



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

AGO-99-2019
04-09-2019

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 el control implementado para la gestión de cobro administrativo y judicial en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, U.E. 1301.

Los hallazgos detectados por esta Auditoría permitieron evidenciar, en el proceso de cobros desarrollado por las sucursales, el uso de herramientas estandarizadas y orientadas al control del cumplimiento de parámetros de productividad y recuperabilidad de los adeudos patronales, para lo cual se utilizan medios razonables, suficientes y con rendimiento de cuentas sobre los avances de cada sucursal.

Se evidenció la ejecución de supervisiones periódicas por parte de la Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional, sin embargo, están limitadas materialmente por el recurso humano disponible y el tamaño de las muestras de los expedientes revisados, aspectos que sugieren la necesidad de que los administradores de las sucursales fortalezcan la supervisión local, con el objetivo de mitigar el riesgo en materia de cobros.

Las pruebas realizadas mostraron, además, la necesidad de fortalecer el sistema de control interno y supervisión local por parte de los administradores de sucursal en cuanto a la actividad diaria realizada por sus colaboradores, relacionadas con la utilización de los registros en SICERE, hoja de ruta, conformación de los expedientes y aprobación previa en materia de anulaciones de adeudos.

Otros aspectos de control detectados sobre posibles conflictos de interés, resguardo de garantías fiduciarias y ejercicio de funciones eventualmente incompatibles, derivadas de la escasez de recurso humano, deben atenderse con el fin de administrar los riesgos asociados.

Para tales efectos, se recomiendan acciones a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, orientadas a procurar la autoevaluación y supervisión periódica de los principales procesos y subprocesos de cobros a ejecutar por parte de los administradores de sucursal, de tal forma que se amplíe la cobertura del riesgo y se minimice la ocurrencia de eventos adversos al cumplimiento de los objetivos; control de las garantías en custodia; revisar instrumentos para el registro local de las actividades; requerimientos técnicos necesarios en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE); evitar la ejecución de funciones incompatibles y posibles conflictos de interés en las sucursales adscritas.