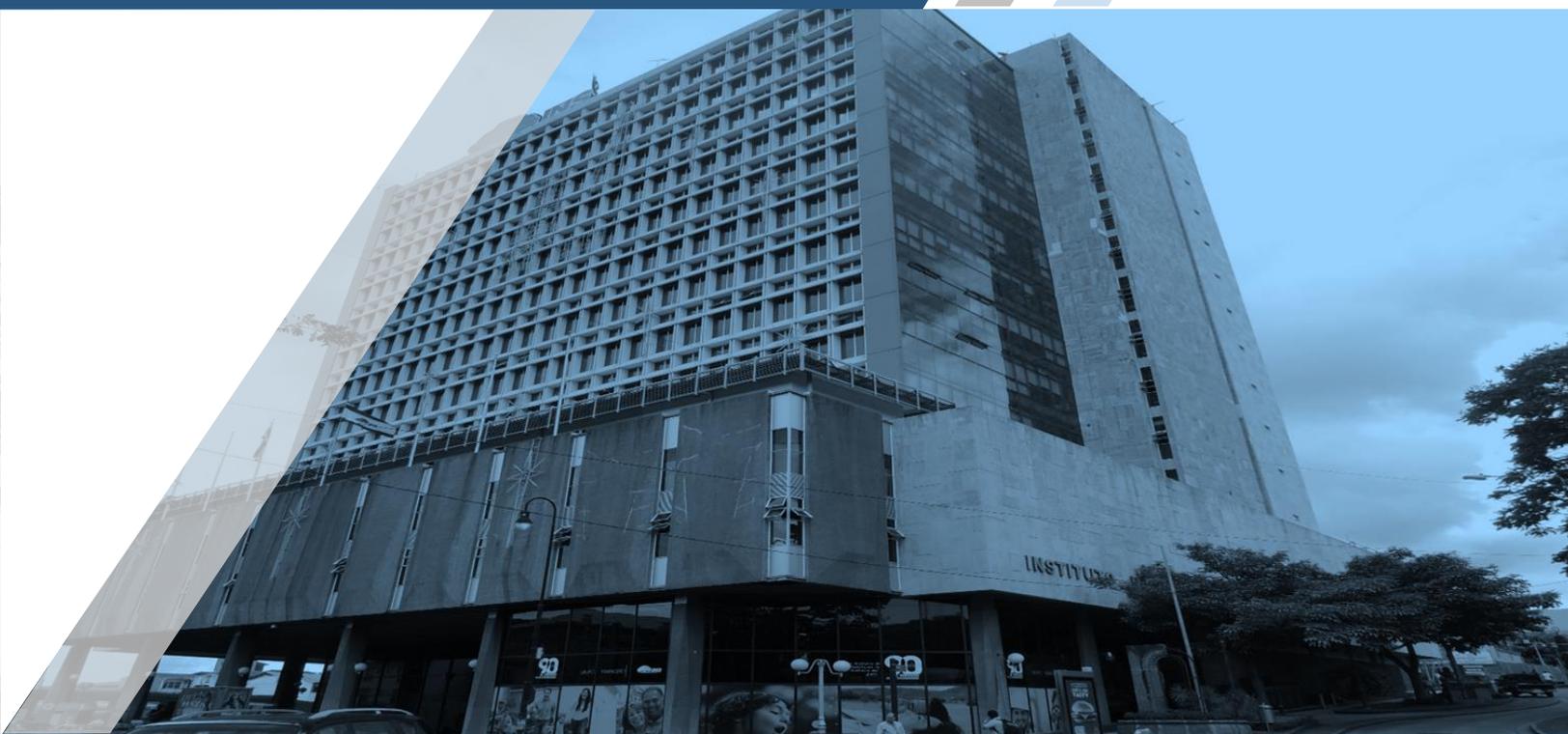


**IA-010-2023**

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA  
GESTIÓN DE COBROS INSTITUCIONAL**



**30 DE ENERO DE 2024**

GRUPO



## RESUMEN EJECUTIVO

Esta revisión se originó en cumplimiento del Plan Anual de trabajo 2023, el cual, con sustento en la valoración de riesgos realizada, se determinó relevante evaluar los procedimientos de mayor importancia en la gestión de cobros institucional, mediante la revisión de los procesos internos y controles establecidos, con el fin de medir la razonabilidad de esta gestión, en cumplimiento de la normativa interna y externa que le aplica.

Al respecto, los siguientes procesos fueron encontrados de conformidad con la normativa que les aplica:

- Gestión de cobro de reaseguro de siniestros facultativos.
- Gestión de cobro judicial.
- Gestión de cobro de casos en proceso de subrogación.
- Gestión arreglos de pago para saldos de prima, casos especiales y casos no asegurados, manuales o en el sistema SIFA.
- Contabilización por los diferentes medios de recaudación y su respectiva relación de cobranza, tales como: Sistema de Cajero Virtual, por deducción mensual y cargo automático, Sistema de Cajas y Contabilización por pagos web (INS en línea).
- Cálculo y contabilización de la estimación por deterioro de primas vencidas.

Por otro lado, se determinaron situaciones que requerían ser atendidas o que eran objeto de mejora y que fueron solventadas durante la ejecución del estudio, relacionadas con los siguientes temas:

- Registros por cargo automático, pendientes de compensación o anulación en el sistema SIFA, correspondientes a febrero, julio y agosto 2023.
- Debilidades en las bases de datos utilizadas para la gestión de cobro a los reaseguradores por siniestros facultativos de seguros generales, tales como, utilización del formulario establecido y oficializado para este fin, inclusión de caracteres en columnas numéricas, formatos de fecha y ausencia del estado actual de algunos casos.
- Registros contables de los siniestros facultativos.
- Reporte oportuno de siniestros facultativos a la Dirección de Reaseguros para su gestión de cobro por parte de la Dirección de Seguros Generales.
- Debilidades en las bases de datos utilizadas para la gestión de arreglos de pago por parte de la Subdirección de Créditos y Cobros, correspondientes a la identificación de la moneda de los casos, actualización de estados, fechas incluidas erróneamente o bajo otro formato.

Finalmente, se determinaron las siguientes debilidades de control sobre las cuales se emite la recomendación correspondiente:

- Ausencia total o parcial de la información o información errónea contenida en el sistema utilizado para la gestión de cobro judicial, correspondiente al sistema File Máster.
- Tipo de cambio a utilizar para la conversión de dólares a colones de los casos en subrogación que agotan la vía administrativa y pasan a cobro judicial, de acuerdo con la normativa externa establecida para esto.

- Ausencia de índices de recuperación en los arreglos de pago formalizados y administrados en las Sucursales de conformidad con las Disposiciones Financieras del INS y definición del tipo de cambio para la determinación de la incobrabilidad de los casos.
- Necesidad de implementar alertas oportunas en las Sucursales, ante el retraso del pago de cuotas en arreglos de pago, de conformidad con las Disposiciones Financieras del INS.
- Falta de controles para el monitoreo de partidas pendientes de identificar y aplicar dentro del proceso de deducción mensual a cargo de la Subdirección de Créditos y Cobros.

Sobre las situaciones detectadas en el sistema File Máster, es importante destacar que la Dirección Jurídica durante el proceso de ejecución de este estudio y una vez conocidas las condiciones, elaboró un plan de acción con acciones correctivas el cual fue remitido a esta Auditoría el 18-12-2023 en el oficio DJUR-05625-2023, no obstante; se mantienen las recomendaciones para darle seguimiento a los planes de acción suministrados.

Producto de la revisión de los procesos internos y controles establecidos para los procedimientos de mayor relevancia en la gestión de cobros, alineados a los riesgos evaluados, se determinó la razonabilidad de esta gestión y el cumplimiento de la normativa interna y externa que le aplica.



## CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCION</b> .....	1
Origen del estudio .....	1
Objetivo General .....	1
Objetivos Específicos .....	1
Alcance .....	1
Comunicación de Resultados .....	2
Limitaciones al Alcance .....	2
Marco Regulatorio .....	2
<b>II. RESULTADOS</b> .....	2
<b>A- Aspectos encontrados de conformidad</b> .....	2
Gestión de cobro a reaseguradores .....	2
Gestión de cobro judicial .....	3
Gestión de cobro por casos en proceso de subrogación .....	4
Gestión de arreglos de pago .....	4
Registros contables de las primas por cobrar de acuerdo con su medio de recaudación. ....	5
Análisis de la relación de cobranza de los diversos medios de recaudación .....	5
Cálculo de la estimación por deterioro. ....	6
<b>B- Aspectos corregidos durante la ejecución del estudio</b> .....	6
Gestión de cobro a reaseguradores .....	6
Gestión de arreglos de pago .....	7
<b>C- Aspectos identificados como debilidades de control</b> .....	7
Gestión de cobro judicial .....	7
Gestión de subrogación .....	9
Gestión de arreglos de pago en Sucursales .....	9
Registros contables del medio de recaudación deducción mensual .....	11
<b>III. CONCLUSIONES</b> .....	12
<b>IV. RECOMENDACIONES</b> .....	13

## TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Detalle del saldo de los arreglos de pago pendientes. ....	5
<b>Tabla 2.</b> Arreglos de pago con más de dos cuotas de atraso a setiembre 2023. ....	10

# I. INTRODUCCION

## Origen del estudio

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2023.

## Objetivo General

Evaluar los procedimientos de mayor relevancia en la gestión de cobros institucional, mediante la revisión de los procesos internos y controles establecidos, con el fin de medir la razonabilidad de esta gestión, en cumplimiento de la normativa interna y externa que le aplica.

## Objetivos Específicos

- I. Analizar las acciones que se ejecutan para los procesos de cobro judicial y subrogación a cargo de la Dirección Jurídica, con el fin de comprobar la oportunidad en la gestión del cobro, en cumplimiento de la normativa, específicamente lo establecido en las Disposiciones Financieras del INS, así como, los procesos y procedimientos relacionados.
- II. Evaluar la gestión de cobros realizada por medio de los sistemas de Cajero Virtual, Cajas, INS en línea, recaudación por deducción mensual y cargo automático, así como, lo correspondiente a los arreglos de pago administrativos, a cargo de la Subdirección de Créditos y Cobros, con el fin de comprobar si estos procesos son efectuados en cumplimiento de la normativa aplicable.

## Alcance

Comprendió la verificación de la información relacionada con la gestión de cobros, específicamente lo correspondiente al cobro a reaseguradores por siniestros facultativos de acuerdo a la base de datos utilizada (Base General setiembre 2023), cobro judicial, subrogación, arreglos de pago, primas por cobrar y su recaudación por los diferentes medios establecidos (Cajero Virtual, Cajas, INS en línea, deducción mensual y cargo automático), así como, la verificación de la estimación por deterioro, estos procesos administrados por la Dirección de Reaseguros, Dirección Jurídica y Subdirección de Créditos y Cobros con corte al 30-09-2023 y se extendió en aquellos casos que se consideró pertinente.

“Las actividades ejecutadas en el presente estudio fueron realizadas de acuerdo con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y demás normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna”.

## Comunicación de Resultados

En cumplimiento de lo establecido en la norma 205.08 de las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público”, los resultados de este estudio fueron presentados en reuniones celebradas, el 18-01-2024 con los funcionarios Ronald Granados Lobo, Jefe, Ana Marcela Quesada Rodríguez, subjefe, Josué Rodríguez Marín, Profesional en Seguros I, Carolina Chavarría Mora, Coordinadora Unidad de Control y Gestión y José Mauricio Lara Naranjo, Coordinador Excelencia Operativa de la Dirección de Operaciones, Erika Mora Quirós, jefe de la Dirección Financiera Administrativa, Erick Tenorio Tenorio, Profesional Administrativo I y Marco Ulloa Vindas, Coordinador Administrativo I de la Subdirección de Créditos y Cobros, así como, en reunión realiza el 24-01-2024 con los funcionarios de la Dirección Jurídica, William Emilio Fernández Hernández, jefe y Maritza Saénz Bolaños, jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos y Cobro Judicial, los cuales emitieron sus observaciones que fueron analizadas y consideradas según consta en los Anexos 1, 2 y 3 correspondientes a las actas de las reuniones efectuadas.

## Limitaciones al Alcance

No se presentaron limitaciones al alcance durante la ejecución de este estudio.

## Marco Regulatorio

- ✓ Ley General de Control Interno N°8292.
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público.
- ✓ Acuerdo SUGEF 6-18 Reglamento de Información Financiera
- ✓ Disposiciones Financieras del INS.

## II. RESULTADOS

### A- Aspectos encontrados de conformidad

#### Gestión de cobro a reaseguradores.

- Se determinó mediante el análisis de una muestra de comprobantes de la gestión de cobro de siniestros facultativos del reaseguro, su equivalencia con la contabilización en el Sistema Integrado Financiero Administrativo (en adelante SIFA).
- Según la muestra obtenida para la verificación de las causas de casos que se mantienen pendientes de cobro ante el reasegurador, se conoció que están relacionadas con: asegurados con tratamientos médicos pendientes, pago de incapacidades en proceso, montos en proceso de cobro ante los reaseguradores y

siniestros en proceso judicial, por lo que se estableció que se encuentran pendientes producto de la operativa normal del proceso de recuperación.

- Por medio del archivo de Excel denominado “BASE GENERAL JUN 2023”, se analizaron 1 821 casos en proceso de recuperación, lo que permitió determinar que se ha cobrado el 99% del total de la cartera al 30-06-2023, lo cual equivale a ₡398 804 773,00 mientras que lo pendiente corresponde a un 1%, representando ₡2 341 869,00.

### **Gestión de cobro judicial.**

- Mediante una lista de chequeo, aplicada a una muestra de casos en proceso de cobro judicial y de acuerdo con la información incluida en el sistema File Máster, se determinó que cumplen con lo normado en las Disposiciones Financieras del INS.
- Se determinó que las conciliaciones de las subcuentas 209-11-007 –“Saldo de primas Cobro Judicial”, 209-11-002-1040 –“Casos no Asegurados Cobro Judicial RT”, 209-11-002-1030 –“Casos no Asegurados Cobro Judicial SOA”, 113-06-067 –“Saldo de primas Cobro Judicial” y 113-06-062 –“Casos no Asegurados Cobro Judicial” a setiembre 2023, tienen un saldo normal en el sistema SIFA según su naturaleza, además, los ajustes a sumar y restar en las subcuentas evaluadas están de conformidad con la normativa estipulada. Adicionalmente, se constató la equivalencia de los saldos de la conciliación, con el saldo del sistema contable SIFA, así como en lo reportado en el SICADOC (Módulo de Conciliaciones) y los auxiliares contables. Lo anterior en cumplimiento con el Título VII Conciliación de Subcuentas contenido en las Disposiciones Financieras del INS.
- Se documentó la información relacionada con el avance del proyecto sobre los descuentos a los deudores para los casos de subrogación de automóviles y venta de cartera de cobro judicial, sobre lo cual esta Auditoría considera que, ante la incobrabilidad del monto el proyecto puede contribuir a mejorar la gestión de cobro, la recuperación parcial de dineros y los indicadores de cobro; lo anterior sin apartarse del principio de legalidad y eficiencia que aplica para la función pública.

Cabe mencionar, que este proyecto está en proceso, por cuanto mediante el oficio G-02486-2023 del 29-06-2023, se solicitó un criterio jurídico a la Procuraduría General de la República, para saber si el INS está facultado para realizar la venta con descuento a terceros de la cartera de cobro de casos no asegurados y liquidaciones de póliza del Régimen de Riesgos del Trabajo, así como la cartera de casos provenientes de la línea subrogación de automóviles, que se encuentren con sentencia favorable y baja probabilidad de éxito en la ejecución o en los que se haya agotado todas las posibles gestiones de cobro, en aras de obtener alguna recuperación, así como, se consulta si es viable aplicar descuentos en sede administrativa a los deudores de los casos de subrogación de automóviles que se apersonen a realizar la cancelación o arreglo de pago de las sumas adeudadas, el cual a la fecha de emisión del informe se encuentra pendiente de atender.

## Gestión de cobro por casos en proceso de subrogación.

- Mediante una lista de chequeo normativa, aplicada a una muestra de casos en proceso de subrogación y con base en la información incluida en el Sistema de Gestión de Cobros, se determinó que cumplen con lo normado en las Disposiciones Financieras del INS.
- Según la revisión de las conciliaciones de las subcuentas 209-06-003 –“Salvamentos en suspensión colones”, 209-06-003 –“Salvamentos en suspensión dólares” y 113-06-392 –“Casos de Subrogación Cobros”, se determinó que poseen un saldo normal, acorde a la naturaleza de la subcuenta. Adicionalmente, se comprobó que los ajustes a sumar y restar que poseen las conciliaciones están de conformidad con lo indicado en el Título VII Conciliación de Subcuentas, contenido en las Disposiciones Financieras del INS, asimismo se comprobó la equivalencia de saldos a setiembre 2023, tanto del auxiliar contable como el reportado en el SICADOC (Módulo de Conciliaciones) y en el sistema SIFA.
- Producto del análisis de la información del Sistema de Gestión de Cobros y el control de Excel denominado “Informe - Caso en Subrogación Setiembre 2023”, se determinó que la cartera está compuesta por 2 882 casos, los cuales fueron analizados, determinándose que el total de la deuda cobrada corresponde al 72% (C\$3 046 822 484,24), mientras que el total de la deuda pendiente corresponde al 13,78% (C\$585 554 455,00).
- Además, se obtuvo un índice de incobrabilidad del 16,80% (C\$615 426 559,00) y se identificó que el promedio de la recuperación se concentra en los rubros que poseen casos clasificados como “Al día” y “Menos de 30 días”, por consiguiente, dichos periodos se consideran razonables para este proceso de cobro.

## Gestión de arreglos de pago.

- De los indicadores de morosidad de los arreglos de pago vigentes para Casos no Asegurados de Riesgos del Trabajo, Saldos de Prima de Riesgos del Trabajo, Casos especiales e Hipotecas, se determinó que los saldos pendientes de cobro con los rubros más representativos se localizan en los rangos “Al día”, “Menos de 30 días” y “31 a 60 días”, condición que está de conformidad con lo establecido en el artículo 175. Aviso de cuenta en atraso a los deudores, de las Disposiciones Financieras del INS, al corresponder a dos meses aproximadamente el mayor periodo de concentración, de acuerdo con el siguiente detalle:

**Tabla 1. Detalle del saldo de los arreglos de pago pendientes.**

<b>Índice de morosidad</b>	<b>Monto del arreglo</b>	<b>Saldo pendiente</b>	<b>%/Total</b>
A - Al Día	¢1 466 739 242,00	¢1 113 549 305,52	82%
B - Menos de 30 días	322 303 141,00	153 878 296,40	11%
C - De 31 a 60 días	124 735 721,82	67 298 828,49	5%
D - De 61 a 90 días	53 111 068,00	26 519 138,34	2%
<b>Total</b>	<b>¢1 966 889 172,82</b>	<b>¢1 361 245 568,75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Papeles de trabajo de esta Auditoría.

- Se aplicó una lista de chequeo normativa a una muestra de casos de arreglos de pago vigentes por: Casos no Asegurados de Riesgos del Trabajo, Saldos de Prima Riesgos del Trabajo, Casos Especiales e Hipotecas, lo que permitió determinar el cumplimiento de la normativa específica sobre los lineamientos de formalización de dichos arreglos de pago, contenida en el Capítulo X De los Arreglos de Pago, de las Disposiciones Financieras del INS.
- Adicionalmente, mediante una muestra de comprobantes de pago provenientes de arreglos de pago, se comprobó la equivalencia de las cifras de estos con lo contabilizado en el sistema SIFA.

#### **Registros contables de las primas por cobrar de acuerdo con su medio de recaudación.**

- De conformidad con la revisión efectuada a la contabilización de registros que se originan en los diferentes medios de recaudación, que utiliza la Subdirección de Créditos y Cobros se determinó que, los procesos de Cajero Virtual, Deducción Mensual, Pagos Web (INS en Línea y Conectividad) y Cajas, presentan una gestión de cobros adecuada y en apego a la normativa aplicable.
- Por otra parte, en la muestra de registros contables revisada, no se encontraron inconsistencias o diferencias entre los reportes de los sistemas transaccionales y el registro en el sistema SIFA.

#### **Análisis de la relación de cobranza de los diversos medios de recaudación.**

- Con la revisión efectuada a los diferentes medios de recaudación que utiliza la Subdirección de Créditos y Cobros se determina que los procesos del sistema de Cajas, Cajero Virtual, Deducción Mensual y Pagos Web (INS en Línea y Conectividad) con sus respectivas subdivisiones presentan una gestión de cobros adecuada y con indicadores de gestión que permiten su evaluación y monitoreo, lo anterior, de conformidad con la normativa aplicable.
- Es importante señalar que la recaudación por Cajas y Conectividad presentan un decrecimiento del 12% y 28% respectivamente, esto con respecto al período 2022 en comparación al 2023 (de enero a octubre de ambos años), lo cual se visualiza por un mayor uso de medios digitales para el cobro, por cuanto hay un crecimiento con

porcentajes similares en otros medios de pago como los son Cajero Virtual y Deducción Mensual que presentan un aumento del 16% y 26% respectivamente.

### **Cálculo de la estimación por deterioro.**

- Producto de la revisión efectuada al proceso de cálculo de las primas vencidas y la estimación por deterioro de primas vencidas, se determinó que actualmente la metodología aplicada no presenta desviaciones de conformidad con el Lineamiento General de Estimación de Incobrables vigente a la fecha de esta revisión, así como con lo dispuesto en el Manual de Procedimientos Contables del Departamento Gestión Contable y lo regulado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), en el acuerdo 6-18 Reglamento de Información Financiera, artículo 8. NIC 8. Estimaciones contables, artículo 9. NIC 8. Estimaciones contables – Deterioro de primas por cobrar vencidas (Aseguradoras y Reaseguradoras).

## **B- Aspectos corregidos durante la ejecución del estudio**

### **Gestión de cobro a reaseguradores.**

- Se constató que los casos 650122000015 y 650121000121 correspondientes a siniestros, no fueron reportados oportunamente a la Dirección de Reaseguros por parte de la Dirección de Seguros Generales para iniciar la gestión de cobro ante los reaseguradores, al respecto, dada la gestión de esta Auditoría, la Dirección de Seguros Generales notificó dichos casos a la Dirección de Reaseguros mediante el oficio DSG-05511-2023 del 21-09-2023, por lo cual esa Dirección inició con la gestión de cobro ante los reaseguradores. Al cierre de este informe se conoció que ambos casos presentan un proceso judicial propio de su gestión, por cuanto el avance del cobro ante el reasegurador depende del resultado de dicho proceso.
- Dado lo anterior, la Dirección de Seguros Generales implementó controles adicionales para evitar la situación presentada, correspondiente a cotejar la información del reporte "PSPR" (Siniestros Pendientes por Recuperar), extraído del sistema AS/400 Point General para el cálculo de la Provisión de Siniestros Pendientes por Recuperar del Reaseguro Cedido de los Seguros Generales y el archivo "Base General de Siniestros" de la Dirección de Reaseguros, utilizada para la gestión del cobro de los siniestros facultativos, con el propósito de verificar que todos los casos aperturados en el sistema y codificados con reaseguro, se hayan reportado correctamente a la Dirección de Reaseguros.
- Según el análisis de las cifras y la información contenida en el archivo "BASE GENERAL - JUN 2023", se detectaron las siguientes condiciones: inclusión de caracteres no equivalentes en las fórmulas, lo que genera error en los subtotales, inclusión de fechas inexactas, errores de digitación y ausencia del "estado del caso" en ocho registros; al respecto la Dirección de Reaseguros corrigió las situaciones observadas.

- En el proceso de contabilización de los siniestros facultativos, por error se realizaron registros por un total de USD 3 035,36, con el indicador “Cuenta de mayor especial” (CME), “O” correspondiente a la “Cuenta por pagar Facultativa” y “G” a la “Cuenta por cobrar automático”, siendo lo correcto el indicador “1” correspondiente a la “Cuenta por cobrar Facultativo”, lo anterior fue corregido por la Unidad Gestión y Control de la Dirección de Reaseguros, adicionalmente, incluyeron la contabilización de estos registros dentro del proceso de carga masiva con que cuenta la Dirección, para evitar este tipo de error a futuro.

### **Gestión de arreglos de pago.**

Se observaron una serie de debilidades en los archivos “BASE DE DATOS AP SPRT - ESPECIALES HISTORICA” y “Arreglos de Pago Casos No Asegurados”, tales como:

- Montos en moneda colones y dólares, incluidos en la misma columna.
- Hoja nombrada “AP dólares”, no posee datos.
- Casos cancelados de años anteriores con saldos pendientes, así como, no se observan casos clasificados como “incobrables”, cuando si se existen casos en este estado (desactualización del estado).
- Fechas incluidas incorrectamente, según el formato asignado de la columna en el archivo Excel.
- En la columna “Estados” se identifican casos “Anulado” o “Incluido”, siendo lo correcto casos cancelados.
- En la hoja llamada “CANCELADOS SPRT-ESPECIALES”, también se observan casos por “CNART MANUAL”.
- La cantidad de hojas en los archivos y sus nombres dificulta conocer la información contenida.
- En la hoja “CANCELADOS SPRT-ESPECIALES”, se observan casos con “índices de morosidad” y “estatus”, datos relacionados con deudas pendientes de cobro.

Los aspectos anteriores fueron corregidos y el detalle de las acciones implementadas fue remitido a esta Auditoría en memorando del 18-12-2023 por la Subdirección de Créditos y Cobros. Según el análisis de las correcciones ejecutadas se determinó que se encuentran de conformidad.

## **C- Aspectos identificados como debilidades de control**

### **Gestión de cobro judicial.**

Mediante sesión 9719-I del 27-04-2022, la Junta Directiva del INS gestionó la modificación de la estructura organizativa de la Institución, con la necesidad de centralizar los procesos de corte legal en la Dirección Jurídica, específicamente lo correspondiente a cobro judicial.

La Dirección Jurídica al asumir dichas actividades, ha realizado diversas acciones para mejorar y ajustar el proceso, entre las más relevantes las siguientes: utilización del Sistema File Máster, digitalización de expedientes, solicitud al Departamento de Calidad de la

estandarización del proceso en la Unidad de Cobro Judicial, así como, la creación de planes de acción para poner al día el proceso e implementación de metas de recuperación.

Al respecto, por medio de la revisión de la información cargada en el sistema File Máster (utilizado para la administración de la información de casos en cobro judicial) sobre una muestra de casos, se detectaron algunos de ellos con ausencia total del expediente digital judicial, y otros con ausencia de documentos relevantes para la gestión de cobro, tales como: sentencias y la certificación del costo de las prestaciones. Sin embargo, en el desarrollo de la revisión los funcionarios responsables fueron cargando dicha documentación en el sistema.

Aunado a lo anterior, se observaron una serie de condiciones objeto de mejora dentro del sistema File Máster:

- Casos incluidos en el sistema en moneda dólares, siendo lo correcto en moneda colones.
- Mediante la documentación cargada en el sistema File Máster se observó que en algunos casos, se cargaban las gestiones relacionadas con estos, sin embargo, existió ausencia total o parcial de información en el ítem “Observaciones”, correspondiente a la bitácora de acciones ejecutadas.
- En la base de datos “Caso en Cobro Judicial Setiembre 2023”, se detectaron casos con saldo cero, sin embargo, en el sistema File Máster si poseen saldo. Adicionalmente, en esa base de datos, se determinó que los casos clasificados como “SP OTRA IND”, no se incluyen en la hoja “General”, que totaliza todos los tipos de casos por concepto de cobro judicial.

Dado lo anterior, pese a las acciones implementados por la Dirección Jurídica, los controles deben ajustarse para que permitan determinar la ausencia de documentación relevante dentro del sistema elegido para la administración de este proceso, ya que al momento de la revisión, la información con la que se cuenta no permite conocer con certeza el estado actual de los casos que se tramitan, así como, la generación de indicadores que sirvan de base para la toma de decisiones, lo que incrementa los riesgos de informes o reportes generados con información que no cumple con las características de calidad requeridas y de información registrada en expedientes o sistemas de manera inexacta, omisa, incompleta y/o con errores.

Para lo anterior, se debe considerar lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en su inciso 5.6. Calidad de la información, en el sentido del cumplimiento de los atributos mínimos de la calidad de la información, que corresponden a la confiabilidad, oportunidad y utilidad de esta.

Sobre lo anterior, es importante mencionar que la Dirección Jurídica durante el proceso de ejecución de este estudio y una vez conocidas las condiciones, elaboró un plan de acción con acciones correctivas, el cual fue remitido a esta Auditoría el 18-12-2023 en el oficio DJUR-05625-2023, no obstante, se mantienen las recomendaciones para darle seguimiento a los planes de acción suministrados.

## Gestión de subrogación

Mediante la revisión de una muestra de dieciséis (16) casos en dólares dentro del proceso de subrogación, se determinó que diez (10) de ellos, por una cuestión de prevenciones judiciales al momento de ser trasladados a cobro judicial por haber agotado la vía administrativa, requirieron ser colonizados.

Producto de la revisión de los expedientes y de las certificaciones emitidas correspondiente a este proceso, se identificó la utilización de diversos tipos de cambio para realizar la conversión de dólares a colones, entre los que se encuentran:

- Tipo de cambio de venta, según la fecha de las facturas pagadas.
- Tipo de cambio de compra, según la fecha de las facturas pagadas.
- Tipo de cambio de compra de la fecha del evento del siniestro que origina el proceso de subrogación.

Así como, en otros casos dentro de la certificación no se especifica el tipo de cambio utilizado.

Al respecto, el Código Procesal Civil, en su Artículo 35.1. Forma y contenido de la demanda, en el inciso 8, establece que se debe presentar la estimación justificada de la demandada en moneda nacional, en cuyos casos cuando existan pretensiones en moneda extranjera se usará el tipo de cambio respectivo al momento de su presentación.

Por otra parte, para efectos contables en el Acuerdo CONASSIF 6-18, Reglamento de Información Financiera, en su artículo 12. NIC 21. Efectos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera, se establece que el tipo de cambio a utilizar corresponde al de venta de referencia del Banco Central de Costa Rica que prevalezca en el momento en que se realice la operación, aunado a lo anterior, las Disposiciones Financieras del INS vigentes, no especifica el tipo de cambio a utilizar para estos casos.

Lo anterior, se da por la falta de definición del tipo de cambio a utilizar, según lo regulado en la normativa externa, lo que genera que se puedan presentar demandas sub o sobrevaloradas, incidiendo en los riesgos de información registrada en expedientes o sistemas de manera inexacta, omisa, incompleta y/o con errores y de políticas o procedimientos aplicados de forma inadecuada por estar desactualizados o presentar omisiones.

## Gestión de arreglos de pago en Sucursales

Producto de la revisión del proceso de arreglos de pagos que manejan las sucursales, se conoció que no poseen índices o indicadores de la gestión de cobro de arreglos de pago que tienen a su cargo, esta condición va en contra de lo dictado en el artículo 170 de los índices de recuperación de las Disposiciones Financieras del INS, lo anterior debido a la inobservancia a la normativa específica.

La ausencia de indicadores en la gestión de cobro limita la evaluación de la eficiencia de las operaciones de cobranza que ejecutan las Sucursales, materializando el riesgo de incumplimiento normativo y por consiguiente, se ve afectado el riesgo de procesos implementados de forma inadecuada, debido a la deficiencia en la generación y manejo de la información.

Adicionalmente, se detectaron debilidades en la gestión de cobro en las Sucursales de Guápiles y Ciudad Quesada, debido a que no se detectó de forma oportuna el atraso en el pago de dos casos que se encontraban con arreglo de pago, lo que evidencio ausencia de controles de seguimiento que permitan una gestión oportuna de los casos de acuerdo con los plazos establecidos, lo que genera que no se realice el cobro y por ende la recuperación eficiente del dinero, lo que también puede generar que él envié a cobro judicial o su determinación para declararse como incobrable se realice de forma tardía.

La siguiente tabla muestra el detalle de los casos identificados:

**Tabla 2. Arreglos de pago con más de dos cuotas de atraso a setiembre 2023.**

Sucursal	Póliza RT	Monto de Arreglo	Saldo	Fecha más reciente de pago
Ciudad Quesada	8364511	₡8 849 009,00	₡4 226 876,00	13/6/2023
Guápiles	9557361	₡12 239 915,00	₡10 925 021,00	29/6/2023

Fuente: Papeles de trabajo de esta Auditoría.

Lo anterior, no está acorde al plazo normado en los artículos: N°158 relativo al análisis de las gestiones de cobro, N°175 Aviso de cuenta en atraso a los deudores y N°179 Arreglos de pago incumplidos, contenidos en las Disposiciones Financieras del INS, correspondiente a los plazos establecidos para gestionar los atrasos en el cumplimiento de arreglos de pago.

Aunado a lo anterior, se identificó que dentro del artículo 158 - Del análisis de las gestiones de cobro, se establece el monto de USD 1 500,00 y su equivalencia en colones al tipo de cambio oficial del Banco Central de Costa Rica al momento del análisis, pero no se establece si corresponde al precio de venta o compra, lo que se considera una omisión dentro de la normativa que afecta la determinación de los casos a pasar por incobrables por las fluctuaciones que se dan en el tipo de cambio, afectando la gestión de cobros y la contabilización de estos casos, incidiendo en los riesgos de información registrada en expedientes o sistemas de manera inexacta, omisa, incompleta y/o con errores y de políticas o procedimientos aplicados de forma inadecuada por estar desactualizados o presentar omisiones.

Al respecto, se debe considerar lo establecido en el Acuerdo CONASSIF 6-18, Reglamento de Información Financiera, en su artículo 12 NIC 21. Efectos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera, se establece que el tipo de cambio a utilizar corresponde al de venta de referencia del Banco Central de Costa Rica que prevalezca en el momento en que se realice la operación.

## Registros contables del medio de recaudación deducción mensual

Por medio de la revisión efectuada a la contabilización de la gestión de cobro realizada por el proceso de deducción mensual, se determinaron un total de 417 registros de partidas abiertas correspondientes a los meses febrero, julio y agosto 2023, (pertenecientes a 62 patronos) por un monto total de ₡5 214 910,00 de acuerdo con la consulta realizada en el sistema SIFA.

Al respecto, la Subdirección de Crédito y Cobro no tenía identificado si dichas partidas debían ser aplicadas o anuladas, debido a la ausencia de un control periódico que permita el monitoreo de los registros que van quedando pendientes producto de la operativa del proceso de deducción mensual, lo que genera que no se apliquen de forma oportuna los dineros que ingresan, o en su efecto se realice el proceso de anulación respectiva a nivel del sistema SIFA.

Lo observado expone a la Institución a riesgos de información registrada en sistemas de forma omisa, inexacta o incompleta, así como, al riesgo de incumplimiento de la normativa interna y/o incumplimiento de obligaciones en el caso de que se presente un siniestro de una póliza en la cual no se haya aplicado el pago de la prima correspondiente, generándose atrasos para el cliente para gestión su trámite y por consiguiente recibir su indemnización, lo que incide en el riesgo estratégico por gestiones que ocasionan una percepción negativa o imagen de la Institución.

Lo anterior, no está acorde al plazo normado en cumplimiento con lo estipulado las Disposiciones Financieras del INS, en su Título I Pagos y/o cobros por bancos, cajas y medios electrónicos del INS, en el Capítulo I Formas, vías de pago y montos, artículo 11, donde se indica que las partidas pendientes o abiertas en SIFA no deberán superar más de tres meses de emitidas.

En relación con lo anterior, es importante indicar que la Subdirección de Crédito y Cobro realizó la depuración total de los registros identificados, realizando la aplicación del pago o bien la anulación de la partida, según cada caso, no obstante, no se observó la implementación de controles para evitar que se siga presentando la misma situación, por lo que se emite la recomendación respectiva.

### III. CONCLUSIONES

Producto del análisis de las acciones ejecutadas para los procesos de cobro judicial y subrogación a cargo de la Dirección Jurídica, se comprobó el cumplimiento de lo establecido en las Disposiciones Financieras del INS.

En cuanto a la evaluación de la gestión de arreglos de pago por Casos no Asegurados de Riesgos del Trabajo (CNART), Saldos de Prima Riesgos del Trabajo (SPRT), Casos Especiales e Hipotecas a cargo de las sucursales y de la Subdirección de Créditos y Cobros, se determinó que son efectuados en apego a la normativa aplicable estipulada en las Disposiciones Financieras del INS.

Sobre la gestión de cobro por siniestros facultativos a cargo de la Dirección de Reaseguros, según el análisis y la revisión efectuada se determinó el cumplimiento de la normativa aplicable.

Para lo procesos de cobro judicial, subrogación y arreglos de pago, se determinaron debilidades de control relacionadas con la información incluida en los sistemas y bases de datos, para lo cual se emiten recomendaciones. Cabe mencionar que producto de la aplicación del modelo de auditoría ágil y la atención por parte de la Dirección Jurídica y la Dirección de Operaciones, ya se encuentran en proceso de la atención las recomendaciones planteadas.

El cálculo de la estimación por deterioro de las primas vencidas se encuentra de conformidad a la normativa interna y externa establecida.

Respecto al análisis de la gestión de cobro realizada por medio de los sistemas de Cajero Virtual, Cajas, INS en línea, Deducción Mensual y Cargo Automático, se determina que son efectuados en apego a la normativa aplicable, sin embargo, se presenta una debilidad de control sobre las partidas abiertas en el sistema SIFA para lo cual se emite recomendación.

## IV. RECOMENDACIONES

### Para la Dirección Jurídica:

#### Sobre la información contenida en File Máster para los casos en cobro judicial

**A.** Definir e implementar controles para que se realice la correcta y oportuna carga de información de los casos por concepto de la gestión de cobro judicial en el sistema File Máster, considerando el establecimiento de la documentación mínima a cargar y la utilización del espacio de “Observaciones”, con el propósito de mantener los datos e información actualizada dentro del sistema. **Prioridad Media.**

**B.** Realizar una revisión integral de los casos que se mantienen pendientes y determinar la moneda correcta de la gestión, estado real de los casos y su clasificación según el tipo de caso, tanto para el sistema File Máster, como para la base de datos denominada “Caso en Cobro Judicial”, con el fin de que se puedan obtener los saldos de los casos de forma correcta y que permita la generación de indicadores de gestión. **Prioridad: Media.**

#### Sobre el tipo de cambio en casos de Subrogación

**C.** Analizar la normativa aplicable y definir el tipo de cambio a utilizar, tomando en consideración el Acuerdo CONASSIF 6-18, Reglamento de Información Financiera, en su artículo 12. *NIC 21 “Efectos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera”*, así como, la fecha de referencia, para la colonización de los casos de subrogación que requieran ser trasladados a cobro judicial y se deba presentar una demanda, con el fin de que se estandarice la utilización de este. Asimismo, valorar su incorporación dentro de la normativa interna para su posterior divulgación e instrucción, tanto para el proceso de subrogación como para el proceso específico de cobro judicial. **Prioridad: Media.**

### Para la Dirección de Operaciones:

#### Sobre la gestión de arreglos de pago en Sucursales

**D.** Analizar la construcción de índices de recuperación concordantes con las condiciones de pago estipuladas a los diversos deudores, relacionados con las cuentas por cobrar por arreglos de pago formalizados y administrados en las Sucursales, en cumplimiento con el artículo N°170 de las Disposiciones Financieras del INS. **Prioridad Media.**

**E.** Definir e implementar controles para el seguimiento oportuno de los arreglos de pago por parte de las sucursales, con el fin de que se alerte sobre el atraso en el pago de las cuotas, y en caso de que no se recupere en el tiempo establecido, se aplique lo establecido en las Disposiciones Financieras del INS, en lo que respecta a su traslado a cobro judicial o se analice su incobrabilidad. **Prioridad Media.**

**F.** Analizar la normativa aplicable, específicamente el artículo N° 158 - *Del análisis de las gestiones de cobro* de las Disposiciones Financieras del INS y defina el tipo de cambio a utilizar, para la determinación de la incobrabilidad de los casos en cobro administrativo y/o con arreglos de pago en dólares, y su respectiva contabilización, con el fin de que se estandarice la utilización del tipo de cambio a utilizar. Para lo anterior, considere lo establecido en el Acuerdo CONASSIF 6-18, Reglamento de Información Financiera, en su artículo N° 12. *NIC 21. "Efectos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera"*.

Una vez definido, gestione el cambio a la normativa interna para su posterior divulgación e instrucción. **Prioridad Media.**

**Para la Subdirección de Créditos y Cobros:**

Sobre las partidas abiertas en deducción mensual

**G.** Implementar un control periódico de las partidas abiertas que se generan dentro de la operativa normal del proceso de deducción mensual, que permita la identificación oportuna de las transacciones que van quedando pendientes para su posterior aplicación y/o anulación, en cumplimiento de lo estipulado en las Disposiciones Financieras del INS. **Prioridad Media.**

**Hecho por:**

Licda. Wendy Chaves  
Sandí  
Auditor I

Licda. Nury Mata Apuy  
Auditor I

Lic. Gustavo Martínez  
Sierra.  
Auditor I

**Revisado por:**

Lic. Wendy Chacón Villalobos. CPA  
Auditor II

**Aprobado por:**

Lic. Danier Corrales Castro. CPA  
Jefatura a.i. Auditoría Financiera Contable.