



Al contestar refiérase a: **ID-139691**

AD-AFINPE-0039-2025

9 de junio de 2025

Licenciado

Gustavo Picado Chacón, gerente

GERENCIA FINANCIERA-1103

Licenciado

Jaime Barrantes Espinoza, gerente

Máster

Ubaldo Carrillo Cubillo, director

DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES - 9112

GERENCIA PENSIONES - 9108

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de Advertencia respecto al uso de fotocopias de las tarjetas de débito como respaldo de la cuenta bancaria IBAN en las solicitudes de pensión de los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte y No Contributivo

Este Órgano de Fiscalización y Control en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Área de Auditoría Financiera y Pensiones para el periodo 2025, se encuentra ejecutando dos estudios de Auditoría en el área de pensiones en las que intervienen las Sucursales de la Gerencia Financiera y la Gerencia de Pensiones. Los estudios en curso se denominan: "Auditoría de carácter especial sobre el otorgamiento y recálculo de las pensiones en el Régimen del IVM, en el periodo del 01 de enero de 2022 al 31 de marzo de 2025" y "Auditoría Financiera sobre el análisis integral de los Estados Financieros no auditados del RNC para los periodos terminados al 31 de diciembre 2023-2024". Ambos procesos fueron debidamente comunicados a las respectivas Gerencias al inicio de las evaluaciones, mediante los oficios AI-0423-2025 del 6 de marzo de 2025 y AI-0743-2025 del 15 de mayo de 2025, respectivamente.

Con base en lo identificado durante la revisión de expedientes de pensiones otorgadas, esta Auditoría Interna, en el ejercicio de sus funciones de fiscalización, asesoría y prevención, y conforme a las competencias que le confiere el artículo 22, inciso d), de la Ley N.º 8292 General de Control Interno, así como, disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, formula las siguientes observaciones en relación con la práctica de utilizar fotocopias de las tarjetas de débito como medio de verificación de la cuenta bancaria IBAN del solicitante, en el marco de los trámites para el otorgamiento de pensiones bajo los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y No Contributivo (RNC).

Lo anterior se expone con el propósito de que esta situación sea debidamente valorada por esa Administración, dentro del marco de sus competencias, con miras a la adopción de las medidas que estime pertinentes, a fin de garantizar la integridad, seguridad y legalidad de los procedimientos asociados al otorgamiento de beneficios del sistema de pensiones.

I. GENERALIDADES

Este Órgano de Fiscalización y Control, como parte de los procedimientos desarrollados en los estudios señalados, llevó a cabo una revisión documental sobre una muestra de expedientes de pensión otorgadas en el periodo comprendido entre enero de 2023 y marzo de 2025. La revisión contempló tanto expedientes en formato digital, específicamente archivos PDF almacenados en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), como una verificación en sitio, en cinco sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, donde se revisaron expedientes en formato físico.

Como resultado de estas acciones, se observó que en algunos casos se ha incorporado, como evidencia documental para acreditar la cuenta bancaria IBAN del solicitante, la fotocopia de la carátula de su tarjeta de débito personal, por incluir esta el número de esa cuenta. Esta acción, evidencia una posible debilidad institucional en materia de protección de datos personales y de resguardo de información financiera sensible.

Es importante destacar que, si bien los formularios de solicitud de pensión por vejez, invalidez y muerte incluyen el requerimiento del número de cuenta IBAN, con el fin de realizar el depósito del beneficio correspondiente, no exigen un documento probatorio que respalde dicha información. Asimismo, no se identificó una disposición normativa institucional vigente que regule o estandarice el mecanismo mediante el cual debe acreditarse documentalmente el número de cuenta IBAN declarado por los solicitantes.

Cabe señalar que la fotocopia de la carátula de la tarjeta de débito no solo contiene el número de cuenta IBAN, sino también otros elementos sensibles como lo es el número completo de la tarjeta, la fecha de vencimiento, el nombre del titular e incluso en la parte posterior el código de seguridad. La inclusión de esta información en los expedientes representa un riesgo elevado de exposición indebida de datos personales, así como un potencial escenario para la comisión de fraudes financieros o suplantación de identidad.

Asimismo, es importante considerar que dentro de las vulnerabilidades de parte de la población que solicita este tipo de beneficios, en su mayoría por su grado de escolaridad muestran limitaciones en la escritura o dominio de las letras o números, según se observó en las firmas de algunos de los documentos insertos en los expedientes, quienes incluso lo realizan por medio de huella dactilar por no saber leer o escribir, aspecto que además les podría dificultar si se exponen o no a un riesgo inclusive por la solicitar una fotocopia de su tarjeta de débito fuera de la instalaciones de la Institución, para completar sus datos.

Esta situación se atribuye principalmente al cobro que realizan las entidades bancarias por la emisión de una certificación oficial de la cuenta cliente y del número IBAN, documento que, si bien ofrece mayor seguridad y respaldo formal, representa un costo económico que puede resultar significativo para muchas de las personas solicitantes de pensión, quienes, en su mayoría, se encuentran en condiciones económicas limitadas o de vulnerabilidad.

II. CONSIDERACIONES NORMATIVAS.

La Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales N°8968, establece lo siguiente:

“Artículo 10.- Seguridad de los datos

El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley.

Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada.

[...]”

La Ley General de Control Interno N°8292 establece en el artículo 8° el concepto de sistema de control interno, entendiéndose como la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a. *Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b. *Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c. *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d. *Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”*

En las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el inciso 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, menciona:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. [..]”

La Ley 8220 Protección al Ciudadanos del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, artículo 8°-Procedimiento de coordinación inter-institucional, refiere:

“La entidad u órgano de la Administración Pública que para resolver requiera fotocopias, constancias, certificaciones, mapas o cualquier información que emita o posea otra entidad u órgano público, deberá coordinar con esta su obtención por los medios a su alcance, para no solicitarla al administrado”.

III. CONSIDERACIONES FINALES

Ante la situación descrita, y considerando la ausencia de un lineamiento institucional vigente que establezca de manera expresa y uniforme los medios válidos para la acreditación de la cuenta bancaria de las personas solicitantes de una pensión, se observó que algunos usuarios, en un intento por cumplir con los requerimientos del trámite, recurren a la presentación de una fotocopia de la tarjeta de débito como alternativa de bajo costo.

No obstante, esta práctica, aunque motivada por razones de accesibilidad económica, no constituye un medio seguro ni adecuado para acreditar el número de cuenta IBAN. Por el contrario, expone tanto a la persona solicitante, como a la institución a diversos riesgos, entre ellos: la posible utilización indebida de información financiera sensible, vulneraciones a la confidencialidad de los datos personales, y la posibilidad de fraude o suplantación de identidad. Dichos riesgos se agravan por el hecho de que la información contenida en las tarjetas de débito puede ser manipulada o utilizada de manera inapropiada, tanto por actores internos, como externos a la institución, al momento de obtener la fotocopia.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría Interna advierte y previene formalmente a esa Administración sobre la necesidad urgente de revisar y fortalecer los procedimientos institucionales actualmente aplicados para la verificación del número de cuenta bancaria en los trámites de pensión, de los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte y No Contributivo. Dicha revisión deberá considerar no solo los aspectos técnicos y normativos vinculados a la protección de datos personales, sino también el contexto socioeconómico de los usuarios, a fin de evitar prácticas que, aunque bien intencionadas, generen riesgos operativos y legales para la institución.

En ese sentido, podría evaluarse la implementación de alternativas que garanticen una verificación segura sin generar costos adicionales para las personas solicitantes, como convenios con las entidades financieras, el desarrollo de mecanismos de verificación digital y/o física para confirmar si la cuenta que se anota en el formulario coincide con lo descrito en la tarjeta de débito de forma.

La adopción de estas medidas no solo permitirá fortalecer el control interno y la gestión institucional del riesgo, sino que también contribuirá al cumplimiento de los principios de legalidad, equidad, eficiencia, transparencia y protección de datos personales que rigen los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte y No Contributivo.

En atención a lo expuesto, esta Auditoría Interna solicita que se informe, en un **plazo no mayor a 3 meses** contado a partir del recibido del presente documento, sobre las acciones implementadas o programadas por esa Administración para mitigar y atender los riesgos identificados.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/MHF/DCHQ/lbc

C. Auditoría-1111

Referencia: ID-139691