



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

**AGO-239-2018**  
**19-12-2018**

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2018, con el propósito de evaluar la gestión integral de pensiones de los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte, no Contributivo, cuentas contables y administración del efectivo en la Sucursal de Desamparados.

En la evaluación se determinó que existen debilidades en la gestión para la atención de recuperación de sumas canceladas de más en los regímenes de pensiones de IVM y RNC, además del análisis y aplicación del artículo 44 de la Ley Constitutiva situaciones que pueden generar afectación económica a la institución.

Del mismo modo, se evidenciaron en los estados de movimientos de cuentas individuales de las subcuentas contables 138-07-0, 322-07-0, 324-07-0, 326-07-1, 327-07-8 y 427-07-0 antigüedades de saldos en el Seguro de Enfermedad y Maternidad e Invalidez, Vejez y Muerte.

Por otra parte, esta sucursal presenta incumplimientos en aspectos relacionados a la administración del efectivo y de la normativa técnica que regula el teletrabajo de los funcionarios que se encuentran bajo esta modalidad.

De conformidad con los resultados, se emitieron recomendaciones a la Administración Activa, con el propósito de que se corrijan las debilidades evidenciadas.



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

AGO-239-2018  
19-12-2018

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA EVALUACIÓN INTEGRAL EN LA SUCURSAL DE DESAMPARADOS: PENSIONES IVM – RNC, CUENTAS CONTABLES Y ADMINISTRACIÓN DEL EFECTIVO

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2018, del Área Gestión Operativa, en lo relacionado con evaluaciones integrales en sucursales.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de la sucursal para garantizar el desarrollo de los procesos de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo, Fondo Rotatorio de Operaciones, Cuentas Contables e ingresos y egresos de Caja, conforme a la normativa vigente.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el acatamiento de los requisitos establecidos para el otorgamiento de pensiones del Régimen de IVM y RNC.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Operación del Fondo Rotatorio de Operación (FRO).
- Verificar las acciones efectuadas para la conciliación y depuración de las cuentas contables 138-07-0, 139-07-7, 322-07-0, 324-07-0, 326-07-1, 327-07-8 y 427-07-0.
- Verificar que los montos de los saldos de cierres de cajas concuerden con el monto autorizado por Tesorería General.

#### ALCANCE

El estudio contempla la revisión de:

- Expedientes de pensionados por Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo.
- Facturas canceladas mediante el Fondo Rotatorio de Operaciones.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Cuentas contables 138-07-0, 139-07-7, 322-07-0, 324-07-0, 326-07-1, 327-07-8 y 427-07-0 considerando los saldos de los mecanizados reflejados desde diciembre hasta junio 2018.
- Estados de cajas I semestre 2018.

La evaluación se realizó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1° de enero 2015.

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del presente estudio se utilizaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión de expedientes del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y No Contributivo (muestra).
- Revisión de facturas liquidadas por el Fondo Rotatorio (muestra).
- Revisión de los estados de movimientos de cuentas individuales diciembre 2017, enero a junio 2018.
- Revisión de las caratulas de los estados de cajas, I semestre 2018.
- Revisión de documentación relacionada con los arquezos de cajas, I semestre 2018.
- Aplicación del cuestionario de control interno al Lic. Héctor Pérez Solano, Administrador Sucursal Desamparados.
- Entrevista a los siguientes funcionarios de la Sucursal de Desamparados:
  - Lic. José Paulo García Solano, Asistente Administrativo.
  - Srita. Ericka Andrea Masis Núñez, Encargada de Pensiones.

## MARCO NORMATIVO

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 1943.
- Ley General de Control Interno 8292, aprobada el 31 de julio 2002.
- Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, 2005.
- Manual sobre normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, diciembre 2004.
- Manual Descriptivo de Cuentas Contables, junio 2014.
- Manual de normas y procedimientos para el funcionamiento de las unidades de caja en sucursales de la CCSS.
- Manual de procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los fondos de caja chica, octubre 2016.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Manual de Normas y Procedimientos para el funcionamiento de los Fondos Rotatorios de Operación, octubre 2015.
- Normas de control interno para el Sector Público, aprobadas mediante resolución del Despacho de la Contralora General de la República (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicadas en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero 2009.
- Procedimiento recuperación de pagos improcedentes pensiones Régimen No Contributivo y Parálisis Cerebral Profunda.
- Guía de acciones implementación de teletrabajo Decreto N° 39225-MP-MTSS-MICITT del 21 de octubre del 2015 “Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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

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

## ANTECEDENTES

El Lic. Johel Sánchez Mora fue el Administrador de la Sucursal de Desamparados hasta el 8 de marzo 2018, debido a que se jubiló. Por esta razón el administrador de esta unidad es el Lic. Héctor Pérez Solano, ingresó desde el 9 de marzo 2018 pero por períodos de vacaciones acumuladas no se encuentra actualmente en el puesto, causando que el Lic. Johnny Sanabria Solano lo sustituya por este motivo desde el 22 de octubre 2018 hasta 31 de diciembre 2018.

Para el I semestre 2018, estas fueron las calificaciones obtenidas por la Sucursal de Desamparados según los compromisos de resultados en los indicadores de Trabajo Social y Pensiones IVM-RNC.



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

## TRABAJO SOCIAL

**Unidades Producción Social (UPS):** Se estableció una meta acumulada de 332 UPS, ejecutándose 365.25 para una calificación de 100.

## PENSIONES

**Días trámite gestión pensiones por Vejez:** La meta se estableció en 24 días para la atención del trámite de pensiones por vejez, no obstante, indican que las atendieron en 11 días, una calificación de 100.

**Días trámite gestión pensiones por Muerte:** Se estableció en 69 días para la atención del trámite de pensiones por muerte, los cuales se realizan en 40 días, para una calificación de 100.

**Días trámite gestión pensiones por Invalidez:** La meta se estableció en 223 días para la atención del trámite de pensiones por invalidez, los cuales se realizan en 130 días, para una calificación de 100.

**Pensiones asignadas y aprobadas RNC:** Se estableció la meta de 71 y se asignaron y aprobaron 72, para una calificación de 100.

El 1 de agosto 2018, la Licda. Ana Marcela Trigueros Solano, Jefe a.i. Subárea Gestión de Pensiones, Dirección Regional Central de Sucursales efectuó supervisión en materia de pensiones RNC e IVM, *“alcance: Considerar una muestra de expedientes que se encuentren en curso de pago, en los regímenes de IVM y RNC, en un período comprendido entre los últimos seis meses anteriores a la fecha en que se realiza la supervisión. En el cual se concluye y se recomienda lo siguiente:*

### **Régimen No Contributivo:**

*En términos generales el análisis de casos cumple con la normativa, se debe de revisar que todos los documentos tipo declaración cuenten con el sello de recibido, firma y nombre del funcionario tramitador de pensiones.*

*Sobre el pendiente por analizar que suma en total setecientos cuarenta y nueve casos se entiende que es producto de la reforma actual y la limitante que se tiene ante el otorgamiento de casos, se les insta buscar alternativas para el abordaje de casos deban de denegar e ir depurando el sistema integrado de Pensiones.*



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

*Importante hacer un recordatorio a la Comisión Calificadora de la Invalidez de los casos más viejos (más de dos años) de estar en el sistema y que están pendientes de valoración médica, dando la referencia de la antigüedad del mismo.*

### **Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte:**

*Se evidencia bastante orden y un trabajo al día en cuanto a los pendientes de análisis de Invalidez Vejez y Muerte.*

*Están al día con los recálculos y las reanudaciones de huérfanos, las citas médicas se comunican con el tiempo apropiado, lo anterior demuestra un compromiso con el usuario de este Régimen.*

*En cuanto a la muestra seleccionada para este Informe la misma cumple con los requerimientos necesarios tales como: firmas, sellos, folios.*

*Se debe de hacer un plan remedial en cuanto a las notificaciones el cual puede ser abordado con la ayuda de esta subárea”.*

## **HALLAZGOS**

### **1. DE LA RECUPERACIÓN DE SUMAS CANCELADAS DE MÁS DE PENSIONES**

#### **1.1 PENSIONES DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE**

Se determinó que esta sucursal tiene identificados un total de 30 casos (beneficiarios por viudez y orfandad) para efectuar procedimientos administrativos orientados a recuperar sumas canceladas de más, sin embargo, al primero de noviembre del presente año, no se ha iniciado el trámite correspondiente, cuadro 1:

**CUADRO N°1  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS I.V.M.  
SUCURSAL DE DESAMPARADOS**

<b>CÉDULA</b>	<b>NOMBRE DEL BENEFICIARIO</b>	<b>TIPO</b>	<b>POSIBLE MONTO ADEUDADO</b>
104411000	Carlos Alberto Segura Hernández	Viudez	159,649.70
2580098109	María Leticia Martínez Hernández	Viudez	sin identificar



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

CÉDULA	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	TIPO	POSIBLE MONTO ADEUDADO
117730460	Eduardo Medina Reyes	Orfandad	50,402.95
108810049	Carmen María Jiménez Mora	Viudez	sin identificar
117330789	María Elena Juárez Cortes	Orfandad	sin identificar
503940729	Sharon Maylin Obando Villalobos	Orfandad	sin identificar
117260613	Jenner David Masís Abarca	Orfandad	91,964.60
602380441	Ana María Muñoz Ortiz	Viudez	sin identificar
116100648	Celeste Fabiola Arce Ureña	Orfandad	191,245.50
116170518	Kristel Daniela Calderón Calderón	Orfandad	230,060.00
116850927	David Alejandro Camacho Retana	Orfandad	145,822.50
107460455	Ginia Mayela Hernández Aguilar	Viudez	59,135.40
116040018	Luis Manuel Cruz Solís	Orfandad	91,964.60
116160488	Daniela Peralta Durán	Orfandad	272,202.00
116460536	Alison Dayanna Fallas García	Orfandad	350,573.10
115970318	Francinny Valeria García Méndez	Orfandad	425,005.20
102830805	Alicia Vargas Valverde	Viudez	sin identificar
1940094621	Roger Alexander Guevara Aburto	Orfandad	546,157.35
116330567	Ana Carolina López Hernández	Orfandad	97,974.75
115770581	Gabriel José Madrigal Bolaños	Orfandad	287,994.60
115860239	María de los Angeles Marín Flores	Orfandad	194,430.00
117160306	Kristel Valeri Moraga Valverde	Orfandad	81,321.05
116880290	Dennisha Alanna Myers Francis	Orfandad	370,336.90
116610881	Cesar Antonio Navas Redondo	Orfandad	149,215.50
116040335	Jennifer de los Angeles Núñez Chacón	Orfandad	195,614.55
116010788	Arvin Abel Orellana Cabezas	Orfandad	297,866.70
102580980	Teresa Hernández Agüero	Viudez	131,378.00
600890061	María Ester Gutiérrez Gutiérrez	Viudez	131,378.00
305050764	Diana Carolina Zamora Villalobos	Orfandad	sin identificar
116420599	Laura Mercedes Zúñiga Quesada	Orfandad	233,683.20

Fuente: Sucursal Desamparados



*"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"*



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

El Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte en el capítulo VII. Disposiciones Generales, señala en su artículo 42:

*“...Cuando la modificación tuviera por consecuencia la reducción de las prestaciones, ésta tendrá efecto retroactivo respecto de los montos ya entregados y los pensionados devolverán lo indebidamente percibido, mediante cuotas mensuales iguales al 5% del monto de la pensión. Dichas cuotas serán deducidas por la Caja, de la misma pensión, con fundamento en resolución motivada que así lo ordene. La resolución será notificada al interesado para los efectos formales correspondientes...Cuando hubiere que anular una pensión ya concedida, se seguirán los procedimientos previstos al efecto en la Ley General de la Administración Pública, quedando a salvo las acciones administrativas o judiciales necesarias para recuperar lo pagado indebidamente”.*

## 1.2 PENSIONES DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO

Se evidenció en la sucursal un total de 40 casos (fallecimiento de pensionados con endosatarios y de cancelaciones de pensiones por cambios en la situación económica) para efectuar procedimientos administrativos orientados a recuperar esas sumas, sin embargo, al primero de noviembre del presente año, no se ha iniciado el trámite correspondiente, cuadro 2:

**CUADRO N°2**  
**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS R.N.C.**  
**SUCURSAL DE DESAMPARADOS**

CÉDULA	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	RIESGO	POSIBLE MONTO ADEUDADO
102850267	Dinorah Román Mora	vejez	sin identificar
201460407	Evaudilia Núñez Céspedes	vejez	sin identificar
104131385	Ana Isabel Meléndez Mora	invalidez	sin identificar
500710821	María Matarrita Matarrita	vejez	sin identificar
117320445	Alexis Rodrigo Hidalgo Rojas	invalidez	sin identificar
102510972	Adoración Jiménez Madrigal	vejez	sin identificar
103430713	Nuria María Chavarría Abarca	vejez	sin identificar
201640638	María Rojas Rojas	vejez	sin identificar
101350539	María Josefa Miranda Quesada	vejez	sin identificar
201660561	Bernardina Aguilar Peralta	vejez	sin identificar
116740761	Mayron Enrique Aguilar Castillo	orfandad	sin identificar
302100395	José Ángel Alfaro Picado	invalidez	sin identificar

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 8 de 27

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



*“Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”*





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

CÉDULA	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	RIESGO	POSIBLE MONTO ADEUDADO
101450712	Aurelia Castillo Castro	vejez	sin identificar
102820004	Carmen Lidia Cedeño Sandi	vejez	sin identificar
114890518	Errol Miguel Cordero Abarca	invalidez	sin identificar
600740733	Lucina Emilia Chevez Chevez	vejez	sin identificar
110990207	Jorge Adrián Fallas López	invalidez	sin identificar
116490566	Diana Karolina Gómez Morales	invalidez	sin identificar
113180757	Allan Daniel Guerrero Bermúdez	invalidez	sin identificar
119180234	Kendall Geovanni Hernández Bermúdez	Mielomeningocele	sin identificar
900740638	María Digna Jiménez Ureña	vejez	sin identificar
603020101	Nuria María Marchena Palacios	invalidez	sin identificar
800570137	Irma Martínez Benítez	vejez	sin identificar
300830228	Adilia Ernestina Méndez García	vejez	sin identificar
208710858	Isaac Molina Murillo	invalidez	sin identificar
118180924	Magally Morales Mena	invalidez	sin identificar
501160963	Lilia Moreno Barrantes	vejez	sin identificar
102320010	Alexis Obando Alvarado	vejez	sin identificar
106960652	Marjorie Ramírez Fallas	invalidez	sin identificar
600470543	Jovita Rodríguez Araya	vejez	sin identificar
114830096	Cristopher Román Fallas	invalidez	sin identificar
120090592	Ashly Dariela Santamaría Cordero	Mielomeningocele	sin identificar
800420554	Zoila del Socorro Sequeira Sequeira	vejez	sin identificar
121870905	Deishany Alejandra Tapia Fernández	Mielomeningocele	sin identificar
103140806	María de los Angeles Umaña Leitón	vejez	sin identificar
102170878	Daisy Vargas Abarca	vejez	sin identificar
108820129	María Mercedes Vargas Aragón	invalidez	sin identificar
110120965	Inés Vargas Barahona	invalidez	sin identificar
119080192	Angelo Giovanni Venegas Núñez	PCP	sin identificar
600920273	Luz María Villalobos Segura	vejez	sin identificar

Fuente: Sucursal Desamparados

El Procedimiento recuperación de pagos improcedentes pensiones Régimen No Contributivo y Parálisis Cerebral Profunda, en el artículo 8. Del Procedimiento Administrativo y los Recursos de Alzada, establece:

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 9 de 27

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



*"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"*



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

*“a) El procedimiento administrativo que se realizará para la recuperación de sumas pagadas improcedentemente por concepto de pensiones del Régimen No Contributivo y Parálisis Cerebral Profunda, será el mismo que se aplica en aquellos casos en los que se cancela el pago de pensión por nulidad sobrevenida según la normativa que rige las pensiones del Régimen No Contributivo...”.*

El Lic. Héctor Pérez Solano, Administrador, Sucursal de Desamparados, sobre si esta unidad aplica los procedimientos administrativos para la recuperación de sumas canceladas de más en pensiones de I.V.M. y R.N.C., manifestó: *“No tenemos la capacidad”.*

La Srita. Ericka Andrea Masis Núñez, Encargada de Pensiones, Sucursal de Desamparados, en relación con la consulta ¿Tienen identificados los casos para aplicar los procedimientos administrativos por sumas canceladas de más en pensiones de IVM y RNC?, señaló:

*“Se tienen identificados casos desde el año 2017 a la fecha, nos dieron capacitación de cuál sería el tramite debidos procesos, pero a la fecha se desconoce del procedimiento”.*

La situación indicada se debe a la falta de gestión de parte de las autoridades superiores de la sucursal, en la definición de estrategias para la atención de los casos por los Encargados de Pensiones, generando que no exista la realización de los procedimientos que permitan la recuperación de las sumas canceladas de más o manera improcedente.

Al no gestionarse los procedimientos administrativos correspondientes, propicia que eventualmente se continúen pagando beneficios de manera improcedente, con erogaciones que podrían ser significativas para el régimen de pensiones de I.V.M. y R.N.C. además que con el transcurrir de los años sean declaradas en difícil recuperación.

## **2. DE LAS PENSIONES OTORGADAS A TRABAJADORES CON PATRONOS MOROSOS**

Se evidenció que esta unidad no está revisando los casos que implican el otorgamiento de pensiones a trabajadores que presenten patronos morosos, generándose de esta manera pensiones en curso de pago, sin que exista la gestión de cobro por existir morosidad patronal.

La Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 44, señala:

*“De existir morosidad patronal comprobada o no haber sido asegurado oportunamente el trabajador, el patrono responderá íntegramente ante la Caja por todas las prestaciones y los beneficios otorgados a los trabajadores en aplicación de esta ley. En la misma forma responderán*



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

*quienes se dediquen a actividades por cuenta propia o no asalariada, cuando se encuentren en estas mismas situaciones. Sin perjuicio de lo dicho en el párrafo anterior, la Caja estará obligada a otorgar la pensión y proceder directamente contra los patronos responsables, para reclamar el monto de la pensión y los daños y perjuicios causados a la Institución. El hecho de que no se hayan deducidos las cuotas del trabajador no exime de responsabilidad a los patronos. La acción para reclamar el monto de la pensión es imprescriptible e independiente de aquella que se establezca para demandar el reintegro de las cuotas atrasadas y otros daños y perjuicios ocasionados”*

El Lic. Héctor Pérez Solano, Administrador, Sucursal de Desamparados, ante la consulta sobre si esa unidad dispone de controles de las pensiones otorgadas y que se deban aplicar las sumarias, indicó: *“No tenemos la capacidad”*.

La Srita. Ericka Andrea Masis Núñez, Encargada de Pensiones, Sucursal de Desamparados, sobre si tienen identificados los casos de pensiones otorgadas para la aplicación de las sumarias (patronos morosos), señaló: *“No, desconozco del proceso que se debe efectuar”*.

En la misma línea, se le consultó sobre que instrucción han recibido para la aplicación de sumarias y recuperación de sumas canceladas de más en pensiones IVM y RNC (Jefe de la Unidad, Dirección Regional de Sucursales Central), indicó:

*“Ninguna, si tratamos de indicarle a los solicitantes que se puede efectuar un debido proceso. Se confecciona un machote establecido para identificar y solicitar la conformación del órgano director y se resguardan”*.

Esta Auditoría considera que lo evidenciado en el presente hallazgo, se debe a la falta de gestión de parte de las autoridades superiores de la sucursal, en el establecimiento de diferentes estrategias en la atención de las pensiones otorgadas por los Encargados de Pensiones, para la recuperación de esas sumas que generaron al otorgar una pensión al existir morosidad patronal.

Esta situación, además de incumplir con la normativa, genera afectación económica para la institución en el fortalecimiento de los seguros de enfermedad y pensiones.

### **3. SOBRE LAS CONCILIACIONES DE LAS CUENTAS CONTABLES**

En la Sucursal de Desamparados se registran debilidades de control y ausencia de conciliaciones mensuales en las subcuentas 138-07-0, 322-07-0, 324-07-0, 326-07-1, 327-07-8 y 427-07-0, en contraposición al marco normativo que rige esta materia.



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

En la revisión de los estados de movimientos mensuales cuentas individuales desde diciembre 2017 hasta junio 2018, se registran saldos que presentan antigüedad de montos y sin movimiento alguno en el Seguro de Enfermedad y Maternidad (S.E.M.) e Invalidez, Vejez y Muerte (I.V.M.), cuadro 3:

**CUADRO N°3**  
**SALDOS REGISTRADOS EN LA SUBCUENTA 138-322-324-326-327-427**  
**DICIEMBRE 2017 A JUNIO 2018**

138 07 0 "CHEQUES DEBITADOS SUCURSAL DE DESAMPARADOS"													
Saldo Diciembre 2017		Saldo Enero 2018		Saldo Febrero 2018		Saldo Marzo 2018		Saldo Abril 2018		Saldo Mayo 2018		Saldo Junio 2018	
SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM
89,281,184.66	16,118,438.04	89,281,184.66	16,118,438.04	89,281,184.66	16,118,438.04	89,281,184.66	16,118,438.04	89,281,184.66	16,118,438.04	89,281,184.66	16,118,438.04	90,268,390.66	16,118,438.04

Fuente: Estado de movimientos mensuales cuentas individuales

322 07 0 "DEPÓSITOS CUOTAS SEGURO SOCIAL SUCURSAL DESAMPARADOS"													
Saldo Diciembre 2017		Saldo Enero 2018		Saldo Febrero 2018		Saldo Marzo 2018		Saldo Abril 2018		Saldo Mayo 2018		Saldo Junio 2018	
SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM
19,752,226.74	0.00	20,311,632.74	0.00	21,395,003.74	0.00	21,529,465.74	0.00	22,276,849.74	0.00	28,013,844.74	0.00	26,873,587.74	0.00

Fuente: Estado de movimientos mensuales cuentas individuales

324 07 0 "DEPOSITOS HONORARIOS DE LA SUCURSAL DE DESAMPARADOS"													
Saldo Diciembre 2017		Saldo Enero 2018		Saldo Febrero 2018		Saldo Marzo 2018		Saldo Abril 2018		Saldo Mayo 2018		Saldo Junio 2018	
SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM
28,451,957.35	0.00	25,886,256.35	0.00	32,097,226.35	0.00	33,496,758.35	0.00	35,412,382.35	0.00	36,956,415.35	0.00	32,817,659.35	0.00

Fuente: Estado de movimientos mensuales cuentas individuales

326 07 1 "DEPOSITO GARANTÍAS DE PARTICIPACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA SUCURSAL DE DESAMPARADOS"													
Saldo Diciembre 2017		Saldo Enero 2018		Saldo Febrero 2018		Saldo Marzo 2018		Saldo Abril 2018		Saldo Mayo 2018		Saldo Junio 2018	
SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM
18,272,847.60	0.00	19,445,712.60	0.00	21,537,352.60	0.00	21,537,352.60	0.00	21,581,427.60	0.00	21,581,427.60	0.00	23,920,006.60	0.00

Fuente: Estado de movimientos mensuales cuentas individuales

327 07 8 "DEPÓSITO CONVENIOS SUCURSAL DE DESAMPARADOS"													
Saldo Diciembre 2017		Saldo Enero 2018		Saldo Febrero 2018		Saldo Marzo 2018		Saldo Abril 2018		Saldo Mayo 2018		Saldo Junio 2018	
SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM
514,629,902.52	195,765,679.13	530,049,387.75	201,995,289.40	545,947,209.28	209,830,560.90	561,746,927.05	216,823,672.10	561,487,599.02	216,823,672.10	424,942,126.68	160,434,548.47	416,962,836.98	157,740,599.67

Fuente: Estado de movimientos mensuales cuentas individuales

427 07 0 "ARREGLOS DE PAGO PLANILLAS CUOTA SEGURO SOCIAL DE LA SUCURSAL DE DESAMPARADOS"													
Saldo Diciembre 2017		Saldo Enero 2018		Saldo Febrero 2018		Saldo Marzo 2018		Saldo Abril 2018		Saldo Mayo 2018		Saldo Junio 2018	
SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM	SEM	IVM
209,234,253.95	34,560,959.38	213,181,188.30	35,257,854.03	216,044,157.07	36,454,844.26	216,683,549.03	36,963,856.30	218,910,812.32	37,104,313.01	226,238,312.69	39,773,919.64	229,108,981.28	41,222,105.05

Fuente: Estado de movimientos mensuales cuentas individuales





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

Esta Auditoría ha realizado diferentes evaluaciones ASF-330-2010 “EVALUACIÓN DE LA CUENTA MAYOR 138 “CUENTAS POR COBRAR CHEQUES DEBITADOS” DEL SEGURO DE SALUD, EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN, DIRECCIÓN FINANCIERA CONTABLE DE LA GERENCIA FINANCIERA U. E. 1103” (recomendaciones pendientes de atender 4 y 6), AGO-038-2014 “EVALUACIÓN SOBRE EL CONTROL DE LAS SUBCUENTAS DE LAS CUENTAS CONTABLES 138-00-5, 139-00-1, 322-00-4, 324-00-5, 326-00-6, 327-00-2, 329-00-3 Y 427-00-5 ASIGNADAS A LAS SUCURSALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES U.E. 1201”, AGO-392-2015 “EVALUACIÓN SOBRE EL CONTROL DE LAS SUBCUENTAS CONTABLES 138-07-0, 139-07-7, 322-07-0, 324-07-0, 326-07-1, 327-07-8 y 427-07-0, EN LA SUCURSAL DE DESAMPARADOS U.P. 1202. DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES, U.E. 1201” (recomendaciones pendientes de atender 1, 2, 3 y 5) y oficio 65198 de fecha 23-09-2016 “sobre la cuenta 322-07-0 Depósitos Cuotas Seguro Social, Sucursal de Desamparados, U.E. 1202” en los cuales se han abarcado en diferentes períodos el tema de las cuentas contables de la Sucursal de Desamparados.

En oficio DRCS-0785-06-2017 de fecha 22 de junio 2017, el Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional Central de Sucursales solicitó al Mba. Jorge Arturo Hernández Castañeda, Auditor Interno, lo siguiente:

*“Solicitud de ampliación del plazo de las recomendaciones del informe de Auditoría AGO-392-2015...Si se tomará la cantidad total de cuentas individuales versus la cantidad de casos antiguos que pueden conciliar y/o depurar, se tendría que la duración promedio en la Región sería de 68 meses (5.6 años)...solicito se amplíen los plazos para la atención de las recomendaciones a la capacidad real de cada Sucursal, considerando los razonamientos anteriormente expuestos, ya que es imposible cumplir las recomendaciones en el plazo indicado en el Informe de Auditoría AGO-392-2015, por considerar que no se ajustan a la realidad regional que se vive en cada una de las sucursales adscritas”.*

En oficio 53412 de fecha 16 de agosto 2017, el Mba. Jorge Arturo Hernández Castañeda, Auditor Interno remitió al Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero y Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional Central de Sucursales, lo siguiente:

*“El pasado 22 de junio 2017, se recibió el oficio DRCS-0785-06-2017, de esa Dirección Regional, en el cual se solicitó ampliación de plazo para el cumplimiento de las recomendaciones del informe de auditoría AGO-392-2015, sustentado en una serie de datos, las limitaciones y justificaciones para cumplir lo solicitado en el informe indicado en el epígrafe. Asimismo, en la solicitud se expone que conciliar la cuenta - 327- Convenios de Pago, de la Sucursal de Santo Domingo de Heredia se requiere 312 meses, - 26 años -, esto entre uno de los plazos solicitados para la depuración de los saldos de todas las sucursales a su cargo.*



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

*Como antecedente cabe recordar, que el informe en marras fue visto y aceptado por el Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional, Lic. Johel Sánchez Mora, Administrador Sucursal de Desamparados, y la Licda. Kattia Mora Valverde, Subárea de Contabilidad Operativa, el pasado 25 de noviembre 2015, concediendo en un inicio el plazo de 6 meses para el acatamiento de las recomendaciones 1 y 2; plazo vencido en junio 2016.*

*...Analizada la propuesta inserta en el oficio DRCS-0785-06-2017 y, considerando desproporcionados los plazos expuestos sobre la conciliación de los registros financieros y previendo el interés de este Órgano de Fiscalización en corregir los saldos contables, se concede seis meses más, como última prórroga cuyo vencimiento quedaría el próximo 19 de enero 2018 para el cumplimiento de las recomendaciones del informe AGO-392-2015”.*

Si bien es cierto, la Administración de la Sucursal de Desamparados tiene como medida de control un archivo de Excel (cuenta individual, descripción de la cuenta individual, saldos a cierta fecha, débitos, créditos y detalle de los movimientos del mes) todavía persisten las inconsistencias señaladas en los informes indicados.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría les ha informado en diferentes recomendaciones sobre la importancia de establecer mecanismos que permitan efectuar una depuración oportuna de las cuentas individuales registradas en los estados de movimientos mensuales, principalmente de los casos de mayor antigüedad, por las situaciones de riesgo que podrían presentarse, como integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

Esta situación, además de apartarse de los procedimientos establecidos, ocasiona que los saldos reflejados en los estados financieros sean inciertos y genere una incorrecta toma de decisiones, pudiendo perjudicar la estabilidad económica institucional.

#### **4. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL EFECTIVO**

##### **4.1 MONTO DE CAJA ASIGNADO Y AUTORIZADO**

Según el Área de Tesorería General, la sucursal Desamparados en oficio DRCS-1036-05-09 dispone de ₡5.000.000,00 (cinco millones de colones) de monto asignado y autorizado para el funcionamiento de las diferentes operaciones (ingresos y egresos) que se realizan en esta unidad.

No obstante, tomando como referencia el primer semestre 2018 y según los registros de movimientos diarios del Sistema Plataforma Institucional de Cajas (SPIC), se comprobó que esta unidad sobrepasa el





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

saldo autorizado para hacerle frente a las transacciones diarias (ver anexo 1, en promedio están cerrando con un saldo de ₡12,299,560.73 doce millones doscientos noventa y nueve mil quinientos sesenta colones con 73/ céntimos).

El Manual de normas y procedimientos para el funcionamiento de las unidades de caja en sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el capítulo II. Descripción de las unidades de caja, artículo 3, señala lo siguiente:

*“Se establece un monto asignado para cada Unidad de Caja de las Sucursales, conforme sus necesidades de efectivo, con aprobación de la Gerencia División Financiera por medio de la Tesorería General, según las siguientes regulaciones.*

*a- Los montos asignados para cada una de las Unidades de Caja se hará por comunicación escrita.*

*b- Los aumentos del monto asignado serán aprobados por la Gerencia División Financiera por medio de la Tesorería General, a solicitud de la Dirección Regional de Sucursales, Región a que pertenece la Unidad interesada. Esta solicitud debe hacerse basada en informes convincentes que revelen la urgente necesidad de dicho aumento*

*c- El monto asignado podrá ser variado cuantas veces sea necesario así lo indiquen las constantes variaciones que surgen de las operaciones que se realizan, que generan una mayor necesidad de efectivo en todas las Sucursales, todo ello según criterio de la Gerencia División Financiera”.*

En el mismo manual en el capítulo VII. Atribuciones y responsabilidades del jefe de sucursal, artículo 16 indica:

*“El Jefe de la Sucursal será responsable de los fondos a su cargo; el cajero de los fondos en caja chica. Sin embargo, el Jefe velará por el cumplimiento adecuado y oportuno de los procedimientos de control interno en operación que salvaguardan este efectivo”.*

En el artículo 19 establece:

*“Conforme al artículo 3, el Jefe de la Sucursal deberá cuidar que los fondos en custodia al final del día no excedan al monto asignado, ordenando los depósitos bancarios necesarios para evitar la acumulación de dinero innecesariamente”.*

El Lic. Héctor Pérez Solano, Administrador, Sucursal de Desamparados, sobre la consulta si depositan diariamente el monto que excede lo asignado por Tesorería General, indicó: *“Casi nunca sobrepasa el monto de 17.5 millones”.*





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

La Administración nos facilitó el oficio SUD-A-118-2012 de fecha 22 de octubre 2012, dirigido al Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional Central de Sucursales, en el cual se solicitó lo siguiente:

*...“Según lo establecido el saldo de la caja general se ha visto afectado, con respecto al monto que se está autorizado a custodiar el cual es de ₡5,000,000.00 debido a que por razones de horario después de esta hora siguen ingresando pagos, los cuales cabe destacar tienden a variar en el monto, sin embargo revisando los cierres de los días anteriores se ha determinado que el saldo final oscila entre los ₡15,000,000.00 y ₡20,000,000.00, es por esto que se solicita la autorización para manejar este tipo de monto en el saldo general de caja fuerte”.*

Se solicitó la respuesta a este oficio a la Administración de la Sucursal, sin embargo, durante la ejecución de esta evaluación no fue facilitada, es decir, no se tiene una garantía razonable que la variación del monto este aprobado por la Tesorería General.

Esta Auditoría considera que lo evidenciado se debe a la falta de gestión en cuanto al control y seguimiento de las actividades que se ejecutan en la unidad, por parte de los responsables del proceso.

La situación descrita podría ocasionar daños al patrimonio institucional (uso indebido, actos delictivos robo, hurto, sustracción, asaltos), conllevando un alto riesgo por retención e incumplimiento a los objetivos de control interno, así como el incumplimiento de la normativa que regula esta materia.

#### 4.2 ARQUEOS AL FONDO DE CAJA

Del análisis de la documentación aportada a esta Auditoría por las autoridades de la Sucursal, se evidenció que para el I semestre 2018, solo se registran ocho arqueos a las unidades de cajas (caja principal y cajas de ingresos y egresos) por parte de los funcionarios responsables del proceso, los cuales se desglosan en el siguiente cuadro:

**CUADRO N°4**  
**ARQUEOS EFECTUADOS A CAJAS**  
**SUCURSAL DE DESAMPARADOS**  
**ENERO A JUNIO 2018**

Fecha	Número de Caja	Monto	Faltante o sobrante	Responsable	Realizado por
05/02/2018	Caja 27	9,287,681.54	1,193.46	Lic. Christian Soto Aguilar	Licda. Lady Arrieta Fonseca
05/02/2018	Caja 26	6,219,486.18	118.82	Lic. Giancarlo Quesada Ureña	Licda. Lady Arrieta Fonseca







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

Fecha	Número de Caja	Monto	Faltante o sobrante	Responsable	Realizado por
12/02/2018	Caja General	2,700,000.00	0.00	Licda. Lady Arrieta Fonseca	Lic. Mario Mora Portugués
12/02/2018	Caja 16	266,247.00	0.00	Licda. Lady Arrieta Fonseca	Lic. Mario Mora Portugués
25/04/2018	caja General	2,700,000.00	0.00	Lic. Mario Mora Portugués	Lic. Rodrigo Jarquín Porras
25/04/2018	Caja 16	228,230.94	0.00	Lic. Mario Mora Portugués	Lic. Rodrigo Jarquín Porras
02/05/2018	Caja General	2,700,000.00	0.00	Lic. Rodrigo Jarquín Porras	Lic. Mario Mora Portugués
02/05/2018	caja 16	228,230.94	0.00	Lic. Rodrigo Jarquín Porras	Lic. Mario Mora Portugués

Fuente: Control de arqueos, facilitado por el Asistente Administrativo

De conformidad con el cuadro anterior, se puede evidenciar que existen meses en los cuales no se efectúa ni un solo arqueo a las unidades de cajas, generándose incumplimiento de lo normado.

El Manual de normas y procedimientos para el funcionamiento de las unidades de caja en sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el capítulo VII. Atribuciones y responsabilidades del jefe de sucursal, artículo 20, señala lo siguiente:

*“El Jefe de la Sucursal o el Asistente, deberá practicar un arqueo diario de los saldos de efectivo en custodia de la Sucursal, dejando constancia mediante la fórmula diseñada para tal efecto. Si se detectara alguna diferencia, se procederá en lo que corresponda de conformidad con el inciso f- del artículo 4. Se emitirá comprobante de ingreso si existiera sobrante y un egreso si se detectara un faltante”.*

En el mismo manual, en el capítulo IX. Disposiciones generales, artículo 24, indica:

*...”c- Cuando la caja fuerte sea administrada por un Asistente, el Jefe de Sucursal no conocerá su combinación. Este controlará el contenido de la misma mediante arqueos periódicos y sorpresivos, todo de conformidad con lo que dispone la ley de Administración Financiera al respecto”.*

El Lic. Héctor Pérez Solano, Administrador, Sucursal de Desamparados, sobre la consulta si efectúan arqueos al fondo de caja, señaló: *“Lo usual es cada mes”.*

El Lic. José Paulo García Solano, Asistente Administrativo, Sucursal de Desamparados, a partir del 1 de noviembre 2018, sobre este mismo tema indicó:



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

*“Es el Asistente Administrativo a los cajeros de la unidad y el jefe de la sucursal a la caja principal y al auxiliar, los arqueos deberían de efectuarse 2 veces al mes”.*

Lo evidenciado en el presente hallazgo tiene su origen en una debilidad en la gestión del Administrador y Asistente Administrativo para aplicar con oportunidad la normativa técnica que regula esta materia.

Es importante recordar que uno de los objetivos fundamentales de control interno es proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro y uso indebido, por lo tanto, se deben seguir manteniendo las medidas de control necesarias y realizar una evaluación constante de los principales riesgos que pueden afectar este proceso.

## **5. DE LAS FUNCIONARIAS DE TRABAJO SOCIAL CON MODALIDAD DE TELETRABAJO**

En la sucursal Desamparados 2 funcionarias (Trabajadoras Sociales<sup>1</sup>) se encuentran laborando con modalidad de teletrabajo<sup>2</sup>, no obstante, dentro de los expedientes conformados para este fin, no se evidenció plan de trabajo, ni supervisión y control de los resultados obtenidos por el Administrador de la Sucursal, de acuerdo con las condiciones establecidas que regulan esta materia.

En oficio S-1202-665-7-2017 de fecha 28 de julio 2017, el Lic. Johel Sánchez Mora, Administrador Sucursal Desamparados informó a la Licda. Wendy Rojas Araya, Trabajadora Social, lo siguiente:

*“De acuerdo a formulario y a nota de fecha 09 de junio 2017...se acuerda que el horario para teletrabajar será los días miércoles, jueves y viernes con un horario de 07:00 am a 03:48 pm...se concluye que el criterio de medición y evaluación será la resolución de 42 Unidades de Producción Social (UPS)”.*

En oficio S-1202-1233-11-2017 de fecha 1 de noviembre 2017, el Lic. Johel Sánchez Mora, Administrador Sucursal Desamparados informó a la Licda. Karlina Guillén García, Trabajadora Social, lo siguiente:

*“De acuerdo a formulario y a nota de fecha 1 de noviembre 2017...se acuerda que el horario para teletrabajar será los días martes, miércoles y viernes con un horario de 07:00 am a 03:48 pm... Disfrutando de una hora y treinta minutos en la tarde durante la vigencia del período de lactancia...se concluye que el criterio de medición y evaluación será la resolución de 42 Unidades de Producción Social (UPS) y durante la vigencia del período de lactancia serán de 32 UPS”.*

<sup>1</sup> En el momento de la evaluación las 2 funcionarias se encuentran con período de lactancia

<sup>2</sup> La unidad tiene 3 Inspectores de Leyes y Reglamentos en esta modalidad, los cuales fueron analizados en otro producto de Auditoría.



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

La guía de acciones implementación de teletrabajo Decreto N° 39225-MP-MTSS-MICITT del 21 de octubre del 2015 “Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, establece en los procedimientos 2 y 4 lo siguiente:

*“2. Control del desempeño: ...c. Diseñe un cuadro de control para el seguimiento de las actividades o rendimiento. 4. La Jefatura correspondiente deberá: ...d. Ejecutar las funciones de control del desempeño, aplicando los instrumentos diseñados...j. Presentar un informe sobre los resultados obtenidos a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos correspondiente”.*

El Lic. Héctor Pérez Solano, Administrador, Sucursal de Desamparados, sobre la consulta se tiene un plan de trabajo para los funcionarios con teletrabajo, manifestó: *“Hay tres Inspectores y dos Trabajadoras Sociales, cumplimiento de metas”.*

La ausencia de planes de trabajo, supervisiones y control de las actividades realizadas por las Trabajadoras Sociales en la modalidad de teletrabajo, es producto de falta de programación y seguimiento ya que no se deja evidencia de los atendido en esta modalidad por las funcionarias, afectándose la toma de decisiones en el planteamiento de acciones de mejoras de las labores sustantivas que desarrollan estas profesionales.

Esta Auditoría considera que lo evidenciado se debe a la falta de gestión del Administrador de la sucursal, además del incumplimiento de las condiciones establecidas técnicamente que regula esta materia.

## CONCLUSIONES

Las sucursales de la C.C.S.S., tienen el propósito principal de garantizar el financiamiento oportuno del Seguro de Salud y Pensiones mediante la atención de diferentes procesos sustantivos que se desarrollan en estas unidades con el objetivo de fortalecer la sostenibilidad financiera.

Los resultados obtenidos en el estudio permitieron determinar la necesidad de adoptar acciones concretas y efectivas que permitan mejorar la gestión administrativa en la atención de los procesos sustantivos del programa de pensiones de IVM y Régimen No Contributivo, registros, controles y conciliaciones de las cuentas contables y administración del efectivo; además de la modalidad de teletrabajo que están aplicando los funcionarios de la institución.

En términos generales, se considera que los titulares de la Sucursal de Desamparados, no han adoptado acciones para fortalecer las actividades de la gestión y administración de los recursos y procesos asignados a esa unidad programática, por lo cual, la gestión desplegada en cuanto al sistema de control interno para el manejo de esos recursos, no ofrece una garantía razonable de que se esté efectuando un eficiente uso



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

de los mismos, por lo cual se hace necesario emprender acciones inmediatas para solventar la situación a fin de optimizar el otorgamiento de servicios financieros.

## RECOMENDACIONES

### AL LIC. CARLOS MANUEL ALFARO ALFARO, EN CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO:

1. Considerando los resultados del estudio, valorar la conformación de un equipo de apoyo para que, en coordinación con otras instancias y con la administración de la Sucursal de Desamparados, se inicie un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas de esa unidad, y que permita subsanar las debilidades e incumplimientos en:
  - Recuperación de sumas canceladas de más (Pensiones de IVM y RNC) (hallazgo 1.1 y 1.2).
  - Aplicación del artículo 44 de la Ley Constitutiva de la CCSS en las pensiones otorgadas de IVM con patronos morosos (hallazgo 2).
  - Del monto de caja asignado y autorizado (hallazgo 4.1)
  - Arqueos al fondo de caja (hallazgo 4.2).
  - Sobre las funcionarias con modalidad de teletrabajo (hallazgo 5).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 12 meses posteriores al recibo del presente informe, la conformación del equipo solicitado y la verificación de la aplicación de los puntos indicados y otros que se consideren de relevancia para el mejoramiento en la atención de los procesos de esta Sucursal.

2. De conformidad con el hallazgo 3 del presente informe, efectuar un análisis integral en conjunto con la Subárea de Contabilidad Operativa de la problemática nacional que existe en las diferentes cuentas contables de la Institución, con la finalidad de encontrar una solución definitiva, además de que se tomen las medidas que correspondan para subsanar y depurar los saldos de estas cuentas contables.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses a partir del recibo del presente informe, el análisis efectuado y las posibles soluciones para efectuar la depuración de los saldos.

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



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- De conformidad con los resultados contemplados en el hallazgo 1 y 2, instruir y solicitar a los Administradores (as) de las sucursales adscritas a esa región que en conjunto con la Subárea Gestión de Pensiones, Dirección Regional de Sucursales Central definan, establezcan y ejecuten estrategias que les permitan ir aplicando los procedimientos administrativos tendientes a recuperar las sumas canceladas de más en los regímenes de pensiones de IVM y RNC, incluyendo dentro de las mismas estrategias la aplicación del artículo 44 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social para las pensiones otorgadas por IVM.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a esta Auditoría la instrucción comunicada en el plazo de 8 meses a partir del recibo del presente informe y la documentación donde se evidencien las estrategias definidas por cada sucursal o consolidado.

- Tomando en consideración el hallazgo 4.2, instruir a los Administradores (as) de las diferentes Sucursales de la región, sobre el cumplimiento de la normativa relacionada a los arqueos que se deben efectuar a la caja principal y cajas de ingresos y egresos en cuanto a la administración del efectivo.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría la instrucción comunicada, en el plazo de 1 mes a partir del recibido de este informe.

**AL LIC. JOHNNY SANABRIA SOLANO, EN CALIDAD ADMINISTRADOR SUCURSAL DE DESAMPARADOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO:**

- De conformidad con los resultados contemplados en el hallazgo 4.1, elaborar un análisis tomando en consideración el comportamiento de esta unidad y todas las directrices que ha girado la institución para minimizar la cantidad del efectivo en las sucursales. De los resultados obtenidos valorar la posibilidad de ajustarse al monto asignado y autorizado en el oficio DRCS-1036-05-09 o efectuar las gestiones que correspondan para cumplir con la normativa que regula esta materia.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría toda la documentación que respalden las acciones realizadas, en el plazo de 6 meses a partir del recibido de este informe.

- De conformidad con los resultados del hallazgo 5, a partir del recibido este informe establecer un plan de plan de trabajo a las profesionales de Trabajo Social para las labores efectuadas en la modalidad de teletrabajo, además elaborar un informe de los resultados obtenidos para el seguimiento de las actividades o rendimiento, según lo indicado en las condiciones establecidas técnicamente para esta modalidad.





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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría el plan de trabajo y el informe de los resultados obtenidos, en el plazo de 6 meses a partir del recibido de este informe.

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los alcances del informe se comentaron con Lic. Danilo Rodas Chaverri, Jefe Subárea de Gestión Administrativa y Logística, Gerencia Financiera, Licda. Katherine Alvarado Ramírez, Encargada informes de Auditoría, Gerencia Financiera, Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional Central de Sucursales y Lic. Johnny Sanabria Solano, Administrador Sucursal Desamparados a.i; quienes realizaron las siguientes observaciones:

Lic. Danilo Rodas Chaverri:

Recomendación 1: Debe ir dirigido en conjunto con la Gerencia de Pensiones, puesto que ellos son el ente técnico en la materia de Pensiones y la Gerencia Financiera es el ejecutor de los procesos, por otro lado, existe un informe de auditoría que enmarca ese tema a nivel nacional. Hay que separar la recomendación, los primeros dos puntos a ambas Gerencias e indicar quien va a coordinar y los otros dos puntos restantes a la Dirección Regional. El plazo de cumplimiento tiene que ir ligado al cumplimiento de los otros informes con recomendaciones similares que esa ejecutando la Gerencia, el plazo para efectos del informe se solicita que sea de 12 meses.

Adicionalmente, sería importante indicar en la recomendación que se busque la alternativa de simplificación que agilice la recuperación de dineros de las sumarias y POAS.

Recomendación 2: Sea remitida a la Dirección Regional, por ser una recomendación de carácter operativo.

El Lic. Vindas Evans señala que los puntos 3 y 4 son temas propios e internos de la gestión operativa de la sucursal, por lo que se considera debe ser trasladados como una recomendación a la sucursal, y en cuanto al punto 5 sobre teletrabajo en Trabajo Social fue hasta en el mes de noviembre que la Dirección Administración y Gestión de Personal emitió las directrices al respecto, mismas que ya fueron entregadas por las jefaturas con funcionarios con teletrabajo, también se señala que ha dicha Dirección remite trimestralmente el reporte diseñado sobre la producción de caso, por lo que si se está cumplimiento, por lo que ese punto se podría eliminar dada la recomendación 6 dada a la sucursal.



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

Recomendación 2: El Lic. Vindas Evans señala que, desde óptica de la Dirección Regional, respetuosamente, debe prevalecer a nivel de la Gerencia Financiera, porque lo indicado en esa recomendación es un asunto de alcance nacional y la Dirección Regional no tiene la capacidad para dar una resolución definitiva. Hay informe de Auditoría que ya han analizado el tema y no hay una solución al respecto. A nivel regional se han diseñado planes de trabajo y no se han obtenido los frutos deseados, ya que, se hacen con mismo personal que con la jornada normal no pueden cumplir con sus labores. Si esta recomendación se traslada a la Dirección se seguirá en el mismo problema, porque este es un tema de asignación de recursos humanos y del perfil ocupacional de los puestos vigentes en una sucursal, siendo el aval para asignación de recursos un tema a nivel gerencial.

Recomendación 3: El Lic. Vindas Evans señala que el cumplimiento de esta recomendación debe quedar supeditado a la aprobación del nuevo modelo de gestión de pensiones tal y como lo indica una de las recomendaciones del informe de auditoría, AGO-137-2017, donde se reconoce y se recomienda a las gerencias Financiera y Pensiones presentar a la Junta Directiva la aprobación del nuevo modelo de gestión de pensiones, el cual incluye dotación de recursos humanos, logísticos y físicos para llevar a cabo los procesos señalados.

Para las recomendaciones 5 y 6, el Lic. Sanabria Solano solicita aumentar el plazo de cumplimiento a 6 meses.

Se analizó lo planteado por la Administración Activa, pero no se consideró en el informe debido a:

La Gerencia Financiera con las instancias que crea conveniente debe velar por el cumplimiento de las metas y ejecución de los diferentes procesos que se realizan en las sucursales; garantizando el financiamiento oportuno del sistema de salud y pensiones, con el fin de otorgar servicios eficientes y de calidad a la población.

Si bien es cierto las cuentas contables es un asunto de carácter operativo de las unidades, existe una problemática nacional relacionado con este tema que se debe resolver, ya que se arrastran inconsistencias desde períodos muy antiguos; como se ha dejado evidencia en los informes de auditoría que se han emitido en diferentes períodos y sucursales del país.

Las Direcciones Regionales de Sucursales, deben efectuar supervisiones y brindar asesoramientos en la atención de los procesos que se realizan en las sucursales adscritas a su región con la finalidad de minimizar cualquier desviación y aplicar de inmediato medidas correctivas.



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

Se realizaron únicamente las modificaciones solicitadas en cuanto al plazo del cumplimiento y se incluyeron dentro del informe.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Bach. Neryeth Cedeño Martínez  
**ASISTENTE AUDITORÍA**

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías  
**JEFE SUBÁREA**

RMJM/NCM/wnq





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

**ANEXO N°1**  
**TABLA DE SALDOS POR DÍA**  
**SUCURSAL DE DESAMPARADOS**  
**I SEMESTRE 2018**

Fecha	N° Estado de Caja	Saldo	Fecha	N° Estado de Caja	Saldo
02/01/2018	1	₡9,770,007.71	02/04/2018	63	₡12,942,400.17
03/01/2018	2	₡11,816,639.66	03/04/2018	64	₡15,010,516.12
04/01/2018	3	₡11,301,181.09	04/04/2018	65	₡13,002,719.57
05/01/2018	4	₡8,060,158.59	05/04/2018	66	₡12,778,415.07
08/01/2018	5	₡11,620,319.34	06/04/2018	67	₡18,690,029.67
09/01/2018	6	₡15,593,802.99	09/04/2018	68	₡12,614,592.30
10/01/2018	7	₡9,546,351.59	10/04/2018	69	₡11,277,614.55
11/01/2018	8	₡13,539,934.27	12/04/2018	70	₡11,371,940.95
12/01/2018	9	₡13,789,133.69	13/04/2018	71	₡10,778,519.79
15/01/2018	10	₡10,622,309.43	16/04/2018	72	₡25,822,755.54
16/01/2018	11	₡8,897,435.07	17/04/2018	73	₡11,287,121.99
17/01/2018	12	₡8,343,572.22	18/04/2018	74	₡9,224,196.74
18/01/2018	13	₡10,184,779.27	19/04/2018	75	₡9,243,649.19
19/01/2018	14	₡8,692,916.76	20/04/2018	76	₡18,169,064.24
22/01/2018	15	₡13,937,223.26	23/04/2018	77	₡7,762,816.28
23/01/2018	16	₡18,827,614.91	24/04/2018	78	₡11,575,017.90
24/01/2018	17	₡10,663,089.68	25/04/2018	79	₡9,543,309.45
25/01/2018	18	₡10,936,787.73	26/04/2018	80	₡7,672,207.09
26/01/2018	19	₡11,087,645.83	27/04/2018	81	₡5,160,766.25
29/01/2018	20	₡10,041,995.88	30/04/2018	82	₡8,893,409.31
30/01/2018	21	₡10,247,461.28	02/05/2018	83	₡14,696,022.56
31/01/2018	22	₡9,900,882.03	03/05/2018	84	₡12,704,429.96
01/02/2018	23	₡7,709,950.36	04/05/2018	85	₡18,665,336.43
02/02/2018	24	₡15,097,347.21	07/05/2018	86	₡12,391,578.83
05/02/2018	25	₡15,289,075.08	09/05/2018	87	₡7,500,663.32
06/02/2018	26	₡11,982,111.96	10/05/2018	88	₡10,703,289.58





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Fecha	N° Estado de Caja	Saldo	Fecha	N° Estado de Caja	Saldo
07/02/2018	27	₡14,886,295.21	11/05/2018	89	₡12,648,161.27
08/02/2018	28	₡11,014,954.71	14/05/2018	90	₡12,147,851.02
09/02/2018	29	₡9,635,703.86	15/05/2018	91	₡8,956,693.28
12/02/2018	30	₡7,598,750.01	16/05/2018	92	₡28,452,078.29
13/02/2018	31	₡11,315,145.79	17/05/2018	93	₡7,762,571.44
14/02/2018	32	₡7,278,922.49	18/05/2018	94	₡8,962,725.47
15/02/2018	33	₡9,830,456.94	21/05/2018	95	₡10,846,044.17
16/02/2018	34	₡9,499,391.44	22/05/2018	96	₡14,458,197.12
19/02/2018	35	₡12,539,206.33	23/05/2018	97	₡11,986,368.57
20/02/2018	36	₡11,624,655.23	24/05/2018	98	₡8,476,777.62
21/02/2018	37	₡24,870,759.91	25/05/2018	99	₡13,591,299.22
22/02/2018	38	₡7,701,404.02	28/05/2018	100	₡16,773,077.12
23/02/2018	39	₡19,674,401.22	29/05/2018	101	₡15,303,386.37
26/02/2018	40	₡20,232,296.72	30/05/2018	102	₡14,699,248.32
27/02/2018	41	₡8,471,449.17	31/05/2018	103	₡15,700,513.90
28/02/2018	42	₡11,419,267.17	01/06/2018	104	₡10,422,106.60
01/03/2018	43	₡9,428,992.12	04/06/2018	105	₡10,896,598.70
02/03/2018	44	₡12,100,139.22	05/06/2018	106	₡19,114,605.90
05/03/2018	45	₡14,138,792.37	06/06/2018	107	₡19,065,887.38
06/03/2018	46	₡7,389,842.85	07/06/2018	108	₡7,160,928.28
07/03/2018	47	₡10,880,553.05	08/06/2018	109	₡10,966,624.99
08/03/2018	48	₡8,094,292.36	11/06/2018	110	₡13,310,987.49
09/03/2018	49	₡11,660,700.01	12/06/2018	111	₡12,337,461.59
12/03/2018	50	₡11,477,149.66	13/06/2018	112	₡11,451,833.79
13/03/2018	51	₡20,829,717.26	14/06/2018	113	₡11,806,227.59
14/03/2018	52	₡11,678,495.06	15/06/2018	114	₡11,851,935.44
15/03/2018	53	₡9,978,913.45	18/06/2018	115	₡12,909,400.28
16/03/2018	54	₡9,154,267.70	19/06/2018	116	₡39,502,081.33
19/03/2018	55	₡8,300,696.97	20/06/2018	117	₡6,060,925.48
20/03/2018	56	₡9,920,620.95	21/06/2018	118	₡9,516,748.15





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Fecha	N° Estado de Caja	Saldo	Fecha	N° Estado de Caja	Saldo
21/03/2018	57	¢4,710,869.92	22/06/2018	119	¢14,799,097.60
22/03/2018	58	¢9,031,827.86	25/06/2018	120	¢7,646,990.95
23/03/2018	59	¢11,022,865.91	26/06/2018	121	¢10,698,876.55
26/03/2018	60	¢11,423,293.31	27/06/2018	122	¢6,395,495.17
27/03/2018	61	¢10,590,604.17	28/06/2018	123	¢41,559,400.93
28/03/2018	62	¢9,630,288.87	29/06/2018	124	¢10,888,229.71

Fuente: Estados de Cajas-Sucursal de Desamparados