informes de Inspección</i>	<i>Notas relacionadas con informes</i>
<i>Separata No.3 Notas varias y otros</i>	<i>Notas u oficios</i>
<i>Separata No.4 Arreglo de Pagos y Acciones Judiciales</i>	<i>Arreglos de pago</i>
<i>Separata No.5 Convenios de Pago</i>	<i>Convenios de pago</i>
<i>Separata No.6 Servicios Médicos</i>	<i>Facturas por servicios médicos</i>
<i>Separata No.7 Anulación de Adeudos.</i>	<i>Constancias de descargo</i>
<i>Separata No.8 Responsabilidad Solidaria</i>	<i>Aplicación de responsabilidad solidaria</i>
<i>Separata No.9 Cierre de Negocios</i>	<i>Expediente de Cierre de Negocios</i>



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

Separata No.10 Análisis Difícil Recuperación

*Declaratoria de difícil recuperación
Acta de reversión
Estudio para la declaratoria de difícil
recuperación que no aplica*

Se consultó a la Srta. Shadey Edawars Abarca, encargada de cobros de la sucursal de Limón, sobre las capacitaciones recibidas con respecto a esta modalidad de archivo de documentación. La funcionaria indicó que efectivamente se realizó una capacitación pero que ella no pudo asistir debido a que se encontraba laborando en la plataforma de servicios.

Sobre este mismo tema, la Licda. Carol Gibbons Mc Gregor, Administradora de la sucursal de Limón, manifestó lo siguiente:

“En primera instancia, hubo una capacitación en la cual se instruyó a los encargados de cobro y jefaturas sobre la implementación del expediente con las separatas. A raíz de ello, la administración procedió a realizar las gestiones ante la Subárea de Impresos, para la dotación de los expedientes y separatas a fin de cumplir con la disposición 4.15 de la Contraloría DFOE-SOC-IF-A4-2017. Sin embargo contamos con un atraso importante en la documentación debido a que por falta de personal en la Subárea mencionada a razón de la huelga la documentación aún no está lista”.

La funcionaria también suministró copia de correo electrónico mediante el cual se enviaron fórmulas 28 “Solicitud de Mercadería para Consumo” del 11 de setiembre de 2018, a la Subárea de Impresos de la Dirección de Producción Industrial, con el fin de que se les dotara de los formularios requeridos para la conformación de los expedientes.

En este contexto, es preciso mencionar que, como se mencionó en el párrafo precedente, la solicitud de los formularios para la sucursal de Limón se efectuó mediante documento del 11 de setiembre de 2018, a pesar de las capacitaciones sobre la implementación del procedimiento para la conformación del expediente de gestión cobratoria se efectuaron el 27 de junio de 2018, según información suministrada por el Lic. Marco Antonio Rivera Ferrera, jefe del Área Gestión Técnica Regional de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.

Conviene consignar, además, que en la disposición 4.15 del informe de la Contraloría General de la República DFOE-SOC-IF-A4-2017, se estableció que la Gerencia Financiera debería remitir, a más tardar el 15 de junio de 2018, una certificación haciendo constar la debida implementación del procedimiento para la gestión documental del expediente administrativo de cobros.



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

De acuerdo con la evidencia aportada a esta Auditoría y lo manifestado por la Administradora de la sucursal de Limón, los atrasos en la implementación del expediente administrativo de la gestión cobratoria se presentan por la falta de coordinación efectiva para la dotación de los formularios, que deben ser suministrados por la Subárea de Impresos de la Dirección de Producción Industrial.

La ausencia de un expediente único para documentar las gestiones de cobro dificulta la obtención ágil y oportuna de información sobre los trámites efectuados para la recuperación de los adeudos de patronos y trabajadores independientes; además, constituye un incumplimiento de la normativa institucional y las disposiciones de la Contraloría General de la República.

4- DE LOS SALDOS EN LA SUBCUENTA DE HONORARIOS DE ABOGADO

Se verificó que en la sucursal de Limón no se han identificado los saldos en las cuentas individuales de la subcuenta contable 324-81-1 “Depósito honorarios sucursal de Limón”.

De acuerdo con el Mayor Auxiliar de Cuentas Individuales, al 31 de agosto de 2018, la sucursal de Limón presenta un saldo general normal de ₡25,661,995.87 (veinticinco millones seiscientos sesenta y un mil novecientos noventa y cinco colones con 87/100) en la subcuenta contable 324-81-1 “Depósito honorarios sucursal de Limón”, utilizada para recibir temporalmente los honorarios pagados por los patronos y trabajadores independientes, en beneficio de los abogados externos que tramitan cobros judiciales.

A la fecha mencionada, los saldos en las cuentas individuales presentan las siguientes características:

- a. Existen dos saldos anormales, por ₡ 137,541.00 (ciento treinta y siete mil quinientos cuarenta y un colones) en la cuenta individual 184018500, y por ₡270.00 (doscientos setenta colones) en la cuenta individual 4102531.
- b. La cuenta individual de diez saldos no corresponde al formato del número de cédula. En el siguiente cuadro se muestran estos saldos:



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

CUADRO 4
SALDOS EN LA SUBCUENTA 324-81-8 QUE NO CORRESPONDE AL
FORMATO DE NÚMERO DE CÉDULA
(Al 31-08-2018)

SUBCUENTA	CUENTA INDIVIDUAL	ABOGADO	SALDO
324 81	142709	No identificado	3,604.30
324 81	165029	No identificado	35,369.40
324 81	203090	No identificado	2,113.65
324 81	1438381	No identificado	1,814.65
324 81	2373027	No identificado	3,095.75
324 81	7024500	No identificado	10,956.00
324 81	7024754	No identificado	3,500.00
324 81	7032564	No identificado	8,778.00
324 81	9076568	No identificado	3,539.30
324 81	850430442	No identificado	3,613.00
TOTAL			76,384.05

Fuente: Mayor Auxiliar de Cuentas Individuales.

- c. Se observaron cuatro saldos con identificación correcta que no corresponden a abogados inscritos en el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica, según se muestra a continuación:

CUADRO 5
SALDOS EN LA SUBCUENTA 324-81-8 CON IDENTIFICACIÓN CORRECTA
QUE NO CORRESPONDEN A ABOGADOS
(Al 31-08-2018)

CUENTA INDIVIDUAL	NOMBRE	MONTO
104740537	Carlos Eduardo Navas Alvarado	32,855.75
401440361	Freddy Alvares Hidalgo	8,156.00
3008118415	Junta Educación Escuela Bananito Norte Limón	60,000.00
3008116608	Junta Educación Escuela Cedar Creek Limón	75,000.00
TOTAL		176,011.75

Fuente: Mayor Auxiliar de Cuentas Individuales

El Instructivo de abogados externos para cobro judicial por concepto de cuotas obreras y patronales y otros adeudos de la seguridad social, en su artículo 29, establece lo siguiente.



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

“Los abogados externos no recibirán ni cobrarán honorarios, costas procesales o cualquier otra suma directamente del demandado, ya que ese trámite le corresponderá únicamente a la CCSS. Para ello se confeccionará los respectivos comprobantes de ingresos, de forma que las sumas de honorarios sean depositadas en la cuenta contable establecida por la Contabilidad General y en la cuenta individual de cada abogado externo (según el número de cédula de cada uno de ellos)”.

La Srta. Shadey Edwards Abarca, encargada de cobros de la sucursal de Limón, manifestó lo siguiente, ante consulta sobre los saldos en la subcuenta 324-81-8: *“No hemos realizado la conciliación de la cuenta 324: “(...) tendríamos que investigar a cuál abogado corresponden esos saldos anormales para proceder a realizar las correcciones”.*

Por su parte, la Licda. Carol Gibbons Mc Gregor, Administradora de la Unidad, mencionó lo siguiente:

“Se designó a un funcionario para que revisara la cuenta 324, ya que había muchos saldos que no correspondía al número de cédula del abogado, me refiero a casos muy antiguos de los años 2000 hacia atrás, una vez identificados algunos casos se enviaron oficios a los abogados para que presentaran las respectivas facturas para los cobros y así depurar la cuenta; sin embargo, aún tenemos casos en que no se han presentado lo solicitado por los abogados.

Más que todo, el trabajo consistió en corregir los saldos anormales que existían en la 324. Se nos ha dificultado la conciliación debido a que no existe documentación para corregir algunas cuentas”.

Los saldos anormales y las inconsistencias observadas obedecen a debilidades en el seguimiento continuo y la corrección de inconsistencias en las cuentas individuales de la subcuenta contable asignada a la sucursal de Limón para el registro temporal de los honorarios de los abogados externos.

Estas inconsistencias generan sesgos en la información contable de la institución; además, ocasiona incertidumbre sobre el monto real depositado a nombre de cada uno de los abogados externos que tramitan cobros judiciales contra patronos y trabajadores independientes morosos.

5- DEL CONTROL DE LOS CHEQUES EN COBRO JUDICIAL

Se comprobó que en la sucursal de Limón no se mantiene un registro de los cheques que se encuentran en cobro judicial, ni se ha conciliado la subcuenta contable 139-81-4 “Cuentas por cobrar cheques en cobro judicial, sucursal de Limón”.



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

Según el Mayor Auxiliar de Cuentas Individuales, al 31 de agosto de 2018, existían saldos por ₡7,974,884.15 (siete millones novecientos setenta y cuatro mil ochocientos ochenta y cuatro mil colones con 74/100) en cuentas individuales de la subcuenta contable 139-81-4, asignada a la sucursal de Limón para registrar los cheques debitados en cobro judicial. A continuación, se detallan estas cuentas individuales:

CUADRO 6
SALDOS EN LA SUBCUENTA 139-81-4 POR CHEQUES DEBITADOS EN COBRO JUDICIAL
(Al 31-08-2018)

CUENTA INDIVIDUAL	RÉGIMEN	SALDO
302700687	IVM	420,562.00
3101414768	IVM	114,028.00
23000077046	IVM	1,709,569.05
11711309215820800	IVM	484,728.15
725323	SEM	50,000.00
3599802	SEM	321,392.85
14480829	SEM	13,410.00
302230375	SEM	51,800.00
3008118415	SEM	50,589.00
3101037760	SEM	4,436,648.00
9011072768	SEM	141,960.00
11108005257	SEM	166,536.10
16181019064	SEM	13,661.00
TOTAL		7,974,884.15

Fuente: Mayor Auxiliar de Cuentas Individuales.

Esta Auditoría consultó a la Srta. Shadey Edwards Abarca, encargada de cobros de la sucursal de Limón, sobre el seguimiento a los 13 saldos en la subcuenta contable asignada a la Unidad para registrar los cheques en cobro judicial. La funcionaria respondió lo siguiente:

“Yo no hago la conciliación de la cuenta 139 entonces no tengo información sobre la identificación de esos casos. Tengo entendido que esa conciliación la realizaba la compañera Angie Espinoza, pero ella sé que de cobros aproximadamente en mayo o junio de este año para un ascenso en oficinas centrales.

No tengo identificados los casos de la cuenta 139, aparentemente fueron entregados al Lic. Lohan Lindo, pero no llevamos un control que identifique esos casos.

No tengo información sobre las conciliaciones de la cuenta 139”.



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

El Manual Descriptivo de Cuentas Contables establece la siguiente descripción con respecto a la cuneta 139-00-1 "Cuenta por cobrar cheques en cobro judicial" y sus subcuentas:

"Se registran las diferentes cuentas por cobrar de aquellos cheques debitados que estaban en Cobro Administrativo por un lapso mayor de 10 días.

CUENTA INDIVIDUAL

Está conformada por el número de cédula jurídica del patrono.

SE DEBITA

Mediante asiento de diario para registrar las cuentas por cobrar y por ajustes y correcciones.

SE ACREDITA

Por comprobante de ingresos en la cancelación de los saldos por parte del deudor.

Por asiento de diario cuando el cheque es declarado incobrable y para ajustes y correcciones".

El procedimiento para cobro de los cheques debitados está regulado en el Manual de cheques debitados del sistema bancario nacional. En el artículo 25 de esta norma se establece que el registro de estas cuentas por cobrar es a solicitud de las unidades ante la Subárea de Contabilidad Operativa.

Del mismo modo, el artículo 38 de esa normativa establece que las siguientes son responsabilidades de las sucursales:

"La Sucursal deberá conciliar periódicamente los saldos que mantienen en la cuenta 138-xx-x "CxC Cheques Debitados" y en la cuenta 139-xx-x "CxC Cheques Debitados en Cobro Judicial" que le corresponda contra los libros contables que mantiene la Subárea Contabilidad Operativa.

Informar y solicitar a la Subárea Contabilidad Operativa, los ajustes y registros contables para la corrección de las cuentas".

La Licda. Carol Gibbons Mc Gregor, Administradora de la sucursal de Limón, manifestó que se ha asignado la revisión de las cuentas a una funcionaria, pero que ésta constantemente realiza ascensos en el Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC) de la Dirección Regional, lo que dificulta el seguimiento.

De acuerdo con el criterio de los funcionarios y la evidencia aportada a esta Auditoría, las dificultades para la conciliación e identificación de saldos en las cuentas individuales de la subcuenta contable 138-81-4 obedece a la alta rotación de funcionarios en la oficina de cobros, lo que dificulta el seguimiento continuo, según lo establece la norma.



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

Lo anterior podría repercutir negativamente en la recuperación de los saldos por concepto de los cheques debitados por el sistema bancario nacional y cuyos pagos no fueron reversados en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).

6- DEBILIDADES EN EL PROCESO DE ANULACIONES DE ADEUDOS

En el desarrollo del presente estudio se revisaron 29 procedimientos para la anulación de adeudos de patronos y trabajadores independientes y 13 casos de anulaciones de asegurados voluntarios, efectuados en la sucursal de Limón, en el periodo comprendido desde el 1 de marzo de 2018 hasta el 30 de setiembre de 2018, observándose las siguientes debilidades de control:

- a. Todos los expedientes de anulaciones de adeudos de trabajador independiente tienen el formulario F-GF-USIN-124-01 "Trámite de suspensión de afiliación de trabajador independiente, declaración bajo fe de juramento"; sin embargo, cinco de estos documentos carecen de la fecha y hora en que se rindió la declaración, cuatro carecen del nombre del funcionario ante quien se declaró y uno no tiene la firma del declarante.
- b. En once expedientes el foliado es parcial. Se empezó foliando como corresponde, pero las últimas piezas del expediente carecen de este requisito. Asimismo, en once expedientes de anulación de asegurado voluntario la foliatura está ausente.
- c. En el informe de inspección 1502-00723-2017-I, que concluye con la anulación de adeudos a nombre de Irene Miranda Arrieta, se omite el análisis de la consulta tributaria visible en el folio 26 del expediente, en el cual se indica que la persona se inscribió en marzo de 2014 y se des inscribió en setiembre de 2015, periodo que fue anulado. No se incluyó evidencia de la notificación del informe, a pesar de que la solicitud fue declarada parcialmente con lugar.
- d. En informe 1502-00659-2016-I, del 5 de marzo de 2017 se establece la anulación del periodo agosto 2014 a abril de 2016 del patrono Henry Valencia Castillo, con reconstrucción de planillas por salarios reales para el periodo agosto 2014 a diciembre 2014, mediante la confección de planilla adicional. No obstante, en el SICERE no se observa la facturación de la planilla adicional que vendría a corregir la inconsistencia determinada por el Inspector de Leyes y Reglamentos.
- e. En el informe 1502-00692-2017-I, del 28 de setiembre de 2017, por la anulación de periodos del patrono William Vargas Moya, se establece la reconstrucción de planillas por salarios reales de los trabajadores; sin embargo, no se observa la facturación de la planilla adicional en el SICERE.
- f. El señor Eddy Francisco Ramírez Salazar solicitó la anulación de facturas de trabajador independiente correspondientes al periodo comprendido desde julio de 2012 hasta marzo de 2018; así se observa en la solicitud de estudio S-1502-00192-2018 del 5 de marzo de 2018 y en el documento F-GF-USIN-123-



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

01 "Solicitud Estudio suspensión y/o anulación deudas trabajador independiente", visibles desde el folio 01 hasta el 03 del expediente. No obstante, se anuló desde junio de 2012 hasta marzo de 2018, concediendo más de lo solicitado por el Administrado.

- g. No se observó evidencia sobre la notificación de los informes de inspección resolutivos, en los cuales se determinan anulaciones a nombre de los patronos 3-101-738918 sociedad anónima y José Alberto Quintana Chavarría, a pesar de que ambas solicitudes fueron declaradas parcialmente con lugar.

Por otra parte, llama la atención de esta Auditoría que en los informes de inspección confeccionados para la anulación de adeudos se mencionan errores y omisiones de la Administración que contribuyeron a que la sucursal no pudiera realizar el cobro efectivo de adeudos; por ejemplo, en los informes a nombre de Nuria Rosa Montero Flores, José Alberto Quintana Chavarría y Alberto Campos Pineda, se indica que el Inspector de Leyes y Reglamentos no pudo localizar el expediente de inscripción.

Otro de los errores evidenciados por los Inspectores de Leyes y Reglamentos es que el señor Mauricio Hernández Morgan debió ser afiliado en su momento como asegurado voluntario y no como trabajador independiente. Esta situación generó facturaciones improcedentes durante el periodo comprendido desde junio de 2009 hasta enero de 2018, por un monto de ₡3,119,326.00 (tres millones ciento diecinueve mil trescientos veintiséis colones), aumentando la morosidad de la unidad.

Adicionalmente, en el informe que establece la anulación de adeudos a nombre de Osmar Armando Castro Delgado, se indica que la inscripción de trabajador independiente se hizo a nombre la persona equivocada, puesto que la patente está a nombre de un tercero y; además, el informe no está firmado por la jefatura de la sucursal ni fue notificado. Esta inconsistencia generó facturaciones improcedentes por ₡3,570,649.00 (tres millones quinientos setenta mil seiscientos cuarenta y nueve colones), que debieron ser anuladas.

El Instructivo anulación adeudos de patronos y trabajadores independientes y de asegurados voluntarios, en su artículo 3, menciona los tipos de anulaciones de adeudo. El numeral 3.2.1 indica:

"Reconstrucción de Planillas: Se anulan las planillas y sus consecuentes facturas y se sustituyen por planillas adicionales y sus respectivas facturas".

El artículo 6 de esta misma norma establece lo siguiente:

"Los informes de inspección o resoluciones dictadas que resuelvan los reclamos formulados por los administrados ante las Sucursales y la Dirección de Inspección, que compete atender al Servicio de Inspección y se declaren total o parcialmente sin lugar deberán ser notificados por el órgano que resuelve".



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

Con respecto a la anulación de periodos no solicitados por el administrado, es importante mencionar que el artículo 4.2 del instructivo que se ha venido citando establece que:

“Es obligación del administrado demostrar fehacientemente la inexistencia de la relación laboral o del cese de la actividad generadora de ingresos o para el caso de asegurados voluntarios la situación alcanzada que le permite la suspensión o exclusión de esta modalidad de aseguramiento (...)

La carga de la prueba en la que se fundamenta la solicitud recae sobre el reclamante”

Sobre los errores y omisiones observados, es prudente recordar que las Normas de control interno para el sector público, en su numeral 1.5 establecen:

“De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios de la institución deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SCI”.

Sobre los casos de reconstrucción de planillas, la Licda. Carol Gibbons Mc Gregor, Administradora de la sucursal de Limón, manifestó que:

“Las medidas que implementamos es que cuanto existe un caso de anulación de planillas por reconstrucción, el inspector debe ingresar la solicitud de confección de planilla adicional en el SIGI y consignar en el informe de inspección el número de solicitud bajo el cual será atendido, para efectos de darle seguimiento a estos casos y que no se quede sin refacturar”.

Los errores y omisiones observados en la documentación que respaldan las anulaciones de adeudos y de trabajadores independientes mencionadas obedecen a debilidades en la gestión, producto de la ejecución de los procedimientos desarrollados por los inspectores de leyes y reglamentos y los demás funcionarios de la sucursal de Limón que intervienen en el proceso.

Estas debilidades podrían ocasionar que eventualmente se anulen periodos que no corresponden, con la posible afectación a las finanzas institucionales. Adicionalmente, y considerando que todos los procesos de las sucursales están estrechamente relacionados entre sí, es pertinente resaltar que los errores documentados en los informes elaborados por los inspectores de leyes y reglamentos, con respecto al proceso de inscripción de trabajadores independientes, generan un aumento en la morosidad de la Unidad y una afectación al Administrado, por las implicaciones que conlleva aparecer con la condición de moroso en los registros de la Institución.



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

7- SOBRE LOS PROCESOS DE INSPECCIÓN

Se revisaron catorce expedientes de planillas adicionales, inscripciones y reanudaciones patronales, efectuadas en julio, agosto y setiembre de 2018, evidenciando los siguientes aspectos:

- a. En informe de inspección 1502-01084-2018-I, del 30 de julio de 2018, se determinó la confección de planilla adicional al patrono Elieth Aguilar Sosa, por omisiones de salarios que ascendieron a ₡1,037,100.24 (un millón treinta y siete mil cien colones con 24/100), que saldría facturada en el periodo julio de 2018. En el informe se menciona la omisión del traslado de cargos debido a que fue el patrono quien solicitó la confección de planilla adicional, mediante oficio recibido en la sucursal de Limón el 9 de julio de 2018.

No obstante, lo anterior, la planilla adicional de julio de 2018 para este patrono aparece en estado “tránsito” en el SICERE; es decir, no se facturó.

- b. En julio de 2018 se tramitó la inscripción patronal a nombre de Grettell Coto Brenes, por la actividad de “Transporte de carga”. La Sra. Coto Brenes no está afiliada como trabajadora independiente en el SICERE ni se analiza este aspecto en el informe de inspección.
- c. El 13 de setiembre de 2018 se emitió informe de inspección 1502-01399-2018-I por confección de planilla adicional a nombre del patrono Loida Alterno Foster, por la actividad de construcción de casa de habitación. Según este documento, la facturación de esta planilla adicional fue solicitada por el patrono ante la omisión en el reporte de salarios por el orden de ₡1,207,200.00 (un millón doscientos siete mil doscientos colones).

No obstante, en el SICERE no se observa la facturación de la planilla adicional mencionada.

- d. En agosto de 2018 se tramitó inscripción patronal a nombre del señor Mario Solano Blanco, quien es contratista de construcción. El Sr. Solano Blanco no está inscrito como trabajador independiente ni se analiza esta situación en el informe de inspección.
- e. Para julio de 2018 se tramitó reanudación patronal a nombre de Rubén Arturo Castro Serrano. En el expediente no se evidencia recuento de trabajadores o entrevistas para verificar lo indicado por el patrono en la solicitud de estudio.

El oficio DGF-34.736, del 22 de setiembre del 2005, suscrito por el Lic. Manuel Ugarte Brenes, quien entonces ocupaba el cargo de Gerente Financiero, menciona lo siguiente:



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

“Todo inspector al realizar una inscripción o reanudación patronal de una persona física, debe proceder con la afiliación de esa persona como trabajador independiente, cuando califique como tal. Se les recuerda que los patronos con actividad de servicio doméstico y los de construcción, cuando dicha actividad no se ejerza como actividad lucrativa, no se consideran trabajadores independientes”.

Esta obligación de analizar si los patronos físicos que se inscriben están cotizando bajo la modalidad de trabajadores independientes también figura en el numeral 4.11 del Instructivo I-GF-USIN-018, Instrucción para la inscripción o reanudación patronal a solicitud en gestión de referencia. A continuación, se transcribe:

“En el caso que el patrono sea persona física, el inspector debe verificar la condición del TI ante la CCSS, para esto solicita adicionalmente documentos con el Formato de Solicitud de Documentos al TI en Gestión Ordinaria (F-GF-USIN-037). Esto con el fin de valorar si el patrono está incluido como TI ante la CCSS y si su ingreso de referencia está acorde con el registrado en SICERE”.

Con respecto a la incorporación de declaraciones y recuento de trabajadores, el numeral 4.8 del documento mencionado indica: *“El Inspector recopila la información relacionada con los trabajadores mediante los Formatos: Recuento de Trabajadores de Gestión Ordinaria (F-GF-USIN-035), o Declaración de trabajador de Gestión Ordinaria (F-GF-USIN-036)”.*

Por su parte, el Reglamento para Verificar el Cumplimiento de las Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes, en su artículo 18, señala que:

“Todo acto de procedimiento que afecte derechos e intereses del patrono o trabajador independiente deberá ser notificado a éste o su representante, en el tanto se haya señalado lugar o medio para notificaciones. Se consideran representantes del patrono su representante legal y los contemplados en el artículo cinco del Código de Trabajo”.

La Licda. Carol Gibbons Mc Gregor, Administradora de la sucursal de Limón, manifestó que el procedimiento para autorizar la facturación de planillas adicionales es el siguiente:

“Los inspectores trabajan el cao y me lo pasan en el SIGI para revisión. Al último día del mes, ellos me tienen que pasar todos los expedientes con el reporte que emite el TUM (herramienta que se utiliza en la región para llevar el control de casos por inspector), una vez que los reviso y todo está de acuerdo con lo normado, le doy resuelto en el SIGI, y automáticamente se factura en el SICIERE”.



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

Con respecto a la obligación de afiliar a los patronos físicos bajo la modalidad de trabajadores independientes, cuando corresponde, la funcionaria agregó lo siguiente:

“Los inspectores de leyes y reglamentos están instruidos que tanto atienden inscripciones patronales de personas físicas, deben consignar en el informe si es un trabajador independiente o no califica como tal”.

Las omisiones observadas, con respecto a la documentación y otros aspectos relacionados con la labor de inspección, obedecen a debilidades en el seguimiento a los casos que tramitan los inspectores de leyes y reglamentos de la sucursal de Limón.

Lo anterior podrían ocasionar que no se facturen oportuna y efectivamente las obligaciones de patronos y trabajadores independientes, por lo que se verían afectos los intereses de la institución y los de los trabajadores, al no realizarse el registro de las cotizaciones que corresponden.

8- FALTA DE REQUISITOS EN LAS AFILIACIONES DE ASEGURADOS VOLUNTARIOS

Se observaron omisiones en la documentación que debe incluirse en los expedientes de afiliaciones de asegurados voluntarios, inscritos en la plataforma de servicios de la sucursal de Limón; lo anterior mediante la revisión de 45 expedientes de afiliaciones de asegurados voluntarios, tramitadas en mayo, junio y julio de 2018, en los cuales se observaron las siguientes inconsistencias:

- a. En 17 expedientes se omitió incluir la declaración jurada, fórmula F-GF-USIN-047, y el cuestionario de afiliación, fórmula GF-USIN-078, con la información básica necesaria para determinar la condición de asegurado voluntario.
- b. En 16 expedientes no se firmó el Formato de afiliación AV, F-GF-USIN-045, y en uno de los casos, este formulario solamente está firmado por el funcionario de la institución que aparentemente lo tramitó.
- c. Ninguno de los expedientes está foliado.
- d. En catorce casos no se adjuntó fotocopia del documento de identificación.
- e. De los casos revisados, nueve fueron incluidos con el número telefónico 63214089, cinco fueron incluidos con el número 62141282 y cinco con el 63214299, a pesar de que todos tienen direcciones diferentes. Cabe mencionar que esta Auditoría procedió a llamar a los números mencionados, el 3 de diciembre de 2018, determinándose que los dos primeros se encuentran suspendidos, mientras que el tercero no existe como línea telefónica.



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

- f. Las direcciones de residencia de los afiliados, incluidas en el formato de afiliación AV (F-GF-USIN-045) son inexactas; por ejemplo, en trece casos se indicó “Limón centro”, en tres ocasiones de consignó “Barrio La Colina”, y se observan otros casos con el nombre de barrios como La Bomba, Liverpool, Cielo Amarillo y Pueblo Nuevo, sin más detalles.
- g. Se observan las siguientes incongruencias en las fechas de la declaración jurada con respecto al Formato de afiliación AV (F-GF-USIN-045):
- El 1º de junio de 2018 se tramitaron afiliaciones de asegurado voluntario para los señores Jimao Feng Noindicaotro, Meijian Wu Noindicaotro y Shijhiao Feng Noindicaotro; sin embargo, las declaraciones juradas incluidas en los expedientes tienen fecha del 8 de junio de 2018.
 - El 8 de junio de 2018 se tramitó la afiliación de asegurado voluntario para el señor Jiepeng Li Noindicaotro; pero la declaración jurada tiene fecha del 15 de junio de 2018.

Para los casos anteriores, es importante mencionar que la información de la declaración jurada es indispensable para la afiliación de los asegurados voluntarios, ya que se su análisis se puede concluir con la inclusión o el rechazo de la afiliación bajo esta modalidad.

El instructivo I-GF-USIN-030, Instructivo para la afiliación de asegurados voluntarios en plataforma de servicios AVTI, en sus numerales 4.9, 4.10, 4.11 y 4.12, establece el siguiente procedimiento para la afiliación de los asegurados voluntarios:

“Entreviste al solicitante del seguro voluntario, para completar el Formato de Declaración bajo fe de juramento de Plataforma de TIAV (F-GF-USIN-047), previo a indicarle el significado de la declaración bajo fe de juramento y las consecuencias de declarar en falso, esto debe estar estructurado acorde con lo establecido en la Instrucción para la toma de Declaración bajo fe de juramento a usuarios de Plataforma de TIAV (I-GF-USIN-034).

En el caso de contar con cuestionario de afiliación en lugar de toma de declaración, el mismo debe ser recabado basado en el Formato de Cuestionario para Afiliación de TI o AV en Plataforma (F-GF-USIN-078)

Valore la información obtenida a través del cuestionario y/o en la declaración bajo fe de juramento, junto con la documentación que haya aportado para el estudio y establezca si el solicitante cuenta con la condición para ostentar al Seguro Voluntario.

Si no califica para el seguro voluntario se rechaza, y se orienta al usuario en el trámite a seguir cuando corresponda a otra modalidad de aseguramiento...”



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

Según se desprende de la norma citada, el análisis de la información suministrada por el solicitante es indispensable para aceptar o rechazar la solicitud de afiliación; por lo tanto, no se debe omitir la incorporación de la declaración jurado o el cuestionario de afiliación.

El numeral 4.18, de la norma citada, establece:

“... asegúrese que las boletas de afiliación queden firmadas por el solicitante y por el funcionario a cargo.

Conforme el expediente de Afiliación, el cual debe llevar un orden consecuente con el procedimiento y debe tener al menos:

Formato de inscripción de AV en Plataforma de AV-TI (F-GF-USIN-045) sea codificado o generado por el SIGI.

*Formato de Cuestionario para Afiliación de TI o AV en Plataforma (F-GF-USIN-078)
Declaración Bajo Fe de Juramento (F-GF-USIN-047), a criterio del plataformista.*

Presentar el original y copia de:

- *Cédula de identidad si es nacional.*
- *Documento de identidad migratorio, cédula de residencia, carné de refugiado provisional, pasaporte y resolución de aprobación de residencia o pasaporte con acreditación de la estancia legal (solo para categoría especiales), si es extranjero”.*

Se consultó a la Licda. Carol Gibbons Mc Gregor, Administradora de la Sucursal de Limón, sobre los controles establecidos para la afiliación de los asegurados voluntarios, quien hizo referencia a situación especial observada en la plataforma de servicios de la Unidad, ya detectada por ella, y explicó que antes de abril de 2018 no se disponía de un sistema informático que permitiera la emisión de reportes para verificar que los funcionarios de plataforma trasladaran al Asistente de la Unidad todos los expedientes de afiliación de asegurados voluntarios para su revisión; razón por la cual, no se podía garantizar la revisión del 100% de lo tramitado en el día.

Lo anterior se corrigió debido a la implementación de las afiliaciones en el Sistema Integrado de Gestión de Inspección (SIGI). Además, la funcionaria agregó lo siguiente:

“Como parte de las actividades de control y seguimiento realizadas, el 10 de octubre de 2018, se procedió a emitir del Sistema para la Gestión de Inspección (en adelante SIGI) los reportes



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

de casos resueltos de las inscripciones de asegurados voluntarios y trabajadores independientes, realizados por los funcionarios de la plataforma de servicios de la sucursal de Limón. El reporte que emite el SIGI, fue confrontado contra los reportes de afiliaciones de asegurados voluntarios y trabajadores independientes del tercer trimestre de 2018 y contra los expedientes físicos que dieron soporte a estas afiliaciones.

Al examinar los reportes correspondientes a los meses de julio, agosto y setiembre 2018, se observó en ciertos casos, situaciones que llamaron la atención de la suscrita, siendo la de mayor atención, la gran cantidad de ciudadanos de origen asiáticos (chinos), inscritos durante ese trimestre y que las inscripciones de estas personas, en un 99%, fueron realizadas por una misma funcionaria de esta Sucursal.

Por la situación expuesta, el 18 de octubre de 2018, de manera conjunta con los funcionarios de la unidad Jimmy Pérez Guido y Candy Quesada Hernández, se inició la búsqueda de los expedientes, en su mayoría asegurados voluntarios, registrados en los reportes de julio, agosto y setiembre de 2018. Cabe señalar que la localización de los expedientes se dilató, por cuanto, los mismos no fueron localizados ni por fecha de afiliación y orden alfabético-criterio de orden y archivo establecido por la Licda. Nancy Serrano Pérez, otrora Asistente Administrativo-; esta situación limitó, la localización expedita de los documentos, dificultando durante varios días, la revisión programada. Posteriormente, se observó al parecer, de manera intencional, que los documentos, fueron ubicados en diferentes lugares del archivo, con un orden, muy distinto al instruido y seguido en forma habitual, en principio, se presume, con la intención de impedir una fácil y rápida localización, esto a pesar de que correspondían los expedientes a inscripciones efectuadas en el año en curso, esta situación nos llevó a realizar una búsqueda más atrás, por lo que se incluyeron también la búsqueda de expedientes desde mayo 2018 hasta parte de noviembre del presente periodo.

Por la forma en que se ha operado por la funcionaria ninguno de estos casos pasó a la oficina del Asistente para su revisión pues no están registrados en los oficios de traslado de expedientes.

Una vez que se detectó las omisiones, se procedió a buscar los expedientes, lo que fue muy difícil porque no estaban archivados por año y alfabéticamente, como se ha instruido. Los documentos estaban ubicados dentro de otros expedientes y en otros espacios, por lo que se requirió de un tiempo prolongado para buscarlos.

Hemos logrado localizar aproximadamente el 90% de los casos de asiáticos afiliados de mayo 2018 hasta la fecha.



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

Hemos avanzado en la investigación de estos casos, al respecto se ha solicitado información a Migración con los siguientes oficios.

Oficio 1558 del 18 de octubre, recibido en Migración y Extranjería el 19 de octubre, se solicitó información sobre los extranjeros asiáticos afiliados en mayo de 2018. El 24 de octubre se recibió certificaciones con la respuesta.

Con oficio 1559 del 18 de octubre se solicitó la condición migratoria en la que están las personas en el país, pero aún no hemos recibido respuesta.

También se remitieron los oficios SL-1610-10-2018, del 29 de octubre de 2018, se solicitó la condición migratoria de las personas que se afiliaron en junio; y con el oficio SL-1611 se solicitó información de los movimientos migratorios. Aún no hemos recibido respuesta a estos dos últimos oficios.

Con toda la información sobre estas omisiones en las afiliaciones de asegurados voluntarios, se tiene prácticamente listo el oficio para trasladar el caso al Lic. Gerardo León Solís, jefe del Área de Investigación y Seguridad de la Institución. Toda esta investigación la vengo desarrollando desde octubre de este año, cuando se detectaron los primeros casos”.

Las debilidades observadas se deben al incumplimiento de la normativa institucional por parte de funcionarios de la sucursal de Limón, al omitir la solicitud de datos y la inclusión al expediente de los documentos indispensables para la afiliación de los asegurados voluntarios.

Lo anterior, además de constituir un incumplimiento de la normativa, genera incertidumbre con respecto a la correcta afiliación de los asegurados voluntarios en el SICERE, la calidad de los datos que se ingresan en este sistema informática y podría incrementar la morosidad de esta población, ya que se dificultaría la localización de las personas.

CONCLUSIÓN

La gestión de cobros e inspección, actividades sustantivas que deben ejecutar las sucursales de la institución, constituyen un pilar indispensable para el financiamiento de los seguros de salud y pensiones, cuya administración se le ha asignado a la Caja Costarricense de Seguro Social por mandato constitucional.



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

En la presente evaluación se determinaron debilidades en el control de las certificaciones emitidas para trasladar deudas a cobro judicial ya que algunas no fueron entregadas a los abogados externos para que se iniciaran los juicios orientados a la recuperación de adeudos; asimismo, existen diferencias entre la realidad del estado procesal de algunos juicios con respecto a la actualización en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICER), lo que podría generar incertidumbre y eventuales errores en el cálculo de honorarios.

Tampoco existe una actualización eficaz de la hoja de ruta del SICERE, lo que impide el conocimiento oportuno de las particularidades de cada uno de los patronos y trabajadores independientes morosos con la institución.

La sucursal de Limón no ha implementado el expediente administrativo de la gestión cobratoria, según los alcances de la normativa aprobada por la Gerencia Financiera el 10 de julio de 2015, lo que dificulta la obtención de información actualizada y unificada sobre los procesos de cobro administrativo.

En la Unidad existen dificultades para conciliar las cuentas contables destinadas para registrar temporalmente los honorarios de abogado y los cheques que se encuentran en cobro judicial, debido a la constante rotación de personal, lo que impide dar seguimiento a cada una de las cuentas individuales.

También se observan debilidades en la conformación de los expedientes y la evidencia que respalda las anulaciones de adeudos de patronos y trabajadores independientes, así como en el proceso de inscripciones patronales, la facturación de planillas adicionales y la incorporación de patronos físicos obligados a cotizar bajo la modalidad de trabajadores independientes.

Del mismo modo, se observaron debilidades de control en la conformación de los expedientes de afiliación de asegurados voluntarios en la plataforma de servicios, lo que dificultaría la eventual identificación y localización de estas personas y el control de la eventual morosidad generada por esta población.

RECOMENDACIONES

A LA LICDA. CAROL GIBBONS MC GREGOR, EN CALIDAD DE ADMINISTRADORA DE LA SUCURSAL DE LIMÓN, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Revisar los juicios mencionados en los hallazgos 1 y 2 de este informe y actualizar los datos del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), de acuerdo con la realidad procesal en que se encuentra la deuda asociada a cada uno de los procesos.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberán remitir a esta Auditoría, en un plazo máximo de seis meses, los resultados de la revisión efectuado y las acciones ejecutadas con el fin de corregir las inconsistencias detectadas.

2. Implementar la utilización del expediente administrativo de la gestión cobratoria, según los alcances del “Procedimiento para la gestión documental del expediente administrativo de la gestión cobratoria en la Dirección de Cobros y Direcciones Regionales de Sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social”, con lo que también se atendería la disposición 4.15 del informe DFOE-SOC-IF-A4-2017, emitido por la Contraloría General de la República.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a esta Auditoría, en un plazo máximo de seis meses, la evidencia sobre la implementación de la nueva modalidad de gestión documental y el avance que se ha tenido hasta ese momento.

3. Ejecutar las acciones correspondientes para la conciliación de los saldos en las cuentas individuales de las subcuentas contables 324-81-1 “Depósito honorarios sucursal de Limón” y 139-81-4 “Cuentas por cobrar cheques encobro judicial, sucursal de Limón”, y proceder a corregir lo que corresponda.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberán remitir a esta Auditoría, en un plazo máximo de seis meses, los resultados de la conciliación realizada y de la investigación de cada uno de los saldos registrados en las cuentas individuales; así como las acciones a seguir con el fin de corregir las inconsistencias detectadas.

4. Revisar los casos relacionados con la no facturación de planillas adicionales tramitada en la sucursal de Limón e inscripción de patronos físicos bajo la modalidad de trabajadores independientes mencionados en el hallazgo 7, así como la reconstrucción de planillas mencionadas en el hallazgo 6 de este informe, y proceder a corregir lo que corresponda.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a esta Auditoría, en un plazo máximo de seis meses, los resultados de la revisión efectuada y evidencia de las correcciones respectivas.

5. Brindar seguimiento a los casos relacionados con la falta de requisitos en los expedientes de afiliación de asegurados voluntarios, según lo evidenciado en el hallazgo 8 de este informe; situación que ya fue detectada en los controles implementados por la Administradora de la sucursal de la Unidad.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a esta Auditoría, en un plazo máximo de seis meses, el traslado del caso al Área de Investigación y Seguridad de la Institución y el respectivo seguimiento brindado por parte de la jefatura de la sucursal de Limón.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron con la Licda. Carol Gibbons Mc Gregor, Administradora de la sucursal de Limón, quien manifestó estar de acuerdo con los resultados expuestos y las recomendaciones planteadas.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Greivin Elizondo Barrantes
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE SUBÁREA