



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-105326**

AS-AFINPE-0117-2023

11 de diciembre de 2023

Máster

Gabriela Artavia Monge, gerente a.i

GERENCIA FINANCIERA – 1103

Licenciado

Luis Diego Calderón Villalobos, director

DIRECCIÓN DE COBROS – 1124

Licenciado

Alfredo Vindas Evans, director

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CENTRAL – 1201

Licenciada

Vanessa Arrieta Jiménez, coordinadora

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE – 1301

Licenciado

Ronald Lacayo Monge, director

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA – 1401

Licenciado

Marco Antonio Rivera Ferrera, director

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR ATLÁNTICA – 1501

Licenciado

Olman Mora Valverde, director

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA – 1601

Estimados (a) señores (a):

ASUNTO: Oficio de Asesoría relacionado con la calidad de la información registrada en el Sistema Centralizado de Recaudación en la atención de los casos en cobro judicial de los adeudos por concepto de cuotas al Seguro de Salud y Pensiones.

En cumplimiento a lo establecido en el Plan Anual Operativo de este Órgano de Fiscalización y Control para el período 2023 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa a esas unidades, sobre la importancia de los registros y actualización de la información en la ejecución de las acciones que se efectúan durante el proceso de cobro judicial de los adeudos.

En este sentido, esta Auditoría procedió a revisar y analizar, aspectos relacionados con el tópico supra citado, para que sea considerada en el proceso de cobro judicial de los adeudos de las cuotas de seguridad social, según se detalla seguidamente:



1. Antecedentes

En el año 2001, la Institución implementó el Sistema Centralizado de Recaudación (en adelante SICERE), con el objetivo primordial de generar una efectiva gestión para la captación, recaudación y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores, patronos y el Estado; y por ende, una recaudación y administración eficiente de esos recursos, de ahí la importancia y relevancia de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se registra en esta herramienta informática.

La Dirección de Cobros es la unidad responsable de realizar el proceso de gestión de cobro de las cuotas obreras-patronales, trabajadores independientes y de otros rubros establecidos por ley, establece los mecanismos de la factibilidad del cobro y la recuperación oportuna de las deudas. Rige los procesos de control de la morosidad, gestión administrativa y judicial de deudas, adecuaciones de pago, cierre de negocios, registro y control de liquidaciones, entre otros y otorga un servicio personalizado a los usuarios, participando de forma activa en el establecimiento de las políticas y los lineamientos institucionales relativos al cobro y recuperación de deudas. Además, otorga asesoría y capacitación en su ámbito de competencia a otras unidades de sede y desconcentradas y genera información estadística necesaria para el control de la cobranza y la toma de decisiones.

Por otro lado, las Direcciones Regionales de Sucursales¹: en el ámbito de gestión económica financiera, les corresponde coordinar, controlar y evaluar la gestión de recuperación de adeudos por concepto de cuotas obreras y patronales, asegurados voluntarios, no asegurados con capacidad de pago, facturas de riesgos del trabajo, facturas por seguro obligatorio automotriz, entre otras establecidas por ley, en la vía judicial de conformidad a lo establecido mediante procesos monitorios, ejecutivos hipotecarios, sucesorios, concursales, y a través de la vía penal por el delito de retención indebida de las cuotas obreras del artículo 45 de la Ley Constitutiva de la Caja.

De igual manera, estas tienen adscritas las Sucursales, las cuales disponen de autoridad intrarregional para la toma de decisiones, vigilan el uso racional de los recursos materiales y financieros, contribuyen en forma importante a la estabilidad y sostenibilidad económica de la Institución, mediante la dirección estratégica de las funciones desconcentradas de inspección, recaudación y cobros, entre otras.

La Gerencia Financiera, mediante oficio GF-0744-06-2022, del 4 de agosto de 2022, aprobó el "Protocolo para la estandarización y operativización de la gestión cobratoria en la vía civil", el cual viene a regular lo relacionado con el cobro judicial para la recuperación de adeudos de patronos y de trabajadores independientes, por parte de los abogados internos de la institución.

Los procesos de cobro judicial, por parte del personal de la institución, fueron asumidos desde el 2020, cuando no se renovaron los contratos de los abogados externos; sin embargo, no existía una normativa interna para operativizarlos y es hasta a agosto de 2022, cuando se oficializó la versión 01 del documento indicado, para febrero 2023 se generó la versión 02 del citado protocolo, aspectos que son relevantes en la administración pública para la continuidad del negocio y la estandarización del proceso.

2. Morosidad Patronal y Trabajadores Independientes a junio 2023

De acuerdo con los informes de morosidad al 30 de junio 2023, la deuda patronal en cobro administrativo se encontraba en ₡233.422 millones, la de cobro judicial y difícil cobro por ₡170.955 millones. De la información mostrada, se evidencia que, el 57.7%, es morosidad en cobro administrativo; mientras que el 42.3%, es morosidad en cobro judicial y difícil cobro.

¹ Disponen del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC) y de Sucursales adscritas por región: Central (16), Huetar Norte (14), Huetar Atlántica (15), Chorotega (23), Brunca (10).

La deuda de los trabajadores independientes en cobro administrativo al 30 de junio de 2023 asciende a ₡360.730 millones, equivalente al 83.7%, mientras que la de cobro judicial y difícil cobro por ₡70.041 millones, lo que representa el 16.3%.

En relación con lo anterior, y con la entrada en vigor de la Ley N°10.363 Ley del Trabajador Independiente (alcance N°2012, La Gaceta N°201 del martes 31 de octubre de 2023), además de las solicitudes de prescripción en los procedimientos de verificación de obligaciones de trabajadores independientes que sean presentadas por las personas con esta modalidad de aseguramiento; se podría inferir que de acuerdo con las resoluciones fundamentadas que determinen la procedencia de la prescripción, con el transcurrir del tiempo se reflejarían deudas no tan altas en los informes de morosidad (específicamente en la de trabajadores independientes) y en el sistema de información.

3. De la información de los procesos judiciales registrados en el SICERE

Mediante el tipo de muestreo aleatorio estratificado, se obtuvo una muestra de 236 casos en cobro judicial, correspondientes a patronos y trabajadores independientes a los cuales se les certificó la deuda en el período comprendido entre el 1 de agosto 2022 y el 30 de junio 2023. Ver adjunto muestra seleccionada casos en Cobro Judicial, hoja verificación SICERE.

De la revisión en el SICERE de los casos seleccionados en la muestra de los procesos en cobro judicial, se determinó que la información contenida en ese sistema no está completa, debido a que no se utilizan y/o completan los espacios que contiene el módulo de juicios para tal efecto.

La información de los 236 casos seleccionados en la muestra a los cuales se les ha gestionado el cobro judicial a nivel nacional, compuesta por 200 Trabajadores Independientes (93 T.I. y 107 con doble condición) y 36 patronos, se determinó que el 70% de los casos (165 casos) no cuentan con información del número de expediente judicial en SICERE, según se muestra a continuación.

Tabla 1
REGISTRO DE JUICIOS EN COBRO JUDICIAL
Del 1 de agosto 2022 al 30 de junio 2023

Estado del Proceso	Información de juicios	
	NO	SI
ACTIVO	34	2
DESISTIDO	87	3
DESPACHO EJECUCION	9	14
ENTREGADO	7	3
PRESENTADO	27	42
SENTENCIA CONDENATORIA	1	7
Total general	165	71

Fuente: Elaboración Propia con base en información del SICERE.

Tal y como se muestra en la tabla anterior, existe ausencia de información relacionada con el expediente judicial de 34 casos activos, 87 desistidos, 9 en despacho en ejecución, 7 entregados, 27 presentados y 1 en sentencia condenatoria. El disponer de este tipo de información permite que se logre consultar el expediente electrónico en línea del Poder Judicial, para conocer sobre los avances y estados de los procesos judiciales que se encuentran en los diferentes juzgados del país.

4. Del control de casos judiciales asignados a los abogados internos en hojas electrónicas

Se solicitó la información de los controles de Excel que se llevan en la Direcciones Regionales de Sucursales para el control de los casos judiciales asignados a los abogados internos, con la finalidad de compararla con la muestra de los 236 casos revisados en el SICERE; observándose aspectos que pueden mejorarse, debido a que los registros en Excel contienen más información actualizada que la que está en el SICERE, siendo este el medio de consulta inmediata al encontrarse en otra unidad.

Los resultados muestran que, solo 120 registros de los 236 seleccionados en la muestra, coincidieron, cuyo detalle se muestra a continuación.

Tabla 2
COMPARATIVO DE INFORMACIÓN DEL CONTROL DE JUICIOS POR COBRO JUDICIAL
EXCEL Y MUESTRA TOMADA DE LA INFORMACIÓN DEL SICERE
Del 1 de agosto 2022 al 30 de junio 2023

Dirección	Casos	Con Expediente en Excel	Con Estado del Proceso en Excel	Expediente Judicial SICERE	Estado del juicio SICERE
DIRECCION BRUNCA REGIONAL	15	14	14	8	15
DIRECCION CENTRAL REGIONAL	30	30		13	30
DIRECCION HUETAR ATLANTICO REGIONAL	18	18	12	6	18
DIRECCION HUETAR NORTE REGIONAL	38	38	11	29	38
DIRECCION OFICINAS CENTRALES REGIONAL	19	19	19	15	19
Total general	120	119	56	71	120

Fuente: Elaboración propia con información del SICERE y de los controles regionales en Excel.

La información del cuadro muestra que 119 casos tienen la numeración del expediente judicial en contraposición de los 71 registrados en SICERE que cuentan con ese dato, es decir, 49 de los casos registrados en el SICERE no cuentan con esa información. De igual forma, 64 de los casos registrados en las hojas electrónicas de Excel, correspondientes a la Dirección Regional de Sucursales Central, no tienen el estado del proceso, mientras que los 120 casos contenidos en el SICERE si la tienen, cuyo detalle se muestra en la tabla 2.

Tabla 3
COMPARATIVO DEL ESTADO DE LOS JUICIOS POR COBRO JUDICIAL
EXCEL Y MUESTRA TOMADA DE LA INFORMACIÓN DEL SICERE
Del 1 de agosto 2022 al 30 de junio 2023

ESTADO DEL PROCESO	SIN INFORMACIÓN	DIFERENTE	IGUAL	Total general
ACTIVO	6	4		10
DESISTIDO	17	5	7	29
DESPACHO EJECUCION	12	1	6	19
ENTREGADO		5	1	6
PRESENTADO	26	6	20	52
SENTENCIA CONDENATORIA	3		1	4
Total general	64	21	35	120

Fuente: Elaboración propia con información del SICERE y de los controles regionales en Excel.

Se observa en la tabla 3, la existencia de 56 casos de los registros en hojas electrónicas que cuentan con información del estado del proceso, de los cuales 21 tiene el estado del proceso diferente al consignado en el SICERE, ya sea en etapas iniciales y en etapas finales.

5. Sobre los casos desistidos

Del análisis de la muestra realizado por esta Auditoría, se obtuvieron 90 casos desistidos de 236 que conformaron la muestra, determinándose en el SICERE que 50 de ellos no tienen registrada la información de las causas del desistimiento, el cual se refleja por región en la siguiente tabla: Ver adjunto muestra seleccionada casos en Cobro Judicial, hoja casos desistidos.

Tabla 4
CASOS DESISTIDOS EN EL SICERE
Del 1 de agosto 2022 al 30 de junio 2023

REGIÓN	CAUSAS DEL DESISTIMIENTO	
	Si	No
Oficinas Centrales	7	15
Central	6	13
Norte	16	10
Brunca	7	4
Atlántica	2	6
Chorotega	2	2
Totales	40	50

Fuente: Elaboración propia con información del SICERE

Se observa en la tabla anterior, que solo 40 casos tienen información relacionada con el desistimiento en la hoja ruta (adecuaciones de pago formalizadas, cancelación de la deuda, anulación de facturas según informes de inspección o actas administrativas), siendo la Dirección de Cobros la unidad más concurrente en esta omisión, con 15 casos.

Además, se evidenció que de los 90 casos desistidos, 87 casos, que en términos relativos representa el 97%, no se encuentra registrado el número de expediente en el SICERE.

También, se determinó que existen casos (502260781, 108310282, 3101257396) en cobro judicial que no tienen un abogado asignado debido a que la titular MCR ubicada en la región Chorotega, se jubiló a partir del 28/07/2023 pero desde el 22/05/2023 hasta el 27/07/2023 disfrutó de vacaciones y en el SICERE no habían sido asignados al nuevo abogado interno responsable en esa región.

6. Sobre los casos en sentencia condenatoria

En la revisión de los 236 casos seleccionados como muestra, se determinó la existencia de 8 casos que, de acuerdo con la información registrada en el SICERE, se encuentran en sentencia condenatoria; no obstante, esos procesos no continuaron debido a que formalizaron adecuaciones de pago, o bien, fueron declarados inadmisibles, aunado a ello, solamente 4 casos se pudieron verificar en el Sistema de Información Judicial, dada la ausencia del número de expediente judicial o error en la numeración indicada. Ver adjunto muestra seleccionada casos en Cobro Judicial, hoja casos en sentencia condenatoria.

Además, se logró evidenciar en 7 casos, que los abogados internos que tienen los casos asignados sí anotan observaciones del impulso procesal de los casos en la casilla de observaciones del juicio, solo en uno de ellos no existen anotaciones.

La Ley General de Control Interno, establece en el artículo 10, lo siguiente:

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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, señalan lo siguiente:

5.6 Calidad de Información: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, en el punto 1.2 Gestión de la calidad, señala lo siguiente:

“La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.”

En esa misma norma, en el punto 4.3 Administración de los datos, indica lo siguiente:

“La organización debe asegurarse de que los datos que sean procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que sean procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.”

Se determinaron oportunidades de mejora en los registros de la información que realizan los actores durante la ejecución de las diferentes actividades en el SICERE, siendo este el sistema oficial que debería garantizar que toda la información se encuentra registrada lo más actualizada y precisa posible, ya que los datos que se obtengan son fuente primaria para la toma de decisiones, en cuanto a la gestión cobratoria institucional y por lo tanto constituyen un insumo primordial para la recuperación de las cifras.

Es relevante resaltar que el protocolo para la estandarización y operativización de la gestión cobratoria en la vía civil, establece en su artículo 25, lo siguiente: *“...El abogado interno llevará un control de los casos asignados bajo su dirección en un archivo en formato Excel, el cual podrá tener las columnas...”* y según la revisión de los casos seleccionados como muestra en comparación con los datos registrados en el SICERE, dicha herramienta se encuentra con más información, siendo estos utilizados únicamente por las Direcciones Regionales en el ámbito local; lo cual no es razonable, siendo que el SICERE debería constituirse en una herramienta fidedigna y completa para disponer en tiempo y forma de la información relacionada con los casos en cobro judicial.

En ocasiones los patronos y trabajadores independientes que están morosos con la seguridad social desconocen de las diferentes estrategias que le ofrece la institución para estar (al día) con las obligaciones según lo establecido en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS, debido a la falta de información (desactualización de los registros en el sistema, accesibilidad por interrupción en los sistemas). En ese contexto, se insta a la administración activa estar vigilantes de este tipo de situaciones y tomar las acciones que correspondan de forma oportuna.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Conforme a lo anterior, es fundamental que desde el ámbito de sus competencias cada unidad involucrada con un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo, garanticen que los datos que se registran en la herramienta SICERE sean confiables y oportunos, además que permitan la trazabilidad de la información para la toma de decisiones. Adicionalmente, que sean vigilantes en el comportamiento de la morosidad y definición de metas, con la finalidad que se disminuyan los índices de morosidad y permitan la recuperación de la mayor cantidad de adeudos para la atención de los diferentes programas y actividades que se desarrollan a nivel institucional.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/NPQ/EZC/NCM/lbc

Anexo:

1. Casos Cobro Judicial analizados.

C. Auditoría-1111

Referencia: ID-105326