



**AS-AAFP-091-2022**

16 de junio de 2022

Licenciado

Gustavo Picado Chacón, gerente

**GERENCIA FINANCIERA-1103**

Estimado señor:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre principales riesgos estratégicos en los procesos de dirección relacionados con la gestión de morosidad, como un componente relevante en los ingresos institucionales.**

En cumplimiento del Programa de Actividades Especiales consignado en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el 2022, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se procede a informar a esa Gerencia Financiera, sobre los principales riesgos estratégicos evidenciados por este Órgano de Fiscalización y Control, en los procesos de dirección relacionados con la gestión de la deuda del Estado.

En la siguiente imagen se integra un resumen de los principales riesgos estratégicos que se abordarán en el presente documento:

Crecimiento acelerado de la morosidad de patronos y trabajadores independientes.

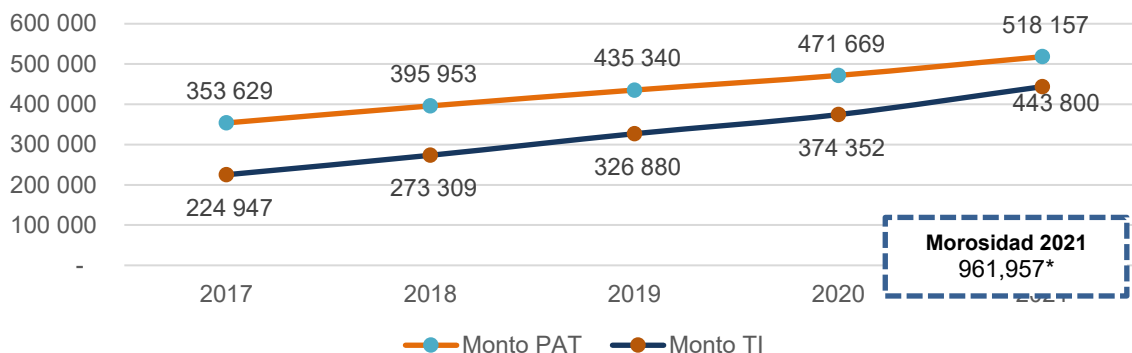
Medidas de flexibilización de condiciones de acuerdos de pago poco efectivas.

Incrementos de los adeudos por servicios médicos.

Servicios de asesoría a patronos y TI poco eficientes.

Al 31 de diciembre de 2021, la morosidad acumulada de patronos y trabajadores independientes ascendía a  $\$961\,957$  millones para ambos seguros, de los cuales  $\$518\,157$  millones (53.86%) correspondían a patronos y  $\$443\,800$  millones (46.14%) a trabajadores independientes, considerando variables como principales, intereses, servicios médicos y otros conceptos tales como: costas, pensiones y subsidios, principalmente relacionados con la aplicación de los artículos 36 y 44 de la Ley Constitutiva de la CCSS, tal y como se muestra a continuación:

**Gráfico 1**  
**Comportamiento de la Morosidad Patronal y de Trabajador Independiente**  
**De 2017 a 2021**  
**Montos en millones de colones**



**Fuente:** Elaboración propia con base en información suministrada por la Dirección de Cobros.

\*Incluye monto principal, intereses, servicios médicos y otros cobros, tanto para IVM, como para SEM.

Por otra parte, esta Auditoría en un análisis del comportamiento de los últimos 5 años, evidenció que la morosidad patronal y de trabajadores independientes tienen una tendencia creciente, donde particularmente llama la atención los porcentajes de crecimiento que presenta el concepto de servicios médicos en ambos grupos, así como también, se destacó que la morosidad de los trabajadores independientes crece a un ritmo más acelerado que la de los patronos.

Si bien la Institución ha realizado importantes esfuerzos por gestionar la recuperación de estos adeudos, por ejemplo con las medidas de flexibilización de condiciones de acuerdos de pago que ha venido implementando la Institución, no se observa una relación entre dichas medidas y el aumento en los acuerdos de pago formalizados, pues estas inician a regir aproximadamente en el segundo semestre de 2019, siendo que para los patronos se mostró una mejoría en el año 2020 que perdió impulso durante el 2021, mientras que en el caso de los trabajadores independientes fue solamente en el 2020 donde se mostró una mejoría de estos indicadores. Por lo que se sugiere dar seguimiento a los resultados obtenidos producto de la flexibilización de medidas para los acuerdos de pago que se han planteado en los últimos tres años, para determinar si, lo propuesto ha surtido los efectos esperados, o si, por el contrario, se deben incursionar en otras alternativas que motiven al usuario a acercarse a la Institución y solventar su condición de morosidad.

En términos generales, este Órgano de Control y Fiscalización emitió el oficio de asesoría AS-ASF-043-2022 del 17 de marzo de 2022 a la Junta Directiva, el cual contiene los resultados del análisis integral relacionado con los ingresos, morosidad de trabajadores independientes y patronos, en los seguros de salud y pensiones y aspectos relacionados, que plantean la necesidad de estudiar diversas estrategias, por ejemplo; un análisis más profundo de la figura de trabajador independiente, una valoración técnica y jurídica del cobro por concepto de servicios médicos que actualmente realiza la Caja, tanto a los trabajadores independientes, como a patronos en condición de morosidad, el pago de las cuotas a la seguridad social por jornada efectiva de trabajo, mayor seguimiento al resultado de las medidas de flexibilización de condiciones de acuerdos de pago, así como revisar los protocolos de atención al cliente proporcionando más asesoría a la población en morosidad.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Las Mejores Prácticas de Buen Gobierno Corporativo, parten de un enfoque de Gestión del Riesgo y dentro de él, la principal obligación del jerarca y la alta gerencia es mantener un apropiado Sistema de Gestión Integral partiendo de la estrategia institucional que tenga en cuenta los riesgos de la Organización, su impacto, mitigación y costo del control. Naturalmente, corresponderá a la administración su implementación y a la alta gerencia su evaluación posterior.

En tal sentido, se aportan los elementos analizados en este contexto, a fin de que sirvan de instrumento para la valoración y el monitoreo de riesgos que realiza esa gerencia, y de este modo, asesorar y contribuir en la toma de decisiones que correspondan a ese nivel jerárquico, para garantizar de forma oportuna y eficiente, la implementación de acciones para el mejoramiento del control interno, la administración de riesgos estratégicos y el fortalecimiento de los procesos de dirección relacionados con la gestión de la morosidad.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/ACC/EMVG/NPQ/lbc

- C. Doctor Álvaro Ramos Chaves, presidente, Presidencia Ejecutiva -1102.  
Doctor Roberto Cervantes Barrantes, gerente, Gerencia General -1100.  
Auditoría.