

Auditoría Interna
Informe Definitivo

Evaluación Ahorro Obligatorio
Proceso devolución recursos a persona física
y gestión de cobro a patronos
AIRI-24-2020
Octubre, 2020

Tabla de Contenido

I.	Resumen Ejecutivo	3
II.	Resumen de hallazgos	4
III.	Observaciones y Recomendaciones	5
1.	Debilidades en la gestión y seguimiento de patronos morosos en cobro administrativo.	5
2.	Debilidades en la gestión y seguimiento de patronos en cobro judicial.	8
IV.	Equipo de Auditoria	12

I. Resumen Ejecutivo

Objetivo General	Evaluar la estructura de control aplicada para la devolución anticipada del ahorro obligatorio y la recuperación de montos morosos a fin de determinar su razonabilidad.
Objetivos Específicos	• Verificar el cumplimiento de la normativa aplicable a la devolución de ahorro obligatorio a pensionados y fallecidos a fin de determinar su integridad y razonabilidad. • Verificar los procesos de gestión de cobro administrativo y judicial a patronos morosos con la finalidad de determinar su oportunidad y suficiencia. • Evaluar los mecanismos de control para el registro contable de las cuentas asociadas al Ahorro Obligatorio para determinar la razonabilidad de sus saldos. • Evaluar la suficiencia de los controles automatizados para la devolución del AOB y determinar su integridad
Alcance	Esta evaluación comprende el periodo concluido al 30 de setiembre del 2020, ampliándose cuando correspondió a criterio del auditor.
Comunicación verbal de los resultados	Se procedió al análisis, discusión y aceptación de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador ANS-479-2020, "Proceso de devolución recursos a persona física y gestión de cobro a patronos" el pasado 28 de octubre del 2020 a las 9:00 horas, por medio de video conferencia a través de la plataforma Teams, en presencia de:

Representante de la Administración:

- Licda. Jeannette Mora Bolaños, Jefa del Área de Ahorro Obligatorio.

Representantes de la Auditoría Interna:

- Licda. Maritza Gómez Artavia, Directora Auditoría de Negocio.
- Lic. Herberth Mejías Montero, Supervisor de Auditoría
- Licda. Sandra Milán Cantillano, Auditora Encargada.

Cabe indicar que, para la emisión del informe definitivo, se consideraron los comentarios realizados por la Administración en la conferencia final; así como, las fechas de cumplimiento de las recomendaciones, las cuales se detallan en la minuta de discusión adjunta en el Anexo 1.

Conclusión	- La estructura de control implementada para el cumplimiento de las devoluciones anticipadas a pensionados y fallecidos; así como, los registros contables que se originan de dichos procesos se efectúan de manera razonable de frente a los procedimientos vigentes. - Por su parte, los procesos de recuperación por la vía administrativa y judicial se realizan de manera satisfactoria, excepto por algunas debilidades que pueden incidir en el retraso de los procesos. - Cabe indicar, que si bien se han realizado esfuerzos para la puesta en producción del APT (Sistema de Aportes de Protección al Trabajador) en el AS/400, aún se encuentra pendiente la atención de los requerimientos asociados a los estados de las facturas en cobro administrativo y cobro judicial.
------------	---

Calificación de riesgo y control

Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
	✓			

II. Resumen de hallazgos

Calificación de riesgo:

Alto

Medio

Bajo

Núm.	Hallazgo	Riesgo
1	Debilidades en la gestión y seguimiento de patronos morosos en cobro administrativo.	Medio
2	Debilidades en la gestión y seguimiento de patronos en cobro judicial.	Medio

III. Observaciones y Recomendaciones

1. Debilidades en la gestión y seguimiento de patronos morosos en cobro administrativo.

Identificamos algunas debilidades en la gestión de cobro administrativo, que pueden comprometer la eficiencia en la recuperación de patronos morosos, según se detalla a continuación:

a. Debilidades en la conformación del archivo para la gestión de cobro administrativo.

La construcción del archivo base para la gestión de cobro administrativo se efectúa mediante un proceso manual, utilizando la herramienta Visual Fox Pro, centralizado en un solo funcionario y sin evidencia de los cálculos, cifras o datos considerados para su conformación, a pesar de que la data se recibe de diferentes fuentes (APT, cobro administrativo, cobro judicial, ambos del Área Ahorro Obligatorio (AAOB)), situación que impide garantizar la integridad y seguridad de la información utilizada para la gestión administrativa de patronos morosos.

Lo anterior, por cuanto aún no se han efectuado los ajustes al sistema APT para la identificación de los estados de las facturas de patronos morosos, para lo cual se definió el requerimiento SR1962550, mismo que se encuentra pendiente para pase a producción.

Esta situación limita cumplir con lo establecido en las Normas de Control Interno del Sector Público, Capítulo V: Normas sobre Sistemas de Información que en lo que interesa se transcribe:

"5.4 Gestión documental:

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."

b. Falta de criterios para la gestión de cobro.

Cada gestor realiza el seguimiento de la cartera de patronos asignada según su criterio dentro del tiempo establecido, sin que se definan formalmente los elementos de priorización para dar una atención oportuna a los casos de mayor impacto. Esto así, evidenciado en el 5% de la muestra de patronos morosos que fueron entregados a los gestores con la cartera inicial (enero 2020), pero que, al 31 de julio 2020 no habían sido gestionados, según se detalla a continuación:

Cuadro 1
Patronos no gestionados
(en colones)

Numero de patrono	Nombre	Cobrable a julio
173.199	Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico	20.722.540,14
293.974	Security Specialists Company S C O SA	2.717.701,41
245.475	Saret Metalmecánica S A	2.267.853,90

Fuente: elaboración propia con base en archivo de cobro administrativo

Lo anterior, evidencia una débil supervisión por parte de la coordinadora del Equipo de Trabajo de Cobro Administrativo, al no identificar oportunamente y emitir instrucciones para la atención de estas partidas, en contraposición a lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo IV: Normas sobre Actividades de Control, que señala:

"4.5.1 Supervisión constante

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."

Esta situación puede generar no solo inoportunidad en la recuperación por la vía administrativa, sino que demora el pase a cobro judicial, principalmente en aquellos casos para los cuales la gestión se inicia posterior a los 6 meses de haberse asignado.

c. Bitácora de "Seguimiento" incompleta en el expediente digital.

Los gestores en algunos casos no actualizan la bitácora de "Seguimiento", misma que debe estar en cada expediente digital del patrono gestionado, con la información de las acciones que se van realizando (correos electrónicos, estados de deuda, notificaciones, pagos realizados, entre otros), esto así evidenciado en el 12% de la muestra, tal como se evidencia a continuación:

Cuadro 2

Expedientes patronos gestionados sin Bitácora de Seguimiento actualizada

Gestor	Número de Caso	Patrono
D	137.076	SERVICIO DE CUIDO RESPONSABLE SECURE S A
F	977.309	RALLY AFTERMARKET DE CENTROAMERICA SOCIEDAD ANONIMA
F	426.781	TECNOCULTIVO SUPERIOR DE CORIS SOCIEDAD ANONIMA
F	182.214	ANEXO GRAN HOTEL S A
F	310.492	COMPAÑIA AGRICOLA FRUTAS DEL ATLANTICO SOCIEDAD ANONIMA
F	168.875	CORELCA S A
F	159.336	ASOCIACION INSTITUTO NACIONAL DE BIODIVERSIDAD

Fuente: expedientes digitales.

Esto limita verificar de manera oportuna y ágil la labor realizada por los gestores y el estado real de cada patrono compulsado. Lo anterior, en contraposición con lo establecido en el Procedimiento Trámite Cobro Administrativo Plantilla preelaborada, V18 junio 2019, que señala:

"Tarea 9: El Oficial en Servicios y Operaciones Administrativas 1 (Gestor) o personal designado del Equipo de Trabajo Cobro Administrativo del Área de Ahorro Obligatorio, debe actualizar diariamente la matriz de seguimiento (cartera), con la gestión realizada a cada patrono, para que el Ejecutivo Bancario Administrativo 1 revise y verifique la gestión efectuada.

...

Asimismo, en cada expediente, tanto físico como digital, debe indicar en la bitácora de seguimiento todas las gestiones realizadas al patrono (llamadas, solicitudes de información, pases a Cobro Judicial, entre otros)"

Recomendaciones:

Para: Área de Ahorro Obligatorio

1. Establecer como mecanismo transitorio, entre tanto se cuente con los ajustes de estado en el APT para los casos en Cobro Administrativo y Cobro Judicial, los controles que le permitan documentar adecuadamente los cálculos, cifras o datos considerados para la conformación del archivo que se utiliza como base en la gestión de cobro administrativo.

Fecha cumplimiento: 31-01-2021	Nivel de Riesgo: Medio	TR: CI
--------------------------------	------------------------	--------

2. Realizar formalmente y verificar que se implementen los requerimientos para la automatización de los trámites de Cobro Administrativo y Cobro Judicial, particularmente lo relacionado con los estados de las facturas en el APT y la generación de los reportes que se requieran para dichas gestiones.

Fecha cumplimiento: 31-05-2021	Nivel de Riesgo: Medio	TR: CI
---------------------------------------	-------------------------------	---------------

3. Diseñar e implementar formalmente los criterios de priorización para que cada gestor atienda oportunamente los casos de mayor impacto en cobro administrativo; así como, establecer formalmente los controles que se requieran para asegurar su cumplimiento a fin de lograr una mayor eficacia en la recuperación.

Fecha cumplimiento: 31-01-2021	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
---------------------------------------	------------------------------	---------------

4. Instruir y verificar que la coordinadora del Equipo de trabajo de Cobro Administrativo y los gestores cumplan según corresponda con la obligación de supervisar e incorporar la información requerida en la matriz denominada "Bitácora de Seguimiento", con el fin de que se acrediten oportunamente todas las acciones de cobro realizadas.

Fecha cumplimiento: 31-01-2021	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
---------------------------------------	------------------------------	---------------

2. Debilidades en la gestión y seguimiento de patronos en cobro judicial.

Determinamos algunas debilidades en la tramitación de casos prescritos y de inconsistencias en la información trasladada al Área de Recuperación de Incobrables, que afectan la gestión oportuna del proceso de cobro judicial, tal como se detalla a continuación:

a. Casos prescritos sin tramitar.

Identificamos dentro de la cartera de cobro judicial, casos para los cuales debió haberse gestionado la prescripción respectiva de acuerdo con sus condiciones, según el siguiente detalle:

Cuadro 3

Resumen de casos prescritos pendientes de trámite

Concepto	Cantidad de Casos	Monto	Detalle
Patronos morosos generados antes de la Ley de Protección del Trabajador	42	¢60.298.004,97	Casos administrados por el Equipo de Trabajo de Cobro Judicial de AOB
Casos generados entre el 2000 y 2012	40	¢41.667.379,91	El Equipo de Trabajo de Cobro Judicial de AOB debe iniciar el trámite de incobrabilidad.

Fuente: Información suministrada por AOB

Lo anterior, debido fundamentalmente a que no se cuenta con una cartera unificada que revele de manera integral la conformación y el estado de cada uno de los casos (Ley vieja, los gestionados por Gestión Cobratoria, los de Abogados externos y los que lleva Recuperación de Incobrables).

Con este accionar, se incumple con lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Cobro de Patronos Morosos (AAOB-PROC-13), norma 11, que en lo que interesa se transcribe:

"Casos con plazo de prescripción operada, sin sentencia, ni bienes muebles e inmuebles que embargar. Para esos casos se aplica el artículo 16 inciso a) del Reglamento de cobro y Arreglos de pago de cuotas obrero-patronales, el cual establece:

Dictamen de incobrabilidad por parte del abogado director, para lo cual debe aportar la documentación probatoria. Dicho dictamen es validado por un abogado de planta del Área de Cobro Judicial y aprobado por la Jefatura del Área de Ahorro Obligatorio"

Adicionalmente se contraviene lo indicado en las Normas de Control Interno del sector público emitido, Capítulo IV, Normas sobre actividades de Control, según se detalla:

"4.1 Actividades de control

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales..."

Esta situación provoca una sobrevaloración de la cartera de Cobro Judicial en detrimento de la eficiencia y uso adecuado de los recursos.

b. Atrasos en los procesos en cobro judicial.

La presentación de demandas ante el juzgado se efectúa fuera del plazo establecido en la normativa vigente, esto así evidenciado en el 42% de la muestra, en donde el tiempo supera dicho plazo entre 17 y 43 días, tal y como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Días que superan el plazo para la confección de las demandas

Nombre	Oficio de remisión de AOB a ARI (a)	Fecha de remisión de AOB a ARI (b)	Fecha máxima para tramitar demanda (c)	Fecha confección demanda (d)	Días Transcurridos para la confección de la demanda (d-c)
Centro de transmisiones CETRAN S.A.	AAO-2193-2019	12/07/2019	30/07/2019	11/09/2019	43
Inversiones SENEDO S.A.	AAO-762-2019	14/03/2019	30/03/2019	16/04/2019	17
Mecánica Total HONDA S.A.	AAO-762-2018	14/03/2019	30/03/2019	02/05/2019	33
Bonilla Ulloa Luis Alfredo	AAO-1635-2019	30/05/2019	15/06/2019	23/07/2019	38
Marmoles del Tempisque S.A.	AAO-762-201	14/03/2019	30/03/2019	26/04/2019	27

Fuente: Información obtenida de los expedientes en cobro judicial.

Dicha situación se genera principalmente por información incompleta o errónea (fechas mal consignadas, periodos definidos incorrectamente y errores en cálculo de los montos adeudados, entre otros) que recibe el Área de Recuperación de Incobrables, lo cual amerita que deba devolverse al AOB para su corrección, afectando la oportunidad en la gestión.

Lo anterior, contraviene lo indicado en el Procedimiento ARI-PROC-01 V.04 de febrero 2020, que establece en la tarea 2, lo siguiente:

"

4- Área Ahorro Obligatorio:

Se procede con la presentación de demandas a patronos morosos, para lo cual el personal designado de esta Área, previo al envío del oficio, debe remitir mediante correo electrónico el archivo de Excel donde se especifica la siguiente información:

- ✓ ...
- ✓ Desglose de los periodos inicial y final.

Nota: Los casos que sean recibidos al día 15 de cada mes, se tramitarán con fecha límite al último día del mes en curso, los que se reciben después del día 15 se estarán tramitando en el mes siguiente, los oficios recibidos serán archivados en el AMPO respectivo."

Esta situación genera reprocesos en detrimento del uso eficiente de los recursos y, por ende, incrementa el costo de la gestión de cobro judicial.

Recomendaciones:**Para: Área de Ahorro Obligatorio**

5. Diseñar e implementar un plan de acción que permita identificar y tramitar la prescripción de los casos que, por sus condiciones, deban ser gestionados mediante esta vía.

Fecha cumplimiento: 31-12-2020	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
---------------------------------------	------------------------------	---------------

6. Establecer los mecanismos de control que permitan consolidar la información de todos los casos que conforman la cartera de cobro judicial (Ley vieja, los que corresponden al período 2000 - 2012, los de abogados externos y los trasladados al Área de Recuperación de Incobrables) a fin de que permita una adecuada administración.

Fecha cumplimiento: 31-01-2021	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
---------------------------------------	------------------------------	---------------

7. Establecer los controles que permitan garantizar que la información que se traslade al Área de Recuperación de Incobrables, para el trámite de cobro judicial, sea íntegra y sin errores de manera tal que, se facilite la gestión y presentación oportuna de las demandas.

Fecha cumplimiento: 31-01-2021	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
---------------------------------------	------------------------------	---------------

IV. Equipo de Auditoria

「

」

Directora

「

」

Auditor Supervisor

「

」

Auditora Encargada

Hmm * smc * asg

Anexo 1

CBP-A2



ACTA DE DISCUSIÓN Informe borrador (ANS-479-2020)

"Proceso devolución recursos a persona física y gestión de cobro a patronos"

Reunión iniciada a las 9:00 horas del día 28 de octubre de 2020, reunión por medio de videoconferencia.

Representantes de la Administración

- Licda. Jeanette Mora Bolaños – Jefe del Área de Ahorro Obligatorio

Representantes de la Auditoría Interna

- Licda. Maritza Gómez Artavia – Directora Auditoría de Negocios
- Herberth Mejías Montero – Supervisor de Auditoría
- Sandra Milán Cantillano – Auditora Encargada

El propósito de esta reunión es efectuar la discusión, análisis y aceptación de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador de **"Proceso devolución recursos a persona física y gestión de cobro a patronos"**, brindando un espacio de discusión que promueva aclarar los hallazgos y recomendaciones, brindar argumentos adicionales para que sean valorados por la Auditoría (cuando aplique), proponer y acordar sobre los mecanismos de mitigación de riesgos por implementar, así como realizar ajustes de redacción que permitan una mejor comprensión del informe.

Es responsabilidad de ambas partes el diseño de soluciones prácticas y viables, siendo la Administración la responsable final del diseño del sistema de control interno en procura de mitigar los riesgos comunicados en el informe.

En caso de existir desacuerdo con los hallazgos aportados en el informe podrá acogerse a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno 8292 artículo 36°, 37° y 38°.

A continuación, se procede a detallar el contenido del informe, incluyendo los comentarios, de la Administración y del equipo de auditoría, cuando corresponda; así como el establecimiento de las fechas de cumplimiento para todas las recomendaciones:

INFORMACIÓN DE USO INTERNO

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-7954, San José, Costa Rica

Comentarios relativos a las conclusiones

No se dieron observaciones a las conclusiones del informe.

1. Debilidades en la gestión y seguimiento de patronos morosos en cobro administrativo.**Riesgo
Bajo****Número de recomendación: 1**

Se está de acuerdo con el contenido de la recomendación, indica la Licda. Jeannette Mora que se girarán las instrucciones y se ajustará en el procedimiento la forma en la cual se debe establecer el control y evidencia en la generación del archivo.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/01/2021

Funcionario que define la fecha: Licda. Jeannette Mora Bolaños

Número de recomendación: 2

Para esta recomendación, indica la Licda. Bolaños, que si bien ya se cuenta con el requerimiento formulario de los ajustes al sistema para incluir el Cobro Administrativo y Judicial, dada la coyuntura actual de los cambios que deben realizarse al sistema que recién se migró y cuyos cambios según TI deben hacerse en el AS/400, la atención de esta recomendación va a requerir más tiempo.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/05/2021

Funcionario que define la fecha: Licda. Jeannette Mora Bolaños

Número de recomendación: 3

Indica la Licda. Mora Bolaños, que se procederá a realizar la modificación al procedimiento respectivo para definir también los controles necesarios para la gestión administrativa.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/01-2021

Funcionario que define la fecha: Licda. Jeannette Mora Bolaños

Número de recomendación: 4

Se revisará el procedimiento y se girarán las instrucciones para que periódicamente se supervisen las actividades de los gestores y que se esté completando la "Bitácora de Seguimiento"

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/01-2021

Funcionario que define la fecha: Licda. Jeannette Mora Bolaños

2. Debilidades en la gestión y seguimiento de patronos en cobro judicial**Riesgo
Alto****Número de recomendación: 5**

Para los casos identificados de Ley Vieja y los gestionados por Gestión Cobratoria, ya se realizó el trámite para el traslado respectivo por Incobrables, se van a revisar los ajustes y la parte contable. Se indica además que semestralmente se revisan los casos de los Abogados Externos a fin de verificar los casos prescritos para hacer el trámite respectivo.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/12/2020

Funcionario que define la fecha: Licda. Jeannette Mora Bolaños

Número de recomendación: 6

"No hay comentarios"

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/01/2021

Funcionario que define la fecha: Licda. Jeannette Mora Bolaños

Número de recomendación: 7

La Licda. Mora manifestó que se instruirá a la encargada de Cobro Judicial, la confección de un archivo en el cual se puedan controlar todas las gestiones que se realizan de los casos de Cobro Judicial incluso poder llevar el control de lo enviado al Área de Gestión Cobratoria con el fin de controlar los tiempos.

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/01/2021

Funcionario que define la fecha: Licda. Jeannette Mora Bolaños

Al ser las 10:00 horas, finaliza la reunión celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el informe borrador mencionado en la primera página de este documento.

Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.

REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

Licda. Jeannette Mora Bolaños	JEANNETTE MORA BOLAÑOS (FIRMA)	Firmado digitalmente por JEANNETTE MORA BOLAÑOS (FIRMA) Fecha: 2020.10.29 14:14:58 -06'00'
Jefe Area de Ahorro Obligatorio	Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	28-10-2020

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

Licda. Maritza Gómez Artavia	MARITZA GOMEZ ARTAVIA (FIRMA)	Firmado digitalmente por MARITZA GOMEZ ARTAVIA (FIRMA) Fecha: 2020.10.29 17:10:17 -06'00'
Directora Auditoría de Negocio	Firma	28-10-2020

Lic. Herberth Mejías Montero	MAINOR HERBERTH MEJIAS MONTERO (FIRMA)	Firmado digitalmente por MAINOR HERBERTH MEJIAS MONTERO (FIRMA) Fecha: 2020.10.29 14:55:41 -06'00'
Supervisor de Auditoría	Firma	28-10-2020

Licda. Sandra Milán Cantillano	SANDRA MARIA MILAN CANTILLANO (FIRMA)	Firmado digitalmente por SANDRA MARIA MILAN CANTILLANO (FIRMA) Fecha: 2020.10.29 14:07:57 -06'00'
Auditora Encargada	Firma	28-10-2020