



AGO-26-2019
8-05-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión de cobro administrativo y judicial que se desarrolla en las sucursales adscritas de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

Las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) son unidades orientadas al servicio de los usuarios en diferentes trámites y tienen la responsabilidad de contribuir con la estabilidad y sostenibilidad económica de la institución, mediante la ejecución de actividades de captación de recursos financieros, aspecto que, por su relevancia, debe realizarse con estricto apego a los lineamientos, políticas, estrategias y directrices emitidas por las autoridades superiores. En esa línea, son las Direcciones Regionales de Sucursales las responsables de dirigir, planificar, coordinar, controlar y evaluar estratégicamente las acciones que realizan las sucursales adscritas, con el propósito de maximizar la captación de los ingresos, disminuir la morosidad y racionalizar los gastos, según la normativa vigente aplicable.

Es de suma importancia que el proceso de planificación y definición de metas, así como las acciones que se ejecuten, estén orientadas a mejorar la recaudación y, en consecuencia, al cumplimiento de los objetivos institucionales. En ese sentido, es preciso mejorar la gestión cobratoria en la región chorotega mediante el cumplimiento efectivo de las estrategias definidas en la institución en esa materia, donde la pronta recuperación de las deudas impactaría positivamente la situación financiera de la entidad y, por ende, coadyuvaría a que se generen mejores servicios para los asegurados.

El presente estudio evidenció que, al 31 de diciembre 2018, la morosidad Patronal acumulaba en la Región Chorotega ₡21.132 millones: 25,60 % en cobro administrativo -74,40 % en cobro judicial- y la morosidad de Trabajador Independiente acumulaba ₡13.867 millones, donde el 45,65 % estaba en cobro administrativo y el 54,35 % restante se encontraba en cobro judicial.

De acuerdo con los Informes de Morosidad Patronal que emite la Dirección de Cobros, para el período 2018 la Región Chorotega sobrepasó la meta tope establecida por la Gerencia Financiera en un 1 % para cada mes, inclusive llegando en enero al 4,11 % y cerrando el año con el 3,47 %, por lo que fue clasificada como categoría¹ "C", misma que mantuvo durante todos los meses del 2018.

Por su parte, el indicador meta para la tasa de morosidad de Trabajador Independiente (28 %) no se cumplió por una o más de las sucursales de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega en 9 meses del período 2018, aunque a nivel de la región el porcentaje de morosidad alcanzó un 20,62 %.

¹ OBSERVACIONES:

(A): Unidad que presenta una morosidad igual o menor al 0,85 %.

(A-): Unidad que presenta una morosidad mayor al 0,85 % pero igual o menor al 1 %.

(B): Unidad que presenta una morosidad mayor a 1 % pero igual o menor a 1,20 %.

(C): Unidad que presenta una morosidad mayor a 1,20 %.

Fuente: CCSS, SICERE, 12-2018.



Los resultados del compromiso de gestión para el período 2018 indican que la Dirección Regional de Sucursales Chorotega no alcanzó la meta pactada en cuanto a la tasa de crecimiento mensual en la morosidad patronal del 1 % (3,47 %), porcentaje de la cartera en cobro judicial del 85 % (74 %), cuota obrera susceptible de certificar como retención indebida del 90 % (78 %), revisión de los patronos inactivos para declarar deudas de difícil recuperación del 100 % (65 %) y en el número de prevenciones notificadas a patronos morosos activos de 608 (475).

Finalmente, las inconsistencias y carencias evidenciadas en cuanto al resguardo, custodia y conformación de los expedientes, según lo que establece el marco normativo que regula esa actividad, así como la falta de observancia y control, deja entrever debilidades en los procedimientos y trámites de la gestión de cobro administrativo y judicial que se realiza en las sucursales de la Región Chorotega, donde para cada trámite se confecciona un legajo, existen problemas de seguridad, ambientación y conservación, falta clasificación y orden, no se encuentran debidamente identificados en las cajas, archivadores o carpetas; tampoco existe un instrumento descriptivo que permita conocer, controlar y facilitar el acceso a los documentos que se custodian.

Además, se recomienda a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, analizar y mejorar la gestión cobratoria efectuada en las unidades adscritas y ejecutar un plan de acción para corregir las debilidades señaladas en el presente informe, que garantice el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.