



**AGO-116-2020**  
**14 de octubre de 2020**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2020 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el rol de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

Las Direcciones Regionales de sucursales son las responsables de asesorar, planificar, coordinar, controlar y evaluar, en términos globales, los servicios desconcentrados de aseguramiento, captación de recursos financieros, gestión económica-financiera y la administración de pensiones y prestaciones sociales, entre otros aspectos, con base en los lineamientos, políticas, estrategias y directrices de las autoridades institucionales.

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. 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, administrar los regímenes de pensiones y racionalizar el gasto, según la normativa vigente aplicable.

El estudio evidenció que existen esfuerzos a nivel administrativo por parte del Director Regional, con respecto a la planificación, coordinación, control y evaluación de los procesos que administran las sucursales adscritas, sin embargo, es importante fortalecer la planificación y definición de metas en relación con los objetivos propuestos en el Plan Presupuesto, Plan Táctico, metas regionales incluidas en el Plan Estratégico Institucional y demás herramientas diseñadas a nivel regional.

En materia de fiscalización, afiliación de cuotas obrera y patronal, se evidenció que, según acuerdo 3° de la sesión 9108, de julio 2020, solicitado por Junta Directiva, existía omisión de aseguramiento, tanto de trabajadores costarricenses como extranjeros, en zonas fronterizas del territorio nacional, afectando a 35 patronos y la inclusión de 139 trabajadores en planillas por salarios que ascienden a ₡34 684 millones y ₡8 041 millones en cargas sociales, así como incumplimiento de un 87,3 % sobre la meta de casos resueltos en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI), debido a que por la emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, a nivel país se ha visto paralizada la mayoría de las actividades económicas que generan ingresos a la institución.

Por otra parte, se constató incumplimiento en lo relativo al índice de morosidad establecido, sobrepasando el 1,9 %, porcentaje que clasificó a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, en el 2019, en cuarto lugar, a nivel nacional con mayor morosidad.

Adicionalmente, se identificaron incumplimientos en materia de gestión de pensiones en los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), con respecto a los tiempos de respuesta en su otorgamiento durante el I, II y III Trimestre del 2019, según el promedio de días para su aprobación (DPA), establecido en el "Plan Táctico Institucional 2019-2022", aunado, a la debilidad en el control de los procesos de planificación, seguimiento, prevención y supervisión de las actividades sustantivas que se realizan en las sucursales adscritas a esa Dirección.

También, se evidenciaron oportunidades de mejora en la planificación de compras, formulación de indicadores en el área de Gestión de Informática, supervisión por parte de jefaturas de Subárea, entre otros aspectos de control y, por consiguiente, establecer acciones orientadas a mejorar el proceso tradicional de las actividades sustantivas y subprocesos que se realizan a nivel de áreas y subáreas de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

En virtud de los resultados señalados, esta Auditoría recomendó al Director Regional de Sucursales Chorotega, conformar un grupo técnico de trabajo a efecto de mejorar la gestión gerencial y administrativa, según los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos 1 al 7 del presente informe, en materia de la cobertura contributiva, morosidad patronal y de trabajadores independientes, otorgamiento de pensiones de los regímenes de IVM y RNC, gestión de compras e indicadores de gestión en informática.



AGO-116-2020

14 de octubre de 2020

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA EVALUACIÓN DEL ROL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA, U.E. 1401.

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2020 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión realizada por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega en relación con la dirección, planificación, coordinación, control y evaluación de los procesos que administran las sucursales adscritas a esa Sede.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la gestión Estratégica que desarrolla el Director Regional de Sucursales.
- Analizar la gestión que desarrolla la Subárea de Gestión Administrativa y Logística.
- Evaluar las actividades desarrolladas por el Área de Gestión Técnica Regional relacionadas con la coordinación, asesoría, control y evaluación de los recursos financieros administrados por las sucursales adscritas.
- Comprobar el soporte administrativo y la gestión sustantiva del Área de Gestión de Informática.

#### ALCANCE

El estudio comprende el rol que ejecuta la Dirección Regional de Sucursales Chorotega en relación con las actividades sustantivas definidas en la estructura organizacional y funcional vigente.

El período del estudio comprende el segundo semestre del 2019, extendiéndose o considerando lapsos anteriores en los casos que se estime necesarios.

El estudio se efectúa de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.

#### LIMITACIONES

En acatamiento de las disposiciones internas comunicadas mediante SAGAL-037-2020, del 20 de abril 2020, "Directriz relacionada con los productos de auditoría dirigidos a instancias administrativas que están siendo impactadas en su labor por la atención de la emergencia COVID-19"; para la ejecución del presente estudio se indagó con los responsables de los procesos la posibilidad de atención de los requerimientos de información, se utilizaron medios de comunicación virtual y el correo electrónico institucional y no se realizó visita presencial a la Unidad evaluada.

#### METODOLOGÍA

- Aplicación de cuestionario de control interno, así como revisión y análisis de la documentación aportada que acredita la ejecución de la actividad sustantiva, de los siguientes funcionarios de la Dirección Regional Sucursales Chorotega (DRSCH):



- Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director.
- Lic. Allan Gerardo Lobo Dossman, jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística.
- Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe Área Gestión Técnica con recargo de la Subárea Gestión de Pensiones.
- Lic. Pedro Alexander Aguilar Murillo, jefe Subárea Control de la Administración de los Ingresos y Egresos.
- Licda. Carolina Agüero Sánchez, jefe Subárea Gestión de Servicios de Servicios de Inspección y Cobranza.
- Ing. Ciro Gómez Rodríguez, Coordinador Gestión Informática.

## MARCO NORMATIVO

- Código de Trabajo, del 29 de agosto 1943.
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, del 22 de octubre 1943.
- Ley de Protección al Trabajador, del 18 del 27 de febrero 2000.
- Ley General de Control Interno, setiembre 2002.
- Ley de Contratación Administrativa, La Gaceta 110 de junio de 1995.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, de setiembre de 2006.
- Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, del 1º de junio 2008.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, aprobado por la Junta Directiva de la CCSS en el artículo 14, sesión 8278, del 28 de agosto 2008; modificado en el artículo 11 de la sesión 8343, celebrada el 26 de abril 2009 y publicado en la Gaceta 95 del 19 de mayo 2009.
- Manual Descriptivo de Puesto CCSS, febrero 2020.
- Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto, mayo 2014.
- Instructivo para la gestión de adeudos en cobro administrativo por cuotas obrero-patronales, trabajadores independientes y sus derivados, del 7 de setiembre de 2006.
- Instructivo para la gestión de cobro administrativo de las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes, de la Caja Costarricense de Seguro Social, del 28 de enero 2016, publicado en La Gaceta 89 del 10 de mayo 2016.
- Estudio Organizacional Integral de la Gerencia División Financiera, setiembre 2007.
- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022.
- Plan Anual Institucional (PAI) 2020.
- Plan presupuesto 2019, de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
- Acuerdo de junta Directiva, sesión 9108 - artículo 67, del 02 de julio 2020.
- Acuerdo de Junta Directiva, sesión 9086 - artículo 4- del 17 de marzo de 2020.
- Oficio conjunto de la Dirección Financiero Contable, DFC-0746-2020 / ATG-0411-2020, del 17 de marzo 2020.
- Oficio DAP-299-2018, del 6 abril de 2018.

## DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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 N.º 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley N.º 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...”.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA GESTIÓN DEL CONTROL DE LA COBERTURA CONTRIBUTIVA EN LA REGIÓN CHOROTEGA

La gestión estratégica realizada por el Director Regional de Sucursales para el incremento de la cobertura contributiva se comprobó en las metas y objetivos propuestos en el Compromiso de Resultados, Plan Presupuesto y Plan de trabajo de la Subárea Gestión de Inspección y Cobranza del período 2019, mediante los cuales se pretendía atender solicitudes de estudio, afiliar trabajadores independientes, asegurados voluntarios, fiscalizar a los patronos con mayor nivel de evasión en actividades temporarias de zafra – caña de azúcar, cultivo de naranjas, melones, entre otros cultivos de la zona.

De conformidad con la meta establecida en el Compromisos de Resultados IV Trimestre 2019, “Que al 2019, se genere la facturación de cuotas obrero patronales por concepto: inscripciones reanudaciones, inclusiones y planillas adicionales (considera hasta informe notificado a patrono) y por concepto de afiliaciones de trabajadores independientes”, según el Análisis de Logros 2019, la Dirección Regional Sucursales Chorotega obtuvo una calificación 100 y cumplió con la meta establecida por la institución, que a su vez fue alcanzada por todas la sucursales adscritas a esta Dirección Regional, tal y como se observa en la imagen 1:

**Imagen 1.: Resultados Gestión de Inspección IV Trimestre 2019**



**Fuente:** Dirección Regional Sucursales Chorotega.

No obstante, durante el primer seguimiento semestral<sup>1</sup> del Plan Anual Operativo 2020, de las 23 unidades ejecutoras adscritas a esa Dirección Regional, la meta correspondiente a la generación de cuotas obrero-patronales en la gestión de Inspección se vio afectada, considerablemente, por la situación que enfrenta el país en razón de la emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, debido a que se ha visto paralizada la mayoría de las actividades económicas que generan ingresos a la institución. Para el indicador 1: Casos resueltos en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI); donde se incluye la gestión del Programa Ordinario y del Programa Estratégico de Cobertura en Inspección (PRECIN), lograron un 87,3% de cumplimiento, equivalente a 3 369 casos resueltos, según detalle:

**Tabla 1. Meta anual & semestrales casos resueltos Inspección – período 2020**

Meta anual	Meta semestral	Logro	% Cumplimiento
8000 casos	3860	3369	87,3 %

**Fuente:** Plan Anual Operativo 2002 DRSCH.

La Junta Directiva de la CCSS, en acuerdo 3°, sesión 9108, artículo 6, celebrada el 2 de julio 2020, solicitó a este Órgano de Control y Fiscalización, atender la elaboración de un informe sobre el funcionamiento de la gestión de Inspección en la región Huetar Norte, Chorotega y zonas similares; cuyo propósito era analizar la situación que

<sup>1</sup> 30 de junio 2020.



se presentaba en las empresas del Sector Agropecuario del cordón fronterizo norte en términos de trabajadores migrantes regulares o irregulares, cumplimiento de normas del Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y condición de aseguramiento de dichos trabajadores en la institución. Al respecto, el 5 de agosto 2020, esta Auditoría, mediante oficio AS-ASAAI-1954-2020, informó al jerarca de la institución, el resultado de la solicitud planteada “Estrategia de fiscalización en salud e inspección CCSS, zonas prioritarias – zona norte – junio 2020”, señalando que la labor de Inspección a nivel institucional y de la Región Chorotega no estaba siendo oportuna en cuanto a la cobertura contributiva en las actividades desarrolladas en zonas fronterizas del territorio nacional, por cuanto existía omisión de aseguramiento de trabajadores costarricenses, extranjeros y de empresas que se registran a nombre de una, pero estaban compuestas por varias razones sociales.

Los resultados de las investigaciones de Inspección derivadas del operativo descrito, determinó que los Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega generaron 35 investigaciones, donde se afectaron 35 patronos: se incluyeron en planillas 139 trabajadores por salarios que ascienden a ₡34 684 572,00 (treinta y cuatro millones, seiscientos ochenta y cuatro mil, quinientos setenta y dos colones 00/100), y se reportó un monto de cargas sociales por ₡8 041 493,00 (ocho millones, cuarenta y un mil, cuatrocientos noventa y tres colones 00/100).

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022, Objetivo 4: “Garantizar la sostenibilidad de la prestación de los servicios de salud, pensiones y prestaciones sociales que administra y gobierna la Institución”, establece en la línea de acción estratégica 4h:

“Desarrollo de mecanismos innovadores dirigidos a promover la formalización de patronos, trabajadores y el aseguramiento de grupos de difícil cobertura, de conformidad con las prioridades y estrategias institucionales”.

En el Plan Anual Institucional (PAI) 2020 plantea la siguiente meta para la Gerencia Financiera:

“Otorgar la protección familiar e identificar el correcto aseguramiento de las personas en el Seguro de Salud en la CCSS”.

En el Plan de trabajo de la Subárea de Inspección y Cobranza 2019, de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, en el apartado tercero, sobre el programa estratégico cobertura en inspección (PRECIN), señala:

“La estrategia de PRECIN de acuerdo a lo establecido por la Junta Directiva al momento de la creación de estas plazas, es lograr una mayor presencia de la gestión de inspección mediante la adecuada verificación en el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes, realizando una cobertura mediante “barrido” en las zonas que visita, mismas que son planificadas en coordinación con los geógrafos de la Dirección de Inspección con la finalidad de contar con mapas de calor para los sitios seleccionados...el objetivo es incrementar la cobertura contributiva de los patronos y trabajadores independientes inscritos en las Sucursales y Agencias adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, llevándolo a cabo mediante la labor de cobertura y realización de casos pendientes...se va a contar con un grupo de doce inspectores de leyes y reglamentos que procederán a atender las zonas que previamente se asignen”.

El mismo Plan de Trabajo, en el apartado plan de cobertura, cita:

“...los primeros seis meses del año se va a atender lugares que por la “temporada alta” se consideran potenciales para el logro de las metas planteadas, ya que se encuentran ubicadas en zonas costeras y en esas fechas su auge económico es mayor...para lo que resta del año 2019, se pretende trabajar en zonas donde existe un alto porcentaje de concentración patronal y de trabajadores independientes, además que son lugares donde ha transcurrido un período importante sin presencia de los inspectores, por lo que se lograría incrementar la cantidad de centros visitados por mes, compensando los que no se visitaron en la primera mitad del año, además también se prevé una importante inclusión de trabajadores en planillas e incorporación de trabajadores independientes a los sistemas institucionales”.



El Plan presupuesto 2019, de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, en el apartado “objetivo”, establece:

“Fortalecer el aseguramiento contributivo y recaudación de los ingresos de la institución, a través de iniciativas innovadoras”, así como el planteamiento de los siguientes indicadores: 1. Número de casos resueltos en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI): donde se incluye la gestión del Programa Ordinario y del Programa Estratégico de Cobertura en Inspección (PRECIN). 2. Índice de Evasión, monto en millones de... las cuotas obreras y patronales generadas”.

En el documento “Evaluación de compromisos de resultados al IV trimestre 2019”, la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, en materia de Inspección, formuló dos metas:

“1- Número de casos atendidos. 2- que al 2019, se genere la facturación de cuotas obrero-patronales por concepto: inscripciones, reanudaciones, inclusiones y planillas adicionales (considera hasta el informe notificado a patrono) y por concepto de afiliaciones de trabajadores independientes”.

El Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional, sobre las actividades específicas que promueven el incremento de la cobertura contributiva, señaló que “Se realizan planes de trabajo locales interregional, con la participación del servicio de inspección, para realizar acciones de fiscalización patronal y de trabajadores independientes, además, de la atención de las acciones establecidas a nivel de metas operativas”.

A pesar del esfuerzo, las estrategias y el apoyo del recurso humano de la Dirección Regional y sucursales adscritas, para la cobertura en las actividades de zafra y otras relacionadas con la industria agrícola y hotelera en la zona de Guanacaste y Puntarenas, se dejó de percibir, en cargas sociales,  $\$8\,041\,493,00$  de empresas evasoras que fueron inspeccionadas en zonas fronterizas del territorio nacional por la situación que enfrenta el país debido a la Pandemia COVID-19. Aunado a que, para el primer semestre del 2020, la gestión de Inspección se vio afectada por los efectos de la emergencia sanitaria y no se logró alcanzar la meta propuesta en Plan Anual Operativo, en cuanto a “Casos resueltos en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI)”, debido a que a nivel institucional fueron suspendidas todas las labores de cobertura, afectando significativamente la productividad de los Inspectores de Leyes y Reglamentos de la región.

## 2. SOBRE LA GESTIÓN DEL CONTROL DE LA MOROSIDAD PATRONAL Y DE TRABAJADOR INDEPENDIENTE

El índice de morosidad establecido por la Gerencia Financiera y la Dirección de Cobros de la institución es de un 0,85 %, porcentaje que se utiliza para evaluar y clasificar a las unidades ejecutoras según Direcciones Regionales, en A, B o C<sup>2</sup>; lo anterior, según el grado de cumplimiento de metas e indicadores de morosidad.

Al respecto, se determinó oportunidad de mejora en la planificación y programación de metas por parte de las autoridades de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, sobre el trabajo que realizan los Administradores, encargados de cobros y el personal del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC), relacionado con la morosidad patronal y trabajadores independientes, así como dar seguimiento y monitoreo a las estrategias establecidas, que permita detectar desviaciones y efectuar modificaciones de manera oportuna y que garanticen el cumplimiento de los objetivos planteados en los compromisos de gestión.

### 2.1. Morosidad Patronal

Al 31 de diciembre 2019 la institución contabilizaba una Morosidad Patronal de 83 148 patronos activos e inactivos, por  $\$273\,105$  millones. El mismo reporte de casos institucional, al 31 de agosto 2020, señaló que los

#### <sup>2</sup> 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 %.

patronos activos eran 19 699, con una morosidad de ₡84 870 millones, mientras que los patronos inactivos ascendían a 64 104 con una deuda de ₡205 810 millones.

Según el Informe Mensual Clasificación de Sucursales a agosto 2020, la Dirección Regional de Sucursales Chorotega obtuvo el cuarto lugar con mayor morosidad a nivel institucional, y sobrepasó en 1,9 % el índice de morosidad, posicionándose en categoría tipo “C”, según detalle:

**CUADRO 1**  
**Clasificación de unidades ejecutoras - Direcciones Regionales**  
**A agosto 2020**

Región	Morosidad Acumulada Diciembre 2019	Morosidad Acumulada agosto 2020	Crecimiento del periodo	Facturación del periodo	Índice meta	Indicador de morosidad	Clasificación
Región Brunca	10,237,871,964	10,883,291,497	645,419,533	34,694,498,187	1.00%	1.86%	C
Región Chorotega	22,789,520,464	23,983,599,653	1,194,079,189	62,837,276,168	1.00%	1.90%	C
Región Atlántica	16,211,636,697	16,764,052,343	552,415,646	67,518,720,226	1.00%	0.82%	A
Región Norte	33,465,499,051	35,495,713,669	2,030,214,618	173,124,663,325	1.00%	1.17%	B
Oficinas Centrales	126,866,398,695	135,206,724,414	8,340,325,719	1,332,699,781,443	1.00%	0.63%	A
Región Central	63,534,611,000	68,346,423,943	4,811,812,943	448,439,169,763	1.00%	1.07%	B
<b>Total</b>	<b>273,105,537,871</b>	<b>290,679,805,518</b>	<b>17,574,267,647</b>	<b>2,119,314,109,112</b>	<b>1.00%</b>	<b>0.83%</b>	

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 1,20%.

Fuente: Dirección de Cobros CCSS. SICERE, 08-2020.

La Dirección Regional de Sucursales Chorotega, a agosto 2020, tenía 10 424 patronos morosos activos e inactivos, acumulando una morosidad<sup>3</sup> de ₡23 813 millones y posicionándose en el cuarto lugar a nivel nacional con mayor morosidad patronal (8,2 %):

**CUADRO 2**  
**CCSS: Morosidad patronal acumulada y patronos morosos por Dirección Regional;**  
**a agosto 2020**  
**(Monto en millones de colones)**

Dirección Regional	Patronos Morosos	Monto de Morosidad	Porcentaje Morosidad
Oficinas Centrales	30,217	₡135,538	46.6%
Regional Central	22,654	₡68,215	23.5%
Regional Huetar Norte	10,997	₡35,473	12.2%
Regional Chorotega	10,424	₡23,813	8.2%
Regional Huetar Atlántica	4,921	₡16,750	5.8%
Regional Brunca	4,590	₡10,891	3.7%
<b>Total</b>	<b>83,803</b>	<b>₡290,680</b>	<b>100%</b>

Nota: Morosidad sin antigüedad de 1 a 30 días.

Fuente: Dirección de Cobros CCSS. SICERE, 08-2020.

Al 31 de agosto 2020, las 23 sucursales de la Región Chorotega y 11 021 patronos activos e inactivos presentaban una morosidad patronal de ₡23 983 599 653,00 (Veintitrés mil, novecientos ochenta y tres millones, quinientos noventa y nueve mil, seiscientos cincuenta y tres colones con 00/100), con una deuda en difícil cobro de ₡9 680 227 393, 00 (Nueve mil, seiscientos ochenta millones, doscientos veintisiete mil, trescientos noventa y tres colones con 00/100), según se describe en el cuadro 3:

<sup>3</sup> Morosidad sin antigüedad de 1 a 30 días

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria\_interna@ccss.sa.cr

**CUADRO 3**  
**DIRECCIÓN REGIÓN CHOROTEGA**  
**MOROSIDAD PATRONAL AL 31 DE AGOSTO DE 2020**  
**Montos en colones**

D. R. Chorotega (Sucursales)	Casos	Deuda en cobro administrativo	Deuda en cobro judicial	Deuda en difícil cobro	Suma de Total Deuda
<b>DIR REG CHOROT</b>					
Agencia de Cobano	319	218 155 697	250 519 179	145 200 149	613 875 025
Agencia 27 de Abril	763	495 804 737	215 226 119	798 812 805	1 509 843 661
Agencia de Paquera	62	33 813 839	130 461 562	127 695 696	291 971 097
Agencia Hojancha	81	57 155 973	55 932 600	58 824 051	171 912 624
Agencia Nandayure	120	43 694 840	16 106 169	89 900 947	149 701 956
Agencia Nuevo Arenal	81	24 888 133	5 011 653	35 200 008	65 099 794
Sucursal Bagaces	179	97 440 578	69 882 818	179 805 009	347 128 405
Sucursal Cañas	653	293 013 578	397 288 828	498 600 195	1 188 902 601
Sucursal Chomes	150	58 914 537	49 006 939	167 857 600	275 779 076
Sucursal de Guatuso	63	29 741 731	14 477 357	528 641 325	572 860 413
Sucursal de Monte Verde	168	298 866 148	30 820 510	187 907 132	517 593 790
Sucursal Esparza	396	1 178 925 149	405 659 601	335 576 939	1 920 161 689
Sucursal Filadelfia	1 120	1 039 717 245	536 059 313	1 098 607 123	2 674 383 681
Sucursal Jicaral	186	153 438 273	53 627 763	86 279 364	293 345 400
Sucursal La Cruz	229	154 453 429	105 298 069	168 562 923	428 314 421
Sucursal Las Juntas de Abangares	353	311 472 110	243 223,149	383 568 120	938 263 379
Sucursal Liberia	1 694	1 181 613 766	613 988 847	1 770 136 507	3 565 739 120
Sucursal Miramar	247	87 056 081	237 165 450	270 556 087	594 777 618
Sucursal Nicoya	1 002	747 220 177	347 386 744	637 314 005	1 731 920 926
Sucursal Puntarenas	1 471	809 445 544	1 264 772 670	917 970 989	2 992 189 203
Sucursal Santa Cruz	1 160	713 401 827	421 731 356	811 046 748	1 946 179 931
Sucursal Tilarán	254	87 424 692	147 523 493	254 032 586	488 980 771
Sucursal Upala	270	175 366 476	401 177 512	128 131 085	704 675 073
<b>Total general</b>	<b>11 021</b>	<b>8 291 024 559</b>	<b>6 012 347 701</b>	<b>9 680 227 393</b>	<b>23 983 599 653</b>

Fuente: Dirección de Cobros CCSS, SICERE.

De las 23 unidades adscritas, 12 sucursales: Cóbano, 27 de Abril, Nuevo Arenal, Bagaces, Monteverde, Esparza, Filadelfia, Jicaral, Las Juntas de Abangares, Nicoya, Puntarenas y Tilarán, obtuvieron -a nivel institucional- una clasificación tipo "C", debido a que la morosidad fue mayor a 1,2 %, de acuerdo con el índice establecido:

**CUADRO 4**  
**Clasificación de unidades ejecutoras – Región Chorotega**  
**A agosto 2020**

Sucursal	Morosidad Acumulada Diciembre 2019	Morosidad Acumulada agosto 2020	Crecimiento del periodo	Facturación del periodo	Índice meta	Indicador de morosidad	Clasificación
AGENCIA DE COBANO	550,287,887	613,875,025	63,587,138	1,606,075,716	1.00%	3.96%	C
AGENCIA 27 DE ABRIL	1,316,628,278	1,509,843,661	193,215,383	3,665,663,924	1.00%	5.27%	C
AGENCIA DE PAQUERA	287,023,851	291,971,097	4,947,246	412,747,295	1.00%	1.20%	B
AGENCIA HOJANCHA	198,611,038	171,912,624	-26,698,414	361,808,389	1.00%	-7.38%	A
AGENCIA NANDAYURE	148,757,902	149,701,956	944,054	933,424,795	1.00%	0.30%	A
AGENCIA NUEVO ARENAL	60,834,219	65,099,794	4,265,575	151,907,564	1.00%	2.81%	C
SUCURSAL BAGACES	310,268,070	347,128,405	36,860,335	904,642,866	1.00%	4.07%	C
SUCURSAL CAÑAS	1,132,093,888	1,188,902,601	56,808,713	4,831,351,098	1.00%	1.18%	B
SUCURSAL CHOMES	276,542,529	275,779,076	-763,453	777,036,104	1.00%	-0.30%	A
SUCURSAL DE GUATUSO	714,280,641	572,860,413	-141,420,228	462,057,432	1.00%	-30.61%	A
SUCURSAL DE MONTE VERDE	283,108,722	517,593,790	234,485,068	1,098,514,898	1.00%	21.35%	C
SUCURSAL ESPARZA	1,742,850,793	1,920,161,689	177,310,896	2,300,150,561	1.00%	7.71%	C
SUCURSAL FILADELFIA	2,493,606,468	2,674,383,681	180,777,213	7,535,250,018	1.00%	2.40%	C
SUCURSAL JICARAL	240,799,940	293,345,400	52,545,460	715,034,759	1.00%	7.35%	C
SUCURSAL LA CRUZ	407,906,997	428,314,421	20,407,424	2,002,429,705	1.00%	1.02%	B
SUCURSAL LAS JUNTAS DE ABANGARES	853,156,244	938,263,379	85,107,135	1,188,404,455	1.00%	7.16%	C
SUCURSAL LIBERIA	3,756,764,950	3,565,739,120	-191,025,830	10,409,692,632	1.00%	-1.84%	A
SUCURSAL MIRAMAR	580,971,412	594,777,658	13,806,206	1,760,166,699	1.00%	0.78%	A
SUCURSAL NICOYA	1,547,472,951	1,731,920,926	184,447,975	4,139,032,933	1.00%	4.46%	C
SUCURSAL PUNTARENAS	2,810,710,955	2,992,189,203	181,478,248	8,161,836,617	1.00%	2.22%	C
SUCURSAL SANTA CRUZ	1,910,242,837	1,946,179,931	35,937,094	6,291,339,722	1.00%	0.57%	A
SUCURSAL TILARAN	475,287,237	488,980,771	13,693,534	1,090,278,192	1.00%	1.26%	C
SUCURSAL UPALA	691,312,656	704,675,073	13,362,417	2,038,429,794	1.00%	0.66%	A
<b>Total</b>	<b>22,789,520,464</b>	<b>23,983,599,653</b>	<b>1,194,079,189</b>	<b>62,837,276,168</b>	<b>1.00%</b>	<b>1.90%</b>	<b>C</b>

**CLASIFICACIÓN GENERAL****C****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 1,20%.

Fuente: Dirección de Cobros CCSS, SICERE, 08-2020.



"Garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"

"La CAJA es una"

## 2.2. Morosidad Trabajador Independiente

Al 31 de agosto 2020 la institución mostró un registro de 182 172 trabajadores independientes, con una morosidad de ₡ 285 209 millones, de los cuales 115 230 se encontraban en condición activa, con un atraso en el pago por ₡ 216 843 millones, mientras que 66 942 trabajadores independientes estaban inactivos en su actividad económica con un pendiente de ₡68 366 millones, según se describe en el cuadro 5:

**CUADRO 5**

**CCSS: Monto y cantidad de trabajadores independientes morosos por estado de la empresa según región; a agosto 2020**  
(Montos en millones de colones)

Dirección Regional	T. Indep. Activos		T. Indep. Inactivos		Totales	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Oficinas Centrales	35,035	₡83,617	17,359	₡19,777	52,394	₡103,394
Regional Central	42,374	₡77,491	20,784	₡18,493	63,158	₡95,984
Regional Huetar Norte	18,963	₡37,423	9,349	₡10,303	28,312	₡47,726
Regional Chorotega	6,645	₡5,926	8,581	₡10,137	15,226	₡16,063
Regional Huetar Atlántica	6,345	₡7,665	4,529	₡4,815	10,874	₡12,480
Regional Brunca	5,868	₡4,721	6,340	₡4,842	12,208	₡9,563
<b>Total</b>	<b>115,230</b>	<b>₡216,843</b>	<b>66,942</b>	<b>₡68,366</b>	<b>182,172</b>	<b>₡285,209</b>

Nota: Morosidad sin antigüedad de 1 a 30 días.

Fuente: Dirección de Cobros CCSS, SICERE, 08-2020.

El reporte de Morosidad de Trabajador Independiente de la Región Chorotega, al 31 de agosto 2020, registraba 15 226 personas aseguradas bajo esa modalidad en condición de activos e inactivos, con una morosidad de ₡16 063 096 411,00 (Dieciséis mil, sesenta y tres millones, noventa y seis mil, cuatrocientos once colones con 00/100), de los cuales ₡6 490 381 724,00 (Seis mil, cuatrocientos noventa millones, trescientos ochenta y un mil, setecientos veinticuatro colones con 00/100), se encontraban en condición de difícil cobro y el monto restante en gestión de cobro administrativo y judicial, tal y como se observa:

**CUADRO 6**  
**DIRECCIÓN REGIÓN CHOROTEGA**  
**MOROSIDAD TRABAJADOR INDEPENDIENTE AL 31 DE AGOSTO DE 2020**  
Montos en colones

D. R. Chorotega (Sucursales)	Casos	Deuda en cobro administrativo	Deuda en cobro judicial	Deuda en difícil cobro	Suma de Total Deuda
<b>DIR REG CHOROT</b>					
Agencia de Cobano	370	156 153 905	44 997 034	174 594 140	375 745 079
Agencia 27 De Abril	714	212 282 890	133 331 106	411 886 346	757 500 342
Agencia de Paquera	78	44 905 497	33 004 198	14 443 759	92 353 454
Agencia Hojanca	168	31 217 612	16 010 140	10 101 198	57 328 950
Agencia Nandayure	236	48 031 676	36 644 741	46 433 741	131 110, 58
Agencia Nuevo Arenal	63	20 134 108	10 333 929	7 857 760	38 325 797
Sucursal Bagaces	280	71 856 501	28 991 849	84 503 512	185 351 862
Sucursal Cañas	932	353 636 311	199 557 862	571 887 503	1 125 081 676
Sucursal Chomes	569	341 641 977	107 795 215	269 771 357	719 208 549
Sucursal de Guatuso	186	24 812 084	29 872 927	83 144 441	137 829 452
Sucursal de Monte Verde	277	146 758 760	48 743 892	122 020 299	317 522 951
Sucursal Esparza	578	171 222 974	92 752 422	302 635 409	566 610 805
Sucursal Filadelfia	1 088	545 477 058	199 033 407	365 053 663	1 109 564 128
Sucursal Jicaral	429	122 678 847	49 466 730	79 896 421	252 041 998
Sucursal La Cruz	510	216 386 085	88 072 635	197 109 747	501 568 467
Sucursal Las Juntas de Abangares	330	145 168 876	50 299 893	95 696 539	291 165 308
Sucursal Liberia	2 391	1 040 154 719	415 852 488	1 216 784 092	2 672 791 299
Sucursal Miramar	410	101 178 971	131 544 344	224 058 416	456 781 731
Sucursal Nicoya	1 072	337 099 558	165 618 128	351 780 846	854 498 532
Sucursal Puntarenas	2 204	902 460 189	849 754 532	835 920 345	2 588 135 066
Sucursal Santa Cruz	1 146	694 535 720	346 577 627	596 875 543	1 637 988 890
Sucursal Tilarán	552	236 775 048	124 454 924	155 196 885	516 426 857
Sucursal Upala	643	201 726 315	203 708 983	272 729 762	678 165 060
<b>Total general</b>	<b>15 226</b>	<b>6 166 295 681</b>	<b>3 406 419 006</b>	<b>6 490 381 724</b>	<b>16 063 096 411</b>

Fuente: Dirección de Cobros CCSS, SICERE



Al respecto, el 21 de mayo 2020, esta Auditoría en oficio AS-AGORN-1280-2020, advirtió y reiteró a esa Dirección Regional, sobre la necesidad de gestionar y establecer dentro de sus competencias, estrategias que permitan cumplir con los lineamientos institucionales en cuanto a la contención de la morosidad, recaudación, medidas transitorias para la continuidad del empleo, así como dar seguimiento a las disposiciones que se instauren por parte del jerarca y que sirvan de asesoría y acompañamiento a los patronos y trabajadores independientes que se encuentren morosos, así como motivar a aquellos que están al día con sus obligaciones; además de velar por el seguimiento de las disposiciones normativas que se establezcan en materia de gestión cobratoria de las cuotas obrero-patronales, trabajador independiente y asegurados voluntarios, y continuar con el desarrollo de acciones proactivas que coadyuven al logro de las metas establecidas en la institución, ante la crisis sanitaria que atraviesa el país por la pandemia del COVID-19.

El 24 de junio de 2020, la Licda. Zeneida Rojas Jiménez, Directora Regional de Sucursales Chorotega a.i., mediante oficio DRSCH-217-6-2020, informó lo siguiente a esta Auditoría, sobre la atención del documento AS-AGORN-1280-2020, referente a “Asesoría relacionada con el comportamiento de la Morosidad Patronal y de Trabajadores Independientes en la Región Chorotega, ante los efectos actuales y futuros de la crisis sanitaria del COVID-19”:

“En el marco de la crisis sanitaria que golpea actualmente a nuestro país la institución ha instado en establecer ciertas medidas para la mitigación de los contagios del COVID-19, entre ellas la Circular del 9 de marzo de 2020, GG-0585-2020, la cual es de acatamiento obligatorio y que suspende toda actividad que implique desplazamiento, por lo tanto esta Dirección Regional a través de la Subárea de Inspección y Cobros, actualmente se encuentra avocada a la atención de casos de Dificil Recuperación en obediencia a lo señalado por la Junta Directiva en la circular supra citada y apoyo regional a la Dirección de Cobros en materia de Adecuaciones de Pago...”.

Por su parte, en el informe AGO-26-2019, del 8 de mayo 2019, titulado “Gestión de Cobro Administrativo y Judicial en las sucursales adscritas a la Región Chorotega”, esta Auditoría señaló:

[...] el proceso de planificación y definición de metas, así como las acciones que se ejecuten, deberán estar orientadas a mejorar la recaudación y, en consecuencia, al cumplimiento de los objetivos institucionales, en sentido de que se 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. Y que 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 categoría 1 “C”, misma que mantuvo durante todos los meses del 2018. Por otra parte, el indicador meta para la tasa de morosidad de Trabajador Independiente (28 %), no se cumplió por una o más sucursales de la región en 9 meses del período 2018, aunque a nivel de la región el porcentaje de morosidad alcanzó un 20,62 %. Y que de acuerdo al compromiso de gestión para el período 2018, indicaba que esa Dirección Regional 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)”.

La Dirección Financiero Contable y el Área de Tesorería General, mediante el oficio conjunto DFC-0746-2020 / ATG-0411-2020, del 17 de marzo 2020, alertaron a la Administración sobre la afectación en los ingresos del gobierno y el sector privado debido a la crisis sanitaria asociada a la pandemia del COVID-19, donde además, se previó una reducción de la recaudación por planilla ordinaria equivalente al 20 % en marzo, y un 50 % en el período de abril a junio de 2020 (para cada mes), 30 % en julio y 20 % en agosto, y el no pago de las cuotas estatales en el segundo trimestre del presente año.

La Junta Directiva, el 17 de marzo de 2020, en sesión 9086, artículo 4, autorizó a la Gerencia Financiera, la implementación de medidas transitorias para los patronos y trabajadores independientes, con el fin de procurar la contención de la morosidad por cuotas e incentivar la continuidad del empleo y apoyar a la población costarricense que contribuye con la seguridad social, realizando ajustes a la base mínima contributiva y otros aspectos relacionados, entre ellas:

- La suscripción de convenios y readecuaciones de convenios de pago para quienes incurran en morosidad en el período comprendido entre el 1° de febrero del 2020 y el 30 de junio del 2020, con una serie de variaciones al reglamento y sus requisitos.
- Reducción (en un punto porcentual) de la tasa de interés vigente para los acuerdos de pago (arreglos, convenios y readecuaciones), hasta el 31 de agosto de 2020.
- Postergación hasta el 30 de junio de 2020, de la gestión de cobro a patronos y trabajadores independientes, específicamente las relacionadas con el inicio de procedimiento de cierre de negocios por morosidad y la ejecución material del cierre.
- Presentación de demandas civiles y denuncias por retención indebida (Estas últimas siempre y cuando no se incurra en prescripciones).
- Confiar a la Presidencia Ejecutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, para que solicite la autorización de los jefes del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), Banco Popular, Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF), Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y las Operadoras de Pensiones, para postergar a julio de 2020, la fecha de pago de las planillas adicionales que se facturen a partir de abril y hasta julio de 2020.

El Instructivo para la Gestión de adeudos en cobro administrativo por cuotas obrero-patronales, cuotas trabajador independiente y sus derivados, artículo 2, sobre las responsabilidades y el control, señala que "...corresponde al Departamento Gestión de Cobros (en el nivel local) establecer los controles para la gestión cobratoria de acuerdo con las metas establecidas por la Dirección de Cobros".

El artículo 4 del mismo Instructivo refiere que "El Administrador de la sucursal respectiva o Administrador del Área de Cobro Administrativo respectivamente deberán analizar el listado de morosidad patronal y/o trabajadores independientes y priorizar la gestión de adeudados conforme las estrategias establecidas".

El Instructivo para la gestión de cobro administrativo de las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes de la Caja Costarricense de Seguro Social, artículo 2, de las funciones y competencias, establece:

"Jefes de sucursales:

- Coordinar y velar que el funcionario encargado de cobro, realice la gestión de cobro administrativo y judicial a las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones, mediante la notificación de las deudas y certificación para cobro judicial de los patronos y trabajadores independientes, adscritos a la respectiva sucursal de la Dirección Regional correspondiente de la Caja Costarricense de Seguro Social, por concepto de cuotas obreras y patronales, Ley de Protección al Trabajador, aportes de DESAF y otros de su competencia, según los lineamientos emitidos por las instancias superiores.
- Coordinar y velar por que los encargados de cobro de las sucursales cumplan con el presente instructivo y/o estrategias institucionales".

El artículo 10 del mismo instructivo refiere, sobre la gestión de cobro, lo siguiente:

"La gestión de cobro administrativo se realiza, a las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes. Entiéndase deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones como: cuotas obreras, cuotas patronales (planillas ordinarias, adicionales), facturas especiales-servicios médicos, subsidios, pensiones-adequaciones de adeudos, cheques debitados, aportes de la Ley de Protección al Trabajador, aportes de DESAF y cuotas de Trabajador Independiente. Las dependencias encargadas de realizar la gestión de cobro administrativo son Subárea Cobro Administrativo a Patronos, adscrita al Área Gestión de Cobro a Patronos de la Dirección de Cobros, las sucursales de las Direcciones Regionales, de acuerdo con su ámbito de competencia".



Al respecto, el Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional, manifestó que “Se realizan planes de acción, gestiones de control y seguimiento en el cumplimiento de metas propuestas en PAO y Compromisos de Gestión en las sucursales, como del equipo de trabajo del PEGC, entre otros”.

Además, la justificante señalada en la evaluación del Plan Presupuesto anual del 2019, por parte de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, fue: “...es importante indicar, que si bien es cierto no se logra alcanzar el 100%, esta es una variable compleja; en virtud de que el cumplimiento de esta depende de la voluntad del patrono de normalizar su situación de mora con la Seguridad Social”.

Debe considerarse que el impacto económico que tendrán las finanzas de la institución producto de la pandemia del COVID-19, va a repercutir directamente en el empleo, crecimiento del PIB, exportaciones, importaciones, balance fiscal y política monetaria del país, siendo el sector privado, los trabajadores independientes y los afiliados en convenios colectivos la población más afectada, al no percibir los ingresos normales de sus actividades económicas.

Además, las contribuciones de esos trabajadores generan más del 80 % de los ingresos de los Seguros de Salud y de Pensiones, por lo que, si bien las medidas institucionales permitirán la permanencia de un mayor número de personas que contribuyen a la sostenibilidad financiera del sistema, debe mantenerse un monitoreo permanente al crecimiento que va teniendo la morosidad patronal y de trabajador independiente, aunado a que la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, desde hace más de dos períodos, no logra alcanzar la tasa promedio mensual definida institucionalmente.

**3. DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA EN EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES DE LOS RÉGIMENES DE IVM Y RNC**

La información contenida en el “Plan Táctico Institucional 2019-2022”, con respecto a las metas establecidas en materia de la gestión de pensiones en los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y del régimen No Contributivo, refiere que los tiempos de respuesta en el otorgamiento de las pensiones de IVM, en promedio de días para su aprobación (DPA), eran los siguientes:

Tabla 2.  
Meta tiempo de respuesta trámite de pensiones  
Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y del régimen No  
Contributivo  
Plan Táctico Institucional 2019-2022

Descripción del indicador	Meta inicial (Días naturales)	Meta Plan Táctico Institucional 2019-2022 (Días naturales)
Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones de vejez.	23	20
Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones de Invalidez.	223	168
Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones de Muerte sin Trabajo Social.	69	39
Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones de Muerte con Trabajo Social.	N/A	110

**Fuente:** Plan Táctico Institucional 2019-2022

Según el Reporte de Tiempos de Gestión – Casos Aprobados IVM, al IV trimestre del 2019, las sucursales adscritas a esa Dirección Regional cumplieron el promedio anual acumulado de tiempos de respuesta en materia de pensiones del IVM (según riesgo), tal y como se observa:

**CUADRO 7  
 REPORTE DE TIEMPOS DE GESTIÓN CASOS APROBADOS  
 IVM  
 DIRECCIÓN REREGIONAL SUCURSALES CHOORTEG  
 DE ENERO A DICIEMBRE 2019**

Riesgo	Casos	DPA	DPCI	ADM
Invalidez	368	235	139	96
Muerte	381	26		44
Vejez	1496	21		39

**Fuente:** Reporte Tiempo de gestión seguro de Invalidez, Vejez y Muerte DRSCCH.

DRSCH	META	Q	PESO	RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019			
				IV TRIMESTRE 2019			
				Meta Acumulada	Situación Real	Calificación	Nota Ponderada
PENSIONES 19%	Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones de Vejez.	24	4.00%	24	20	100.0	4.00
	Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones por Invalidez.	223	4.00%	223	98	100.0	4.00
	Promedio de días naturales para el otorgamiento de pensiones por Muerte.	69	4.00%	69	60	100.0	4.00
	Otorgamiento del total de pensiones nuevas del RNC designadas mensualmente por Sucursal.	45%	3.00%	45%	99%	100.0	3.00

Según lo anterior y el análisis de logros de la evaluación al Plan Presupuesto IV trimestre 2019, se obtuvo un promedio de atención de los casos de pensión IVM por vejez en 16.4 días, casos de muerte en 53.6 días y los de invalidez en 91 días, muy inferior a las metas establecidas en el Plan Presupuesto del período, no obstante, de la revisión efectuada a los informes de seguimiento de las metas establecidas en el Plan Anual Operativo y Compromisos de Resultados del 2019, en el apartado de “Análisis de Logros”, del I, II y III Trimestre del 2019, se determinaron incumplimientos para el otorgamiento de pensiones del Régimen de IVM y RNC, por parte de las unidades adscritas a la Dirección Regional, trámites que son de resolución exclusiva de las sucursales, lo cual además, fue señalado por la Dirección Regional en el oficio DRSCCH-AGTR-0822-10-2019, del 14 de octubre 2019, según detalle:

**CUADRO 8  
 Reporte de Tiempos de Gestión  
 Casos Aprobados IVM  
 Fecha Desde: 01/01/2019 Hasta: 23/12/2019**

Dirección Regional Chorotega:

U.E.	Sucursal	Invalidez				Muerte				Vejez			
		Casos	DPA	DPCI	ADM	Casos	DPA	DPTS	DRPP	Casos	DPA	DRPP	
1433	27 DE ABRIL	8	181	81	100	14	126	81	137	32	19	32	
1410	ABANGARES	13	220	158	62	35	32	61	53	48	13	36	
1406	BAGACES	20	196	124	72	23	49	38	68	43	15	37	
1407	CAÑAS	29	217	139	78	46	55	64	77	72	15	35	
1405	CHOMES	8	237	158	79	18	36	26	52	57	21	37	
1420	COBANO	12	228	135	93	5	83	44	110	27	19	36	
1403	ESPARZA	15	290	180	110	43	41	76	55	88	15	29	
1412	FILADELFIA	33	275	116	159	46	126	65	140	80	37	50	
1431	HOJANICHA	5	261	160	101	5	58	40	70	11	20	32	
1414	JICARAL	12	212	99	113	9	58	25	76	41	23	41	
1411	LA CRUZ	6	409	202	207	15	49	28	61	37	24	39	
1408	LIBERIA	53	200	129	71	106	45	67	65	201	14	34	
1404	MIRAMAR	6	227	137	90	19	42	100	55	44	17	32	
1432	NANDAYURE	11	159	89	70	10	31	68	53	24	15	35	
1413	NICOYA	35	220	141	79	63	55	54	71	157	22	41	
1430	NUEVO ARENAL	8	229	155	74	19	35	57	54	28	12	32	
1404	PUNTARENAS	22	245	152	93	92	52	62	69	254	20	38	
1415	SANTA CRUZ	40	272	149	123	68	115	89	131	153	34	53	
1409	TILARAN	10	208	139	69	11	47	42	63	49	18	39	
1416	UPALA SAN GABRIEL	24	296	179	117	28	56	79	78	50	21	41	

**a) Riesgo de vejez:**

En este riesgo, a lo largo del período 2019, de las 23 unidades adscritas que tiene la Dirección Regional, las sucursales de Filadelfia (1412), Santa Cruz (1415) y Cóbano (1420), fueron recurrentes en incumplir con el parámetro de medición como meta en el Plan Táctico Institucional.

Desde el período 2019, las sucursales de Liberia (Tipo 4), Cañas (Tipo 2) y Jicaral (Tipo 1), se encuentran trabajando con el procedimiento digitalizado, que permite la reducción de los tiempos de respuesta, sin embargo, durante ese período, únicamente Liberia experimentó una reducción sustantiva en su tiempo de gestión.

**b) Riesgo de Muerte:**

En el caso del riesgo de "Muerte", se determinó que la gestión administrativa de las sucursales de Filadelfia (1412), Santa Cruz (1415) y 27 de Abril (1433), superaron el promedio de días para su aprobación (DAP), limitada en 69 días naturales. Esa situación se agravó aún más al comparar los resultados con la meta propuesta en el Plan Táctico Institucional de 39 días naturales administrativamente, especialmente por la recurrencia en el incumplimiento de esas Unidades, y de 110 días con participación del servicio de Trabajo Social, ya que en ambos casos no se logró cumplir la meta.

**c) Riesgo de Invalidez:**

En el riesgo de Invalidez, una vez restados los tiempos que competen a la Dirección Calificadora de Invalidez de la Dirección Administración de Pensiones, se determinó que durante cierre del III trimestre del 2019, se logró cumplir con el tiempo límite de 223 días naturales que se tenía como meta inicial, con algunas excepciones en el primer trimestre, y con la meta nueva de 168 días naturales no se tuvo mayor inconveniente para su cumplimiento.

**d) Régimen No Contributivo:**

En lo referente al otorgamiento del presupuesto de las pensiones del Régimen No Contributivo, se constató el cumplimiento porcentual para el cierre del III Trimestre 2019.

Con respecto al presupuesto otorgado y las pensiones canceladas, se puede observar que la mayoría de las sucursales cumplieron con el 100 % de cumplimiento a lo largo del período de revisión, no obstante, a partir de octubre 2019, no existía presupuesto para el otorgamiento de las pensiones en ese Régimen, por lo que las unidades debían enfocarse en el análisis de las solicitudes pendientes de atención con énfasis en la denegatoria por condición de no pobreza en el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), esto implicó que, hasta nuevo aviso, se tendría meta para medición.

Por su parte, la Dirección Regional efectuó un plan de acción para brindar colaboración en el análisis de solicitudes de pensión del RNC de las sucursales de Nicoya y Upala, esta iniciativa nació como estrategia para colaborar con esas unidades, que son las que registraron mayor cantidad de pendiente en trámite en el Régimen No Contributivo a nivel Regional durante el 2019, el primero representa un 12 % y el segundo un 18 %, según el Sistema Integrado de Pensiones (SIP).

El 5 de julio del 2019, mediante oficio DRSCHE-AGTR-0467-7-2019, el Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe del Área Técnica Regional, efectuó recordatorio a los Administradores y Encargados de Pensiones de IVM de las sucursales adscritas, sobre el comunicado para entrega de requisitos en el otorgamiento de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, debido a que a través de los informes mensuales de gestión, en materia del trámite de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, la Región regularmente no cumple con la meta establecida en los tiempos límite.

El 22 de octubre 2019, esta Auditoría, en el informe AGO-139-2019, señaló a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, que el tema no solo debía ser analizado desde el punto de vista de una observancia del principio de legalidad, en el sentido de que se efectúe un cumplimiento efectivo de los procedimientos y plazos establecidos, sino también, fuimos enfáticos y precisos en informar sobre la importancia de fortalecer y actualizar los controles



y procedimientos ante el riesgo que ello representa para los funcionarios, ante una eventual demanda judicial al no cumplirse con los plazos que enmarca el bloque de legalidad; plazos para trasladar las solicitudes de estudio al área de Trabajo Social, tiempo utilizado por Trabajo Social para emitir los informes requeridos y brindar el subsidio pretendido por los solicitantes, entre otros.

El objetivo del Plan de Trabajo 2019 de la Subárea Gestión de Pensiones RIVM-RNC de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega indica lo siguiente:

“Mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de la gestión en el análisis de las solicitudes de pensión de los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte (RIVM) y del Régimen No Contributivo (RNC) durante el período 2019, en las sucursales adscritas a la Dirección Regional Chorotega, con la finalidad de mejorar el servicio al usuario interno y externo”.

Respecto a la dilación en el trámite de los beneficios de pensión, mediante oficio DAP-299-2018, del 6 abril de 2018, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director Administrativo de Pensiones de la Gerencia de Pensiones, comunicó lo siguiente en relación con lo señalado por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante la Resolución 2016-017735, del 2 de diciembre de 2016:

“...III.-Sobre el fondo...Ahora bien, con vista en lo expuesto anteriormente, la Sala estima que en el presente asunto sí existe una violación a los derechos de la tutelada, pues el plazo de más de 3 meses que tuvo que esperar para obtener una respuesta a su requerimiento resulta a todas luces irrazonable, sobre todo, si se toma en cuenta que la amparada se encontraba en un estado de necesidad que justificaba la ayuda pedida, tal y como se denota del informe rendido por el Departamento de Trabajo Social. Así, por lo expuesto, el recurso debe ser acogido para efectos indemnizatorios, como en efecto se hace”.

De acuerdo con la Sentencia de cita, se les solicita tomar las medidas necesarias para que casos como el expuesto por la Sala Constitucional no se repitan; esto es, velar por que los trámites de pensión se realicen con la celeridad del caso, cumpliendo en todo momento con las metas establecidas para el Seguro de IVM. En cuanto al Régimen No Contributivo, los plazos para el otorgamiento de los beneficios no deberán de superar 90 días naturales, según lo indicado por ese Tribunal.

Para aquellos casos donde el trámite sea por invalidez, la Administración deberá velar por el seguimiento de este en las Áreas de Salud, así como en la Dirección de Calificación de la Invalidez, lo cual es oportuno que sea documentado...”.

Al consultarle al Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional de Sucursales Chorotega, sobre la plaza del jefe de Subárea Gestión de Pensiones, manifestó:

“...lo que sucede es que es una área sin recurso humano, una de las titulares, murió en el año 2017, y la Gerencia autorizó el uso de la plaza, a inicios de 2019, entonces , no hay de donde agarrar para solicitar una recalificación de la plaza para ocupar la jefatura... es cubrir una área, para descubrir otra y además la política institucional ha sido la no concesión de plazas, hemos hecho estudio de necesidades de recursos humanos, para Liberia, Filadelfia y Nicoya, y no han sido resueltos, por la política institucional”.

Al respecto, el Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe del Área Técnica Regional, señaló:

“La Subárea de Pensiones, es asumida como recargo de labores por parte de esta jefatura y un funcionario que colabora, por cuanto no se dispone de una jefatura propia, a pesar de estar dentro de la estructura organizativa, motivado por la ausencia de una plaza en esa categoría y las restricciones institucionales en el otorgamiento de recurso humano. A raíz del fallecimiento de una funcionaria, durante más de dos años (finales del 2017 hasta el 12 de febrero de 2020). El contar con un funcionario adicional ha permitido, que se tenga la oportunidad de trabajar más en procesos de planificación, control, seguimiento , prevención (supervisiones), emisión de directrices, entre otros, como el aportar un poco

más de tiempo a las otras Subáreas de gestión a cargo, sin embargo, esto no logra realizarse cabalmente; ya que aún no se dispone de una figura de jefatura en Pensiones, lo que obliga mantener vigilancia directa sobre sus programas, igualmente a pesar del segundo funcionario, el recurso humano es insuficiente para cumplir con todas las actividades que le han sido encomendadas a la Subárea, promoviendo con ello que el puesto de Área Técnica se operativice aún más”.

A pesar de que la Dirección Regional dispone de herramientas de medición de las metas establecidas en el Plan Anual Operativo y Compromisos de Resultados, que le permiten realizar monitoreo mensual de los indicadores de gestión en todos los campos operativos que se incluyen, datos que, además, se encuentran en los sitios de cada una de las Subáreas de Gestión de la Dirección Regional y en el Share Point institucional, el rendimiento y cumplimiento de las metas establecidas por la Gerencia de Pensiones no se alcanzó en el I, II y III trimestre del 2019, por parte de las sucursales, afectando a potenciales beneficiarios que esperan una resolución oportuna de su gestión.

La oportunidad y otorgamiento de las solicitudes de pensión de los regímenes de RNC e IVM de las sucursales adscritas a la Dirección Regional, principalmente en las correspondientes al riesgo de Vejez, Muerte y en las que interviene el área de Trabajo Social, durante el I, II y III trimestre del 2019, algunas de las unidades de esa Dirección Regional no cumplieron con el compromiso de brindar atención diligente y pertinente a las solicitudes presentadas, por cuanto los plazos para resolver superaron lo pactado en el compromiso establecido en el “Plan Táctico Institucional 2019-2022”, afectando significativamente a potenciales beneficiarios que esperan una resolución oportuna que permita obtener un ingreso para sufragar las necesidades básicas, con la consecuente posibilidad de que se entablen demandas en contra de la CCSS, afectando la imagen y el patrimonio institucional.

#### **4. SOBRE LA PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE COMPRAS A NIVEL REGIONAL**

Se determinaron oportunidades de mejora en la fase de planificación de las adquisiciones, por cuanto se programaron 12 compras para el período 2019, pero se ejecutaron 17, según consta en el Sistema Integrado de la Ejecución Contractual de la Contraloría General de la República (SIAC). Sin embargo, se comprobó que, durante ese período, el plan anual de compras no sufrió modificaciones, de manera que se ejecutaron 8 compras no programadas, situación que se advirtió y reiteró a esa Dirección Regional en el informe AGO-214-2019, titulado “Evaluación sobre la gestión desarrollada por la Subárea de Gestión Administrativa y Logística (SAGAL)”, sobre la necesidad de robustecer la planificación de las compras y el control interno de los expedientes que se tramitan.

Al respecto, el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa establece:

“El Programa de Adquisiciones podrá ser modificado cuando surja una necesidad administrativa no prevista.

Quedan excluidas de la obligación de publicación, las contrataciones efectuadas con prescindencia de los procedimientos ordinarios y las efectuadas con fundamento en los supuestos de urgencia.

Todas las instituciones públicas deberán divulgar el respectivo programa de adquisiciones y sus eventuales modificaciones a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), sin perjuicio de que facultativamente lo publiquen en el diario oficial La Gaceta”.

El “Manual de procedimientos para uso de las unidades facultadas y autorizadas para adquirir b/s en la CCSS”, dispone en el punto 2, sobre las Áreas de Gestión de Bienes y Servicios y Subáreas, lo siguiente:

“Una vez planteada la necesidad real del bien o servicio a contratar por parte de las Unidades Usuarias, el Área de Gestión de Bienes y Servicios es la dependencia encargada de la planificación, conducción, fiscalización del procedimiento de contratación, almacenamiento, control de inventarios y distribución de los de insumos, materiales requeridos para la prestación efectiva de los servicios de salud, los cuales deben ser requeridos de manera oportuna y a un costo razonable, así como asegurar que los procedimientos sean óptimos, oportunos, estandarizados y cumplan con todos los requisitos establecidos en la normativa establecida y el ordenamiento jurídico vigente”.

En Resolución R-DAGJ-282-2004 (BIS) del 28 de mayo de 2004, la Contraloría General de la República señaló, en relación con el proceso de planificación, lo siguiente:

“El procedimiento de contratación administrativa está constituido de tres fases esenciales: una fase previa de programación y planificación, una fase de selección del contratista y otra de ejecución contractual. Todas y cada una de ellas son fundamentales para garantizar el éxito de la función administrativa, pero la primera constituye la base que conlleva, no solo el adecuado manejo de las posteriores, sino que se trata del primer paso de legalidad de las actuaciones administrativas. Así, la normativa vigente de contratación administrativa, brinda una especial importancia a la fase previa, ya que sus exigencias van más allá del cumplimiento de requisitos meramente formales para exigir el desarrollo de toda una etapa de pensamiento en la que la Administración no solo debe definir sus necesidades sino conocer el entorno jurídico, técnico y financiero en el que se va a desarrollar la contratación con el fin esencial de hacer los estudios correspondientes y ajustarla a las necesidades”.

Lo anterior, obedece a la falta de seguimiento al plan inicialmente establecido por parte de la Dirección Regional, que permitiría la modificación de este, en caso de ser requerido.

El incumplimiento normativo podría generar adquisiciones que no satisfagan plenamente las necesidades que presentan las diferentes dependencias, desabastecimiento o contrataciones irregulares, con la consecuente afectación a la imagen y patrimonio institucional antes posibles demandas.

## 5. SOBRE INDICADORES DE GESTIÓN EN INFORMÁTICA (TIC)

Esta Auditoría no obtuvo evidencia material de indicadores de gestión que permitan la medición y el desempeño de actividades del área de Gestión de Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, además, no se evidenció dentro del Plan Presupuesto 2019, la gestión del área, lo anterior, según revisión efectuada a dicho instrumento.

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto establecen, en el apartado 8.1.1 Responsabilidades de la máxima autoridad de la unidad ejecutora, titulares subordinados y demás funcionarios en la fase de formulación, lo siguiente:

“...c. Elaborar indicadores de mejora y de resultados en el proceso de formulación del plan, para una adecuada toma de decisiones, con el propósito de medir el desempeño de la unidad en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad...”

g) Realizar la conceptualización de cada indicador del plan, a fin de fortalecer la evaluación y rendición de cuentas, con la herramienta que facilite la Dirección de Planificación Institucional”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, señalan:

“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones y, en consecuencia, de los riesgos correspondientes.

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.

El Ing. Ciro Gómez Rodríguez, jefe de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, señaló mediante documento GF-DRSCH-AGI-129-8-2020, del 21 de agosto 2020, que sí se realizan actividades en lo referente a la administración de la infraestructura tecnológica de su centro de trabajo (software, hardware y asesoría técnica), tales como: proporcionar servicios de soporte técnico, monitoreo del buen funcionamiento de los sistemas, servidores y recursos de red existentes, configuración de los programas que se inician junto con el sistema operativo de los equipos en las sucursales adscritas a la región, entre otros, sobre la evaluación del plan operativo, el presupuesto y los procesos de trabajo aprobados, e indicó que “Por parte del área de Gestión de Informática (AGI)”, no se realiza esta actividad sustantiva, solamente se da seguimiento y ejecución de las partidas presupuestarias: 2159, 2216, 2223, 2315, 2340 y 2390”.

La ausencia de mecanismos de control en la administración de la infraestructura tecnológica, no permite evaluar las actividades y funciones sustantivas del área de Gestión de Informática, contraviniendo no solo los lineamientos existentes en la normativa institucional aplicable, sino también la falta de coordinación, supervisión, seguimiento, control y evaluación de las tecnologías de información por parte del Director Regional, con el riesgo de no detectar desviaciones, corregirlas con oportunidad, lograr eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados y retroalimentar la gestión al momento de la rendición de cuentas y toma de decisiones.

El no disponer de indicadores de gestión formalmente definidos podría comprometer la entrega de información como insumo para la planificación de las actividades, así como el aporte de elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación operativa en ese establecimiento en materia de tecnologías de información y comunicaciones, así como para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos.

## **6. SOBRE LA CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PERMANENTE**

Se evidenció que el Director Regional de Sucursales Chorotega efectuó acciones sobre asesoría técnica impartida a los funcionarios de la Dirección Regional y unidades adscritas, en cuanto a directrices, políticas y lineamientos de los procesos de trabajo, pero estas no responden a la existencia y conformación de una Comisión Local de Educación Permanente (CLEP), debidamente aprobada, así como de un Plan de Necesidades de Capacitación y Formación que contemple las Áreas y Subáreas que la conforman y dirigidas a las diferentes sucursales adscritas a la sede.

En el Plan Táctico Operativo de la Gerencia Financiera se observó que, dentro de las actividades a desarrollar, se encuentra el fortalecimiento de las capacidades del talento humano, y el indicador “Porcentaje de avance en Programa de Capacitación de los funcionarios de la Gerencia Financiera y sus direcciones”, no obstante, ese indicador no se constató dentro del Plan Presupuesto de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, ni acciones documentadas que demuestren la conformación de la Comisión Local de Educación Permanente.

La Política de Capacitación de la CCSS, en el punto 7 “De los estudios de necesidades de desarrollo del Recurso Humano”, indica que “La Capacitación y la Formación de los funcionarios de la CCSS, debe responder en todo momento a estudios de necesidades de desarrollo del Recurso Humano, sustentados en criterios técnicos, realizados en los Centros de Atención y en las Unidades Administrativas. Estos estudios serán actualizados cada dos años y con la medición del impacto respectivo”.

Asimismo, en el punto 8 “De los planes de capacitación y formación”, refiere que “Una vez establecido el diagnóstico de necesidades de Capacitación y Formación, cada Centro de Atención y Unidad Administrativa deberá elaborar un Plan que contemple la solución de las necesidades detectadas en materia de Capacitación y Formación de su personal, para satisfacer los aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de esa demanda. Este Plan, a su vez será incluido dentro del Plan Anual Operativo (PAO)”.

El Manual Descriptivo de Puestos establece, dentro de las actividades sustantivas del Director Regional, lo siguiente:

“Establecer programas de asesoría, capacitación y divulgación de su región para el buen desarrollo de las diferentes áreas funcionales (ingresos, egresos, pensiones, inspección, cobro administrativo, cobro judicial, apoyo administrativo, gestión informática y procesos de cobros”.

Ante la ausencia de actividades documentadas sobre la existencia de una Comisión Local de Educación Permanente debidamente aprobada (CLEP), el Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional, indicó:

“...el otorgamiento de asesoría técnica a las sucursales adscritas; es competencia de cada una de las Áreas y Sub áreas de Gestión según competencia. Sin embargo, igualmente se realizan gestiones para evacuar dudas de las Administraciones de Sucursales o Jefaturas de la Dirección Regional en cuanto sea necesario o según se presente la oportunidad o bien a través de la Consejo Jurídico Regional en la que participa nuestra abogada interna”.

La ausencia documental del funcionamiento de la CLEP y las labores inherentes ha generado que las diferentes áreas y subáreas de la Dirección Regional y sucursales solventen la necesidad de capacitación mediante el aprovechamiento de las actividades que se publican en la WebMaster o que se coordinan a nivel de la Dirección Regional. Sin embargo, esas iniciativas resuelven necesidades que surgen en el momento, y no responden a una revisión, análisis y determinación de capacitación para el personal de la región.

Conceder la responsabilidad de asesoría técnica y capacitación de los funcionarios a las jefaturas de Área y Subárea de la Dirección Regional, no solo contraviene las actividades sustantivas del Director Regional, sino también, podría generar desconocimiento de las necesidades y desarrollo del Recurso Humano adscrito a esa sede de trabajo, quienes son los responsables de realizar y cumplir con las actividades sustantivas en la región, para satisfacer los aspectos cuantitativos y cualitativos de esa demanda, mejorando con eficiencia y eficacia los procesos ejecutados y llevados a cabo mediante nuevas técnicas de gestión que contribuyan a la toma de decisiones.

## **7. DE LA SUPERVISIÓN Y PLANES DE TRABAJO DE LAS ÁREA Y SUBÁREAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL**

Se determinaron debilidades de control en la programación de la supervisión por parte del jefe de Subárea de Gestión Administrativa y Logística, debido a que no se constató evidencia documental, de la labor de supervisión de los procesos sustantivos que se ejecutaron durante el 2019, a pesar de que se encontraba establecido en el Plan de Trabajo aportado.

Del análisis y revisión efectuada a los Planes de Trabajo e informes de supervisión de las diferentes Áreas y Subáreas de la Dirección Regional, se determinó que el supervisor regional de Inspección y Cobros, Ingresos – Egresos y Pensiones ejercen una revisión orientada a los expedientes administrativos, los cuales son seleccionados con base en una muestra de casos resueltos que se encuentran registrados en el Sistema Institucional de la Gestión de Inspección (SIGI), Sistema de Pensiones (SIP) y Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE). Entre otros, se revisan aspectos como la conformación de estos, suficiencia de documentación de la investigación, aspectos de notificación, rotulación, foliatura, estructura del informe, y otros, no obstante, se observó que las supervisiones son reiteradas bajo la misma estructura o diseño desde el período 2018 y anteriores.

Por otra parte, no se constató, documentalmente, un Plan de Trabajo desarrollado por el área de Gestión de Informática, donde se evidencie la planificación de las actividades sustantivas desarrolladas a nivel de Dirección Regional, ni informes de gestión sobre los rendimientos alcanzados durante el período 2019 y que estos hayan sido informados al Director Regional.

Al respecto, esta Auditoría ha emitido una serie de informes advirtiendo sobre las debilidades en materia de supervisión y mejoras a los informes de comunicación de resultados efectuados por los supervisores regionales, señalando:

- AGO-64-2019, del 12 de julio 2019, titulado “Auditoría de carácter especial - evaluación sobre la gestión de ingresos y egresos en las sucursales de la Dirección Regional Chorotega, U.E. 1401”, en el que se evidenciaron oportunidades de mejora en la ejecución de las labores de supervisión que realiza la Subárea Ingresos y Egresos, en virtud de que se comprobó incumplimiento al programa de trabajo establecido durante los periodos 2017-2018; debilidades de control para la verificación, ordenamiento, justificantes de las transacciones y condiciones de seguridad, ambientación, así como conservación e identificación de los expedientes de estados de caja por parte de los administradores de sucursal.
- AGO-139-2019, del 22 de octubre 2019, denominado - evaluación sobre la gestión de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (RIVM) y Régimen No Contributivo por Monto Básico (RNC) en las sucursales adscritas a la Dirección Regional Chorotega, a través del cual se observaron oportunidades de mejora en cuanto a lo señalado en el Plan de trabajo -cronograma de supervisión- y al seguimiento de las recomendaciones que se generan en esos informes que realiza el supervisor regional.
- AGO-214-2019, del 19 de diciembre 2019, denominado “Auditoría de carácter especial - evaluación sobre la gestión en materia administrativa desarrollada en aspectos relacionados con presupuesto, activos, compras, recursos humanos, transportes y viáticos en la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, U.E. 1401”, donde se evidenció que no existía una sana práctica administrativa para la supervisión periódica de la gestión que realiza la Subárea Gestión Administrativa y Logística, aspecto que debe ser considerado como un factor de riesgo exponencial, debido a la cantidad de recursos económicos que se destinan al pago de salarios y otros.
- AGO-26-2019, del 8 de mayo 2019, referente a la gestión de cobro administrativo y judicial que se desarrolla en las sucursales adscritas de la Dirección Regional de Chorotega.
- AGO-29-2020, del 5 de mayo de 2020, titulado Auditoría de carácter especial - evaluación referente al sistema de control interno establecido en materia de inspección en las sucursales adscritas a la Dirección Regional Chorotega, el cual evidenció, entre otros aspectos, debilidades de control sobre lo establecido en el cronograma de supervisión del plan de trabajo 2019 de la Subárea de Inspección y Cobranza, debido a que de las seis visitas programadas, una no se ejecutó; adicionalmente, se observó que no se realizó un seguimiento a las recomendaciones establecidas en los informes de supervisión que la administración efectúa, no se dispone de un formato estándar en los informes de supervisión y, se detectó además, la ausencia de la firma del funcionario responsable de la supervisión, siendo que únicamente constaba la firma de la jefatura de la Subárea de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional.

El Manual de Organización de la Gerencia Financiera dispone como funciones de las Direcciones Regionales de Sucursales, en el apartado 15.6, sobre las áreas y subáreas de trabajo, lo siguiente:

“Para la dirección y coordinación de los procesos definidos, se conforman Áreas de Trabajo a cargo de un jefe. Los subprocesos que presentan alta complejidad y especialización para la producción de los servicios que otorga el Área de Trabajo, se estructuran como Subáreas específicas administradas por una jefatura, la cual, para ubicarse en este nivel, debe contar con los recursos básicos que permitan el ejercicio de una jefatura formal y efectiva, entre los cuales se destacan: supervisar, controlar y evaluar las labores del personal subalterno, tomar decisiones con respecto a las funciones asignadas a la unidad, otorgar vacaciones, aprobación de documentos elaborados por los colaboradores, etc.”.

En el apartado 15.7 de ese mismo Manual de Organización, se establece la necesidad de “...Planificar, coordinar, controlar y evaluar a nivel macro la gestión de las áreas de trabajo aprobados, la programación operativa y los planes establecidos, con el fin de satisfacer con oportunidad y calidad las demandas de los usuarios”.

Las Normas de control interno para el Sector Público, apartado 4.5.1 Supervisión constante, indican que “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

Ese mismo marco normativo, en el numeral 6.1 Seguimiento del SCI, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la



calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud”.

El Lic. Carvajal Torres, al consultarle sobre la comprobación del cumplimiento de las labores que ejercen las diferentes jefaturas de área - subárea y administradores a cargo, señaló:

“...Se realizan actividades de seguimiento en forma permanente...se realizan sesiones de trabajo para el seguimiento de resultados con las Administraciones de las Sucursales y Equipos de Trabajo de la Dirección Regional, para el seguimiento y evaluación de resultados obtenidos y se establecen compromisos de gestión en paralelo con el PAO, con las Administraciones de las sucursales...El esfuerzo de la administración Regional, desde el nivel del Director, Jefes de Área y Subárea es titánico para ejecutar un adecuado control interno, dado que, se estructura la organización de la Dirección Regional, pero no se han dotado de los recursos humanos necesarios, para fortalecer los tramos de control. La organización nos es robusta, no tenemos servicios de secretariado, no hay funciones asistenciales, por ejemplo, en el Área Técnica, de quien dependen las subáreas de Inspección y cobros, Pensiones, Ingresos y Egresos, solo se dispone de un jefe, sin secretaria, sin asistente, sin equipo de apoyo. Igualmente, el Director Regional no tiene equipo de apoyo asistencial, ni administrativo para fortalecer actividades de control”.

El Lic. Allan Lobo Dossman, jefe de la Subárea de Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional, ante consulta efectuada, señaló: “se hizo supervisión en Recursos Humanos, pero no se hizo informe”.

La situación evidenciada obedece a varios factores, entre los cuales destaca el incumplimiento normativo, cumplimiento a los planes de trabajo - cronogramas de supervisión - establecidos por las áreas y subáreas de la Dirección Regional, así como del seguimiento oportuno a las debilidades señaladas por los supervisores y efectuar mejoras en la planificación y elaboración de los Planes de trabajo desarrollados.

La ausencia de una supervisión periódica, formal y documentada sobre los procesos y subprocesos fundamentales para la operatividad de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega y sucursales adscritas, puede ocasionar la posible materialización de riesgos asociados con la administración y gestión de los recursos asignados, propiciando la afectación de las finanzas institucionales, ante eventuales desviaciones por parte de los funcionarios responsables de las actividades sustantivas en materia de Pensiones, Cobros, Inspección, Ingresos y Egresos, Recursos Humanos, Contratación Administrativa, Gestión de Informática, entre otros.

## CONCLUSIONES

La Caja Costarricense de Seguro Social, en cumplimiento del mandato que le otorga la Ley, plasmado en su Misión y Visión institucional, asume retos esenciales para la estabilidad social del país, específicamente: impactar en la mejora de los resultados de salud y esperanza de vida de la población, así como contribuir con su protección económica y social.

La gestión de Inspección realizada por los Inspectores de Leyes y Reglamentos, funcionarios del Plan Estratégico Contributivo en Inspección (PRECIN), y Administradores de las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega debe ser verificada, por cuanto se determinó que existen oportunidades de mejora en aspectos técnico-administrativos, al evidenciarse debilidades que pueden ser corregidas con una supervisión constante y efectiva de los objetivos - metas establecidas en el Plan Anual Operativo, Compromisos de Gestión, así como de la revisión, análisis y seguimiento oportuno del plan de trabajo desarrollado por la Subárea de Inspección y Cobranza de esa Dirección Regional.

Además, se comprobaron debilidades con respecto a las variables y objetivos programados en la gestión cobratoria, debido a que no se logró alcanzar la meta con respecto a la tasa de crecimiento de la morosidad patronal. De acuerdo con el Informe de Morosidad Patronal que emite la Dirección de Cobros, para el período 2019, la Región Chorotega sobrepasó la meta tope establecida por la Gerencia Financiera en un 1 % para cada

mes, cerrando el año con 8,2 %, por lo que fue clasificada como categoría<sup>1</sup> “C”, misma que mantuvo durante todos los meses del período.

Es de suma importancia brindar seguimiento a la gestión de trámite y otorgamiento a las pensiones de RIVM y RNC en las sucursales de la Dirección Regional Chorotega, debido a que el estudio permitió evidenciar debilidades que, en determinado momento, podrían afectar no solo la eficiencia del servicio que se debe brindar al usuario, sino que, además, podría afectar la imagen de la CCSS, al no ofrecer una atención diligente y oportuna a las solicitudes presentadas por parte de los beneficiarios en las diferentes modalidades, en razón de que durante el I, II y III trimestre del 2019, no se alcanzaron las metas y estrategias definidas en la institución.

Finalmente, es necesario corregir aspectos administrativos detectados sobre el control y supervisión de la gestión que realiza las diferentes Áreas y Subáreas de la Dirección Regional y sucursales adscritas; lograr congruencia con los planes institucionales y en estricto apego a lo establecido por los niveles jerárquicos y demás instancias de la CCSS, haciendo necesario reforzar y mejorar la gestión de planificación de Compras, establecer indicadores de gestión del área de Tecnologías de Información y Comunicaciones que contribuyan a la rendición de cuentas y toma de decisiones, y evitar -de este modo- una mala imagen institucional ante los usuarios internos - externos, quienes podrían verse involucrados o afectados, con la consecuente posibilidad de que se originen demandas en contra de la CCSS y se afecte así el patrimonio institucional.

## RECOMENDACIÓN

### 1. AL LIC. LUIS MARIO CARVAJAL TORRES, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL DE SUCURALES CHOROTEGA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

Conformar un grupo técnico de trabajo a efecto de mejorar la gestión gerencial y administrativa de la Dirección Regional Sucursales Chorotega, en temas asociados al control de la cobertura contributiva, morosidad patronal y de trabajador independiente, otorgamiento de pensiones de los regímenes de IVM y RNC, gestión de compras, supervisión y gestión de informática, lo cual podría representar riesgos en la calidad y oportunidad de los servicios administrativos, y el aprovechamiento de los recursos institucionales, para ello, deberá considerar, entre otros aspectos, los siguientes:

- a) Fortalecer la gestión de la cobertura contributiva en las sucursales de la región, según lo recomendado y solicitado en oficio AS-ASAAI-1954-2020, con respecto a la eficacia de la gestión de inspección en materia del control contributivo y casos resueltos en el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI); donde se incluye la gestión del Programa Ordinario y del Programa Estratégico de Cobertura en Inspección (PRECIN), para lo cual deberá informar a esta Auditoría sobre las acciones que se ejecuten, según el hallazgo 1.
- b) Revisar y analizar las medidas transitorias implementadas en la institución producto de la crisis sanitaria asociada a la pandemia del COVID-19, para los patronos y trabajadores independientes que presentan morosidad, y del análisis a la normativa, definir e implementar acciones específicas en la planificación de los planes de trabajo o estrategias que permitan a esa Administración lograr las metas establecidas y definidas en la institución, con respecto al porcentaje de la morosidad patronal y de trabajadores independientes y se involucren a las sucursales de la región. Además de continuar con las acciones en atención de lo recomendado en el informe AGO-26-2019. Según hallazgo 2.
- c) Evaluar el aprovechamiento del recurso en la Subárea Gestión de Pensiones o bien valorar el eventual fortalecimiento de esa unidad, a efectos de evitar el incumplimiento de metas para el otorgamiento de pensiones del régimen de IVM, y brindar una atención diligente y oportuna a los usuarios, según el hallazgo 3.
- d) Analizar y establecer los mecanismos de control necesarios para garantizar el cumplimiento de la normativa institucional establecida en cuanto a la planificación de las compras, y efectuar los ajustes necesarios al Plan de Compras según la normativa, que permita subsanar las causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en futuras adquisiciones, según hallazgo 4.
- e) Realizar las gestiones correspondientes ante las instancias superiores y definir los indicadores de gestión necesarios para evaluar el cumplimiento de funciones sustantivas, objetivos y metas operativas asociadas con la función informática en la Dirección Regional de Sucursales Chorotega. Asimismo, implementar



mecanismos de control y supervisión que permitan el análisis de dichos indicadores, con el fin de apoyar la toma de decisiones y corrección de desviaciones, entre lo ejecutado y lo planeado. De igual forma, valore la incorporación de metas e indicadores de producción en el Plan Presupuesto vinculados con la gestión de las TIC a controlar; así como establecer los mecanismos necesarios para su adecuado cumplimiento, según hallazgo 5.

- f) Gestionar un diagnóstico de capacitación que identifique las necesidades de formación, actualización profesional y técnica de los funcionarios que integran esa Unidad Administrativa, los cuales deberán ser actualizados periódicamente y con la medición del impacto respectivo según los resultados obtenidos, además, incluirlo en el Plan Anual Operativo (PAO), según la normativa institucional aplicable, y de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 6.
- g) Analizar el proceso de planificación de la elaboración de los planes de trabajo de las áreas y subáreas de la Dirección Regional, dar seguimiento oportuno y poner en práctica el cumplimiento de la programación de las supervisiones establecidas, de igual manera, efectuar ajustes a los nuevos planes de trabajo que se implanten en esa Dirección y se consideren los cambios y ajustes normativos que se presentan en la institución, según hallazgo 7.

El plazo para acreditar el cumplimiento de esta recomendación es de **diez meses**.

### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados con el Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional de Sucursales Chorotega.

Los comentarios fueron incluidos en el contexto de cada hallazgo, siendo el comentario general del Lic. Carvajal Torres, el siguiente:

“En cuanto a la recomendación punto “e”, solicito valorar la posibilidad de que se indique así:

Realizar las gestiones ante las instancias superiores para que se definan los indicadores de gestión necesarios. Lo anterior por cuanto debe existir una uniformidad a nivel de todas las Direcciones Regionales de Sucursales y no sería prudente que esta Región diseñe indicadores para sí misma, en forma independiente de las otras Regiones.

Con respecto a la Recomendación “f”, señalar, expresamente que son las necesidades de desarrollo formativo”.

En relación con el resto de los puntos de la recomendación emitida, no hubo comentario, únicamente, señaló el Director Regional, que en lugar de 6 cambiarlo a 10 meses para presentar el informe con el detalle de las acciones ejecutadas.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Yamith Salcedo Galeano  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr  
**JEFE DE SUBÁREA**

GAP/YSG/jfrc