

AGO-52-2021

1 de julio de 2021

RESUMEN EJECUTIVO

La presente evaluación se realizó en atención a las actividades incluidas en el plan anual de trabajo 2021 de la Subárea de Fiscalización Operativa Región Atlántica de la Auditoría Interna, apartado de actividades programadas, con el fin de evaluar la presentación y control de denuncias por retención indebida en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.

La presente evaluación se realizó en atención a las actividades incluidas en el plan anual de trabajo 2021 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de actividades programadas, con el fin de evaluar la presentación y control de denuncias por retención indebida en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.

De los resultados de la revisión se desprende que existen debilidades en el resguardo de la evidencia documental sobre la presentación de denuncias por retención indebida ante el Ministerio Público, puesto que no se localizaron 50 expedientes administrativos solicitados por esta Auditoría para su revisión, correspondientes a casos que se encuentran vigentes en el SICERE (Sistema Centralizado de Recaudación).

De los expedientes revisados, se desprende que 58 carecen de evidencia sobre la presentación de denuncias ante el Ministerio Público; asimismo, en 31 de estos casos se omitió incluir evidencia sobre la comunicación a los abogados internos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, para efectos de seguimiento.

Así mismo, de los 58 casos sin evidencia documental relacionados con la presentación de denuncias, 46 permanecen en estado “activo” en el SICERE; es decir, no se han registrado acciones posteriores a la emisión de la certificación. Adicionalmente, 9 de estos casos se registran como “entregados” y solamente 3 aparecen con la condición de “presentado”.

Asimismo, se determinó que 27 casos correspondientes a los expedientes revisados no han sido actualizados en el SICERE, puesto que existe evidencia de la presentación de denuncias; sin embargo, en la herramienta informática aparecen con la condición de “activo” y “entregado”.

También se observó que 9 casos ya fueron cancelados por los deudores; no obstante, no se han desistido los procesos del SICERE y existen certificaciones emitidas que no se tramitaron por diferentes razones, cuyos casos aún permanecen activos.

Se determinó que al 9 de abril de 2021 existen 81 casos en estado “entregado” en el SICERE, con fechas previas a diciembre de 2020, sin que se registren acciones de seguimiento posteriores; algunos de estos casos están asignados a ex administradores de sucursal que actualmente se encuentran pensionados.

La herramienta implementada para el seguimiento de los casos presentados, que es utilizada por los abogados internos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica presenta diferencias con respecto a lo registrado en el SICERE. De acuerdo con información extraída del SICERE, existen 189 informes generados desde el 1º de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2020 en estado “presentado”; no obstante, solamente 12 están incluidos en el archivo de Excel suministrado a esta Auditoría.

Adicionalmente, esa herramienta de control presenta errores y omisiones como la ausencia de registros en la fecha de presentación de la denuncia, ausencia de números de expedientes, consignación de un número de informe correspondiente a un juicio civil y la consignación del estado procesal del caso. Lo anterior a pesar de que, según lo indicado por el Lic. Marvin Marchena Marchena, jefe de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, el documento suministrado a esta Auditoría es el resultado de una depuración efectuada por los abogados internos.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización emitió tres recomendaciones dirigidas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, con el fin de que se analice la situación actual y se implementen los mecanismos de control pertinentes para corregir los aspectos señalados.

AGO-52-2021
1 de julio de 2021

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA PRESENTACIÓN Y CONTROL DE DENUNCIAS POR RETENCIÓN INDEBIDA EN LAS SUCURSALES ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR ATLÁNTICA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectúa en atención al plan anual de trabajo para el 2021 de la Subárea de Fiscalización Operativa Región Atlántica, apartado de actividades programadas.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con la presentación de denuncias por retención indebida de cuotas obreras.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los controles implementados en las sucursales para la confección y el trámite de las denuncias por retención indebida.
- Revisar los controles establecidos por los abogados internos para el seguimiento de las denuncias por retención indebida presentadas ante el Ministerio Público.

ALCANCE

El alcance de esta evaluación comprende la revisión y análisis de las acciones ejecutadas por las sucursales y la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica para el control de las denuncias por retención indebida presentadas ante el Ministerio Público, al 31 de diciembre de 2020. El plazo se podría ampliar, en caso de considerarse necesario.

En el desarrollo del presente examen se tomaron como base los lineamientos establecidos en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, según resolución R-DC-64-2014 de las quince horas del once de agosto del dos mil catorce.

METODOLOGÍA

- Revisión y análisis del informe general sobre retención indebida extraído del SICERE (Sistema Centralizado de Recaudación).
- Revisión de expedientes de retención indebida en las sucursales de Río Frío, Puerto Viejo, Cariari, Ticabán, Roxana, Guápiles, Guácimo, Siquirres y Bataan.

- Comparación de los casos registrados como “presentados” ante el Ministerio Público, con respecto al control de seguimiento de los abogados internos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.
- Constatación del estado de los informes generados en el SICERE, con la colaboración de los siguientes funcionarios:
 - Licda. Xinia Umaña Gutiérrez, administradora de la sucursal de Roxana.
 - Licda. Rocío Santamaría Lobo, administradora de la sucursal de Ticabán.
 - Licda. Karen Fuentes Artavia, encargada de cobros de la sucursal de Cariari.
 - Lic. Omar Cubillo Cascante, encargado de cobros de la sucursal de Río Frío.
 - Licda. María del Carmen Gómez Oses, encargada de cobros de la sucursal de Puerto Viejo.
 - Sra. Cledy Solano Martínez, encargada de cobros de la sucursal de Bataan.
 - Lic. José Pablo Monge Rojas, encargado de cobros de la sucursal de Guácimo.
 - Licda. Kimberly Mora Peralta, encargada de cobros de la sucursal de Guápiles.
 - Lic. Marco Rojas Karavaeva, encargado de cobros de la sucursal de Siquirres.
- Entrevista con el Lic. Marvin Marchena Marchena, jefe de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza, de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, Ley N° 8292, del 4 de setiembre de 2002.
- Código Penal, Ley N°4573 del 4 de mayo de 1970.
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social; Ley N° 17, del 13 de octubre de 1943.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, aprobadas por la Contraloría General de la República y publicadas en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero del 2009.
- Manual de Procedimiento para tramitar certificaciones por retención indebida en oficinas centrales y sucursales, aprobado mediante oficio GF-25.252 del 10 de julio de 2014, suscrito por el Lic. Gustavo Picado Chacón, en calidad de gerente de la Gerencia Financiera y modificado mediante oficio DCO-0136-2020 del 12 de febrero de 2020, suscrito por el Lic. José Eduardo Rojas López, director a.i. de la Dirección de Cobros.

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 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...”

ANTECEDENTES

La retención o apropiación indebida es un delito tipificado en el artículo 223 del Código Penal costarricense, el cual establece lo siguiente:

“Se impondrá la pena establecida en el artículo 216, según el monto de lo apropiado o retenido al que, teniendo bajo su poder o custodia una cosa mueble o un valor ajeno, por un título que produzca la obligación de entregar o devolver, se apropiare de ello o no lo entregare o restituyere a su debido tiempo, en perjuicio de otro.

Si no hubiere apropiación sino uso indebido de la cosa, con perjuicio ajeno, la pena se reducirá, a juicio del juez”.

Por su parte, el artículo 30 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, menciona que:

“Los patronos, al pagar el salario o sueldo a sus trabajadores, les deducirán las cuotas que estos deban satisfacer y entregarán a la Caja el monto de las mismas, en el tiempo y forma que determine la Junta Directiva.

El patrono que no cumpla con la obligación que establece el párrafo anterior, responderá personalmente por el pago de dichas cuotas”.

Con respecto a la retención indebida de las cuotas obreras rebajadas a los trabajadores, por parte de los patronos, el artículo 45 de la ley citada indica que:

“Constituye retención indebida y, en consecuencia, se impondrá la pena determinada en el artículo 216 del Código Penal, a quien no entregue a la Caja el monto de las cuotas obreras obligatorias dispuestas en esta ley”.

Internamente, el proceso para la presentación de denuncias por retención indebida estuvo regulado en el Manual de Procedimiento para Tramitar Certificaciones por Retención Indebida en Oficinas Centrales y Sucursales, vigente desde el 10 de junio de 2014. Adicionalmente, mediante oficio DCO-0136-2020, del 12 de febrero de 2020, suscrito por el Lic. José Eduardo Rojas López, en calidad de director a.i. de la Dirección de Cobros, se informó a las direcciones regionales de sucursales y al Área Gestión de Cobro a Patronos sobre la aprobación de las últimas modificaciones a dicho documento.

De acuerdo con el oficio GF-3583-2020 del 3 de junio de 2020, suscrito por el Lic. Luis Diego Calderón Villalobos, en calidad de gerente a.i. de la Gerencia Financiera, esas modificaciones al procedimiento básicamente constituyen la inclusión de los criterios de selección de casos para la gestión de cobro en la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobados por la Gerencia Financiera, y la eliminación de la figura de la querrela, con la finalidad de que los abogados internos realicen únicamente la presentación de denuncias, a efectos de coadyuvar con el Ministerio Público en la tramitación de las causas y lograr un mayor aprovechamiento de este recurso en su doble condición, como testigo y como representante de la víctima, ante eventuales solicitudes de medidas alternas.

Según informó la Licda. Maylen Herrera Araya, directora de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, mediante oficio GF-DRSHA-0740-04-2021 del 19 de abril de 2021, durante el 2020 las sucursales de la región presentaron 25 denuncias por retención indebida ante el Ministerio Público, por el orden de ₡38 366 491,00 (treinta y ocho millones trescientos sesenta y seis mil cuatrocientos noventa y un colones con 00/100).

Adicionalmente, se considera importante mencionar que el proceso para la emisión de certificaciones de retención indebida, confección de las denuncias, presentación ante el Ministerio Público y el seguimiento, en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, lo realizan las sucursales con la participación de los funcionarios del PEGC (Programa Estratégico de Gestión Cobratoria) y los abogados internos, cuya jefatura inmediata es el Lic. Marvin Marchena Marchena, jefe de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza.

HALLAZGOS

1- DE LOS EXPEDIENTES CUSTODIADOS EN LAS SUCURSALES

Se observaron oportunidades de mejora con respecto al resguardo de evidencia y a la documentación del seguimiento de las certificaciones de retención indebida generadas en el SICERE (Sistema Centralizado de Recaudación, según se desarrollará en los puntos siguientes:

1.1 DEL RESGUARDO DOCUMENTAL DE LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS

Se observaron omisiones en el resguardo de la documentación que respalda el proceso para la presentación de denuncias por retención indebida.

Esta Auditoría solicitó la documentación que respalda el proceso para la presentación de denuncias por retención indebida correspondiente a 184 casos que se encuentran vigentes¹ en el SICERE (Sistema Centralizado de Recaudación), de patronos adscritos a las sucursales de Bataan, Cariari, Guácimo, Guápiles, Puerto Viejo, Río Frío, Roxana, Siquirres y Ticabán.

Al respecto, las sucursales mencionadas suministraron expedientes físicos de 134 casos, siendo que para 50 procesos de retención indebida no se localizó expediente alguno; posteriormente, se procedió a revisar y a constatar con la colaboración de los funcionarios encargados de cobros de cada una de las unidades que los expedientes no fueron ubicados.

En la siguiente tabla se muestra el detalle de los expedientes no localizados por sucursal:

¹ Estados "activo", "presentado" o "entregado".

TABLA 1
EXPEDIENTES DE RETENCIÓN INDEBIDA NO LOCALIZADOS POR SUCURSAL

SUCURSAL	EXPEDIENTES SOLICITADOS	EXPEDIENTES NO LOCALIZADOS	% EXPEDIENTES NO LOCALIZADOS
Bataan	25	4	16,00
Cariari	20	1	5,00
Guácimo	24	9	37,50
Guápiles	29	8	27,59
Puerto Viejo	22	4	18,18
Río Frío	21	10	47,62
Roxana	11	3	27,27
Siquirres	25	9	36,00
Ticabán	7	2	28,57
Total	184	50	27,17

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la revisión efectuada por esta Auditoría, con colaboración de los funcionarios de las sucursales.

Según se desprende de la tabla anterior, no se localizó evidencia sobre las acciones administrativas efectuadas por las sucursales previo a la presentación de las denuncias por retención indebida, en un 27.17% de los casos solicitados por esta Auditoría para su revisión.

De acuerdo con el artículo 5 del Manual de procedimiento para tramitar certificaciones por retención indebida en Oficinas Centrales y Sucursales, las sucursales son las responsables de gestionar los avisos de cobro, notificar y generar las certificaciones de retención indebida para los periodos que califican para presentar la respectiva denuncia ante el Ministerio Público.

Asimismo, el numeral 5.5 de las Normas de Control Interno para el Sector Público establece que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos”.

Lo observado por esta Auditoría, con respecto a la ausencia de evidencia que respalde los casos de retención indebida vigentes en el SICERE, obedece a debilidades en el seguimiento a las certificaciones generadas desde esta herramienta informática, toda vez que la normativa es clara en el sentido de que, previo a la emisión de estos documentos debe existir un proceso de análisis que incluye la notificación efectiva del aviso de cobro, de acuerdo con los parámetros establecidos en la legislación nacional; acciones que deben quedar debidamente documentadas.

Esta omisión representa un riesgo que podría ocasionar el desistimiento del proceso en sede judicial, ante la dificultad de la institución en demostrar, ante el Ministerio Público u otras entidades, la efectiva notificación de la deuda y las acciones administrativas efectuadas en procura de recuperar los montos eventualmente retenidos a los trabajadores por concepto de las cuotas obreras de los seguros de salud y pensiones de la institución.

1.2 SOBRE LA EVIDENCIA DEL TRASLADO DE CASOS A LOS ABOGADOS INTERNOS

Se determinó que en algunos expedientes revisados no existe evidencia sobre el traslado de información hacia los abogados internos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica y la presentación de las denuncias por retención indebida ante el Ministerio Público.

De acuerdo con lo indicado en el párrafo anterior, esta Auditoría logró constatar la existencia de 134 expedientes de retención indebida solicitados debidamente custodiados en las sucursales mencionadas. De esta revisión de expedientes se desprende que 58 carecen de evidencia sobre la efectiva presentación del trámite ante el Ministerio Público. Además; en 31 de estos casos no se incluyó evidencia sobre la comunicación a los abogados internos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica para efectos del seguimiento respectivo.

Con respecto al estado de estos 58 casos en el SICERE, se observa que 46 se mantienen en estado “activo”; es decir, no presentan acciones de seguimiento posteriores a la emisión de la certificación de retención indebida. Así mismo, 9 casos se registran como “entregado” y solamente 3 aparecen con la condición de “presentado”.

El artículo 3 del Manual de procedimiento para tramitar certificaciones por retención indebida en Oficinas Centrales y Sucursales, establece que las siguientes son funciones de las sucursales.

Emitir las certificaciones de retención indebida por cuota obrera de aquellos periodos que califican para presentar la respectiva denuncia ante el Ministerio Público.

Presentar ante el Ministerio Público las denuncias amparadas a las certificaciones por retención indebida, adjuntar copia de la notificación que da firmeza a los periodos certificados, impresión del SICERE de la planilla de cada uno de los periodos incluidos en la certificación, estado de cuenta y personería jurídica, según corresponda”.

Asimismo, el artículo 4 de esta norma, sobre el procedimiento para tramitar certificaciones de retención indebida en sucursales, establece que las sucursales deben:

“Presentar ante el Ministerio Público las denuncias, aportando la documentación probatoria, sea certificación de retención indebida, estado de cuenta, copia de la notificación, impresión del SICERE de la planilla de los periodos denunciados y personería jurídica, y poder general judicial según corresponda.

Actualizar tanto el SICERE como base de datos en Excel, con la información sobre la presentación de la denuncia por retención indebida”.

El numeral 5.6 de las Normas de Control Interno para el Sector Público establece lo siguiente:

“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.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad”.

Estas omisiones obedecen a debilidades en el seguimiento efectivo a las certificaciones de retención indebida que se han emitido, a lo largo del tiempo, desde el SICERE por parte de las sucursales evaluadas, adscritas a la Dirección Regional de Sucursal Huetar Atlántica.

Lo anterior interfiere negativamente en el adecuado monitoreo de la morosidad acumulada en la región; además, que se genera incertidumbre con respecto al estado actual de cada uno de los casos que aún se mantienen vigentes en los sistemas de información institucionales.

1.3 DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS CASOS EN EL SICERE

Se determinaron diferencias entre la documentación física de los expedientes custodiados en las sucursales con respecto a la actualización en el SICERE.

De acuerdo con la revisión efectuada, en 27 expedientes de retención indebida existe evidencia sobre la presentación de denuncias ante el Ministerio Público, por lo que deberían estar en estado “presentado”; sin embargo, estos casos aparecen con estado “activo” o “entregado” en el SICERE. A efectos de unificar la fecha de la revisión, se procedió a consultar nuevamente el SICERE el 1º de junio de 2021, con el fin de determinar si existía alguna actualización de los casos posterior a la revisión de esta Auditoría en las Unidades; sin embargo, la inconsistencia aún se mantiene.

A continuación, se detallan los casos con diferencias:

TABLA 2
CASOS CON ESTADO “ACTIVO” Y “ENTREGADO” EN EL SICERE CON EVIDENCIA DE QUE FUERON PRESENTADO ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO (AI 01-06-2021)

NÚMERO DE INFORME	FECHA PRESENTACIÓN SEGÚN EXPEDIENTE	ESTADO EN SICERE	SUCURSAL
153220150600683540	24-07-2015	ACTIVO	Guácimo
153220150600687646	24-07-2015	ACTIVO	Guácimo
153020051100103967	21-12-2005	ACTIVO	Cariari
153020120800525421	06-10-2014	ACTIVO	Cariari
150820111200476647	02-03-2012	ACTIVO	Ticabán
150820120100478454	02-03-2012	ACTIVO	Ticabán
150820150900699803	30-09-2015	ACTIVO	Ticabán
153120131200603090	06-01-2014	ACTIVO	Roxana
153120140600632710	28-07-2014	ACTIVO	Roxana
150620130300567539	18-07-2013	ACTIVO	Guápiles
150620190900850589	11-03-2021	ACTIVO	Guápiles
150620160900749209	09-11-2016	ACTIVO	Guápiles
150620190900849324	11-03-2021	ACTIVO	Guápiles
150520180900832092	29-10-2018	ACTIVO	Siquirres
150520180900832026	29-10-2018	ACTIVO	Siquirres
150520180900832013	05-10-2018	ENTREGADO	Siquirres
150520180900832113	29-10-2018	ACTIVO	Siquirres
150520200800859082	26-04-2021	ACTIVO	Siquirres
150520200800859078	26-04-2021	ACTIVO	Siquirres

NÚMERO DE INFORME	FECHA PRESENTACIÓN SEGÚN EXPEDIENTE	ESTADO EN SICERE	SUCURSAL
150520200800859079	26-04-2021	ACTIVO	Siquirres
150520210100865513	26-04-2021	ACTIVO	Siquirres
150520210100865382	26-04-2021	ACTIVO	Siquirres
150520210100865531	26-04-2021	ACTIVO	Siquirres
150420170600785602	18-08-2017	ACTIVO	Bataan
150420170900795370	18-10-2017	ACTIVO	Bataan
150420210100864918	05-03-2021	ACTIVO	Bataan
150420210100864916	05-03-2021	ACTIVO	Bataan

Fuente: Elaboración propia con datos del SICERE y de los expedientes revisados.

Por otra parte, según lo informado por los funcionarios encargados de cobros de las sucursales visitadas, la deuda relacionada con nueve casos de retención indebida ya fue cancelada por los patronos deudores; sin embargo, el proceso aún no se ha desistido en el SICERE. Estos casos se identificaron en las sucursales de Cariari, Ticabán, Roxana, Guápiles y Siquirres y corresponden a los siguientes números de informe: 153020120900529040, 150820150600680295, 153120141000652510, 153120121200552550, 150620171200809312, 150620150600684049, 150620171200809375, 150520171200807937, 150520180300821201.

Adicionalmente, en la revisión de los casos efectuada con la colaboración de los encargados de cobros, se observó que los siguientes no fueron tramitados por retención indebida; a pesar de mantenerse con estado “activo” en el SICERE.

- Informe 150520170600781914: En hoja de ruta existe anotación del 28 de setiembre de 2017 en la cual se indica que la certificación no se tramitó debido a que existe un caso de inspección pendiente de resolver. El caso de inspección ya fue atendido; no obstante, la anulación no abarcó los periodos contemplados en dicho informe y no se registró evidencia de que el caso se haya retomado.
- Informe 150520170900795894: Según lo informado por el encargado de cobros de la sucursal de Siquirres, existe un caso de inspección pendiente de resolver, según registro en la hoja de ruta del 7 de mayo de 2018. La deuda de este patrono fue trasladada a difícil recuperación, de acuerdo con anotación del 30 de junio de 2020. Aparentemente el proceso por retención indebida no continuó; sin embargo, aún aparece con estado “activo” en el SICERE.
- De acuerdo con la información suministrada por la Sra. Cledy Solano Martínez, encargada de cobros de la sucursal de Bataan, el caso relacionado con el informe 150420171200810575 no se tramitó debido a que la personería jurídica del patrono se encuentra morosa ante el Ministerio de Hacienda. En la misma condición se encuentran los casos relacionados con los informes 151020180300821240 y 151020180300821258, según lo indicado por la Licda. María del Carmen Gómez Oses, encargada de Cobros de la Sucursal de Puerto Viejo.

El artículo 3 del Manual de procedimiento para tramitar certificaciones por retención indebida en Oficinas Centrales y Sucursales, establece que lo siguiente es una de las funciones de las sucursales:

“Comunicar al Abogado Interno, en los casos que así corresponda, sobre la cancelación de las cuotas obreras por parte del patrono, indicando el número de expediente judicial, periodos y montos, entregados por el patrono, así como sobre

la formalización de arreglos o convenios de pago, en aquellos casos en los cuales se encuentre en trámite un proceso de retención indebida, indicando número de expediente judicial, fecha de formalización y que las cuotas obreras denunciadas fueron incluidas dentro de la adecuación, haciendo mención de lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento que regula la formalización de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la Seguridad Social”.

La norma también establece, en su artículo 5, que el gestor de cobros debe:

“Emitir de la página del Registro Nacional, las certificaciones de personería jurídica de los casos que correspondan a patronos jurídicos”.

Con respecto a la confiabilidad de la información, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su numeral 5.6.1, establece que:

“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente”.

Esta Auditoría consultó al Lic. Marvin Marchena Marchena, jefe de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, sobre las responsabilidades de actualizar los casos en el SICERE. El funcionario respondió que cada actor debe anotar las gestiones que realiza; por ejemplo, las sucursales deben registrar la presentación del caso ante el Ministerio Público y consignar el número de expediente judicial. El avance del caso lo debe registrar el abogado interno asignado.

Con respecto a los casos activos que no se tramitaron debido a que los patronos tienen la personería morosa ante el Ministerio de Hacienda, el Lic. Marchena Marchena respondió lo siguiente:

“Actualmente no tenemos claro el procedimiento a seguir con respecto a esta situación. Algunas veces cuando los funcionarios del PEGC realizan el análisis aún las personerías están vigentes o no están morosas, pero cuando se va a tramitar ya entraron en morosidad, entonces las certificaciones se quedan ahí.

Considero que lo más conveniente sería desistir el juicio, porque realmente no se estaría tramitando por la situación descrita.

Se ha realizado recomendaciones a las sucursales, por parte de los abogados, que en caso de ubicar las actas de constitución de la sociedad, sí se puede interponer la denuncia, ya que ahí figuran las personas físicas y se puede identificar a quien denunciar”.

Cabe decir que, en la hoja de ruta no se registraron acciones efectuadas por los gestores de cobro para lograr ubicar las actas de constitución de las sociedades, a efectos de continuar con el trámite de la denuncia ante el Ministerio Público.

De acuerdo con el análisis efectuado por esta Auditoría, los aspectos evidenciados con respecto a la actualización de los casos en el SICERE obedecen a debilidades en la comunicación constante y fluida que debe existir entre las diferentes sucursales y los abogados internos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, responsables del seguimiento en los juzgados. Asimismo, existen omisiones de las Unidades en cuanto a la implementación de acciones efectivas para lograr una mayor confiabilidad de los datos registrados en esta herramienta informática.

Lo observado ocasiona incertidumbre con respecto al estado real de la morosidad acumulada en las sucursales evaluadas, lo que incide directamente en la gestión de recuperación de los adeudos, toda vez que el SICERE muestra periodos en proceso de retención indebida cuando en realidad no están en esta condición, por lo que posiblemente no se impulsarán nuevas gestiones tendientes a procurar el pago en la vía administrativa.

2- DE LOS CASOS EN ESTADO “ENTREGADO”

Se observaron casos que reflejan estado de “entregado” al abogado interno, con una antigüedad considerable, sin que se registre la presentación de la denuncia u otras acciones de seguimiento, a efectos de apoyar el avance del proceso en sede judicial.

De acuerdo con el reporte emitido desde el SICERE el 9 de abril de 2021, existen 81 casos que presentan estado “entregado” con fechas que van desde el 2004 hasta el 2020, según se muestra en el anexo 1 de este informe, los cuales provienen de las sucursales de Limón, Fortuna, Bataan, Guápiles, Siquirres, Río Frío, Sixaola, Puerto Viejo, Cariari, Guácimo, Roxana y Bribri.

Según verificación efectuada por esta Auditoría, los casos aparecen asignados en el SICERE a las siguientes personas:

- 36 asignados a abogados internos actuales de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.
- 21 casos asignados a una abogada interna de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica pensionada desde el 26 de julio de 2014.
- 7 asignados a un ex administrador de sucursal, pensionado desde el 21 de febrero de 2007.
- 6 casos asignados a un ex administrador de sucursal, pensionado desde el 30 de julio de 2012.
- 3 casos asignados a un ex administrador de sucursal, pensionado desde el 17 de febrero de 2018.
- 3 asignados a un inspector de leyes y reglamentos.
- 2 casos asignados a un funcionario administrativo de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.
- 1 caso asignado a una administradora de sucursal.
- 1 caso asignado a una persona no identificada.

El artículo 5 del Manual de procedimiento para tramitar certificaciones por retención indebida en Oficinas Centrales y Sucursales, establece que el gestor de cobros debe:

“Confeccionar, la denuncia de las certificaciones de retención indebida, detallando los datos personales del patrono, el número de certificación de retención indebida, los períodos a denunciar, el monto de la certificación, los testigos que se van a presentar y los medios para notificaciones. Por excepción, a consideración del abogado, y previa justificación se presentará querrela.

Presentar ante el Ministerio Público las denuncias, aportando la documentación probatoria, sea certificación de retención indebida, estado de cuenta, copia de la notificación, impresión del SICERE de la planilla de los periodos denunciados y personería jurídica, y poder general judicial según corresponda.

Actualizar tanto el SICERE como base de datos en Excel, con la información sobre la presentación de la denuncia por retención indebida.

Una vez transcurridos cinco días después de presentada la denuncia de retención indebida, deberá solicitar al Ministerio Público el número de expediente y actualizar tanto el SICERE como base de datos en Excel, según lo indicado en el artículo 7. De los controles.

Comunicar al abogado interno de la Dirección Regional de Sucursales asignado al proceso, cualquier notificación o comunicación relacionada con el proceso penal que el Ministerio Público realice a la Sucursal. Remitirle copia del expediente judicial para el seguimiento respectivo”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su numeral 5.6.3, establecen que:

“La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.

El Lic. Marvin Marchena Marchena, jefe de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, manifestó que actualmente se encuentra en proceso la depuración de los casos que efectivamente se encuentran en retención indebida, el cual es liderado por la Dirección de Cobros; agregó que el plan está previsto concluirlo en julio de 2021.

El presente hallazgo hace referencia nuevamente a debilidades en el seguimiento a los casos que, a lo largo del tiempo, se han generado en el SICERE para tramitar las denuncias por retención indebida en las diferentes sucursales de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.

Estas falencias en el seguimiento generan incertidumbre por cuanto la región carece de un mecanismo idóneo que les permita conocer con exactitud el estado en el que se encuentra cada uno de los casos que han sido generados en el SICERE por las sucursales adscritas y por los mismos funcionarios del PEGC (Programa Estratégico de Gestión Cobratorio).

3- DE LOS CONTROLES EN EL SEGUIMIENTO A LOS CASOS

Se observaron inexactitudes y omisiones en los controles implementados para el seguimiento de los casos de retención indebida generados en el SICERE, según se detalla a continuación:

3.1 DE LA DIFERENCIA EN LA CANTIDAD DE CASOS PRESENTADOS

Se determinó que existen diferencias en los datos sobre casos registrados como “presentados” ante el Ministerio Público en el SICERE, con respecto a las herramientas de control implementadas en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.

Mediante correo electrónico del 16 de abril de 2021 se solicitó a la Licda. Maylen Vanessa Herrera Araya, directora de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, la “*herramienta de control de los abogados internos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, que incluye el detalle de los casos de denuncias por retención indebida que les ha sido asignadas a cada uno de ellos para efectos de seguimiento*”.

En respuesta a este correo electrónico del 16 de abril de 2021, se recibió oficio GF-DRSHA-0831-05-2021, del 4 de mayo de 2021, suscrito por el Lic. Marvin Marchena Marchena, jefe de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza, mediante el cual se aportó documento de Excel con lo solicitado. Este documento contiene el aparente seguimiento a 47 casos asignados a los dos abogados internos de la esa dirección regional, con el formato que contempla el Manual de procedimiento para tramitar certificaciones por retención indebida en Oficinas Centrales y Sucursales, vigente desde febrero de 2020, pero que también estaba incluido en el manual que regía desde junio de 2014.

Complementariamente, el 9 de abril de 2021 esta Auditoría extrajo el reporte de los casos en estado “presentado”, con fecha de trámite inicial ante el Ministerio Público entre el 1° de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2020, en el cual se observa el registro de 189 informes en esta condición; no obstante, solamente 12 están incluidos en la herramienta de control suministrada por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica. Para efectos de aportar a la Administración un mayor detalle de lo revisado, en el anexo 2 de este informe se incluye el listado de casos que no están en la herramienta de control de los abogados internos.

El Manual de procedimiento para tramitar certificaciones por retención indebida en Oficinas Centrales y Sucursales, en su artículo 3, establece que, dentro de las funciones de los abogados internos de las direcciones regionales de sucursales, a quienes se designe para los procesos penales por retención indebida de la cuota obrera, está la siguiente:

“Mantener una base de datos en Excel, según lo indicado en el artículo 7 De los controles, con el detalle los casos que se encuentran a su cargo”.

Por su parte, el artículo 7 de la citada norma indica lo siguiente:

“La Subárea Cobro Judicial a Patronos en Oficinas Centrales y las Sucursales, deberán llevar un control en Excel de las certificaciones por retención indebida tramitadas, que contenga la siguiente información:

Número de expediente judicial.

Número patronal, es importante indicar los segregados.

Nombre del patrono. Nombre de representante legal.

Número de informe de SICERE.

Periodos certificados

Monto certificado.

Fecha de presentación de la certificación de retención indebida.

Situación (pendiente, cancelado, conciliación, etapa de juicio, sentencia de sobreseimiento, sentencia condenatoria).

Observaciones”.

Es importante mencionar que lo transcrito rige desde el 10 de julio de 2014, cuando se aprobó el Manual de procedimientos para tramitar certificaciones por retención indebida en oficinas centrales y sucursales, por parte de la Gerencia Financiera. En el nuevo manual, que rige desde febrero de 2020, ambas transcripciones se mantuvieron incólumes.

Esta Auditoría consultó al Lic. Marchena Marchena sobre estas diferencias, el cual respondió lo siguiente:

“Actualmente se está haciendo una depuración de los casos en el SICERE, que el plazo para concluir es el 30 junio de 2021 según plan que se ha iniciado, confeccionado en coordinación con la Dirección de Cobros y las otras direcciones regionales de sucursales.

En la herramienta de control solamente se han incluido los casos presentados en el 2020 y 2021, está pendiente de incluir los demás, una vez que se hayan depurado los casos.

La depuración actualmente está en proceso. Lo que se incluyó en la herramienta es lo que ya se ha depurado y está vigente”.

Con respecto a la respuesta suministrada por el Lic. Marchena Marchena, es importante recalcar que, según se muestra en el anexo 2 de este informe existen 19 casos con fecha de presentación registrada en el SICERE entre enero de 2020 y diciembre de 2020 que no están en la herramienta de control. Además, según lo dispuesto por la normativa aprobada por la Gerencia Financiera, la obligatoriedad de llevar este tipo de control, en el formato actual, nació desde el 2014.

En lo que respecta a este hallazgo, es importante indicar que la ausencia de una herramienta de control actualizada según lo normado en la institución obedece a una omisión por parte de los funcionarios involucrados en el proceso, lo que podría ocasionar eventuales dificultades en el seguimiento a las acciones que se deben ejecutar a nivel judicial, en contra de los patronos infractores.

3.2 DE LAS OMISIONES E INCONSISTENCIAS EN LA HERRAMIENTA DE CONTROL

Se observaron algunas omisiones e inconsistencias en la herramienta de control suministrada por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, según se detalla a continuación:

- En 21 casos se omitió consignar la fecha de la presentación de la denuncia ante el Ministerio Público.
- En la herramienta de control indica que existe sobreseimiento definitivo para los informes 150220170400777882 y 150220170900795328; sin embargo, los casos aún permanecen activos en el SICERE.

- En los informes 150320201200864407, 150320201200864444, 150220200700858666, 150220200700858671, 150220200700858676, 150220200700857208 se omitió consignar el estado procesal del caso.
- En la casilla “N° de informe en SICERE” de la herramienta de control, se incluyeron 15 números de informe que no están registrados en el SICERE. Sobre este aspecto, esta Auditoría, guiándose por los periodos certificados, procedió a revisar el número correcto de informe generado, obteniéndose el siguiente resultado:

TABLA 3
CASOS CONSIGNANDOS CON NÚMERO DE INFORME ERRÓNEO EN LA HERRAMIENTA DE CONTROL
SUMINISTRADA POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSLES HUETAR ATLÁNTICA
(Al 04-05-2021)

NÚMERO DE INFORME INCLUIDO EN EL CONTROL	NÚMERO DE INFORME REGISTRADO EN SICERE	NÚMERO EXPEDIENTE	PERIODOS CERTIFICADOS
1532-20200800859000	153220200800859314	20-001907-0485-PE	10-2019 a 12-2019
1532-20200800859000	153220200800859317	20-001908-0485-PE	10-2019 a 12-2019
1532-20200800859000	153220200800859315	20-001906-0485-PE	09-2019
1506-20210100864000	150620210100864591	21-000395-0485-PE	01-02-03-08 y 09/2020
1506-20210100864000	150620210100864586	21-000397-0485-PE	10-11-12/2019 y 01 a 09/2020
1506-20210200865000	150620210200865934	21-000396-0485-PE	06-07-08-09/2020
1506-20210200865000	150620210200865935	21-000394-0485-PE	01-02-03-04-05-06-07-08/2020
150220200700858000	150220200700858666	20-001086-0472-PE	Ordinarias: diciembre 2018, enero 2019
150220200700858000	150220200700858668	20-001085-0472-PE	Ordinarias: Noviembre a diciembre 2019
150220200700858000	150220200700858671	20-001082-0472-PE	Ordinarias: octubre a diciembre 2019
150220200700858000	150220200700858674	20-001081-0472-PE	Ordinarias: Enero, febrero, marzo, octubre 2019 y enero 2020,
150220200700858000	150220200700858676	20-001083-0472-PE	Ordinarias mayo, junio, diciembre 2018, abril, junio, julio, agosto, octubre 2019
150220200700857000	150220200700857208	20-001049-0472-PE	Ordinaria setiembre a octubre 2019
150220200700857000	150220200700857162	20-001050-0472-PE	ordinaria noviembre y diciembre 2019
150220180300823000	150220200700857085	20-001051-0472-PE	Ordinaria octubre a noviembre 2019

Fuente: Herramienta de control suministrada por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica y SICERE.

- En la herramienta de control suministrada se incluyó el número de informe 150320200800859259 como un caso de retención indebida en trámite; sin embargo, según el SICERE, este número de informe corresponde a un juicio civil por planillas que fue desistido.

Adicionalmente, llama la atención de esta Auditoría que en 5 casos desestimados por el Ministerio Público se omitió consignar, en el apartado de observaciones, las causas de esta situación; asimismo, para los informes 153220200800859317, 150420200700859057 y 150620210200865934, la causa para el desistimiento estuvo relacionada con errores en la notificación de la deuda al imputado en sede administrativa.

El Manual de procedimiento para tramitar certificaciones por retención indebida en Oficinas Centrales y Sucursales, en su artículo 3, establece que las siguientes son funciones de los abogados internos de las direcciones regionales de sucursales:

*“Mantener una base de datos en Excel, según lo indicado en el artículo 7 De los controles, con el detalle los casos que se encuentran a su cargo.
Mantener debidamente actualizado el informe de retención indebida en el SICERE, con respecto a las gestiones realizadas como abogado asignado”.*

El numeral 5.8 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece que

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación...”.

Esta Auditoría consultó al Marchena Marchena sobre las inconsistencias observadas en los números de informe, el funcionario respondió que posiblemente existe un error al trasladar el número de informe del SICERE a Excel, por lo que se procederá a revisar esos casos.

Con respecto a la notificación de los avisos de cobro, el funcionario indicó que:

“Los funcionarios del PEGC (Programa Estratégico de Gestión Cobratorio) son los responsables de realizar las notificaciones de los avisos de cobro. Se les ha dado capacitaciones a los funcionarios del PEGC, incluso el año anterior los abogados internos dieron una capacitación sobre este tema. Se aportará oficio sobre recordatorio a los funcionarios.

Las debilidades observadas por la Auditoría posiblemente se deban a errores, porque se ha notificado a personas que se encuentran en la casa o negocio y no directamente al patrono o representante legal”.

Lo observado obedece a errores y omisiones por parte de los abogados internos a la hora actualizar la herramienta normada en la institución para el control de los casos de denuncias por retención indebida, presentadas ante el Ministerio Público.

Los aspectos mencionados eventualmente podrían debilitar el seguimiento óptimo a los procesos iniciados; esto considerando que, según lo manifestado por la jefatura de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, la herramienta de control suministrada a este Órgano de Fiscalización estaría revisada y depurada.

CONCLUSIÓN

La presentación de denuncias por el delito penal de retención indebida ante el Ministerio Público debe cumplir con todos los requisitos formales, de manera que las entidades judiciales dispongan de los elementos suficientes para perseguir a los eventuales infractores y, con ello procurar la recuperación oportuna de los montos retenidos en favor de la institución. Es por esta razón que se requiere la implementación de controles robustos para que toda gestión efectuada por la administración quede debidamente justificada y documentada.

Producto de la presente evaluación se determinó que en las sucursales visitadas por esta Auditoría no existe una metodología idónea para el resguardo documental de las gestiones administrativas efectuadas para la presentación de las denuncias por retención indebida, esto por cuanto los expedientes que deben resguardar esta evidencia están incompletos y, en algunas ocasiones ni siquiera fueron localizados por los encargados de cobros.

Estas omisiones impiden evidenciar que los casos hayan sido efectivamente trasladados a los abogados internos de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica para efectos de seguimiento; del mismo modo, se constató que algunos casos no son actualizados oportunamente en el SICERE, por lo que existen diferencias entre el expediente físico con respecto al seguimiento registrado en esta herramienta informática.

También se evidenció que existen denuncias que no fueron presentadas ante el Ministerio Público; sin embargo, el caso aún se mantiene activo en el SICERE, lo que impide la implementación de nuevas gestiones para procurar la efectiva denuncia, tal y como corresponde.

Una cantidad importante de casos aparecen en condición “entregado” en el SICERE, sin que existan gestiones de seguimiento registradas por parte de los abogados internos. Algunos de éstos con mucha antigüedad, por lo que se desconoce si existe algún avance en la gestión o si la denuncia fue efectivamente presentada.

La herramienta de control utilizada por los abogados internos para el seguimiento de las denuncias está incompleta. Esta herramienta se debió implementar desde el 2014; no obstante, en el documento oficial suministrado por la jefatura de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza, solamente se incluyeron 47 casos, algunos sin aspectos básicos como números de expediente, fechas de presentación ante el Ministerio Público o el estado actual del proceso.

Esta herramienta también presenta errores como números de informe incorrecto e inconsistencias con respecto a lo registrado en el SICERE. Esta situación se presenta a pesar de que la jefatura de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza indicó a esta Auditoría que lo suministrado es la herramienta depurada, como resultado de un plan iniciado en atención a coordinaciones con la Dirección de Cobros.

RECOMENDACIONES

A LA LICDA. MAYLEN HERRERA ARAYA, EN CALIDAD DE DIRECTORA REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR ATLÁNTICA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Instruir a los administradores de las sucursales de Bataan, Cariari, Guácimo, Guápiles, Puerto Viejo, Río Frío, Roxana, Siquirres y Ticabán para que, en conjunto con funcionarios de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, ejecuten las siguientes acciones:
 - a) Investigar las razones por las cuales no se ubicaron los 50 expedientes de retención indebida solicitados por esta Auditoría para su revisión, de acuerdo con hallazgo 1.1 de este informe.
 - b) Establecer si los 58 casos mencionados en el hallazgo 1.2, y que aparecen vigentes en el SICERE, efectivamente fueron trasladados a los abogados internos de dicha dirección regional para su seguimiento.
 - c) Determinar e informar acerca de las causas por las cuales existen diferencias entre la evidencia documental registrada en el SICERE con respecto a los expedientes físicos que se custodian en estas sucursales, según se evidenció en el hallazgo 1.3 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar como evidencia en un plazo de ocho meses, un informe con la atención de los aspectos solicitados en atención a los incisos a, b y c, incluyendo la actualización de los informes en el SICERE, según los resultados de la revisión que se efectúe.

2. Solicitar a los administradores de las sucursales de Limón, Fortuna, Bataan, Guápiles, Siquirres, Río Frío, Sixaola, Puerto Viejo, Cariari, Guácimo, Roxana y Bribri, investigar, en conjunto con funcionarios de la Subárea Gestión de Servicios de Inspección y Cobranza, el estado actual de los 81 casos en estado “entregado” en el SICERE, con fechas previas a diciembre de 2020. Una vez efectuada esta revisión, se deberán actualizar los informes en el SICERE, de acuerdo con el estado real de cada uno de ellos, lo anterior de conformidad con lo indicado en el hallazgo 2 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberán remitir a esta Auditoría, en un plazo de ocho meses, los resultados de la revisión efectuada y la actualización de los informes en el SICERE.

3. Ordenar a los abogados internos a cargo de esa Dirección, ejecutar las siguientes acciones:
 - a) Realizar la actualización de la herramienta de control sobre los casos asignados para su seguimiento, según lo evidenciado en el hallazgo 3.1 de este informe; siendo necesario establecer si los casos incluidos en el anexo 2 de este informe, generados en el SICERE durante el periodo comprendido desde el 2016 hasta el 2020, efectivamente les fueron trasladados para su seguimiento.
 - b) Valorar en la actualización del citado instrumento de control, la corrección de los errores y omisiones indicadas en el hallazgo 3.2 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a esta Auditoría, en un plazo de ocho meses, los resultados del proceso de actualización de la herramienta en Excel utilizada por esa Dirección para el seguimiento de los casos, según lo establecido en el manual que regula el procedimiento para tramitar las certificaciones por retención indebida en la institución.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron el 30 de junio de 2021 con la Licda. Maylen Herrera Araya, directora de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.

La Licda. Herrera Araya solicita que se amplíe el término para el cumplimiento de las tres recomendaciones debido a que actualmente los funcionarios del PEGC (Programa Estratégico de Gestión Cobratoria) y las sucursales se encuentran implementando cambios en los procesos de notificación de avisos y otras gestiones cobratorias; razón por la cual, se modifica el plazo y se establece en ocho meses.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Mba. Greivin Elizondo Barrantes
Asistente de Auditoría

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
Jefe Subárea Fiscalización Operativa Región Atlántica

MASR/GEB/lba

ANEXO 1
CASOS EN ESTADO “ENTREGADO” EN EL SICERE
(AI 09-04-2021)

NÚMERO INFORME	FECHA ENTREGA	FUNCIONARIO ASIGNADO	SUCURSAL
150220041100071889	12/08/2004	RTC	LIMÓN
150220050100076838	24/02/2005	HBAA	LIMÓN
150220050100077027	24/02/2005	HBAA	LIMÓN
150220050100077263	24/02/2005	HBAA	LIMÓN
150220050200078763	24/02/2005	RTC	LIMÓN
150220051200107094	14/12/2005	RTC	LIMÓN
150220060100109064	23/01/2006	RTC	LIMÓN
150220060100109068	23/01/2006	RTC	LIMÓN
150220060200112347	28/02/2006	RTC	LIMÓN
150220080600232400	17/12/2008	OAGS	LIMÓN
150220141200657602	18/12/2014	OAGS	LIMÓN
150220141200657022	18/12/2014	OAGS	LIMÓN
150320050100077308	01/02/2005	CJGM	FORTUNA
150320120500508050	07/09/2012	SDFO	FORTUNA
150320130100553532	23/01/2013	OAGS	FORTUNA
150320130300558068	14/03/2013	OAGS	LIMÓN
150320170300768221	10/01/2018	OAGS	FORTUNA
150420060700129340	26/07/2006	SDFO	BATAAN
150420060700129655	26/10/2006	SDFO	BATAAN
150420090100248727	21/01/2009	SDFO	BATAAN
150420110400412843	04/11/2011	SDFO	BATAAN
150420110800444258	18/11/2011	SDFO	BATAAN
150420111000455998	28/12/2011	SDFO	BATAAN
150420111100466581	28/12/2011	SDFO	GUÁPILES
150420120400501576	09/05/2012	SDFO	BATAAN
150420120500505880	06/07/2012	SDFO	BATAAN
150420170900796524	10/10/2017	OAGS	BATAAN
150520080400225713	19/05/2008	SDFO	SIQUIRRES
150520080600233525	02/07/2008	SDFO	SIQUIRRES
150520120100481972	31/05/2012	SDFO	SIQUIRRES
150520160100715172	04/03/2016	XRAO	SIQUIRRES
150520160100715180	04/03/2016	XRAO	SIQUIRRES
150520180900832068	29/10/2018	XRAO	BATAAN
150520180900832013	29/10/2018	XRAO	SIQUIRRES
150520180900832096	29/10/2018	XRAO	SIQUIRRES
150620030900041365	02/10/2003	CASA	GUÁPILES
150620030900041380	02/10/2003	CASA	GUÁPILES
150620030900041355	02/10/2003	CASA	GUÁPILES
150620031000042717	04/12/2003	CASA	GUÁPILES
150620031100044219	13/01/2003	CASA	GUÁPILES
150620031100044220	04/12/2003	CASA	GUÁPILES
150620040300051601	17/05/2004	CASA	GUÁPILES
150620071000197482	01/11/2007	SDFO	GUÁPILES
150620120300496394	16/04/2012	SDFO	GUÁPILES
150620120500507632	16/10/2012	SDFO	GUÁPILES
150720111000459164	14/08/2014	OAGS	RÍO FRÍO
150720120600516057	18/07/2012	OAGS	RÍO FRÍO
150720130600575144	18/06/2013	OAGS	RÍO FRÍO
150720130600579871	26/06/2013	OAGS	RÍO FRÍO
150720130600579793	26/06/2013	OAGS	RÍO FRÍO

NÚMERO INFORME	FECHA ENTREGA	FUNCIONARIO ASIGNADO	SUCURSAL
150720131200604592	11/12/2013	OAGS	RÍO FRÍO
150920030800039235	12/09/2003	OAGS	SIXAOLA
150920030900040675	12/09/2003	OAGS	SIXAOLA
150920161200758705	26/12/2016	OAGS	SIXAOLA
151020130600578828	08/07/2013	OAGS	PUERTO VIEJO
151020130600578783	08/07/2013	OAGS	PUERTO VIEJO
151020171200812794	21/12/2017	OAGS	PUERTO VIEJO
151020171200813166	22/12/2017	OAGS	PUERTO VIEJO
153020030600033956	18/09/2002	JLA	CARIARI
153020030600034019	27/02/2003	EMMR	CARIARI
153020030600034020	27/02/2003	EMMR	CARIARI
153020030600034021	22/10/2002	EMMR	CARIARI
153020061000140081	03/10/2006	OAGS	CARIARI
153020070900189902	18/10/2007	OAGS	CARIARI
153020071100203676	29/11/2007	OAGS	CARIARI
153020100900361117	21/01/2011	OAGS	CARIARI
153020100900361090	21/01/2011	OAGS	CARIARI
153020101000369268	21/01/2011	OAGS	CARIARI
153020101000370100	21/01/2011	OAGS	CARIARI
153020120200483956	17/02/2012	OAGS	CARIARI
153020120200484546	08/02/2012	OAGS	CARIARI
153120160900746154	18/10/2016	OAGS	ROXANA
153220061000140741	30/10/2006	SDFO	GUÁCIMO
153220071100202983	13/12/2007	SDFO	GUÁCIMO
153220090600279695	27/10/2009	SDFO	GUÁCIMO
153220091200311679	19/01/2010	SDFO	GUÁCIMO
153220120200490081	15/03/2012	SDFO	GUÁCIMO
153420120100477417	16/02/2012	OAGS	BRIBRI
153420170900794500	22/10/2018	OAGS	BRIBRI
153420200700858821	07/08/2020	OAGS	BRIBRI

Fuente: Elaboración propia, con datos del SICERE.

Observaciones:

EMMR: Ex administrador de sucursal pensionado desde el 17-02-2018.

CASA: Ex administrador de sucursal pensionado desde el 21-02-2007.

RTC: Ex administrador de sucursal, pensionado desde el 30-07-2012.

SDFO: Exabogada interna, pensionada desde el 26-07-2014.

OAGS: Abogado interno de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.

XRAO: Abogado interno de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.

HBAA: Inspector de leyes y reglamentos.

CJGM: Administradora de sucursal

JLA: No identificado

ANEXO 2

CASOS EN ESTADO “PRESENTADO” EN EL PERIODO COMPRENDIDO DESDE EL 01-01-2016 HASTA EL 31-12-2020 EN EL SICERE QUE NO ESTÁN EN LA HERRAMIENTA DE CONTROL DE LOS ABOGADOS INTERNOS (Al 09-04-2021)

NÚMERO INFORME	FECHA PRESENTACIÓN	ABOGADO ASIGNADO	SUCURSAL
150620160600729919	22/02/2016	XRAO	GUÁPILES
153420160300717660	26/02/2016	OAGS	BRIBRI
153220160100715149	08/04/2016	XRAO	GUÁCIMO
153220160300718800	08/04/2016	XRAO	GUÁCIMO
153020160300718499	13/04/2016	OAGS	CARIARI
150620160300717602	29/04/2016	EMMR	GUÁPILES
150620160300719109	29/04/2016	EMMR	GUÁPILES
150620160300723146	29/04/2016	EMMR	GUÁPILES
150620160300724063	29/04/2016	XRAO	GUÁPILES
150520160300716693	17/05/2016	XRAO	SIQUIRRES
150520160300718948	17/05/2016	XRAO	SIQUIRRES
150220160300717386	17/06/2016	OAGS	LIMÓN
151020161000751685	08/07/2016	OAGS	PUERTO VIEJO
150420160700738034	22/07/2016	XRAO	GUÁPILES
150620160600729041	22/07/2016	XRAO	GUÁPILES
150620160600729047	22/07/2016	XRAO	GUÁPILES
150620160600729811	22/07/2016	XRAO	GUÁPILES
150620160600730284	22/07/2016	XRAO	GUÁPILES
153020160500725881	29/07/2016	OAGS	CARIARI
153020160600733447	29/07/2016	OAGS	CARIARI
153420160600728711	01/08/2016	OAGS	BRIBRI
153420160600729455	01/08/2016	OAGS	BRIBRI
150520160600729334	09/08/2016	XRAO	SIQUIRRES
150220160600737323	02/09/2016	OAGS	LIMÓN
153020160900742121	11/10/2016	OAGS	CARIARI
151020160900747201	07/11/2016	OAGS	PUERTO VIEJO
151020160900747374	07/11/2016	OAGS	PUERTO VIEJO
151020160900747737	07/11/2016	OAGS	PUERTO VIEJO
150620160900748581	09/11/2016	XRAO	GUÁPILES
150620160900748617	09/11/2016	XRAO	GUÁPILES
150520160900740456	02/12/2016	XRAO	SIQUIRRES
150520160900741248	02/12/2016	XRAO	SIQUIRRES
150520160900742407	02/12/2016	XRAO	SIQUIRRES
150420160700738035	13/12/2016	XRAO	BATAAN
150420160700738033	13/12/2016	XRAO	BATAAN
150420160900739774	13/12/2016	XRAO	GUÁPILES
150420160900739761	13/12/2016	XRAO	BATAAN
150420160900739762	13/12/2016	XRAO	BATAAN
150420160900739780	13/12/2016	XRAO	BATAAN
150420160900739751	13/12/2016	XRAO	BATAAN
150420160900739698	13/12/2016	XRAO	BATAAN
150620161200754717	17/01/2017	OAGS	GUÁPILES
150620161200756775	17/01/2017	XRAO	GUÁPILES
150620161200756643	17/01/2017	OAGS	GUÁPILES
150620161200757354	17/01/2017	OAGS	GUÁPILES
150620161200757704	17/01/2017	OAGS	GUÁPILES
150620161200757604	17/01/2017	OAGS	GUÁPILES
150620161200757801	17/01/2017	OAGS	GUÁPILES
150620161200760858	17/01/2017	OAGS	GUÁPILES
150620161200760776	17/01/2017	OAGS	GUÁPILES

NÚMERO INFORME	FECHA PRESENTACIÓN	ABOGADO ASIGNADO	SUCURSAL
151020161200761351	19/01/2017	XRAO	PUERTO VIEJO
150520161200756256	06/02/2017	XRAO	SIQUIRRES
150520161200757365	06/02/2017	XRAO	SIQUIRRES
150520161200760903	06/02/2017	XRAO	SIQUIRRES
150220161200756520	13/02/2017	OAGS	LIMÓN
150420161200755663	17/02/2017	XRAO	BATAAN
150420161200755611	17/02/2017	XRAO	BATAAN
150420161200755556	17/02/2017	XRAO	BATAAN
150420161200757461	17/02/2017	XRAO	GUÁPILES
150720170300766971	20/04/2017	XRAO	RÍO FRÍO
150620170300767664	25/04/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170300767732	25/04/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170300767623	25/04/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170300767602	25/04/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170300767773	25/04/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170300768223	25/04/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170300768065	25/04/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170300768095	25/04/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170300768160	25/04/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170300768154	25/04/2017	XRAO	GUÁPILES
150520170300768629	28/04/2017	XRAO	SIQUIRRES
151020161200757796	22/06/2017	OAGS	PUERTO VIEJO
151020161200757296	22/06/2017	OAGS	PUERTO VIEJO
151020170300773175	22/06/2017	OAGS	PUERTO VIEJO
151020170300773122	22/06/2017	OAGS	PUERTO VIEJO
151020170300773163	22/06/2017	OAGS	GUÁPILES
151020170300773350	22/06/2017	OAGS	PUERTO VIEJO
151020170300773185	22/06/2017	OAGS	PUERTO VIEJO
150920170600784416	27/06/2017	OAGS	SIXAOLA
150620170300777552	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600782751	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600782911	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600782304	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600782616	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600782973	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600782835	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600783043	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600786825	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600787136	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600787135	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
150620170600787056	01/08/2017	XRAO	GUÁPILES
153020170300776864	04/08/2017	OAGS	CARIARI
153020170600783607	04/08/2017	OAGS	CARIARI
150520170600781861	08/08/2017	XRAO	SIQUIRRES
150520170600781607	08/08/2017	XRAO	SIQUIRRES
150520170600781826	08/08/2017	XRAO	SIQUIRRES
150520170600781763	08/08/2017	XRAO	SIQUIRRES
150520170600781673	08/08/2017	XRAO	SIQUIRRES
151020170600782719	20/09/2017	OAGS	PUERTO VIEJO
151020170600782694	20/09/2017	OAGS	PUERTO VIEJO
150920170600784662	04/10/2017	OAGS	SIXAOLA
150620170900794598	25/10/2017	EMMR	GUÁPILES
153020170900794343	02/11/2017	MVHA	CARIARI
153020170900794345	02/11/2017	MVHA	CARIARI
150720170900797219	06/11/2017	OAGS	RÍO FRÍO

NÚMERO INFORME	FECHA PRESENTACIÓN	ABOGADO ASIGNADO	SUCURSAL
153420171200812420	28/11/2017	OAGS	BRIBRI
150520170900798134	19/12/2017	OAGS	SIQUIRRES
153220170900795490	21/12/2017	XRAO	GUÁCIMO
150620180300820366	30/04/2018	XRAO	GUÁPILES
150620180300820273	30/04/2018	XRAO	GUÁPILES
150620180900831778	30/04/2018	XRAO	GUÁPILES
150620180300821892	03/05/2018	XRAO	GUÁPILES
150620180300821121	03/05/2018	XRAO	GUÁPILES
150620180300821416	03/05/2018	XRAO	GUÁPILES
153020180300820728	16/05/2018	OAGS	CARIARI
153020171200807804	24/05/2018	OAGS	CARIARI
153020171200807808	24/05/2018	OAGS	CARIARI
153020171200807807	24/05/2018	OAGS	CARIARI
153020180300819848	24/05/2018	OAGS	CARIARI
153020180300820009	24/05/2018	OAGS	CARIARI
153020180300820719	24/05/2018	OAGS	CARIARI
150620171200808323	25/05/2018	OAGS	GUÁPILES
150620171200808515	25/05/2018	OAGS	GUÁPILES
153220180300822080	28/05/2018	XRAO	GUÁCIMO
150920180300821372	30/05/2018	OAGS	SIXAOLA
150920180300821341	30/05/2018	OAGS	SIXAOLA
150620171200809742	31/05/2018	OAGS	GUÁPILES
150620171200809521	31/05/2018	OAGS	GUÁPILES
150620171200809569	31/05/2018	OAGS	GUÁPILES
153020180900832143	17/10/2018	OAGS	CARIARI
150520180900832133	29/10/2018	XRAO	SIQUIRRES
150520181200836306	29/10/2018	XRAO	SIQUIRRES
150920180600827745	26/11/2018	OAGS	SIXAOLA
150420180900831745	03/12/2018	XRAO	BATAAN
153420171200812688	20/12/2018	OAGS	BRIBRI
153420171200812270	20/12/2018	OAGS	BRIBRI
153020161200758860	14/02/2019	OAGS	CARIARI
153020161200759209	14/02/2019	OAGS	CARIARI
153020161200759024	25/03/2019	OAGS	CARIARI
150220190300839677	05/04/2019	OAGS	LIMÓN
150620190600847298	24/07/2019	OAGS	GUÁPILES
150620190600846634	23/08/2019	XRAO	GUÁPILES
153420190600847512	03/09/2019	OAGS	LIMÓN
153420190600847507	03/09/2019	OAGS	BRIBRI
153020190600846806	18/09/2019	OAGS	CARIARI
150420190900849808	18/10/2019	XRAO	BATAAN
150520190600847448	18/10/2019	XRAO	SIQUIRRES
150520190900850631	18/10/2019	XRAO	SIQUIRRES
153020190300840081	18/10/2019	OAGS	CARIARI
153020190600846662	18/10/2019	OAGS	CARIARI
153020190900848848	18/10/2019	OAGS	CARIARI
153020190900848845	18/10/2019	OAGS	CARIARI
150220190900850638	24/10/2019	OAGS	LIMÓN
150220190900850506	24/10/2019	OAGS	LIMÓN
150420190900849818	21/11/2019	XRAO	BATAAN
150420190900849814	21/11/2019	XRAO	BATAAN
150220191200853029	18/12/2019	OAGS	LIMÓN
150220191200853004	20/12/2019	OAGS	LIMÓN
150220191200853048	08/01/2020	OAGS	LIMÓN
150220191200854119	08/01/2020	OAGS	LIMÓN

NÚMERO INFORME	FECHA PRESENTACIÓN	ABOGADO ASIGNADO	SUCURSAL
150220191200854109	08/01/2020	OAGS	LIMÓN
153220191200854127	10/01/2020	XRAO	GUÁCIMO
153420190900849074	14/01/2020	OAGS	BRIBRI
150520191200854272	17/01/2020	XRAO	SIQUIRRES
150520191200854126	17/01/2020	XRAO	SIQUIRRES
150520191200854129	17/01/2020	XRAO	SIQUIRRES
150620191200853292	17/01/2020	XRAO	GUÁPILES
150620191200853296	17/01/2020	XRAO	GUÁPILES
153420191200854159	23-01-2020	OAGS	BRIBRI
150720200100854351	11/02/2020	OAGS	RÍO FRÍO
153020191200853120	13/02/2020	OAGS	CARIARI
150620191200854256	14/02/2020	XRAO	GUÁPILES
150420191200854225	17/02/2020	XRAO	BATAAN
150220190900849297	20/02/2020	OAGS	LIMÓN
150620191200853577	24/06/2020	XRAO	GUÁPILES
150320200800859254	08/09/2020	XRAO	FORTUNA
150220191200853019	18/12/2020	OAGS	LIMÓN

Fuente: Elaboración propia con datos del SICERE.