



AGO-117-2020

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 control interno establecido en materia de inspección en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, U.E. 1301.

Los hallazgos detectados por esta Auditoría permitieron evidenciar que, en materia de seguimiento y control de las metas establecidas en los compromisos de resultados, se llevan a cabo rendiciones de cuentas periódicas, no obstante, se identifica la necesidad de fortalecer el proceso de definición de esas metas por parte de los administradores de sucursal, de tal forma que se consideren aspectos como meses de mayor demanda, capacidad instalada, gestión jurídica, técnica y operacional, condiciones del entorno socioeconómico según las proyecciones del año, y no limitarse a los datos históricos.

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 realizada por los inspectores de leyes y reglamentos, la calidad en los informes resolutivos de las investigaciones llevadas a cabo, conformación de los expedientes, tiempos de resolución, asignación de solicitudes y casos pendientes, de acuerdo con las debilidades que ya han sido señaladas en los informes de supervisión efectuados por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte. Asimismo, se identificó la necesidad de disponer de una gestión automatizada de los registros de las inscripciones de asegurado voluntario y trabajador independiente, evitando así el registro manual y la duplicidad de controles.

Es importante, además, analizar el riesgo detectado de posibles incrementos de evasión y subdeclaración patronal, ante la implementación del Módulo de Autogestión en Línea, aspectos que han sido detectados también por la Contraloría General de la República y que resultan de mayor importancia para la institución ante los cambios efectuados en la actividad económica del país producto de la pandemia por Covid-19.

Para tales efectos, se recomienda a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, la implementación de un plan de acción que aborde los hallazgos mencionados, se analicen los riesgos y se gestionen las acciones correspondientes en procura de mejorar los controles y disminuir la posibilidad de materialización de riesgos que pueden afectar a la institución.



AGO-117-2020
14 de octubre de 2020

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESTABLECIDO EN MATERIA DE INSPECCIÓN EN LAS SUCURSALES ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE U.E. 1301

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 razonabilidad del sistema de control interno establecido en materia de Inspección en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el grado de cumplimiento de metas y compromiso de gestión establecidos para los inspectores de las sucursales adscritas a la Dirección Regional.
- Determinar la existencia de mecanismos de control en el cumplimiento de requisitos para la confección de planillas adicionales y de inscripciones/reanudaciones patronales, así como la conformación de los expedientes de Inspección.
- Verificar el control interno en la oportunidad y eficiencia en los trámites de inspección y empadronamiento de patronos y trabajadores independientes con los casos de oficio y referencia.
- Verificar el control ejercido en el cumplimiento de aspectos administrativos que garantizan el debido proceso y el derecho de defensa a los patronos y trabajadores independientes.
- Verificar la aplicación de mecanismos de supervisión y control en la gestión de inspección a nivel regional.

ALCANCE

El estudio comprendió la evaluación del control interno en la gestión de Inspección promovida en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, en el período de enero a junio de 2020, ampliándose cuando se consideró pertinente.

La evaluación se efectuó de acuerdo con las disposiciones establecidas 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.

METODOLOGÍA

- Solicitud y análisis del Plan Anual Operativo y el Compromiso de Resultados del período 2019 y Primer Semestre del 2020 de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y sucursales adscritas.
- Aplicación de instrumento de control interno a los administradores de 13 sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte (DRSHN) que contempla los aspectos normados en el proceso de Inspección.
- Solicitud de información y aplicación de entrevista a la Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, jefe del Área de Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte (DRHN).



- Solicitud, revisión y análisis del control establecido para los casos asignados, pendientes de asignar y de resolver a los Inspectores de Leyes y Reglamentos de sucursal emitidos por el Sistema Institucional para la Gestión de Inspección (SIGI).
- Revisión de los informes de supervisión realizados en el Primer Semestre de 2020 por parte de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.
- Revisión y análisis de los instrumentos de control interno utilizados en las sucursales en los procesos relacionados con la gestión de inspección.
- Revisión del control de casos por inspector del Índice Compuesto de Indicios de Evasión Patronal (ICIEP).
- Análisis del informe DFOE-SOC-IF-00024-2019 “Informe de la auditoría de carácter especial sobre los controles tecnológicos en el sistema de recaudación de la CCSS” emitido por la Contraloría General de la República el 20 de diciembre de 2019.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 4 de setiembre 2002.
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, del 22 de octubre 1943.
- Ley General de Control Interno, del 31 de julio 2002.
- Reglamento para la Afiliación de Trabajadores Independientes, aprobado por Junta Directiva de la CCSS, en sesión 7877, celebrada el 5 de agosto 2004.
- Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes, aprobado por la Junta Directiva de la CCSS en Sesión 7062, celebrada el 24 de setiembre 1996.
- Manual de Organización de la Gerencia Financiera dispone como funciones de las Direcciones Regionales de Sucursales, setiembre 2007.
- Normas de control interno para el Sector Público, publicadas en La Gaceta 26 del 6 de febrero 2009.
- Instructivo de Inspección, vigente a partir del 1º de octubre 2007.
- Circular GDF-49.958 del 14 de noviembre 2007 emitida por la Gerencia Financiera, referente a la confección del informe de Inspección en inscripciones patronales y afiliaciones de trabajadores independientes.
- Circular GF-15.955, del 1º de julio 2013, emitida por la Gerencia Financiera, referente a los lineamientos generales para la atención de pendientes y casos resueltos del servicio de Inspección.
- P-GF-USIN¹-006 Procedimiento para la Gestión de Cumplimiento de Resultados
- P-GF-USIN-011 Procedimiento para las Revisiones Internas de Calidad.
- I-GF-USIN-055 Instrucción para la Supervisión de Estudios por parte de las Jefaturas de Área y de Sucursal prestatarias de servicios de Inspección

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 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de Servicios...”.

¹ USINS consultados en el Sharepoint de Inspección durante el plazo de estudio

**HALLAZGOS****1. SOBRE EL COMPROMISO DE RESULTADOS Y EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE METAS DE INSPECCIÓN**

Se evidenció la existencia de controles mensuales y trimestrales para el seguimiento de las metas establecidas en el compromiso de resultados tanto de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte como de sus sucursales adscritas. No obstante, se identificaron aspectos de mejora en el proceso de definición de las metas como la distribución de la Meta Intermedia Mensual (MIM), Meta Intermedia Trimestral (MIT), definición de estas basadas en meses de mayor demanda, capacidad instalada, gestión jurídica, técnica y operacional, condiciones del entorno socioeconómico según las proyecciones del año, así como el proceso de comunicación entre las sucursales y la Dirección Regional al momento de concretar la meta definitiva, esto por cuanto en 11 de 13 sucursales la definición inicial de la meta se hace basada únicamente en históricos sin considerar demás aspectos.

Para el 2019 las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte registraron un cumplimiento en la mayoría de las metas con calificaciones entre 90 y 100, siendo la meta de “cantidad de afiliación de trabajadores asalariados” la que presenta una calificación inferior al 90 en seis de 13 sucursales, asimismo, en la meta de “casos resueltos en SIGI” donde se registran en cinco de ellas la misma condición, tal y como se observa en el cuadro 1:

**Cuadro 1. Calificación obtenida en las metas del Compromiso de Resultados
Sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
2019**

SUCURSAL	Afiliación Trabaj. Asalariados	Afiliación TI y AV	Generación cuotas OP (millones)	Generación cuotas TI y AV (millones)	Denuncias Judicial Art. 44	Casos resueltos en SIGI
ZARCERO	100	90	100	100	100	89
LA FORTUNA	100	100	100	100	100	100
ATENAS	100	100	100	100	100	91
GARABITO	100	100	100	100	100	100
CIUDAD QUESADA	97	86	100	100	100	90
ALAJUELA	96	84	100	100	56	88
SARCHÍ	91	100	100	100	100	100
SAN RAMÓN	89	100	97	100	100	83
NARANJO	79	92	100	100	100	73
POÁS	78	100	27	100	69	78
PALMARES	77	100	100	100	100	100
GRECIA	76	86	100	100	88	100
LOS CHILES	65	100	100	100	100	96

Fuente: Compromisos de Resultados IV Trimestre, Sucursales adscritas a la DRSHN.

Al analizar cada meta de forma individualizada, se identifica que en aquellas donde se obtuvo calificaciones de 100, se presentan diferencias importantes entre la meta definida y la real al finalizar el periodo, tal y como se detalla²:

² Ver detalle en el Anexo 2



- **Afiliación de TI y AV:** Se registra un 40 % y un 25 % más de lo planificado en las sucursales de Sarchí y Poás respectivamente, en ambos casos no se justificó el incremento en la propuesta del 2020.
- **Generación de cuotas obrero-patronales:** Se identificó un resultado entre un 42 % y un 83 % por encima de lo planificado en las sucursales de Grecia, Fortuna, Ciudad Quesada, Palmares, Zarcerro y Alajuela y, en todos los casos, se debió a planillas adicionales según lo justificado en la propuesta del 2020.
- **Generación de cuotas de TI y AV:** En 9 de 13 sucursales superaron esta meta entre un 64 % y un 765 % por encima de lo planificado, siendo estas sucursales las de Palmares, Zarcerro, Atenas, Poás, Garabito, San Ramón, Sarchí, Ciudad Quesada y Los Chiles, en donde no se hizo justificación del incremento en la propuesta del 2020 en los casos de Los Chiles, Sarchí y Poás, el restante se debió a planillas adicionales.

El Procedimiento P-GF-USIN-006 “Procedimiento para la Gestión del Cumplimiento de Resultados”, en el punto 3 “Responsabilidades”, indica:

“Las Jefaturas de áreas, de subárea, de Sucursal, encargados de servicios, supervisores y coordinadores son los responsables de establecer mecanismos de control para velar por el cumplimiento de los compromisos de resultados y de los proyectos a su cargo.

La Dirección de Inspección y las DRS deben dar seguimiento trimestral a los compromisos de resultados y proyectos de las jefaturas, supervisores y coordinadores a su cargo”.

Asimismo, en el punto 4 “Descripción del procedimiento”, el mismo procedimiento, señala:

“4.2.2. Establecimiento de Metas Anuales de la DRS

4.2.2.1 Una vez al año cada DRS establece la propuesta de metas considerando aspectos de capacidad, generación y demanda.

4.2.2.2 Esta propuesta es revisada y avalada por cada Director para que la valore y opte por el escenario que más se ajuste a la realidad económica y social del país, esto siempre considerando el correcto uso de los recursos y promoviendo la mejora continua de los resultados (...)

4.5.1. Establecimiento de Metas de las Jefaturas inmediatas:

4.5.1.1. Se define como jefaturas inmediatas aquellas que por orden jerárquico reportan a la DRS o DI.

4.5.1.2. Una vez al año las jefaturas inmediatas se reúnen con la Dirección (sea DRS o DI) con el fin de establecer los compromisos de resultados de cada una.

4.5.1.3. En dicha reunión la Dirección (sea DI o DRS) evalúa el cumplimiento de las metas anteriores, las nuevas metas para la Dirección (sea DI o DRS), la cantidad de personal con que cuenta, y valora si la meta es o no congruente con la realidad.

4.5.1.4. Cada jefatura inmediata debe llevar a esta reunión una propuesta de metas que contemple como mínimo:

- Logros alcanzados en las variables contempladas en las metas para el periodo en cierre.
- Nivel de mejora para el año con una tasa de crecimiento porcentual, esto con el fin de velar por el uso correcto de los recursos.
- Nota: en el caso que no se presente crecimiento, este debe ir ampliamente justificado.



- Presentar al menos dos proyectos de mejora de las labores bajo su gestión esto en aras de mejorar aspectos como capacidad resolutive de solicitudes o casos, tiempos de respuesta a los usuarios, mejora de procesos de cara a una mejora gestión tanto a nivel de controles como de tiempos de ejecución, entre otros. Los proyectos deben ser presentados acorde a lo establecido en el Procedimiento para la Planificación de la Calidad y proyectos (P-GF-USIN-010).

4.5.1.5. En el caso que la propuesta de metas que brinda la jefatura inmediata no sea congruente con la capacidad de la misma, se procede a solicitar el análisis técnico para la fijación de metas (...)

4.11. Fase 1. Definición de Metas Intermedias (MI):

4.11.1. Para obtener las MI se distribuirá la meta anual establecida en los Compromisos de Resultados de la Dirección (sea DI o DRS), de forma mensual y trimestral para el seguimiento respectivo.

4.11.2. Cuando la meta anual se distribuye entre los trimestres se denomina Meta Intermedia Trimestral (MIT), que es el valor al que se espera llegar al final del trimestre, como resultado de la gestión efectuada por la unidad de trabajo.

4.11.3. Cada Jefatura Mediata e Inmediata distribuye la MIT entre los meses que componen el trimestre, a esto se denomina Meta Intermedia Mensual (MIM), lo que permitirá planificar mensualmente el límite mínimo a alcanzar.

4.11.4. Para determinar la MIM se pueden considerar elementos como: mes de mayor demanda, capacidad instalada y de gestión (viabilidad jurídica, técnica y operacional para finiquitar el caso), y las condiciones del entorno socioeconómico según las proyecciones del año”.

Al respecto, de los 13 administradores de sucursal consultados, únicamente 3 indicaron que consideran aspectos como capacidad instalada y análisis de mayor demanda en su proceso de definición de metas, por lo que la propuesta inicial de los otros 10 administradores se basan especialmente en históricos, asimismo, la sucursal de La Fortuna es la única que hace una distribución del MIT basada en los meses de mayor demanda, por lo que el restante de sucursales la realiza de forma equitativa entre los cuatro trimestres.

Aunado a lo anterior, hay una opinión generalizada entre las sucursales de que la definición final es impuesta por la Dirección Regional, no obstante, se identificó que, durante el proceso, los administradores pueden defender su propuesta inicial justificándola con datos, sin embargo, no todas las sucursales hacen uso de este mecanismo, asimismo, hubo administradores que refirieron que las metas nunca se disminuyen, no obstante, esta Auditoría identificó que entre las metas del 2019 y 2020³ sí se realizaron ajustes a la baja ,pero no fueron inferiores al promedio de los últimos 3 años y se presentaron las justificaciones correspondientes, por lo que es importante que los administradores de sucursal fortalezcan su proceso de definición de metas y que, en caso de no estar conforme con la definición propuesta por la Dirección Regional, lleven a cabo las acciones correspondientes de justificación basados en datos y evidencias, mejorando así este proceso con dicha autoridad.

La Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, jefe del Área de Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Central Norte, indicó:

“Efectivamente la definición es así como lo explicaron las jefaturas de Sucursales, ellos hacen una propuesta de meta anual y su distribución, nosotros nos enfocamos en la revisión de la meta anual, es decir la Jefatura de la unidad tiene la libertad de definir la distribución trimestral, considerando las temporalidades de las actividades productivas.

³ Excluyendo la modificación que se hizo a medio periodo por motivos del Covid-19



Para la revisión de la meta anual se utilizan los históricos que es lo que define la capacidad instalada, se consideran los datos de los últimos 3 años, además se compara la propuesta con las sucursales homólogas, si se tienen unidades unas con metas muy altas y otras muy bajas y por ejemplo ambas son Sucursal tipo 1, se analiza y se les consulta esa disparidad, siendo los históricos el punto de partida, principalmente con los casos resueltos ya que el personal es el mismo por consiguiente no hay forma que ese histórico se vea afectado; en cuanto a la generación de cuotas o cantidad de trabajadores asalariados inscritos, las sucursales pueden señalar en el campo de observaciones cuando presentan la propuesta los asuntos especiales como la planilla adicional de un patrono en específico, acto que se verifica en el reporte de casos resueltos y se toma en consideración para el cálculo de la meta, seguidamente en la casilla de observaciones que realiza el Área Técnica, se informa a las unidades los ajustes realizados, previa presentación de la propuesta a la Directora Regional a la cual se le debe de explicar las justificaciones de los ajustes para su aval.

El no cumplimiento de la meta del año anterior no implica por sí, una disminución de meta del año que inicia, por cuando se revisa los históricos de los últimos tres años, los resultados de las unidades homólogas y la justificación de la unidad; del resultado de ese análisis puede suceder que se acepte la disminución, se repita la meta del año anterior o se establezca la meta acorde al promedio de los últimos tres años.

Cabe mencionar que a las sucursales se les envía la matriz de las metas que se van a evaluar, en esta detallan los logros de los años anteriores, en la casilla de observaciones las unidades pueden hacer las consideraciones a tomar en cuenta en el proceso de definición de la meta, y si está justificado con casos concretos se hacen los ajustes correspondientes, no obstante se presentan indicadores donde las sucursales no hacen observaciones”.

Si bien durante el año en las sucursales se presentan casos que pueden alterar los resultados de las metas definidas en el compromiso de resultados, como las planillas adicionales o reanudaciones, es importante que estas se justifiquen en los instrumentos definidos por la Dirección Regional durante el proceso de definición de metas.

Un inadecuado proceso de definición de metas donde los administradores de sucursal no consideren aspectos de capacidad instalada, gestión jurídica, técnica y operacional, condiciones del entorno socioeconómico según las proyecciones del año, y que estas no se distribuyan durante el año de acuerdo con esos atributos, y basándose solo en los datos históricos, puede generar que no se ajusten a la realidad, sobreestimando las metas o, por el contrario, afectando la capacidad máxima de trabajo que pueden desarrollar los funcionarios de las sucursales, lo que resulta de especial importancia para los próximos compromisos de resultados, por cuanto la pandemia por Covid-19 ha generado cambios importantes en la economía del país y se deben contemplar los diferentes escenarios y proyecciones de los indicadores económicos.

2. SUPERVISIÓN Y CONTROL EN LA CALIDAD DE LOS INFORMES RESOLUTIVOS DE INSPECCIÓN Y LA CONFORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Se identificó que el proceso de supervisión actual ejercido por los administradores de sucursal sobre la labor de los Inspectores de Leyes y Reglamentos (ILyR) no es suficiente y no está garantizando el cumplimiento normativo en los informes resolutivos y la conformación de los expedientes.

Al respecto, los administradores de sucursal llevan a cabo el proceso de supervisión y verificación de calidad en la revisión final de cada caso cuando el ILyR traslada el expediente; en 4 de las 13 sucursales los administradores mencionaron la utilización de guías como mecanismo de control, y solo en una Unidad se hacen revisiones periódicas de casos, de forma aleatoria, por lo que la mayoría de administradores supervisan la calidad de forma y de fondo al momento de finalizar el caso.

Por lo anterior, si bien se lleva esa verificación manual al finalizar el proceso por parte de los administradores, esta no ha garantizado la ausencia de errores en la conformación de los expedientes y



en los informes resolutiveos de Inspección, situación que se refleja en las supervisiones efectuadas por la Dirección Regional durante el 2020, donde se revisaron 163 expedientes en 13⁴ sucursales, identificándose debilidades no solo de forma y conformación de expedientes, sino además en el fondo de los estudios realizados, en los cuales se han desarrollado análisis de casos como inscripciones, reanudaciones, planillas adicionales, anulación de adeudos, responsabilidad solidaria, situación patronal y demás investigaciones que lleva a cabo el ILyR y que influyen en los ingresos de la institución. (Ver detalle en el anexo 1).

El Instructivo de Inspección en distintos artículos menciona aspectos sobre la gestión de inscripción patronal, reanudación patronal, planilla adicional, actualización de planillas, anulación adeudo patronal, reconstrucción de planillas, devolución de cuotas y aportes obreros y patronales, responsabilidad patronal solidaria, situación de asegurado, situación patronal, impugnaciones patronales y trabajadores independientes, donde establece que el informe de Inspección resolutiveo de esos temas deben cumplir con lo estipulado en el artículo 7 de la misma norma, la cual señala que:

“Lo actuado debe quedar fundamentado en un Informe de Inspección resolutiveo que contenga al menos lo siguiente:

- 7.1 Enunciación del lugar, Subárea o Sucursal y fecha en que se suscribe el informe.
- 7.2 Número de informe.
- 7.3 Nombre del patrono.
- 7.4 Nombre comercial de la empresa o negocio.
- 7.5 Número patronal.
- 7.6 Actividad del patrono.
- 7.7 Domicilio o dirección del centro de trabajo.
- 7.8 Nombre y número de cédula del representante legal (personas jurídicas).
- 7.9 Teléfono.
- 7.10 Lugar o medio para notificaciones.
- 7.11 Tipo de investigación.
- 7.12 Origen del estudio.
- 7.13 Antecedentes del estudio.
- 7.14 Desarrollo de la investigación.
- 7.15 Apreciación de las pruebas y de los argumentos de descargo que hayan sido presentados.
- 7.16 Fundamentos de la decisión.
- 7.17 Elementos de determinación aplicados en caso de que se acuda a la base presunta.
- 7.18 Determinación de los montos exigibles por cuotas obreras y patronales y por aportes derivados de la Ley de Protección al Trabajador.
- 7.19 Parte resolutivea “Por tanto” que contenga el resultado material de la actuación de la administración.
- 7.20 Indicación y detalle de los anexos.
- 7.21 Indicación de los recursos procedentes, del órgano que los resolverá, de aquel ante el cual deben interponerse y del plazo para interponerlos.
- 7.22 Indicación expresa que de hacer uso del recurso de apelación deberá señalar un lugar o medio para recibir notificaciones en alzada, dentro del perímetro administrativo de las Oficinas Centrales de la Caja, en San José. Bajo el apercibimiento de que de no hacerlo la resolución que resuelve el recurso de apelación se tendrá por notificada con el sólo transcurso de veinticuatro horas contadas a partir de su fecha de emisión. Si lo señalado fuese un medio, no aplica la restricción relativa al perímetro administrativo.
- 7.23 La leyenda final: NOTIFÍQUESE.
- 7.24 Nombre y firma del o los inspectores instructores del procedimiento.
- 7.25 Nombre y firma del jefe de Subárea o Sucursal, según corresponda.
- 7.26 Sello de la Unidad respectiva.
- 7.27 Detalle de las copias enviadas a las unidades de interés”.

⁴ Se excluye la sucursal de Orotina por haberse evaluado antes



Asimismo, la Gerencia Financiera y la Dirección de Inspección, como parte de su Sistema de Gestión de Calidad, han definido una serie de documentos a los que se les ha denominado “USIN”, los cuales son guías, formatos, procedimientos, instructivos y demás insumos que colaboran con la gestión de los diversos procesos que se llevan a cabo en Inspección, los cuales son de acceso de las sucursales mediante la plataforma tecnológica SharePoint. Entre estos, se dispone el I-GF-USIN-055 “Instrucción para la Supervisión de Estudios por parte de las Jefaturas de Área y de Sucursal prestatarias de servicios de Inspección”, donde se han definido los lineamientos a seguir para la correcta supervisión de los casos de anulación de adeudos de patronos, trabajador independiente (TI), asegurado voluntario (AV), inscripción o reanudación patronal, afiliación de TI o AV, revisión de planillas cero y responsabilidad solidaria, que son atendidos por el servicio de Inspección, y en el mismo se contempla la realización de muestreos para la supervisión en el cumplimiento de requisitos y formas de trabajo, señalando el método de selección de muestra y la determinación de la calidad.

Las Normas de control interno para el Sector Público, numeral 6.3, referido a las actividades de seguimiento del SCI, señalan que estas deben incluir:

“...a) La comprobación durante el curso normal de las operaciones, de que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y ordenadas por la jerarquía correspondiente.

b) Autoevaluaciones periódicas en las que se verifiquen el cumplimiento, validez y suficiencia del SCI”.

Lo expuesto se debe a la ausencia de mecanismos de verificación de la calidad de los informes resolutivos de Inspección y de la conformación de los expedientes, donde la implementación de estrategias como las revisiones periódicas por muestras aleatorias, o bien la utilización de guías que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, disminuyan el riesgo de no identificar debilidades y errores cometidos en los diferentes procesos llevados a cabo por los ILYR.

La Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, jefe del Área de Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, indicó:

“De nuestra parte como ente fiscalizador, a través de las supervisiones es que se hace ese proceso de verificación de calidad donde se les dice a las sucursales en las recomendaciones los aspectos a revisar, lo que se debe reforzar es la auto revisión o auto evaluación, tomando como referencia la toma de muestras que establece el USIN-055”.

La ausencia de verificación local o la implementación de mecanismos de control sobre la documentación que debe ser archivada en los expedientes de Inspección y en la creación de los informes resolutivos, genera el riesgo de no identificar faltantes de documentación de todas las acciones que se efectúan en los diferentes procesos que se realizan en la gestión de Inspección, donde eventualmente se podrían realizar acciones que no dispongan del sustento documental, generando una afectación a la institución.

3. SOBRE EL CONTROL DE LAS INSCRIPCIONES DE TRABAJADOR INDEPENDIENTE Y ASEGURADO VOLUNTARIO

Se evidenció duplicidad en los controles de las inscripciones de Trabajador Independiente y Asegurado Voluntario que se lleva a cabo en las sucursales, mismos que son elaboradas manualmente en Excel, mientras dicho proceso es gestionado mediante el SIGI.

Al respecto, las sucursales tramitan los procesos de inscripción de Trabajador Independiente y Asegurado Voluntario mediante el SIGI, no obstante, llevan un rendimiento estadístico mediante Excel donde anotan aspectos como nombre del ILYR, número de caso, cantidad de trabajadores nuevos, monto en cuotas y tipo de investigación, el cual es enviado mensualmente por los ILYR y los funcionarios de plataforma a la jefatura, quien consolida los datos y los remite a la Dirección Regional, sin embargo, en otro proceso de



control, la supervisión regional remite otro Excel a los administradores de sucursal con la misma información para que estos efectúen un control cruzado y verifiquen si la esta es correcta.

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan, en el inciso 5.6, que:

“el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo”.

En el numeral 5.4 “Gestión documental”, refieren que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.

Asimismo, en el numeral 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”, establecen:

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

Lo evidenciado obedece a la inexistencia de reportes en el SIGI que sean de acceso a los administradores de sucursal como al personal de la Dirección Regional, esto por cuanto si bien la información existe en el sistema, este no permite emitir la que ellos controlan en esa materia, generando que se lleve un proceso manual de registro y, a su vez, una doble verificación de los datos.

La Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, jefe del Área de Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, indicó:

“Efectivamente esa información la tiene el SIGI, se puede extraer, pero esto únicamente lo hace oficinas centrales, un administrador de sucursal no tiene dentro de sus perfiles la posibilidad de generar reportes de cantidad de trabajadores y cuotas generadas, por eso las Sucursales realizan los reportes manuales. A la Dirección Regional con cierta periodicidad llega una lista de casos resueltos y se indican los montos en cuotas, pero esa información no está disponible de manera inmediata, pese a que es necesaria para la administración. El SIGI contiene ese tipo de reportes, pero no están disponibles, hasta donde tengo entendido están en revisión”.

Lo anterior, genera que el proceso de control en las inscripciones de Trabajador Independiente y Asegurado Voluntario se realice de forma ineficiente, exista un mayor consumo del tiempo del personal de las sucursales y de la Dirección Regional al tener que efectuar registros manuales disponiendo de un sistema que puede generar la información requerida y poder así aprovechar ese tiempo en otras labores propias de la gestión de Inspección y plataforma.

4. RESPECTO A LA REVISIÓN DE PLANILLAS INGRESADAS POR LOS PATRONOS MEDIANTE EL MÓDULO DE AUTOGESTIÓN PLANILLA EN LÍNEA

Se identificaron debilidades de control en el proceso de revisión de planillas en casos de duda o que no estén ajustados a los salarios mínimos establecidos por ley, especialmente los que son ingresados por patronos mediante la aplicación de Oficina Virtual “Módulo Autogestión Planilla en Línea”.

Desde la implementación de la aplicación de la Oficina Virtual “Módulo Autogestión Planilla en Línea”, la mayoría de los patronos registra en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) los salarios correspondientes a sus respectivas planillas, por lo que las sucursales hacen ese proceso en un menor



porcentaje, generando que estas pierdan el control sobre dicho aspecto. La revisión de planillas, por parte de las sucursales, se realiza actualmente en la labor ordinaria de Inspección, o bien, si se presentan incapacidades donde se efectúa el análisis correspondiente ante casos de duda, por lo que el control lo ejecutan los administradores de sucursal al momento de revisión y finalización de los casos.

Ante esto, la institución ha creado una estrategia a nivel nacional que consiste en emitir el “Índice Compuesto de Indicios de Evasión Patronal (ICIEP)”, estos son reportes que después de efectuada una minería de datos, contienen información de posibles patronos que están subdeclarando salarios o bien se identifican como eventuales evasores, este se traslada a las Direcciones Regionales para su revisión, sin embargo, ese proceso se realiza cada dos años aproximadamente.

El 10 de mayo de 2019, mediante oficio DI-0473-2019, la Licda. Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección, remitió a la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte, 72 casos correspondiente al ICIEP 2019 para su abordaje, según la metodología definida, estos debían incluirse en el SIGI con un indicador y además llevar una bitácora de los casos ICIEP fiscalizados; al respecto, se identificó la existencia de dicha bitácora donde se distribuyeron los 72 casos entre Inspectores del PRECIN, mismos que fueron abordados identificando las cuotas generadas y el total de trabajadores omitidos.

No obstante, la Contraloría General de la República emitió, el 20 de diciembre del 2019, el informe de auditoría de carácter especial DFOE-SOC-IF-00024-2019 sobre los controles tecnológicos en el sistema de recaudación de la CCSS, e identificó que el Módulo de Autogestión Planilla en Línea es utilizado por un 60 % de los patronos para ingresar información respecto a las planillas mensualmente, determinándose que dicha aplicación virtual no cuenta con mecanismos de control suficientes en materia de aseguramiento emitida por la CCSS, señalando además:

“Así las cosas, en cuanto a este particular, esta Contraloría General tuvo evidencia de la existencia de solicitudes que realiza la Dirección SICERE dirigidas a instancias técnicas, relacionadas con la necesidad de implementar una serie de controles y validaciones, de cara a minimizar la posibilidad de que los patronos registren información que no se ajuste a lo que establece el bloque normativo, imprecisa o con errores en la planilla...

La calidad de la información contenida en el SICERE, se ve comprometida debido a que la Gerencia Financiera no ha garantizado razonablemente que los requerimientos de validación de datos contenidos en el bloque normativo y las reglas de negocio respectivas, sean consideradas en los controles tecnológicos que deben existir al momento que los patronos ingresan la información de sus planillas en la Aplicación Autogestión Planilla en Línea de la Oficina Virtual de la CCS”.

La Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 31, establece que:

“b) La Caja será responsable de realizar todas las gestiones administrativas y judiciales para controlar la evasión, subdeclaración o morosidad de los empleadores, así como, de gestionar la recuperación de los aportes indebidamente retenidos por los patronos según lo establecido en la presente ley. Lo anterior, sin perjuicio de las gestiones que puedan realizar terceros de acuerdo con el artículo 564 del Código de Trabajo.”

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el numeral 1.2 “Objetivos del SCI”, refiere que:

“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo”.



Al respecto, los administradores de las sucursales evaluadas indicaron, a esta Auditoría, que anteriormente se tenía mayor control sobre la declaración de salarios y el registro de las planillas de los patronos, por cuanto eran ellos los que hacían ese proceso, sin embargo, ahora se dificulta ya que esto es llevado a cabo ahora por los mismos patronos y las sucursales no disponen de la capacidad instalada para revisar cada uno de los registros que se hace mediante el Módulo de Autogestión de Planilla en Línea.

La Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, jefe del Área de Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, indicó:

“Con respecto a este tema, lo que tenemos como estrategia a nivel nacional es el ICIEP, que es un informe que confecciona la Dirección de Inspección, el cual se realiza mediante una minería de datos, la confección de este reporte es de alta complejidad, por cuanto incluye un análisis de salarios mínimos según ocupación, trabajadores que ingresaron y que salieron y demás, para determinar si hay indicios de evasión, el reporte se genera aproximadamente cada 2 años. Probablemente las Sucursales no le comentaron sobre este aspecto porque el uso de esta herramienta la realiza el PRECIN, para que las Sucursales se mantengan en la atención de pendientes y demanda, además porque los estudios del ICIEP son de mayor complejidad lo que implica mayor tiempo en su atención, por ello se han generado estudios donde el inspector ha invertido más de seis meses para su resolución, por la complejidad de la recopilación de las pruebas, al ser estudios compulsivos.

Los estudios del ICIEP se registran como tales en el SIGI y la Subárea lleva un control de los estudios atendidos.”.

Como se mencionó, este aspecto fue abordado la Contraloría General de la República mediante un informe, en el que se giró recomendación al Lic. Luis Diego Calderón Villalobos, en su calidad de Gerente Financiero a.i., solicitándole elaborar e implementar mecanismos de control tecnológicos para monitorear la información que los patronos declaran en la planilla, a efectos de minimizar los potenciales riesgos que conlleva que se genere una declaración imprecisa de información por parte de los empleadores a través de los medios de presentación de la planilla con que dispone la CCSS, sin embargo, dicha recomendación tiene fecha de cumplimiento el 30 de noviembre del 2020, donde se deben certificar los mecanismos implementados. Por lo anterior, es criterio de esta Auditoría que es importante que la administración activa efectúe un análisis de los riesgos actuales de la situación descrita y las posibilidades de mejorar los mecanismos de control, considerando que, durante el 2020, por aspectos relacionados con la atención de la pandemia por Covid-19, hubo patronos que aplicaron reducción de jornada o suspensión temporal de contratos, generando la posibilidad de incrementos en la evasión o subdeclaración de salarios.

Debilidades en los controles de los procesos de revisión de planilla en caso de duda o de que estos no se apeguen a los mínimos establecidos por ley, pueden generar eventuales riesgos de evasión y subdeclaración, así como posibles incumplimientos de la normativa vinculada con esta materia.

5. SOBRE EL CONTROL EN LOS TIEMPOS DE RESOLUCIÓN, ASIGNACIÓN Y CASOS PENDIENTES

Se identificó la necesidad de que los administradores de sucursal fortalezcan los procesos de control en los tiempos de resolución y de asignación a los ILyR, así como de los casos pendientes, de forma que se gestionen eficientemente, esto fundamentado en los siguientes puntos:

a. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN EN LAS INVESTIGACIONES DE INSPECCIÓN

Se evidenció que en 47 de 62 (76 %) tipos de investigaciones de Inspección resueltos de enero a agosto del 2020 en las 13 sucursales evaluadas, registraron casos que fueron finalizados entre 100 y 846 días⁵ posterior a la fecha de ingreso de solicitud en el sistema SIGI, de los cuales 20 de ellos son actividades generadoras de ingreso para la institución, tal y como se observa:

⁵ Calculado con días hábiles



**Cuadro 2. Máximo de días transcurridos en la resolución de caso por tipo de investigación
Sucursales de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Enero – agosto 2020**

NO GENERADOR		GENERADOR	
TIPO	Má x	TIPO	Má x
Recurso de revocatoria de trabajadores independientes	846	Planilla adicional por omisión y subdeclaración	620
Situación patronal normal	571	Factura adicional de trabajadores independientes	575
Recurso de revocatoria patronal	571	Responsabilidad solidaria	548
Anulación de adeudo patronal	557	Planilla adicional por omisión responsabilidad solidaria, aplicación artículo 51 (ley constitutiva de la CCSS)	540
Situación patronal aplic./desapl. cargas sociales	544	Inscripción patronal retroactiva con suspensión	524
Acreditación de cuotas	537	Actualización de planilla por omisión	501
Devolución de cuotas a instituciones privadas	521	Factura adicional de TI por concepto Aumento ingreso de referencia de trabajadores independientes / asegurados voluntarios	499
Situación patronal (corrección de datos patronales)	509	Reanudación patronal	496
Actualización de datos del trabajador independiente	503	Planilla adicional por subdeclaración Inscripción de trabajadores independientes	495
Anulación de adeudo de trabajadores independientes	493	Inscripción patronal compulsiva	485
Modificación de la clase de seguro del TI	491	Inscripción de TI compulsivo	466
Corrección de datos de TI	444	Inscripción de asegurados voluntarios	431
Suspensión patronal, planillas en cero)	435	Reanudación de trabajadores independientes	387
Exclusión de trabajadores independientes	427	Planilla adicional por concepto	384
Corrección de datos del trabajador	391	Ajuste del ingreso de referencia del AV	207
Suspensión patronal, planillas de oficio	390	Inscripción patronal	173
Acreditación de cuotas (situación asegurado patrono)	362	Ajuste del ingreso de referencia del TI	171
Estudio socioeconómico del asegurado	343	Inscripción de trabajadores independientes	150
Devolución de cuotas a trabajadores independientes	291	Reconocimiento de cuotas impropedente	131
Devolución de cuotas a instituciones públicas	255	Reconocimiento de cuotas procedente	105
Devolución de cuotas asegurados voluntarios	245	Inscripción patronal impropedente	
Reconocimiento de cuotas impropedente	239	Anulación de adeudo patronal por reconstrucción de planilla	
Reconocimiento de cuotas procedente	231	Actualización de datos del asegurado voluntario	
Inscripción patronal impropedente	228	Devolución de cuotas a trabajadores	
Anulación de adeudo patronal por reconstrucción de planilla	188		
Actualización de datos del asegurado voluntario	172		
Devolución de cuotas a trabajadores	152		

Fuente: Elaboración propia con los reportes de casos resueltos emitidos por SIGI.



b. TIEMPOS DE ASIGNACIÓN DE CASOS A LOS INSPECTORES DE LEYES Y REGLAMENTOS

Al analizar los tiempos transcurridos entre la fecha de solicitud y la de asignación del caso al IlyR, se identifica que únicamente en Atenas, Garabito y Sarchí, no se registran casos que superan los 100 días, en el restante de sucursales hay tiempos máximos de asignación que van de los 111 a los 529 días, presentándose casos que son investigaciones que eventualmente son generadores de ingresos, tal y como se observa:

**Cuadro 3. Máximo de días transcurridos entre la fecha de solicitud y la de asignación de caso a inspector
Sucursales⁶ de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Enero – agosto 2020**

SUCURSAL	TIPO DE INVESTIGACIÓN	D. MAX
	Situación patronal aplic./desapl. cargas sociales	529
	Situación patronal normal	527
Alajuela	Responsabilidad solidaria, aplicación artículo 30	520
	Planilla adicional por omisión y subdeclaración	426
	Responsabilidad solidaria, aplicación artículo 51 (ley constitutiva de la ccss)	421
Fortuna	Situación patronal normal	403
	Planilla adicional por omisión y subdeclaración	409
Ciudad Quesada	Situación patronal normal	399
	Anulación de adeudo de trabajadores independientes	392
	Situación patronal normal	347
	Corrección de datos de trabajadores independientes	346
Zarcelero	Planilla adicional por omisión	345
	Factura adicional de trabajadores independientes	343
	Corrección de datos de trabajadores independientes	327
Los Chiles	Exclusión de trabajadores independientes	291
	Planilla adicional por omisión y subdeclaración	328
	Anulación de adeudo de trabajadores independientes	265
Grecia	Devolución de cuotas a instituciones privadas	211
	Acreditación de cuotas (situación asegurado TI y AV)	519
	Anulación de adeudo de trabajadores independientes	149
Palmares	Factura adicional de trabajadores independientes	98
	Anulación de adeudo de trabajadores independientes	300
	Acreditación de cuotas (situación asegurado TI y AV)	189
Poás	Factura adicional de trabajadores independientes	188
	Inscripción de trabajadores independientes	230
	Factura adicional de trabajadores independientes	117
San Ramón	Anulación de adeudo de trabajadores independientes	111
	Planilla adicional por omisión y subdeclaración	82
Sarchí	Actualización de datos del trabajador independiente	76

⁶ Se excluye en este cuadro la sucursal de Naranjo por cuanto por traslados de jefatura no se pudo obtener la información completa de esta unidad.



SUCURSAL	TIPO DE INVESTIGACIÓN	D. MAX
	Responsabilidad solidaria, aplicación artículo 30 (ley constitutiva de la ccss)	69
	Planilla adicional por omisión	64
	Planilla adicional por omisión y subdeclaración	64
Garabito	Anulación de adeudo de trabajadores independientes	56
	Factura adicional de trabajadores independientes	42
	Situación patronal normal	41
Atenas	Planilla adicional por omisión	22

Fuente: Elaboración propia con los reportes de casos resueltos emitidos por SIGI.

c. CASOS DE INSPECCIÓN PENDIENTES DE RESOLVER

Se identificaron 3 719 casos pendientes de resolver en las 13 sucursales evaluadas, de las cuales Ciudad Quesada, Alajuela, Naranjo y La Fortuna presentan casos del 2018, como se observa en el cuadro 4:

Cuadro 4. Casos pendientes de resolución por año y por sucursal
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Agosto 2020

SUCURSAL	PENDIENTES			
	2018	2019	2020	TOTAL
SUCURSAL CIUDAD QUESADA	18	362	635	1015
SUCURSAL ALAJUELA	14	271	384	669
SUCURSAL GRECIA		97	329	426
SUCURSAL NARANJO	21	98	174	293
SUCURSAL LOS CHILES		65	136	201
AGENCIA FORTUNA SN CARLOS	1	57	135	193
SUCURSAL ZARCERO		48	138	186
SUCURSAL SAN RAMON		56	120	176
SUCURSAL SAN PEDRO DE POAS		73	82	155
SUCURSAL PALMARES		69	81	150
SUCURSAL ATENAS		23	79	102
SUCURSAL DE SARCHI		20	79	99
SUCURSAL JACO		15	39	54
TOTAL GENERAL	54	1254	2411	3719

Fuente: Elaboración propia con reporte brindado por la DRSHN.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el numeral 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”, refieren que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud



requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”.

Asimismo, en el numeral 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”, señalan:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

En el numeral 4.5.1 “Supervisión Constante” refieren 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”.

Al respecto, el 21 de setiembre de 2020, mediante oficio GF-DRSHN-3494-2020, la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte, remitió a los administradores de sucursal, el reporte de solicitudes pendientes en el servicio de Inspección con corte al 8 de setiembre de 2020, así como las bases de datos de todos los registros correspondientes, solicitándoles la atención de las solicitudes del 2018 a más tardar el 8 de octubre y remitir las fechas de atención de las solicitudes del 2019, mismas que no podían superar el 11 de enero de 2021, asimismo, verificar los casos que por naturaleza deben atenderse, con prioridad las inscripciones y reanudaciones patronales, planillas adicionales solicitadas, afiliaciones de trabajador independiente y asegurado voluntario. Aunado a lo anterior, requirió certificar la depuración de las bases de datos del SIGI, eliminando errores en el sistema y señalando lo siguiente:

a. Si la solicitud generada no corresponde a la necesidad real de un usuario, sino que se cometió un error en su generación, el responsable de esta deberá proceder a declarar la solicitud como IMPROCEDENTE, y registrar la debida justificación detallada en el espacio destinado para tal fin.

b. Si ya se generó un caso, pero no corresponde a la atención de la necesidad de un usuario, sino que se cometió un error en su registro, el responsable debe seleccionar el estado de CASO ERRÓNEO y proceder a registrar de manera detallada la justificación de este en el espacio destinado para tal fin.

c. Si la solicitud registrada obedece a la atención de una necesidad real de un usuario, proceder con todos los pasos correspondientes, según lo establecido en el Manual de Usuarios del SIGI, recordando siempre darle resuelto al caso y estableciendo la correspondiente VÍA ADMINISTRATIVA con él fin de que no queden casos pendientes que ya fueron atendidos en su momento.

d. Si la solicitud se registra en estado rechazada revisar el origen de su estado para proceder a reasignar o declarar improcedente, según corresponda.

e. Si por alguna razón la dependencia responsable de una solicitud o del caso no puede gestionar de ninguna manera, lo necesario para depurar los registros, trasladar dichos casos inmediatamente al correo: Soporte SIGI DRSHN para coordinar para la respectiva corrección”.

Los administradores de sucursal comentaron, a esta Auditoría, que el proceso de control de tiempos lo llevan a cabo en la revisión final de los casos cuando los ILyR trasladan el expediente, asimismo, utilizan los reportes de casos pendientes del SIGI, mismos que analizan y trasladan mensualmente a la Dirección Regional, no obstante, esto no está garantizando la atención oportuna de solicitudes y casos, y como lo mencionó la Licda. Poyser Watson en el oficio GF-DRSHN-3494-2020, hay una necesidad de verificar los



casos y hacer una depuración, por cuanto algunos pueden estar ya resueltos, sin embargo, por situaciones como debilidades en la gestión o en el proceso, aún aparecen registrados como pendientes. Aunado a lo anterior, los administradores refirieron que los casos generadores de ingresos como inscripciones patronales, TI y AV, y reanudaciones, son de prioridad y se atienden en el menor plazo, no obstante, como se identificó, existe este tipo de investigaciones que presentan retrasos considerables.

La Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, jefe del Área de Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, indicó:

“... la línea de trabajo es que los casos no tengan una antigüedad superior a un año, en este momento las únicas sucursales que reportan solicitudes pendientes del 2018 son las sucursales de Alajuela, San Carlos y Naranjo, conforme a lo planificado se tenía dispuesto finalizar en abril del 2020, pero la pandemia afectó los planes, por la suspensión de salida de inspectores, en tal sentido, se envió instrucción a las unidades para analizar el 10-10-2020, las solicitudes del 2018 y en lo que respecta 2019, enviar cronograma de trabajo para finalizar en enero del 2021...

Si se realiza una entrega controlada de solicitudes de estudio, la administración puede llevarle el pulso del estado de los casos, al menos en las etapas de solicitud de estudio, caso generado o resuelto. A modo de ejemplo, si la meta de la unidad es hacer 30 estudios mensuales, al principio de mes debería la administración en conjunto con el inspector determinar cuáles investigaciones se van a desarrollar, pasado el cierre revisar si se logró el objetivo o existe un rezago para la planificación del mes siguiente. Así las cosas, considero que más que mejorar el reporte estadístico actual, incluyendo todas las etapas del proceso de inspección, lo que se requiere es hacer uso de la reportería actual que emite el SIGI”.

Asimismo, al consultarle sobre las estrategias desarrolladas por la Dirección Regional para la atención de los casos pendientes de resolver, mencionó:

“Consiste precisamente en que las sucursales se avoquen al a tención del pendiente y la demanda y que el trabajo de fiscalización y aspectos estratégicos se atiende por el PRECIN para que ellos se mantengan exclusivamente con las labores propias, y cuando hay un volumen importante de pendientes y la unidad ha demostrado el aprovechamiento de su máximo rendimiento, se les ayuda por parte del PRECIN especialmente con la atención de los casos no generadores con el objetivo de disminuir los casos.”

Debilidades en el control de tiempos de asignación de casos a ILYR, resolución y casos pendientes, generan una afectación a la institución, especialmente las investigaciones que eventualmente son generadoras de ingresos, asimismo, no se brinda una respuesta eficiente al solicitante donde incluso se puede ver afectado si se generan facturas con montos acumulados en caso de ser procedentes, aumentando el riesgo, posteriormente, de que estos casos se conviertan en morosos.

CONCLUSIONES

La gestión de Inspección realizada por las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte debe responder a aspectos de eficiencia, eficacia y economía, con cumplimiento de aspectos de legalidad de las operaciones.

En ese sentido, el presente estudio permitió establecer que se han implementado mecanismos de control para los diferentes procesos que se llevan a cabo, estos han sido desarrollados por la Gerencia Financiera y la Dirección de Inspección, así como la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y las sucursales adscritas a nivel operativo. Entre estos, se ha creado el Sistema Institucional de Gestión de Inspección (SIGI) que automatiza el proceso de Inspección, se han definido instrucciones, procedimientos, formatos y demás documentos que sirven de guía y control para el personal de las sucursales y de las Direcciones Regionales, no obstante, se identificó que hay controles que pueden ser fortalecidos de tal forma que se garantice eficiencia, eficacia y economía.



Al respecto, las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, en materia de verificación y seguimiento en el cumplimiento de las metas definidas en los compromisos de resultados, llevan sus respectivos controles, los cuales son analizados y enviados a la Dirección Regional de forma mensual y trimestral, no obstante, es importante fortalecer el proceso de definición de dichas metas, de tal forma que estas se fundamenten en datos e indicadores y garanticen que se apeguen a la realidad de la capacidad instalada de las unidades.

Por otra parte, en lo referente al control interno establecido para corroborar la aplicación de la normativa vigente específica en los actos administrativos relacionados con los procesos de Inspección, se determinaron, como principales actividades de supervisión, las realizadas por la Dirección Regional, y las efectuadas por los administradores de sucursal, sin embargo, estas últimas son efectuadas al momento de hacer la revisión final, una vez trasladado el expediente para la firma respectiva del informe resolutivo, así como en la emisión de los reportes del SIGI y los controles internos efectuados en Excel.

Aunado a lo anterior, es importante analizar los riesgos actuales que genera la modalidad de inclusión de planillas por parte de los patronos mediante el Módulo de Autogestión de Planilla en Línea, de tal forma que se analice si los controles actuales son suficientes para identificar los riesgos en aumentos de evasión o subdeclaración, esto toma mayor relevancia si se considera la situación económica actual por la que pasa el país, donde los patronos han podido implementar suspensiones temporales de contrato así como disminución de jornada, con motivo de la pandemia por Covid-19.

Por lo tanto y sin desmérito de lo anterior, es importante fortalecer el control y supervisión local por parte del Administrador hacia los Inspectores de Leyes y Reglamentos de cada sucursal en cuanto a la utilización de los informes del SIGI, una estrategia que permita darle un seguimiento a los tiempos de resolución, asignación de solicitudes y casos pendientes, así como la calidad en los informes resolutivos y la conformación de expedientes.

RECOMENDACIONES

A LA LICDA. XIOMARA POYSER WATSON, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL PUESTO

1. Ordenar se elabore un plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 1 al 5 del presente informe, que para los efectos del caso se resumen en el Anexo 3. El plan deberá contener y considerar -al menos- los siguientes puntos: a) Objetivos; detalle de la situación a subsanar; actividades o acciones concretas a realizar para corregir la situación encontrada; responsables directos, según competencias; recursos necesarios; plazos de realización con fechas de inicio y final estimadas; entre otros elementos pertinentes para cumplirlo con eficiencia, eficacia y economía. b) Disponer de la revisión y aval de esa autoridad regional. c) Monitoreo, seguimiento y cumplimiento del plan. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de **2 meses**, el plan de acción y, en el término de **8 meses**, un informe con el detalle de las acciones ejecutadas y el grado de cumplimiento, según el cronograma establecido en el citado plan.



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 previamente consensuados el 2 de octubre de 2020, con la Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, jefe del Área de Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, incorporándose las observaciones correspondientes al informe.

Asimismo, los resultados y recomendación emitida fueron comentados con la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte, el 14 de octubre de 2020, la cual consideró aplicable su ejecución.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Leonardo Díaz Porras
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.
JEFE DE SUBÁREA

OSC/GAP/LFDP/jfrc



ANEXO 1. Detalle de debilidades evidenciadas por la supervisión técnica de los informes de inspección en sucursales

**Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
2020**

SUCURSAL	CANTIDAD EXPEDIENTES REVISADOS	DEBILIDADES ENCONTRADAS
Alajuela	23	<ul style="list-style-type: none">- No se indica si es copia fiel de la inscripción patronal- No consta el acta de notificación por correo electrónico- Expedientes mal rotulados- No consta acta de visitas- En un caso no consta el informe de inspección donde se finiquita el caso- Documentos sin firmas- No consta estudio de ingreso de la CCSS- Se anota actividad económica errónea- Debilidades en el tipo de investigación
Ciudad Quesada	25	<ul style="list-style-type: none">- Expediente mal rotulado- No consta informe original- Traslado de cargos mal notificado- Errores en el tipo de investigación- No se rotula la actividad económica- Problemas de cumplimiento en la forma del informe de inspección según norma
Fortuna	10	<ul style="list-style-type: none">- Expediente parcialmente foliado- Error de fecha en documento de investigación- Mal rotulación de expediente- Error en el artículo del traslado de cargos- No se aporta expediente de anulación de adeudo- No consta personería jurídica- No consta acta de notificación de informe de inspección- Investigación insuficiente sin que se cumpla con la especificación de requisitos para unificación de cuotas- No se efectuó declaración de solicitante- No hay constancias de patronos
Los Chiles	7	<ul style="list-style-type: none">- Error en el tipo de resolución ya que se resuelve caso como situación de TI cuando era una anulación de adeudo parcial- Identificación tardía de situación obrero patronal de un caso ubicado a los 100 metros de la sucursal visitado un año y 7 meses posterior a la solicitud
Grecia	14	<ul style="list-style-type: none">- En un solo expediente se tramitan 3 informes de inspección siendo esto contrario al procedimiento administrativo- Trabajador excluido como TI a pesar de que continúa como contribuyente en el Ministerio de Hacienda- Expediente sin portada y sin foliar- Acta de notificación sin firma de jefatura

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Garabito	13	<ul style="list-style-type: none">- El acta de visita debe levantarse en el centro de trabajo o lugar visitado- Ausencia de documentos de entrevistas aplicados a 3 trabajadores- Estudio de salarios sin firmas ni sellos- Traslado de cargos sin efecto, se hace anulación sin número de informe- No consta en expediente el acta de notificación por correo electrónico- No consta notificación del informe de inspección
Poás	7	<ul style="list-style-type: none">- Acta de visita debe levantarse en el centro de trabajo- Ausencia de acta de notificación- Recopilación de información necesaria en las solicitudes de estudio recibidas de otros centros
San Ramón	16	<ul style="list-style-type: none">- No consta acta de notificación por correo electrónico- No consta consulta ante Ministerio de Hacienda- Ralladuras en la carpeta- Expediente con dos informes de inspección- Debilidades de redacción en el informe de inspección- Ausencia de factura adicional en expediente- Investigación del inspector no se ajusta a los solicitado por el PEGC
Alfaro Ruiz	6	<ul style="list-style-type: none">- Se concede plazo de 3 días para interposición de recursos siendo lo correcto 5 días- Expediente mal rotulado
Atenas	10	<ul style="list-style-type: none">- Expediente mal rotulado- Acta de inspección debe levantarse en el centro de trabajo o lugar visitado
Naranjo	11	<ul style="list-style-type: none">- No consta acta de notificación del informe de inspección- Expediente mal rotulado- No consta en expediente documentos que justifiquen solicitud de estudio en plataforma- No se debe tramitar casos sin fundamento, constatando documentos que justifiquen estudios- Debilidades en el proceso de estudio por parte del inspector- Ausencia de documentación que haya sido objeto de análisis por el inspector para justificar investigación y fortalecer el informe- Debilidades en la redacción del informe- Expediente con ralladuras- Error en la identificación del caso- Debilidades en la investigación efectuada por el inspector- Debilidades de concordancia entre la solicitud y la investigación
Palmares	11	<ul style="list-style-type: none">- No consta en expediente el informe del caso resuelto en SIGI- Expediente mal rotulado- Faltan firmas del inspector



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

		<ul style="list-style-type: none">- Las actas de visita deben levantarse en el lugar o centro de trabajo visitado
Sarchí	10	<ul style="list-style-type: none">- Origen de estudio incompleto- Debilidades en el informe sin utilización de documentos existentes en el expediente y sin incluir información importante- Ausencia de copia de cédula- Expediente mal rotulado- Ausencia de documento para determinar el ingreso de referencia- No consta acta de visita- Deficiencias en la investigación- Ausencia de documentos como patentes, permiso de funcionamiento, verificación de patrono activo, dirección, teléfono, estudio de salarios tanto de trabajador en planilla como patrono- Caso no procedente gestionado

Fuente: Elaboración propia con informes de supervisión aportados por la DRSHN.



ANEXO 2. Porcentaje de diferencia obtenido entre lo planificado y lo real en las metas del Compromiso de Resultados Sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, 2019

AFILIACIÓN TI y AV					GENERACIÓN CUOTAS TI Y AV (MILLONES)				
Sucursal	Meta	Real	Diferencia	%	Sucursal	Meta	Real	Diferencia	%
SARCHÍ	250	349	99	40%	LOS CHILES	5	43.23	38.23	765%
POÁS	320	399	79	25%	CIUDAD				
PALMARES	445	519	74	17%	QUESADA	81	217.72	136.72	169%
ATENAS	535	580	45	8%	SARCHÍ	9	20.75	11.75	131%
LOS CHILES	550	589	39	7%	SAN RAMÓN	29	60.43	31.43	108%
FORTUNA	610	651	41	7%	JACÓ	30	60.72	30.72	102%
JACÓ	389	410	21	5%	POÁS	20	35.53	15.53	78%
SAN RAMÓN	1650	1659	9	1%	ATENAS	20	35.3	15.3	77%
NARANJO	600	552	-48	-8%	ZARCERO	6	10.44	4.44	74%
				-	PALMARES	24	39.47	15.47	64%
ZARCERO	219	198	-21	10%	NARANJO	14	19.01	5.01	36%
CIUDAD				-	FORTUNA	13	15.69	2.69	21%
QUESADA	3600	3099	-501	14%	ALAJUELA	86	102.82	16.82	20%
				-	GRECIA	35	41	6	17%
GRECIA	1070	916	-154	14%					
				-					
ALAJUELA	3600	3010	-590	16%					
GENERACIÓN CUOTAS OBRERO PATRONAL (MILLONES)									
Sucursal	Meta	Real	Diferencia	%					
ALAJUELA	350	639.87	289.87	83%					
ZARCERO	31	48.72	17.72	57%					
PALMARES	56	86.38	30.38	54%					
CIUDAD									
QUESADA	220	334.6	114.6	52%					
FORTUNA	53	80.45	27.45	52%					
GRECIA	160	226.4	66.4	42%					
ATENAS	44	58.57	14.57	33%					
NARANJO	52	69.07	17.07	33%					
LOS CHILES	22	26.76	4.76	22%					
JACÓ	140	149.52	9.52	7%					
SARCHÍ	40	42.05	2.05	5%					
SAN RAMÓN	145	141.02	-3.98	-3%					
				-					
POÁS	65	17.36	-47.64	73%					

Fuente: Compromisos de Resultados IV Trimestre, Sucursales adscritas a la DRSHN.



ANEXO 3 PLAN DE ACCIÓN						
HALLAZGO	CONSIDERACIONES PARA SUBSANAR SITUACIÓN	ACCIONES PROPUESTAS	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	RECURSOS NECESARIOS	FECHA INICIO	FECHA FIN
1	Analizar la metodología actual de definición de metas por parte de los administradores de sucursales, y valorar la implementación de una estrategia apegada al P-GF-USIN-006 “Procedimiento para la Gestión del Cumplimiento de Resultados”, considerando la importancia de fortalecer este mecanismo ante la situación económica y el dinamismo que va a tener la actividad comercial del país por los efectos del Covid-19					
2	Implementar dentro de los procesos de supervisión de la Dirección Regional mecanismos que aseguren el cumplimiento por parte de los administradores de sucursal, el adecuado seguimiento y control de la calidad y el apego normativo en las labores de los inspectores, elaboración del informe resolutivo y conformación de los expedientes, entre los cuáles se pueden valorar la aplicación de las auto evaluaciones mediante muestras según lo establecido en el GF-USIN-055 o bien la implementación de una guía de cumplimiento					



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

<p>3</p>	<p>Solicitar ante las instancias técnicas competentes, la creación, implementación o acceso a mecanismos automatizados mediante el SIGI, de la labor efectuada por plataforma e inspección en materia de inscripción de Asegurados Voluntarios y Trabajador Independiente, de tal forma que este proceso se automatice y genere mayor eficiencia</p>				
<p>4</p>	<p>Analizar si los controles actuales son suficientes para no garantizar un aumento en la materialización del riesgo en la evasión y subdeclaración patronal especialmente por los registros de salarios tramitados por el Módulo de Autogestión de Planilla en Línea, o si por el contrario se debe implementar un mecanismo de control donde participen incluso las sucursales, en el tanto la Gerencia Financiera da cumplimiento a la recomendación emitida por la Contraloría General de la República en el informe DFOE-SOC-IF-00024-2019 y comunique los lineamientos respectivos, lo anterior considerando la dinámica económica que se presenta a partir de este año por la situación de la pandemia por Covid-19</p>				



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

5	Implementar dentro de los procesos de supervisión de la Dirección Regional mecanismos que aseguren el cumplimiento por parte de los administradores de sucursal, la adecuada gestión de tiempos de resolución, de asignación de solicitudes y casos a los inspectores de leyes y reglamentos, casos pendientes, y la efectiva depuración en el SIGI, de tal forma que se brinden seguimientos periódicos a las labores efectuadas por los administradores de sucursal en esta materia					
---	---	--	--	--	--	--