



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

ASAAI-132-2017
09-11-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del año 2017, del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

No se documentó que los funcionarios del PEGC en las Direcciones Regionales de Sucursales Central, Chorotega y Brunca realicen 9 de las 17 actividades establecidas en el nuevo perfil del “Programa Estratégico de Gestión Cobratoria” aprobadas por la Gerencia Financiera en junio 2010.

El estudio evidenció que existen cinco actividades que son desarrolladas por el Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, en las Direcciones Regionales de Sucursales Central, Chorotega y Brunca, que no están contempladas dentro del perfil funcional.

Se evidenció que cuatro de las cinco Direcciones Regionales de Sucursales no cumplieron a cabalidad con las metas definidas en el Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, durante el periodo 2016.

Se determinó que la Dirección Regional Chorotega de Sucursales, estableció una meta que no está dentro de las funciones establecidas para el Programa de Gestión Cobratoria.

Se demostró que la Dirección Regional Chorotega de Sucursales definió para los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, como centro de trabajo habitual, la unidad más cercana al centro de trabajo.

Se recomendó al Gerente Financiero, analizar la pertinencia de replantear las funciones del PEGC, esto con el fin de determinar las necesidades reales de la gestión cobratoria a nivel Regional y determinar el rumbo que debe tomar la institución para optimizar el uso de los recursos destinados a este Programa.

Por otro lado, se recomendó analizar en conjunto con el ente técnico competente, la pertinencia de mantener como centro de trabajo habitual la unidad más cercana a su lugar de residencia en la Dirección Regional Chorotega de Sucursales.



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

ASAAI-132-2017
09-11-2017

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA LABOR REALIZADA POR LOS FUNCIONARIOS DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE GESTIÓN COBRATORIA (PEGC) A NIVEL NACIONAL

GERENCIA FINANCIERA U.E 1103

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del año 2017 del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la labor realizada por los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC) a nivel nacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar el cumplimiento de las funciones asignadas a los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria.

Determinar el cumplimiento de las metas establecidas para los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC).

ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación comprende la gestión realizada por el Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC), para llevar a cabo la recuperación de adeudos a nivel nacional por la vía administrativa, judicial, durante el periodo 2016.

Las funciones evaluadas fueron realizadas entre el 17 al 25 de agosto del 2017, en las Direcciones Regionales Central, Chorotega, Brunca y Huetar Norte.

La evaluación se ejecutó en el período comprendido entre el 7 de agosto y 14 de setiembre de 2017.



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

El estudio se efectuó de conformidad con el Manual de Normas Generales para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

METODOLOGÍA

- Se solicitó a la Dirección de Cobros y Direcciones Regionales de Sucursales Central, Chorotega, Brunca y Huetar Norte, información sobre las funciones establecidas, los mecanismos de supervisión y control, las metas y los indicadores establecidos para los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC), además de listado con los funcionarios que pertenecen a este programa y las labores realizadas por funcionario del PEGC, durante el último año.
- Revisión de lo dispuesto en el acuerdo adoptado por la Junta Directiva en el artículo 21 de la sesión 8019 artículo del 15 de diciembre del 2005, por el cual se dio la asignación de las plazas para el fortalecimiento de la gestión cobratoria, posteriormente se le asignó el nombre de Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC).
- Entrevistas a funcionarios del PEGC:
 - Lic. Gabriel Tenorio Aguilar, Dirección Central de Sucursales
 - Lic. Tomas Rojas Chaves, Dirección Central de Sucursales
 - Licda. Karen Elena Cubero Bonilla, Dirección Regional Huetar Norte Sucursales
 - Licda. Zucenth Obando Silva, Dirección Chorotega Sucursales
 - Lic. Juan Luis Meza Carvajal, Dirección Chorotega Sucursales
 - Licda. Susana Cordero Sánchez, Dirección Brunca Sucursales
 - Lic. Ronald Salazar Obando, Dirección Brunca Sucursales
- Entrevistas a funcionarios de las Direcciones Regionales:
 - Licda. Inés Gutiérrez Bejarano, Jefe Área Gestión Técnica Regional Brunca
 - Lic. Olman Arturo Mora Valverde, Jefe Subárea Servicios de Inspección y Cobranza Regional Brunca
 - Lic. Miguel Ángel García Solano, Jefe Subárea Servicios de Inspección y Cobranza Regional Central
 - Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional Chorotega Sucursales
 - Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional Huetar Norte Sucursales
 - Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional Central Sucursales
- Entrevistas a funcionarios Gestores de cobros sucursales:
 - Lic. Emerson Castro Víquez, Gestor de cobros de la Sucursal Alajuela
 - Lic. Luis Fernando Lacayo Villegas, Gestor de Cobros de la Sucursal de Cañas
 - Lic. Minor Salas Fajardo, Gestor de Cobros de la Sucursal de Nicoya



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

Lic. Rodrigo Jarquín Porras, Gestor de cobros de la Sucursal Urbana Desamparados

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Memorando N° 25.969 del 07 de junio 2010.
- Oficio GF-2426-2017 del 07 julio 2017.
- Acuerdo adoptado por la Junta Directiva en el artículo 21 de la sesión N° 8019 del 15 de diciembre 2005.
- Metodología de Evaluación para el Programa Estratégico de Gestión Cobratoria.
- Otra normativa aplicable.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca 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 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. (...)”.



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

ASPECTOS GENERALES

Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC)

La Junta Directiva en el artículo 21 de la sesión N° 8019 del 15 de diciembre de 2005, acordó aprobar la estrategia para la extensión de la cobertura contributiva (PRECIN) y de control de la morosidad, según los términos del oficio número GDF-46896-2005 del 7 de diciembre del año 2015.

Aprobar la creación de 117 (ciento diecisiete) plazas para el área de cobros. La aprobación se efectuará, en tres tramos:

- i) Año 2006: Cobros 65 plazas.
- ii) Año 2007: Cobros 26 plazas.
- iii) Año 2008: Cobros 26 plazas.

Estas plazas fueron distribuidas por la Gerencia Financiera entre las Direcciones Regionales de Sucursales y la Dirección de Cobros, según el volumen de población; en las Direcciones Regionales, se conformó con ellas lo que hoy se conoce con el nombre Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC).

En lo que interesa, del perfil del PEGC se rescata lo siguiente:

Naturaleza del Trabajo:

Como complemento de la gestión cobratoria institucional, se crea el Programa Estratégico de la Gestión Cobratoria para la ejecución de actividades profesionales derivadas de los procesos y subprocesos de trabajo en materia de cobro de las cuotas obreras, patronales y de trabajadores independientes, que están bajo la responsabilidad de las respectivas Direcciones Regionales y Sucursales según corresponda.

Descripción de Tareas:

- 1) Emitir del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), los avisos de cobro de Patronos y trabajadores independientes según listado de morosidad.
- 2) Notificar los avisos de cobros de patronos y trabajadores independientes morosos.
- 3) Emitir las certificaciones de cobro judicial, retención indebida y querella.
- 4) Tramitar procesos de cierre de negocios por mora.
- 5) Emitir reportes de gestión mediante los cuales se documente previa comprobación que el patrono cambió de dirección, actividad y correspondencia número de teléfono nombre del representante legal para la cual deberá cumplir con los requisitos establecidos para tal efecto. El reporte deberá ser aprobado por el Administrador de la Sucursal, a fin de modificar en el SICERE la información correspondiente.



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

- 6) Producto de un intento de notificación de un aviso de cobro y una segunda gestión de notificación, donde se constate que no existe actividad alguna, debidamente documentado por el PEGC, éste podrá generar el respectivo reporte de gestión para la inactivación del patrono en el SICERE. El reporte deberá ser aprobado por el Administrador de la Sucursal.
- 7) Elaborar y entregar a patronos y trabajadores independientes propuestas para adecuaciones de adeudos.
- 8) Confeccionar y formalizar en SICERE los convenios de pago y arreglos de pago; realizando los cálculos, hojas de Excel y registro de la adecuación.
- 9) Activar en forma inmediata las acciones de cobro en el caso de adecuaciones de pago incumplidas.
- 10) Realizar las gestiones de readecuación de pago (cumplimiento de los requisitos, finalizar por anulación de la adecuación anterior y coordinar con el encargado de las cuentas de depósito las respectivas liquidaciones).
- 11) Brindar asesoría a los patronos morosos informando en forma clara y amplia las opciones que brinda la Institución para resolver la morosidad, así como las consecuencias de mantenerse moroso.
- 12) Proponer a la jefatura respectiva, cambios y mejoras a los procedimientos, mecanismos de evaluación y control.
- 13) Realizar los trámites que correspondan con los Administradores de Sucursal para las reuniones donde los patronos morosos desean solventar su situación de morosidad. Atender y evacuar consultas verbales o por escrito de superiores, compañeros y público en general, relacionadas con las actividades que desarrollan.
- 14) Revisar, corregir y firmar documentos, producto de la labor que realiza para que se tramiten correctamente.
- 15) Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad de acuerdo con los programas fechas y plazos establecidos.
- 16) Brindar informes de gestión sobre el desempeño de su labor en tiempo estipulado para tal fin.
- 17) Recibir actividades de capacitación y asegurarse de haber asimilado los conocimientos necesarios para ejercer sus labores según la normativa aplicable.

Supervisión:

- Recibida

Las instrucciones recibidas se ejecutan con base en normas y procedimientos establecidos. La Dirección Regional, asignará la sucursal donde deberá realizar la labor de campo, siendo el administrador de la sucursal el responsable de supervisar la labor operativa de estos funcionarios. El jefe administrativo de cada sucursal debe elaborar un informe mensual de las labores realizadas por el PEGC, el cual debe ser remitido a la Dirección Regional, quien respectivamente dará seguimiento.



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

HALLAZGOS

1. SOBRE LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS REALIZADAS POR LOS FUNCIONARIOS DEL PROGRAMA ESTRATEGICO DE GESTIÓN COBRATORIA

1.1. SOBRE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS A LOS FUNCIONARIOS DEL PEGC

No se documentó que los funcionarios del PEGC en las Direcciones Regionales de Sucursales Central, Chorotega y Brunca realicen 9 de las 17 actividades establecidas en el nuevo perfil del “Programa Estratégico de Gestión Cobratoria”, aprobadas por la Gerencia Financiera en junio 2010.

En la Dirección Regional Chorotega, no se aportó a la Auditoría prueba documental del desarrollo de 4 actividades y se evidenció que una labor no se realiza.

Para la Dirección Regional Brunca de Sucursales, la verificación de funciones determinó que en dos actividades no se presentó prueba documental del desarrollo de la misma y tres no se realizan.

En la Dirección Regional Central de Sucursales, se evidenció que el PEGC no ejecuta dos funciones y para siete no se entregó a la Auditoría prueba documental de su ejecución.

En el cuadro 1 se detalla los resultados obtenidos, producto de la verificación de actividades a ejecutar por funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC), en las Direcciones Regionales de Sucursales Central, Chorotega y Brunca.

Cuadro 1

Detalle de ejecución de funciones asignadas al PEGC en las Direcciones de Sucursales Central, Chorotega y Brunca. Período 2016

Funciones	PEGC Dirección Central	PEGC Dirección Chorotega	PEGC Dirección Brunca
1. Emitir reportes de gestión mediante los cuales se documente previa comprobación, que el patrono cambió la dirección, actividad y correspondencia, número de teléfono, nombre del representante legal; para la cual deberá cumplir con los requisitos establecidos para tal efecto. El reporte deberá ser aprobado por el Administrador de la Sucursal, a fin de modificar en el SICERE la información correspondiente.	No aporta prueba	SI	SI
2. Confeccionar y formalizar en SICERE, los convenios de pago y arreglos de pago; realizando los cálculos, hojas de Excel y registro de la adecuación.	No aporta prueba	SI	NO
3. Activar en forma inmediata las acciones de cobro en el caso de adecuaciones de pago incumplidas.	NO	NO	NO



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

4. Realizar las gestiones de readecuación de pago (cumplimiento de los requisitos, finalizar por anulación de la adecuación anterior y coordinar con el encargado de las cuentas de depósito las respectivas liquidaciones).	NO	No aporta prueba	NO
5. Brindar asesoría a los patronos morosos; informando en forma clara y amplia las opciones que brinda la Institución para resolver la morosidad, así como las consecuencias de mantenerse morosos.	No aporta prueba	No aporta prueba	SI
6. Proponer a la jefatura respectiva, cambios y mejoras a los procedimientos, mecanismos de evaluación y control.	No aporta prueba	No aporta prueba	No aporta prueba
7. Realizar los trámites que correspondan con los Administradores de Sucursal, para las reuniones donde los patronos morosos desean solventar su situación de morosidad. Atender y evacuar consultas verbales o por escrito de superiores, compañeros y público en general relacionados con las actividades que desarrollan.	No aporta prueba	No aporta prueba	No aporta prueba
8. Brindar informes de gestión sobre el desempeño de su labor en tiempo estipulado para el fin.	No aporta prueba	No aporta prueba	SI
9. Recibir actividades de capacitación y asegurarse de haber asimilado los conocimientos necesarios para ejercer sus labores según la normativa aplicable.	No aporta prueba	No aporta prueba	SI

Fuente: Documentación suministrada por los funcionarios del PEGC de las unidades evaluadas

En el cuadro anterior se demuestra que actividades tales como confeccionar adecuaciones de pago, acciones de cobro judicial para los acuerdos de pago incumplidos y readecuaciones de pago, no son ejecutadas por los funcionarios del PEGC a nivel regional.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, Apartado 4.5 Garantía de la eficiencia y eficacia de las operaciones señala;

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”.

La Licda. Susana Cordero Sánchez, funcionaria del PEGC de la Dirección Regional Brunca Sucursales, al respecto indicó:

“Por la estrategia de que el PEGC no está en la sucursal respectiva, no se realizan los arreglos ni convenios de pago, si se le ayuda a la sucursal con los cálculos, pero son las sucursales lo que realizan las adecuaciones de pago.”



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

Con los convenios de pago incumplidos, el desistimiento lo realiza el encargado de cobros de la sucursal, la parte de la gestión cobratoria la realizan los funcionarios de cobros de la sucursal, si en la emisión de los avisos de cobro va algún caso que presente morosidad por incumplimiento de los convenios incumplidos se realiza la gestión cobratoria, sin embargo, en casos de arreglos de pago no se realiza ninguna gestión por parte del PEGC. Con los casos de readecuación son realizados por el encargado de cobros de la sucursal”.

La Licda. Zucenth Obando Silva, funcionaria del PEGC de la Dirección Regional Chorotega de Sucursales, al respecto indica:

“En cuanto a los arreglos de pago incumplido las gestiones cobratorias las realizan los gestores de cobros de la Sucursal. En convenios de pago la sucursal reversa el caso, y nosotros procedemos con la notificación de la deuda”.

Esta Auditoría tuvo conocimiento de que existe un contrato a través de la Licitación Pública N°2011LN-000001-1124, entre la institución y Correos de Costa Rica, para la emisión y notificación de los avisos de cobro a patronos y trabajadores independientes, el cual eventualmente se estaría implementando en el ámbito de las Direcciones Regionales de Sucursales.

Mediante oficio GF-2426-2017 del 07 de julio de 2017, la Gerencia Financiera informa a esta Auditoría los criterios de carácter legal, administrativo, técnico y financiero, que sustentaron que la Gerencia Financiera gestionara un nuevo contrato con Correos de Costa Rica S.A., con vigencia a partir del 6 de abril de 2016, incorporándose una nueva cláusula en el apartado 1.2, con la finalidad de ampliar las zonas geográficas en las que a nivel nacional quiera aplicar los alcances del servicio que se está contratando.

La Gerencia Financiera adoptó las acciones necesarias para elaborar un "Plan de Implementación" a fin de realizar las notificaciones de Cobro a Patronos y Trabajadores Independientes por medio de Correos de Costa Rica, el cual deberá efectuarse en el periodo 2017-2018 y que considera la utilización de este modelo con cobertura nacional.

Se determina que con la incorporación de Correos de Costa Rica, para la impresión y notificación de los avisos de cobro a patronos y trabajadores morosos, se abordarían dos de las actividades que más tiempo devenga realizar a los funcionarios del PEGC.

Lo expuesto en este hallazgo se genera por varias razones:

En el caso de la Dirección Regional Brunca Sucursales, por la estrategia implementada, en que los funcionarios del PEGC se encuentran realizando las labores de oficina en la Dirección Regional y se trasladan a las Sucursales solamente a realizar la labor de campo, notificación de avisos de cobro a patronos y trabajadores independientes morosos y cualquier otro trámite de notificación, como cierre de negocios, no les permite



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

realizar la formalización de arreglos y convenios de pago, activar las acciones de cobro a los acuerdos de pago incumplidos, ni realizar readecuaciones de pago.

Para la Dirección Chorotega la actividad no realizada, como es el caso de activar las acciones de cobro a los acuerdos de pago incumplidos, se debe a que es ejecutada por los Encargados de Cobros de las sucursales.

En la Dirección Regional Central de Sucursales se debe a una inobservancia de lo establecido por la Gerencia financiera con el Perfil del PEGC, y las funciones son realizadas por los encargados de Cobros de las diferentes sucursales.

Con la implementación de funciones al Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, la Gerencia Financiera, pretendía garantizar una mejor gestión cobratoria para los adeudos de trabajadores independientes y patronos morosos, sin embargo, algunas de las funciones sustantivas, de gran importancia, son asumidas por los encargados de cobros de las Sucursales administrativas.

Es criterio de esta Auditoria que la no ejecución de las actividades por los funcionarios del PEGC, se está presentando debido a que los Encargados de Cobros, las realizan durante el periodo en que el PEGC está asignado a esa Sucursal.

La no realización del total de actividades por parte del funcionario del PEGC, desvirtúa el objetivo primordial establecido para estos funcionarios, como lo es el fortalecimiento de la gestión cobratoria, dejando de lado actividades de suma importancia para la recuperación de los adeudos patronales y de trabajador independiente, que eventualmente podrían generar en un daño patrimonial por la falta de gestión en la recuperación de los adeudos.

1.2. SOBRES LA EJECUCIÓN DE OTRAS ACTIVIDADES NO CONTEMPLADAS EN EL PERFIL DEL PEGC

El estudio evidenció que existen cinco actividades que son desarrolladas por el Programa Estratégico de Gestión Cobratoria en las Direcciones Regionales de Sucursales Central, Chorotega y Brunca, que no están contempladas dentro del perfil.

En la Dirección Regional Chorotega de Sucursales, se determinó que todos los funcionarios del PEGC son utilizados para dar cumplimiento a las recomendaciones establecidas en el informe de Auditoria ATIC 172-2014, referente al pago de subsidios por incapacidades de enfermedad y maternidad a los trabajadores asegurados.

En esta Dirección Regional de Sucursales, los funcionarios del PEGC aparte de realizar las funciones asignadas, son utilizados para notificar los cobros de las deudas derivadas del pago doble de incapacidades, evidenciados en el informe de Auditoria mencionado en el párrafo anterior.



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

Por su parte en la Dirección Regional Brunca Sucursales, todos los funcionarios realizan el trámite de lo establecido por la Gerencia Financiera, respecto de la morosidad por adeudos patronales y de trabajador independiente que deben ser analizados para declarar de difícil recuperación, antes de ser enviados a cobro judicial.

Por otro lado en la Dirección Regional Central de Sucursales, cinco funcionarios del PEGC no realizan labores de este programa, por cuanto están designados a desarrollar labores como dar cumplimiento a las recomendaciones establecidas en el informe de Auditoria ATIC 172-2014, atender los procesos contenciosos administrativos (buscar información concerniente a las demandas interpuestas por los abogados externos de la CCSS, por los honorarios no cancelados), tramitar lo establecido por la Gerencia Financiera, respecto de la morosidad por adeudos patronales y de trabajador independiente que deben ser analizados para declarar de difícil recuperación, antes de ser enviados a cobro judicial, además realizan la revisión de la cuenta contable 105-20-8 del Banco de Costa Rica, la cual es de depósitos judiciales por adeudos de trabajador independiente y patronales, los cuales deben ser liquidados a nivel del SICERE, para establecer la deuda real o la cancelación completa de la deuda.

En la Dirección Central, los restantes 13 funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, son utilizados de manera parcial para dar apoyo en la atención de los contenciosos administrativos.

El detalle de los funcionarios de la Dirección Central de Sucursales que realizan funciones distintas a las establecidas en el perfil, se detalla en el cuadro 2.

Cuadro N°2

Funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria de la Dirección Regional Central de Sucursales que ejecutan acciones distintas a las de su perfil. Período 2016

Nombre	Cédula	Observaciones
Ana Isabel Madrigal	3-0263-0130	Tiempo completo
Blanca Rosa Alfaro Alarcón	3-0368-0585	Se toma de manera parcial
Dylana Barquero Solano	3-0360-0045	Se toma de manera parcial
Estefanie Vargas Gallardo	1-1128-0852	Tiempo completo
José Leonardo Delgado Masis	1-1088-0035	Se toma de manera parcial
Juan Gabriel Tenorio Loria	3-0411-0768	Se toma de manera parcial
Lucina Gamboa Brenes	3-0281-0780	Se toma de manera parcial
Luis Enrique Tenorio Loria	1-1120-0617	Se toma de manera parcial
María Fonseca Porras	1-0892-0983	Se toma de manera parcial
María Teresa Zúñiga Richmond	1-0876-0338	Se toma de manera parcial
Marianela Vega Quesada	3-0336-0644	Tiempo completo
Marlene Sandi Sanchez	1-0733-0969	Tiempo completo
Rita María Céspedes Coto	3-0219-0382	Tiempo completo
Tomás Esteban Rojas Chaves	1-0530-0480	Se toma de manera parcial
Warner Quirós Zuñiga	1-0698-0823	Se toma de manera parcial
Xinia Umaña Mora	1-0493-0630	Se toma de manera parcial
Yadira Lizano Gamboa	1-0521-0898	Se toma de manera parcial
Yency Gomez Arias	4-0165-0102	Se toma de manera parcial



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

Fuente: Creación propia con información suministrada por la Dirección Regional Central de Sucursales.

Mediante entrevista del 18 de agosto del 2017, el Lic. Miguel Ángel García Solano, Jefe Subárea Servicios de Inspección y Cobranza, indico las razones por las cuales los funcionarios del PEGC están realizando funciones distintas a las establecidas en el perfil de actividades sustantivas.

“Ana Isabel Madrigal, en los meses que aparece sin producción, se dedicó a la atención de los informes de Auditoría relacionados con el cobro de las incapacidades a empleados de la Caja, así como también con los empleados de la empresa privada. Lo anterior a consecuencia de la atención de los Informes de Auditoría, en ese sentido se realizó análisis exhaustivo a fin de determinar la suma cancelada de más al trabajador de la CCSS. Una vez determinada la cuantía se procede a visitar los diferentes centros médicos como Hospitales, Clínicas, Ebais y los CAIS, lo anterior con el propósito de notificar el respectivo aviso de cobro, cabe mencionar que en los casos de que el trabajador no responda, se procede según la normativa que rige la materia, en sentido de iniciar las gestiones de cobro judicial. Es importante señalar que también y a solicitud de los interesados se procede a realizar los trámites de convenios y arreglos de pago según fuera el caso.

En la actualidad se está atendiendo los casos que corresponden a la empresa privada y para este tipo de investigaciones se estableció una meta de notificación de avisos de cobro, donde participan todos los funcionarios del PEGC.

Por lo que la Licda. Ana Madrigal, actualmente cumple funciones del PEGC.

Estefanie Vargas Gallardo, Es parte del equipo de trabajo que participó en la atención de los casos de contenciosos administrativos, que son interpuestos por los abogados externos de la Caja, en donde se debe revisar y analizar los expedientes patronales de cobros, revisar Estados de Caja para verificar la existencia de comprobantes de pago de honorarios, revisión del SICO, del SICERE, visitas a los juzgados, así como la elaboración del Informe con el consolidado de la información obtenida. Con relación a este tipo de trabajo le corresponde atenderlo a las sucursales con los funcionarios de cobros, sin embargo, estas unidades no cuentan con la capacidad instalada. En ese sentido así se le hizo ver a la Dirección Jurídica quien presentó una queja a la Auditoría, posteriormente la Auditoría realizó la visita a esta Subárea y nos comunicó que se debe atender de forma inmediata los contenciosos y lo solicitado por la Dirección Jurídica.

Actualmente se está atendiendo el contencioso interpuesto por el abogado Gilbert Ulloa.

Marianela Vega Quesada y Rita María Céspedes Coto, Las citadas funcionarias están atendiendo todo lo que tiene que ver con los tramites de difícil recuperación, dado que se debe dar seguimiento al informe presentado por la Contraloría General de la Republica, los cuales se encuentran relacionados



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

con los expedientes judiciales que se encuentran en estado de abandono a nivel judicial, para tales efectos dichas investigaciones iniciaron con un aproximado 8.200 casos por revisar en los Juzgados.

Esta Subárea logró determinar que con la atención de los casos que se encuentran en estado de abandono, simultáneamente se gestionan los casos para ser declarados como difícil recuperación, por lo que estratégicamente se realizan los estudios para que primeramente sean declarados de difícil recuperación lo anterior de conformidad con la normativa vigente, así los casos que son declarados como difícil recuperación el abogado director del proceso judicial debe dar por finalizado en el juzgado el caso.

Actualmente se encuentran realizando dicha labor.

Marlene Sandí Sánchez, Esta funcionaria se encuentra atendiendo los registros de las cuentas corrientes 311-5 cuenta contable 105-20-8 del Banco de Costa Rica, esto tiene que ver con los depósitos judiciales que realizan los patronos y Trabajadores Independientes, depósitos que son realizados para dar por finalizados determinados procesos. Dicha funcionaria es licenciada en derecho y por tener el título de abogada, aprovechamos las circunstancias, dado que para realizar dichos trámites es necesario visitar los tribunales de justicia, para consultar los expedientes y solo un abogado lo puede realizar. La Lic. Sandí, se apersona a los diferentes juzgados a efectos de revisar el expediente judicial, así como fotocopiar dichos expedientes y determinar a qué rubro corresponde el depósito judicial, cabe señalar que mediante oficio se les traslada a los diferentes jefes de sucursales para que se proceda con la respectiva depuración de las cuentas contables. Además, se les solicita a los jefes de sucursales brindar respuesta de las gestiones realizadas para la respectiva liquidación.

Actualmente se giraron instrucciones para que la Licda. Marlen Sandi, finalice los listados que se encuentran pendientes, con los nuevos listados que se reciban serán las sucursales quienes realicen los estudios, dado que mediante la página del Poder Judicial, se puede revisar y analizar el expediente digital y con base en dicha investigación procedan con la respectiva liquidación. Es importante mencionar que la Licda. Sandi, estará atendiendo únicamente los casos que no tengan expediente digital y por consiguiente deberá de visitar los estrados judiciales a efectos de obtener copias de las resoluciones judiciales y remitirlas a las sucursales para la respectiva liquidación.

Existe la posibilidad que durante este año finalice esta tarea.

Los funcionarios Dylana Barquero Solano, José Leonardo Delgado Masis, Lucina Gamboa Brenes, Luis Enrique Tenorio Loria, Juan Gabriel Tenorio Aguilar, Xinia Umaña Mora, María Fonseca Porras, María Teresa Zúñiga Richmond, Tomas Estaban Rojas Chaves, Yency Gómez Arias, Blanca Rosa Alfaro Alarcón, Wagner Quirós Zúñiga, Yadira Lizano Gamboa, no lograron la meta establecida por la Dirección Regional a los funcionarios del PEGC, lo anterior por cuanto dichos funcionarios brindaron un apoyo parcial para la atención de los contenciosos administrativos que fueron interpuestos por diferentes abogados externos, esto debido a que con los recursos que tienen las sucursales no es



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

posible dar cumplimiento a los mandatos judiciales, así como a las recomendaciones emanadas por la Auditoría Interna. Sin el apoyo que brindan los funcionarios del PEGC, no es posible cumplir a cabalidad lo instruido por los entes superiores.

Quiero destacar que en la gestión cobratoria a nivel regional mantenemos niveles aceptables, dado que en ningún momento se han descuidado las gestiones cobratorias y prueba de ello es que las estadísticas así lo demuestran, donde al finalizar el año 2016 alcanzamos la meta establecida”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, Apartado 4.5 Garantía de la eficiencia y eficacia de las operaciones señala;

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”.

El PEGC está orientado al control de la morosidad en las diferentes Sucursales, por lo cual se establecieron funciones específicas, para atender la morosidad patronal y de trabajador independiente. Sin embargo, la decisión de la Dirección Regional Central de Sucursales, de mantener cinco plazas, en forma permanente en labores que no están contempladas dentro del perfil, desvirtúa su conceptualización.

En razón de lo anterior, se determina que esto se realiza por cuanto las sucursales no destinaron el recurso para la atención de las diferentes tareas y la Dirección Regional, decide asignar estos funcionarios para que cumplan esa labor.

De esta manera, se estaría incumpliendo con el objetivo específico y determinado para este programa, como lo son las actividades tendientes a combatir la morosidad patronal y de trabajador independiente. Por otro lado, esta situación podría eventualmente reflejarse en el no cumplimiento de las metas establecidas y eventualmente no gestionar la morosidad patronal oportunamente, generando un daño patrimonial para la institución. Debe valorarse la utilización de estos funcionarios en actividades ajenas al programa.

2. SOBRE LAS METAS DEL PEGC

2.1. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS

Se evidenció que cuatro de las cinco Direcciones Regionales de Sucursales no cumplieron a cabalidad con las metas definidas en el Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, durante el periodo 2016.

Analizado el cumplimiento de las metas de las Direcciones Regionales se Sucursales Central, Huetar Norte, Huetar Atlántica, Chorotega y Brunca, se determina que solamente la Dirección Huetar Norte cumplió con el



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

100% en las diez metas establecidas para el Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, para la cual se detalla en cuadro número 3 los porcentajes de cumplimiento en el año 2016:

Cuadro N°3

Cumplimiento de metas del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria en las Direcciones Regionales de Sucursales. Período 2016. (Montos dados en porcentaje)

Meta	Porcentaje de cumplimiento				
	Dirección Regional				
	Central	Huetar Norte	Huetar Atlántica	Chorotega	Brunca
Cantidad de Avisos de Cobro Notificados a patronos	78	129	108	99	77
Cantidad de Avisos de Cobro Notificados a Trabajadores Independientes	100	171	125	137	81
Cantidad de certificaciones civiles realizadas a patronos	68	119	113	102	73
Cantidad de certificaciones civiles realizadas a Trabajadores Independientes	143	170	202	180	98
Cantidad de certificaciones penales realizadas	88	126	115	89	100
Cantidad de prevenciones de cierre de negocios por mora notificadas	105	102	105	124	100
Cantidad de reportes de gestión por cambios patronales realizados	107	154	540	101	90
Cantidad de reportes de gestión para inactivación por no localización realizados	121	165	94	99	100
Cantidad de propuestas para adecuaciones de adeudos entregadas	79	N/A	105	117	100
Cantidad de adecuaciones de adeudos formalizadas	255	124	195	63	73

Fuente: Informe de Gestión de las Direcciones Regionales de Sucursales al 31 diciembre 2016.

Del cuadro anterior se desprende, que para el caso de la Dirección Regional Central de Sucursales no alcanzó a cumplir 4 metas (40%) de las 10 establecidas para el Programa Estratégico de Gestión Cobratoria.

Para la Dirección Regional Brunca Sucursales no logró cumplir con 6 (60%) de las metas establecidas a nivel regional.

La Dirección Regional Chorotega de Sucursales no consiguió llegar al 100% en 4 (40%) de las metas del PEGC.



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

Por último la Dirección Regional Huetar Atlántica Sucursales no alcanzo a cumplir una de las metas.

La Dirección Regional Central de Sucursales, justifica el incumplimiento de las metas durante el año 2016 de la siguiente manera:

“La Meta no se cumple en virtud de la atención de casos en estado de abandono, atención a la liquidación de la cuenta contable 311, Informe de Auditoría ATIC-293-2014 y ATIC-172-2014, relacionados con la Gestión Cobratoria del pago de incapacidades de los funcionarios de la Caja Costarricense del Seguro Social, así como los trabajadores de la empresa privada. Por otra parte la atención de contencioso administrativo presento el Lic. Gilbert Ulloa, abogado externo de la CCSS, todo esto, influyendo que los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria PEGC dedicaran para este IV Trimestre 2016, gran parte de su tiempo en la atención de dichos informes”.

La Dirección Regional Chorotega de Sucursales, por medio del Lic. Alexander Porras Castillo, Jefe del Área de Gestión Técnica Regional, indicó:

Notificación de Avisos de cobro patronal: 99%

De los 8000 avisos que se debían notificar hicieron falta 68 avisos, el motivo obedece a las distancias que se encuentran en la región, por ser una zona tan amplia, la estrategia del PEGC acorta los tiempos de la notificación con que se cuenta, pues se maneja una cartera de morosidad patronal que se puede influenciar con la plantilla de transporte y la promoción de los mismos, por cuanto un vehículo debe realizar todas las gestiones de la Sucursal (Inspección, pensiones, trabajo social, administrativos y cobros entre otros). Otro punto importante es la no localización de los patronos en las diferentes direcciones que se encuentran en SICERE.

Certificaciones Penales: 89%

De las 1200 que se debían hacer, se hicieron 1072 denuncias, el motivo obedece a que producto de la atención personalizada del PEGC muchos patronos llegan y cancelan y lo que se remiten para Judicial y Retención indebida es lo que al final no se logra recuperar (que es nuestro fin); de igual forma tenemos cierto porcentaje de planillas que salen de oficio y no podemos certificar penalmente.

Reportes de inactivación: 99%

De los 80 casos que se debían reportar se hicieron 79, el no cumplimiento obedece a que en muchos casos solo se puede realizar una visita para localizar al patrono y se está a la espera de una segunda visita para poder proceder a realizar el reporte de inactivación.

Adecuaciones de pago: 63%

Se debían formalizar 339 adecuaciones, se alcanzaron a formalizar 213 casos para un 63%, en este punto hay que hacer menester que el Programa no está en las Sucursales por tanto todos los patronos



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

que lleguen a realizar una Adecuación de pago producto de la atención personalizada del PEGC lo realizan en las Sucursales con los gestores de cobros y por ende nuestra meta se ve afectada. De igual forma recordemos que esta meta es incidida directamente por el patrono y su deseo o no de cancelar su responsabilidad ante la Institución.

Mediante oficio DRSB-3508-17, del 03 de octubre del 2017, el Lic. Luis Alberto Agüero Cordero, Director Regional Brunca Sucursales, justifica el no cumplimiento de seis metas durante el 2016:

Cantidad de Avisos de Cobro Notificados a patronos 77%

En atención la buena gestión que se realizó durante los años anteriores, el 2016 inició con buenos parámetros y una morosidad patronal bastante controlada, de ahí que conforme se puede observar el cuadro anexo de "Evaluación de la gestión de Programa Estratégico de Gestión Cobratoria", numéricamente algunas metas no fueron alcanzadas, ejemplo de ello "Avisos de cobro notificados a patronos", por cuanto se ha atendido en forma oportuna la morosidad patronal, sin embargo, como se muestra en el siguiente cuadro, en todos los trimestres se superó la meta nacional en cobro judicial que es el 85% de la deuda.

Cantidad de Avisos de Cobro Notificados a Trabajadores Independientes 81%

Situación similar con la morosidad de los trabajadores independientes, donde se evidencian avances muy importantes. Los estándares que hoy muestra la Dirección Regional responden a un arduo trabajo que se ha venido realizando con una población de alta movilidad, con direcciones y números telefónicos incorrectos, por lo tanto, de difícil localización.

Cantidad de certificaciones civiles realizadas a patronos 73% y Cantidad de certificaciones civiles realizadas a Trabajadores Independientes 98%

Consecuentemente, al no cumplir con la meta de avisos notificados en patronos y trabajadores independientes las certificaciones judiciales programadas, se vieron afectadas alcanzando un 73% en patronos y 98% para los trabajadores independientes.

Cantidad de reportes de gestión por cambios patronales realizados 90%

Con respecto a los reportes de gestión por cambios patronales se cumple en un 90% de la meta ya que corresponde a los casos en donde el funcionario del PEGC, compruebe que se dio un cambio patronal. Se alcanzó la meta propuesta en los reportes de inactivación por no localización.

Cantidad de adecuaciones de adeudos formalizadas 73%

En cuanto a la entrega de propuestas para adecuación de adeudos, se logró la meta, no así la cantidad de adecuaciones formalizadas, ya que se alcanzó un 73%.

Aunado a lo anterior indica el Lic. Agüero Cordero:



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

“Que existen metas que fueron planeadas según la modalidad de trabajo anterior, donde mes a mes se visitaba al mismo patrono, para notificarle la deuda la deuda del mes actual. La estrategia cambio-hoy se hace visita en forma trimestral- y las metas se mantuvieron lo cual ha hecho difícil su cumplimiento. En razón de lo anterior conforme se demuestra en oficios adjuntos DRSB-0547-14 y DRSB-1615-15, se ha solicitado la disminución de la meta propuesta, por cuanto se prevé no se logrará alcanzar.

Asimismo, con oficio DRSB-4247-16, se hace alusión a que se mantendrán las metas del año anterior, sin embargo, se hace la salvedad de que pondrá todo el esfuerzo necesario, pero se prevé que posiblemente no será alcanzada”.

Además, agrega el Lic. Luis Alberto Agüero, que en forma adicional se ejecutaron actividades de la gestión de cobro, con apoyo de funcionarios del PEGC dentro de las que destacan Reimpresión de certificaciones judiciales con cuotas del ASFA, revisión de aproximadamente 2200 expedientes judiciales, a cargo del ex abogado externo Lic. Merlín Leiva Madrigal, quien instauró un contencioso administrativo contra la institución, entre otros.

El Lic. Deivid Jiménez Rojas, Subárea de Servicios de Inspección y Cobranza de la de Dirección Huetar Atlántica de Sucursales indicó respecto de la meta no cumplida:

Cantidad de reportes de gestión para inactivación por no localización realizados 94%

“El logro de esta meta se genera por casos no localizados, casos que son reincidentes y que en el año se visitan por trimestre, si el caso se visita el I Trimestre y en diciembre el encargado de cobros realiza una solicitud de inspección, no se va a generar un nuevo reporte, siendo que ya existe.

Puede ser que en el II, III y hasta IV Trimestre se visite a diferentes direcciones, al ya contener una solicitud de estudio no se va a realizar otra.

Las solicitudes de estudio pueden ser propuestas por el encargado de cobros, patrono, plataforma de servicios, labor de oficio, por facturación u otros, lo que implica que al momento de presentar una solicitud ya existe alguna presentada”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, Apartado 4.5 Garantía de la eficiencia y eficacia de las operaciones señala;

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”.



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

La situación en análisis en el caso de la Dirección Regional Central de Sucursales, obedece a que los funcionarios del PEGC realizaron funciones o actividades distintas a las establecidas dentro del perfil funcional del programa, lo que no permitió alcanzar a cumplir con la totalidad de las metas establecidas.

Además de lo planteado anteriormente, se observó que en las Direcciones Regionales Chorotega y Brunca, las causas sobre lo evidenciado se deben principalmente a varios factores, entre ellos que los funcionarios del programa no se encuentran en la sucursal, lo que dificulta que puedan realizar adecuaciones de pago, otra de las causas se debe a las distancias que se encuentran en la región, por ser una zona tan amplia, la estrategia del PEGC acorta los tiempos de la notificación con que se cuenta y las veces que se puede visitar un patrono o trabajador independiente.

Lo anterior podría afectar directamente en el comportamiento de la morosidad de las unidades que disponen de ese apoyo en un determinado período. Afectando la economía institucional al dejar de percibirse recursos provenientes de los patronos y trabajadores independientes.

2.2. SOBRE EL ESTABLECIMIENTO DE METAS QUE NO CORRESPONDEN AL PERFIL DEL PEGC

Se determinó que la Dirección Regional Chorotega de Sucursales, estableció una meta que no está dentro de las funciones establecidas para el Programa de Gestión Cobratoria.

La meta establecida es “que al finalizar el año 2017 se notifiquen 900 avisos de incapacidades (ATIC 172-2014)”.

El Lic. Luis Mario Carvajal Torres, director de la Dirección Regional Chorotega de Sucursales, indicó que la meta se estableció en función de una recomendación de la Auditoría mediante informe ATIC 172-2014. Si bien la recomendación debe ser cumplida por las Sucursales, éstas no tienen previsto recursos para la notificación de avisos de cobro de esta índole, mientras que el personal del PEGC desarrolla esta función cotidianamente, por lo que se le designó esta labor a los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, Apartado 4.5 Garantía de la eficiencia y eficacia de las operaciones señala;

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”.

Lo anterior se debe a una inobservancia de las funciones que se establecieron dentro del perfil funcional, para el buen funcionamiento del PEGC, sin embargo, la administración justifica que por tratarse de una labor similar se les asigna a los funcionarios del programa.



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

Las funciones sustantivas fueron implementadas a los PEGC, con la finalidad de que se garantice una adecuada orientación de la gestión cobratoria que se lleva a cabo a nivel nacional, y no debe destinarse recursos de un programa para atender otras labores. La Institución debe procurar que este recurso sea administrado de la mejor manera, y garantizar que los funcionarios de este programa hayan realizado sus labores de forma eficiente y eficaz.

3. SOBRE LA ESTRATEGIA IMPLEMENTADA POR LA DIRECCIÓN REGIONAL CHOROTEGA DE SUCURSALES PARA ADMINISTRAR EL RECURSO DEL PEGC

Se demostró que la Dirección Regional Chorotega de Sucursales definió para los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, como centro de trabajo habitual, la unidad más cercana al centro de trabajo.

De esta manera se observa que 6 funcionarios se encuentran en la Dirección Regional, y uno en cada una de las siguientes Sucursales: Nicoya, 27 de abril, Hojancha, La Cruz, Liberia, Nandayure, Bagaces, esto por estrategia de ubicarlos en la unidad más cercana al lugar de residencia a realizar las funciones de oficina y la labor de campo son rotados por las diferentes sucursales de la región.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, Apartado 4.5 Garantía de la eficiencia y eficacia de las operaciones señala;

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”.

La Licda. Zucenth Obando Silva, funcionaria del PEGC de la Dirección Regional Chorotega Sucursales indicó: *“estamos ubicados de acuerdo al lugar de residencia”*, explica además que el periodo que se encuentran en esa sucursal es para realizar toda la parte de la impresión de avisos de cobro y recopilación de información para la notificación de los mismos, así como preparar la papelería para cierre de negocios, añade que en cuanto tienen todo listo se trasladan a la sucursal a la cual fueron designados para realizar la labor de campo, notificación de los avisos y demás trabajo, indica que la designación de la sucursal en la cual se realizara la notificación de los avisos de cobro, es asignada por la Dirección Regional.

El Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional, valida la información suministrada por la Licda. Zucenth Obando Silva, funcionaria del PEGC, con respecto de la ubicación que se realiza de los funcionarios del programa, agrega las razones por las cuales se tomó esta decisión:

“número uno porque no se cuenta con las condiciones de infraestructura y tecnológica para albergarlos aquí, segundo por los lugares de residencia, ya que varios funcionarios son de lugares



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

alejados de la Dirección y por la oportunidad de mejorar las condiciones de trabajo, algunos se dejan en la sucursal que sea más cercana al lugar de residencia, con la anuencia de que los Administradores de las Sucursales los puedan mantener instalados en las instalaciones de sus Unidades, en el tanto pueda contar con las facilidades para ello”.

Es pertinente mencionar por esta Auditoría, que, a pesar de no establecerse dentro de la normativa, la estrategia de distribución de los funcionarios del PEGC, no se considera una práctica que esté acorde con las políticas institucionales, si bien es cierto el Director Regional se acoge a su realidad operativa, economía procesal y al mejoramiento de las condiciones de trabajo, no existe normativa que le permita adoptar esta decisión.

Existe un riesgo de mantener la práctica mencionada en el párrafo anterior, por cuanto eventualmente podría generar un derecho a los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, resultando en una afectación de los intereses institucionales de la gestión cobratoria de este programa, al no poder trasladar a los funcionarios a otros centros de trabajo a desarrollar las funciones establecidas.

CONCLUSIONES

La Caja Costarricense de Seguro Social, por medio de acuerdo de Junta Directiva del 2005, acordó la creación de plazas para el fortalecimiento de la gestión cobratoria a nivel nacional, y con ello la creación del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC), con la finalidad de fortalecer e impulsar la gestión de cobranza en las diferentes Sucursales a nivel nacional.

Es a partir de junio 2010 que se establece un perfil que incluye un total de 17 funciones. Las cuáles serán desarrolladas por los funcionarios del PEGC, distribuidos dependiendo de la necesidad en las Sucursales administrativas, adscritas a las cinco Direcciones Regionales.

En las funciones definidas, se observa que no son desarrolladas actividades que son de suma importancia para el buen desempeño de este programa, que permiten la recuperación de los montos atrasados y con ello lograr la disminución de la morosidad patronal, a través de la formalización de acuerdos de pago, readecuación de adeudos, envío a cobro judicial de los acuerdos incumplidos, entre otros.

Por otro lado, se están realizando actividades que no corresponden al perfil establecido por la Gerencia Financiera, situación que preocupa por cuanto, la gestión cobratoria se ejecuta a nivel regional a través de las Sucursales como por los funcionarios del PEGC que han sido asignados a las diferentes unidades para colaborar con la gestión cobratoria.

Un punto a tomar en consideración, es el cumplimiento de las metas, por cuanto se demostró que las Direcciones Regionales de Sucursales Central, Chorotega y Brunca no alcanzaron a cumplir la totalidad de estas,



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

situación que eventualmente puede generar un incremento en la morosidad patronal y de trabajador independiente, afectando así las finanzas institucionales.

Aunado a lo anterior se demostró que la Dirección Chorotega estableció una meta que no corresponde al perfil del PEGC, tomando el recurso asignado y estableciendo otras prioridades muy distintas al origen de sus funciones.

Si bien es cierto, las Direcciones Regionales externan justificaciones del porque se utiliza el recurso en otras funciones y se establecen otras prioridades, debe tomarse en cuenta que este programa tiene un fin primordial, el cual es colaborar con la gestión cobratoria de las sucursales.

Es importante mencionar que mediante informe realizado por esta Auditoria sobre el proceso de recepción, aprobación y ejecución de garantías en materia de arreglos de pago, se evidenció que existen arreglos de pago incumplidos, que se encuentra sin la gestión correspondiente para su ejecución de cobro, dentro de las funciones establecidas para el PEGC, se encuentra la de activar las gestiones de cobros y se evidencia en este estudio que tampoco los funcionarios de este programa están realizando este proceso, situación preocupante para los intereses financieros de la institución, ya que son arreglos de pago que presentan una garantía de pago que debe ejecutar y con ello asegurar la recuperación de las sumas adeudadas.

Por último, esta Auditoría detectó que existe un contrato firmado y en ejecución con Correos de Costa Rica, para la impresión y notificación de los avisos de cobro a nivel de la Dirección de Cobros, sin embargo, existe criterio para extender los servicios de este contrato a las Direcciones Regionales. Con ello dos de las funciones sustantivas que más tiempo devengan a los funcionarios de este programa, ya no serían ejecutados por estos, lo que permitiría utilizar los funcionarios del PEGC en otras actividades de mayor importancia para la gestión cobratoria a nivel regional.

Esta situación, en caso de concretarse, y en virtud de los hallazgos del presente informe, impulsaría un replanteamiento del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, por cuanto existen varias de las funciones sustantivas que no se realizan, otras que se asignaron sin ser parte del programa y varias que no son relevantes dentro de la gestión realizada.

Es trascendental garantizar el buen uso y aprovechamiento de los recursos, este es un programa con un alto costo para la Institución, y como tal, debe responder a los objetivos planteados. Se insta a las autoridades superiores a valorar si este programa debe ser replanteado en consecuencia de las necesidades actuales de la gestión cobratoria a nivel nacional.



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

RECOMENDACIONES

AL LIC. GUSTAVO PICADO CHACÓN EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Tomando en consideración que el presente informe determinó que los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, realizan algunas actividades sustantivas contenidas en el “perfil” y paralelamente, ejecutan otras funciones que no están contempladas dentro del mismo; es necesario el replantear las actividades sustantivas a asignar, en aras de optimizar el uso de los recursos destinados al Programa de Gestión Cobratoria frente a la necesidad de garantizar la satisfacción del interés público, la continuidad del servicio y responder al interés actual de ordenamiento de la gestión. Lo anterior por cuanto se están cumpliendo parcialmente por parte de algunas Direcciones Regionales de Sucursales algunas de las metas establecidas y se están asignando otras metas al programa, se recomienda analizar el rol y las funciones del PEGC, esto con el fin de determinar las necesidades reales de la gestión cobratoria a nivel Regional.

Aunado a lo anterior existe una eventual implementación de la impresión y notificación de los avisos de cobros por parte de correos de Costa Rica, que asumiría dos de las funciones sustantivas que más devengan tiempo a estos funcionarios y que debe ser valorado dentro del estudio.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de nueve meses, un informe donde haga constar que la Gerencia Financiera, en conjunto con las Direcciones Regionales, efectuó el análisis recomendado, en el que comunique las decisiones que adoptó para la atención de las funciones sustantivas que realiza el programa de Gestión Cobratoria y el uso óptimo de este recurso.

2. En virtud del hallazgo del punto tres del presente informe, en donde se establece que la Dirección Chorotega de Sucursales, definió como centro de trabajo habitual la unidad más cercana a su lugar de residencia, se solicita analizar lo actuado por parte de esa Dirección Regional y valorar la pertinencia y justificación de mantener esta práctica y su eventual impacto frente al tema de servicio y organización de trabajo dentro del marco de eficiencia y productividad de la gestión, esto con el fin de establecer si existe un riesgo que genere un derecho a los funcionarios de este programa.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de nueve meses, un informe donde haga constar que la Gerencia Financiera efectuó el análisis recomendado, indicando las decisiones que adoptó en relación con la práctica implementada en la Dirección Regional Chorotega con los funcionarios del PEGC.



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

COMENTARIO

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se comentaron el 8 de noviembre del 2017 con la Licda. Ailyn Carmona Corrales, Asesora de la Gerencia Financiera y el Lic. Danilo Rodas Chaverri, Subárea de Gestión Administración y Logística Gerencia Financiera, quienes señalaron lo siguiente:

RECOMENDACIÓN 1

Los funcionarios de la Gerencia Financiera la Licda. Ailyn Carmona Corrales y Lic. Danilo Rodas Chaverri sugieren cambiar la redacción de la recomendación para que se lea en los siguientes términos:

Tomando en consideración que el presente informe determinó que los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria, realizan algunas actividades sustantivas contenidas en el “perfil” y paralelamente, ejecutan otras funciones que no están contempladas dentro del mismo; es necesario el replantear las actividades sustantivas a asignar, en aras de optimizar el uso de los recursos destinados al Programa de Gestión Cobratoria frente a la necesidad de garantizar la satisfacción del interés público, la continuidad del servicio y responder al interés actual de ordenamiento de la gestión.

Lo anterior por cuanto se están cumpliendo parcialmente por parte de algunas Direcciones Regionales de Sucursales algunas de las metas establecidas y se están asignando otras metas al programa, se recomienda analizar el rol y las funciones del PEGC, esto con el fin de determinar las necesidades reales de la gestión cobratoria a nivel Regional.

Los otros dos párrafos contemplados en el punto unos se mantienen en los mismos términos, salvo el plazo de atención, el cual solicitan sea de 9 meses.

RECOMENDACIÓN 2

Los funcionarios de la Gerencia Financiera la Licda. Ailyn Carmona Corrales y Lic. Danilo Rodas Chaverri sugieren cambiar la redacción de la recomendación para que se lea en los siguientes términos:

En virtud del hallazgo del punto tres del presente informe, en donde se establece que la Dirección Chorotega de Sucursales, definió como centro de trabajo habitual la unidad más cercana a su lugar de residencia, se solicita analizar lo actuado por parte de esa Dirección Regional y valorar la pertinencia y justificación de mantener esta práctica y su eventual impacto frente al tema de servicio y organización de trabajo dentro del marco de eficiencia y productividad de la gestión, esto con el fin de establecer si existe un riesgo que genere un derecho a los funcionarios de este programa.

Los representantes de la administración solicitan un plazo de nueve meses.



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

En virtud que lo planteado por los representantes de la administración activa no afecta el fondo de las recomendaciones 1 y 2, se considera pertinente modificar la redacción en los términos propuestos por la Licda. Ailyn Carmona Corrales y el Lic. Danilo Rodas Chaverri.

En lo que respecta al plazo solicitado se amplía a nueve meses, esto por cuanto no afecta el espíritu fundamental de lo recomendado.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Bach. Luis Ángel Espinoza Coronado
ASISTENTE DE AUDITORÍA

ANP/LAEC/lbc

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE DE ÁREA