

## AFINPE-091-2022

17 de noviembre de 2022

### RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo del Área Auditoría Financiera y Pensiones de la Auditoría Interna, con el objetivo de evaluar el proceso administrativo en el otorgamiento de pensiones del Régimen de IVM en las sucursales núcleo: Cañas, Liberia, Puntarenas y Santa Cruz adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega en el período 2021.

En la evaluación efectuada por este Órgano de Control y Fiscalización, se determinó un rezago en el cumplimiento de los plazos de atención definidos en el Plan Táctico de la Gerencia de Pensiones para el periodo 2021-2022, lo anterior, debido a que se observaron solicitudes de pensión de IVM pendientes y casos aprobados en tiempos que superan los plazos estipulados por la normativa institucional, esto por cuanto las metas están establecidas con promedios y no mediante un análisis entre tiempos mínimos y máximos que garanticen una atención eficaz por parte de las sucursales.

Asimismo, en el periodo de octubre 2020 a octubre 2021, se determinó el retraso en la remisión de 17 “Reportes de Control RIVM-RNC” por parte de la Dirección Administración Pensiones de la Gerencia de Pensiones a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, cuyo objetivo es que a nivel de las sucursales, se revisen cada uno de los casos en los que aparentemente se cancelaron sumas improcedentes, para posteriormente, iniciar con el Procedimiento Ordinario Administrativo de Responsabilidad Patrimonial para la recuperación de estos dineros.

Respecto a las solicitudes de pensiones por el riesgo de invalidez, se determinó, en el Área de Salud de Santa Cruz, San Rafael de Puntarenas y otras unidades, que se mantienen pendiente la remisión del “Protocolo médico” por medio del Sistema EDUS a la Dirección Calificación de la Invalidez, retrasando el proceso para la valoración médica.

Por otra parte, en el análisis de las fases de las solicitudes de pensión registradas en la base de datos del Sistema SIP de las sucursales núcleo Cañas, Liberia, Puntarenas y Santa Cruz, se evidenció información que no correspondía con el estado actual, por ejemplo; algunos registraban encontrarse en la etapa de: “en análisis”, “rechazado en trámite”, “en plataforma”, entre otros, sin embargo, el beneficio se encontraba en curso pago.

También se evidenció la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, respecto a las actividades de supervisión aplicada a las unidades adscritas, debido a que, si bien se cuenta con un cronograma definido por fechas, lugares e informe de los resultados, no se documentó el seguimiento de las recomendaciones y/o aspectos de mejora planteados, asimismo, se fortalezca los mecanismos de acceso, custodia y resguardo de los expedientes físicos y documentación relacionada con el tema, de tal forma que no se materialicen riesgos por la utilización indebida, deterioro, pérdida y/o extravío de la información.

Asimismo, se determinó, que no todos los funcionarios de esa Dirección Regional y las sucursales adscritas, relacionados con este tema disponen de la totalidad de los reportes disponibles en el Sistema SIP, ni con la licencia de office 365, para el acceso a las herramientas digitales y la información de manera oportuna.



Producto de los resultados anteriores, se emitieron 14 recomendaciones dirigidas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega y el Área Técnica Regional de Pensiones, para que se gestionen las acciones que correspondan para ejecutar la resolución y/o denegación de las solicitudes de pensión en los plazos establecidos por la institución para su otorgamiento, asimismo, se valore la solicitud de requerir mayor acceso a los reportes disponibles en el Sistema SIP requeridos para un desempeño eficaz del proceso.

Con respecto a las sumas canceladas improcedentemente, se requiere que se revisen los casos detectados para valorar y desarrollar las acciones administrativas correspondientes a la recuperación, incluyendo una solicitud dirigida a la Dirección Administración de Pensiones de la Gerencia de Pensiones, análisis de la oportunidad del envío de los “Reportes de Control RIVM y RNC” a las unidades y su revisión.

Respecto a las solicitudes de pensiones por invalidez, se solicitó un mecanismo de control, para que, las unidades médicas que mantienen pendiente la remisión del “Protocolo médico” en el Sistema EDUS, atiendan con celeridad esa solicitud. De igual manera, se analice la conveniencia o no de dotar de licencias de Office 365 al personal relacionado con el proceso de pensiones con lo cual mejora eficazmente el desempeño en la gestión de las pensiones.

De igual manera, se incluyó un apartado con los riesgos relacionados con el proceso de la gestión de pensiones, detectados en el desarrollo del estudio, que podrían generar debilidades en la atención de esta actividad.

**AFINPE-091-2022**  
17 de noviembre de 2022

## ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES

### AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE EL PROCESO DEL OTORGAMIENTO DE PENSIONES DE IVM EN LAS SUCURSALES NÚCLEO DE PUNTARENAS-1402, CAÑAS-1407, LIBERIA-1408, Y SANTA CRUZ-1415

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA - 1401

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2022 el Área Auditoría Financiera y Pensiones de la Auditoría Interna.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y operativa en el proceso de otorgamiento de pensiones del IVM en las sucursales núcleo Cañas, Liberia, Puntarenas y Santa Cruz adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar que las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega cumplieron eficazmente con las metas propuestas en el Plan Anual Operativo y Compromiso de Resultados del periodo 2021, en el proceso de otorgamiento de pensiones del IVM.
2. Analizar la aplicación de las políticas institucionales, el marco normativo vigente y la implementación de mecanismos de control sobre la eficacia y calidad en el proceso de recepción de solicitudes, aprobación y trámite de pago para optar por una pensión del Régimen de IVM.
3. Verificar que la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, haya implementado un programa eficaz de supervisiones y seguimiento de las recomendaciones planteadas por ellos a las unidades adscritas.
4. Determinar los riesgos identificados desde la perspectiva de la Auditoría Interna durante la evaluación, para que sean considerados por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de la gestión de pensiones del Régimen de IVM y casos seleccionados del Régimen No Contributivo en las Sucursales Núcleo: Puntarenas, Cañas, Liberia y Santa Cruz, así como, de otras unidades adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega según los resultados de la evaluación y hallazgos encontrados, en el período de enero y diciembre 2021, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1° de enero 2015, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009, del 16 de diciembre de 2009.

## METODOLOGÍA

Con la finalidad de alcanzar los objetivos, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de la normativa vigente para el otorgamiento de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Revisión y análisis de la documentación e información aportada por la Dirección Administración de Pensiones de la Gerencia de Pensiones respecto a las sumas canceladas improcedentemente.
- Revisión y análisis de la documentación e información aportada por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, sobre resolución de casos, informes de supervisión, acceso a la reportería del SIP, licencias de office 365, emisión del protocolo de referencia, integridad de los datos registrados, condiciones del archivo de documentos.
- Revisión de casos de pensiones pendientes de trámite (Protocolo de Referencia General para la Evaluación de Invalidez) en la Región Chorotega en el periodo del 1° enero 2021 al 31 diciembre 2021.
- Análisis de las metas de los plazos de resolución de las pensiones establecidas en el Plan Táctico de la Gerencia de Pensiones para el periodo 2021-2022.
- Aplicación de entrevista al coordinador Área Gestión Técnica Regional de Pensiones, sobre el cumplimiento del programa de trabajo, supervisión, procedimientos sancionatorios, aplicación artículo 44 de la Ley Constitutiva, capacitación, y monitoreo de las solicitudes de pensiones, entre otros temas
- Aplicación de entrevistas a los Administradores y gestores de pensiones de las Sucursales de Cañas, Liberia, Puntarenas y Santa Cruz, sobre formato de atención, supervisiones, cumplimiento de tiempos en el otorgamiento de pensiones, entre otros temas

## ENTREVISTAS

- Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, director de la Dirección Administración de Pensiones de la Gerencia de Pensiones
- Lic. Alexander Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Región Chorotega
- Lic. Sergio Rodríguez Venegas, administrador, Sucursal Puntarenas
- Lic. Roberth Chavarría Ruiz, administrador, Sucursal Liberia
- Lic. Juan José Boniche Álvarez, administrador a.i, Sucursal Cañas
- Lic. Alexis Espinoza Baltodano, administrador, Sucursal Santa Cruz
- Lic. José Manzanares Pizarro, encargado pensiones, Sucursal Puntarenas

- Lic. Luis Diego Guillen Bonilla, encargado pensiones, Sucursal Liberia
- Sra. Isabel Cristina Cambroner Carrera, encargada de pensiones, Sucursal Cañas
- Lic. Luis Fernando Castañeda Díaz, encargado pensiones, Sucursal Santa Cruz

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, del 1º de junio 2008.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones (actualizado a diciembre 2015).
- Manual de Procedimientos para la Gestión de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte, julio 2022.
- Plan Táctico Gerencial. Gerencia de Pensiones 2019-2022.
- Plan de Trabajo-2021, subárea de Gestión de Pensiones, Régimen Invalidez, Vejez y Muerte. Régimen No contributivo. Dirección Regional Chorotega. Área Gestión Técnica Regional.
- Procedimiento sancionatorio a patronos por infracciones al último párrafo del artículo 44 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Circular GP-DAP-545-2020 del 13 julio 2020: Metas propuestas para el periodo 2020-2021. Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Dirección Administración de Pensiones, Gerencia de Pensiones.
- Compromiso de Resultados Sucursales de Puntarenas, Liberia, Cañas y Santa Cruz, periodo 2021.
- Informes de Supervisiones sucursales Puntarenas, Liberia, Cañas y Santa Cruz, periodo 2021.

## ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jерarca 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 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

## ANTECEDENTES

El Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte fue creado en 1941, iniciando operaciones en 1947, el cual es un régimen obligatorio para los trabajadores asalariados de los sectores público y privado, así como para los trabajadores independientes, con las excepciones establecidas en los Artículos 4 y 65 de la Ley Constitutiva de la Caja, y voluntario para todos los habitantes del país no considerados en las condiciones antes indicadas.

La actividad sustantiva del régimen IVM, es el otorgamiento de las pensiones de conformidad con el cumplimiento de los requisitos normativos establecidos, de tal manera que se obtenga el beneficio de manera eficiente y eficaz, asimismo, las personas beneficiarias directas de los asegurados fallecidos, tal como el cónyuge y el huérfano.



De acuerdo con el Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social, artículo 5°, para acceder a una pensión por vejez se debe de alcanzar los 65 años, haber contribuido con al menos 300 cuotas, el cálculo se realizará conforme a los artículos 19, 24, 25, 29 y transitorio XIV del citado reglamento.

En el caso de aquellos asegurados que, habiendo alcanzado esa edad, no cumplen con el número de cuotas requeridas, pero tengan aportadas al menos 180 cuotas, tienen derecho a una pensión proporcional, según se establece en el artículo 24° del Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja.

De igual manera referente al trámite para una pensión de invalidez debe ajustarse al artículo 6, y se calcula con base en los artículos 19, 24, 25, 29 según corresponda del citado reglamento.

Respecto al derecho por muerte, se debe ajustar a lo establecido en el artículo 18, siendo que se calcula en las circunstancias anteriormente mencionadas para el caso de vejez, y se debe ajustar a los artículos del 9 al 17, según corresponda para cada caso del reglamento.

El financiamiento del Seguro de Pensiones considera los siguientes rubros:

- a) Los capitales de reserva acumulados.
- b) Las cuotas con que obligatoriamente deben contribuir el patrono, el trabajador asalariado y el Estado como tal, mediante la cotización tripartita:
- c) Las cuotas obligatorias de los trabajadores independientes, el Estado como tal y en su condición de subsidiario.
- d) Las cuotas de los asegurados voluntarios, otros aportes y contribuciones de grupos no asalariados que pueda establecer la Junta Directiva con el fin de lograr la universalización del Seguro.
- e) El producto de las inversiones de fondos de reserva.
- f) Otros ingresos que pudieran captarse y las donaciones.

A nivel de la Caja Costarricense de Seguro Social, el servicio para la gestión y otorgamiento de pensiones involucra la Gerencias de Pensiones por medio de la Dirección Administración de Pensiones y la Gerencia Financiera por medio de las sucursales adscritas en las cinco Direcciones Regionales de Sucursales.

El estudio se desarrolló en la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, ubicada en el cantón central de la Provincia de Puntarenas, agrupa 20 sucursales y 3 agencias ubicadas en las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Alajuela, analizándose los procesos en las sucursales núcleo: Puntarenas, Cañas, Liberia y Santa Cruz, así denominadas por ese nivel, para efectos de coordinación de cada uno de los trabajos necesarios entre la dirección regional y las sucursales, porque agrupan las sucursales más cercanas de acuerdo con la siguiente imagen:

**Imagen 1**  
**Dirección Regional de Sucursales Chorotega**  
**Sucursales Núcleo y unidades adscritas**  
**Periodo 2022**



Anualmente, por medio de un Plan de Trabajo, establece el desarrollo de las principales actividades en la subárea de gestión de pensiones, en el mismo se identifican las acciones y elementos a evaluar y la instrumentalización de las actividades, que incluye:

- Cronograma para desarrollar el plan de revisión y análisis de solicitudes de pensión, pendientes de trámite y supervisiones en la región chorotega de sucursales
- Programa supervisiones en la gestión de pensiones en los regímenes de IVM / RNC, y de trabajo social 2020
- Procedimiento sancionatorio a patronos por infracciones al último párrafo del artículo 44° de la ley constitutiva de la CCSS
- Capacitación, actualización y refrescamiento de la normativa en los regímenes de invalidez, vejez y muerte (IVM) y no contributivo (RNC)
- Monitoreo de solicitudes de pensión en el régimen de IVM y RNC en estado de trámite y depuración de la información registrada en el sistema integrado de pensiones (SIP)
- Programa de trabajo anual del servicio de trabajo social de la subárea de pensiones
- Debidos procesos administrativos (POAS)
- Seguimiento de supervisiones 2019-2020
- Programa de proyección social de los regímenes de invalidez, vejez y muerte y no contributivo

Para el año 2021, se aprobaron 4318 pensiones, según la siguiente distribución para los riesgos de Vejez, Invalidez por unidad programática:

**Cuadro 1**  
**Dirección Regional de Sucursales Chorotega**  
**Total, de Pensiones aprobadas del RIVM**  
**Periodo 2021**

Unidad Programática	Invalidez	Muerte	Vejez	Total, general
Puntarenas	157	192	267	616
Liberia	206	147	230	583
Nicoya	134	114	168	416
Santa Cruz	53	95	171	319
Filadelfia	92	72	103	267
Esparza	75	77	112	264
Cañas	106	49	103	258
Abangares	89	34	78	201
Bagaces	75	40	56	171
Miramar	53	45	57	155
Chomes	58	37	59	154
Upala San Gabriel	31	30	69	130
Jicaral	54	24	49	127
Tilarán	41	30	56	127
Nuevo Arenal	45	31	39	115
La Cruz	37	24	48	109
27 de Abril	28	21	48	97
Cóbano	24	23	37	84
Nandayure	29	15	34	78
Hojancha	4	17	24	45
Monteverde de Puntarenas			2	2
<b>Total general</b>	<b>1391</b>	<b>1117</b>	<b>1810</b>	<b>4318</b>

Fuente: Elaboración propia, según datos del Sistema Institucional de Pensiones, 2022

De acuerdo con el cuadro 1, la Sucursal de Puntarenas se ubica en el primer lugar con la mayor cantidad de solicitudes procesadas con 616 casos, contrario a Monteverde, con solo dos casos registrados.

Adicionalmente, se evidenció que, por medio del SharePoint el Área Técnica de Pensiones de la Dirección Regional, se analiza el avance del proceso sancionatorio a patronos por infracciones al último párrafo del artículo 44° de la ley constitutiva de la CCSS, desde donde se estableció un control para el monitoreo e impulso administrativo de los casos asignados anualmente a cada sucursal, el cual de acuerdo con los resultados muestra una gestión razonable.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LAS SUMAS PAGADAS IMPROCEDENTEMENTE

La Dirección Administración de Pensiones de la Gerencia de Pensiones, remite los “Reporte de Control del Régimen Invalidez y Muerte y No Contributivo”, de datos extraídos del Sistema SIP, de los posibles casos que incumplen con la normativa vigente aplicable de los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y No Contributivo (RNC) a los pensionados y beneficiarios. Esta información se condensa por medio de un reporte en formato Excel que posteriormente es enviado por medio del correo electrónico, por el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, director, Dirección Administración de Pensiones de la Gerencia de Pensiones, con la solicitud de revisión de los casos dirigida a los directores Regionales de Sucursales Central, Huetar Norte, Huetar Atlántica, Chorotega, Brunca y el Área de Gestión Pensiones IVM.

La revisión de los casos y definición de las acciones correctivas depende de la capacidad instalada de cada sucursal y/o agencia.

Del análisis de los reportes, esta Auditoría Interna, evidenció los siguientes hallazgos, los cuales se desagregan más adelante:

- Sumas canceladas pendientes de recuperar
- Casos pendientes de revisión para definir la procedencia o no del pago de la pensión
- Sobre la posible inoportunidad en los tiempos de remisión de los reportes por parte de la Dirección Administración de Pensiones para la revisión respectiva.

### 1.1. SOBRE LAS SUMAS PENDIENTES DE RECUPERAR

De acuerdo con el análisis de los informes remitidos por el Área Gestión Pensiones de IVM del periodo octubre 2020 a octubre 2021, con la información de las sumas pagadas improcedentes en la Región Chorotega, se evidenció el registro por un total de ₡10,534,891.00 (Diez millones, quinientos treinta y cuatro mil, ochocientos noventa y un colones, 00/10), que no han sido recuperados, correspondiente a 101 casos, divididos en 97 por un total de ₡9,666,525 (Nueve millones seiscientos sesenta y seis mil quinientos veinte cinco colones) del Régimen No Contributivo y 4 casos del Régimen de Invalidez Vejez y Muerte por ₡868.366 (Ochocientos sesenta y ocho mil trescientos sesenta y seis colones), de acuerdo con el siguiente detalle a continuación dividido por el monto pagado, recuperado y pendiente por régimen:

**Cuadro 2**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Sumas canceladas Improcedentemente**  
**RNC-RIVM**  
**Período 2021.**

Régimen	Cantidad	%	Total pagado	Total recuperado	Total pendiente
RNC	97	96%	11,460.166.00	1,793.641.00	9,666.525.00
IVM	4	4%	868.366.00	0	868.366.00
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>12,328,532.00</b>	<b>1,793,641.00</b>	<b>10,534,891.00</b>

Fuente: Elaboración propia, 2022.

De acuerdo con el cuadro 2, se evidencia que para el año 2021, la Región Chorotega registró 101 pensiones pagadas improcedentemente por ₡12,328,532 (doce millones trescientos veintiocho mil quinientos treinta y dos colones), dividido en 97 casos (96%) pertenecientes al Régimen No Contributivo por ₡11,460,166 (Once millones cuatrocientos sesenta mil ciento sesenta y seis colones) y 4 casos (4%), de Invalidez Vejez y Muerte, por ₡868,366 (Ochocientos sesenta y ocho mil trescientos sesenta y seis colones), de los cuales solo se ha recuperado el 15% por ₡1,793,641.00 (Un millón setecientos noventa y tres mil seiscientos cuarenta y un colones). Todos los casos corresponden al riesgo de muerte. El detalle de los casos con las recuperaciones desarrolladas por unidad programática para los 97 casos del Régimen No Contributivo se incluye en el anexo 1 de este informe.

El detalle de los casos registrados por sucursal se incluye a continuación:

**Cuadro 3**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Sumas canceladas improcedentemente por Sucursal**  
**Régimen RNC- IVM**  
**Período 2021**

Sucursal	Casos enviados a la sucursal	Monto por recuperar	Monto recuperado		Monto Pendiente de recuperar	
SUCURSAL DE NICOYA	14	1,312,000.00	40,000.00	3%	1,272,000.00	97%
SUCURSAL DE SANTA CRUZ	14	1,447,641.00	463,641.00	32%	984,000.00	68%
SUCURSAL DE JICARAL	11	1,230,000.00	328,000.00	27%	902,000.00	73%
SUCURSAL DE PUNTARENAS	8	873,641.00	164,000.00	19%	709,641.00	81%
SUCURSAL DE UPALA SAN GABRIEL	8	2,107,312.00	164,000.00	8%	1,943,312.00	92%
SUCURSAL DE LIBERIA	6	908,830.00	0.00	0%	908,830.00	100%
SUCURSAL DE LA CRUZ	5	574,000.00	196,000.00	34%	378,000.00	66%
SUCURSAL DE FILADELFIA	5	533,536.00	28,000.00	5%	505,536.00	95%
SUCURSAL DE CAÑAS	4	410,000.00	164,000.00	40%	246,000.00	60%
SUCURSAL DE ESPARZA	4	328,000.00	82,000.00	25%	246,000.00	75%
SUCURSAL DE HOJANCHA	4	328,000.00	0.00	0%	328,000.00	100%
SUCURSAL DE NANDAYURE	3	246,000.00	0.00	0%	246,000.00	100%
SUCURSAL DE TILARAN	3	246,000.00	82,000.00	33%	164,000.00	67%
SUCURSAL 27 DE ABRIL	2	574,000.00	0.00	0%	574,000.00	100%
SUCURSAL DE ABANGARES	2	246,000.00	0.00	0%	246,000.00	100%
SUCURSAL DE BAGACES	2	389,572.00	82,000.00	21%	307,572.00	79%
SUCURSAL DE PAQUERA	2	164,000.00	0.00	0%	164,000.00	100%
HOGAR FRAY CASIANO DE MADRID DE MIRAMAR	1	82,000.00	0.00	0%	82,000.00	100%
SUCURSAL DE CHOMES	1	82,000.00	0.00	0%	82,000.00	100%
SUCURSAL DE GUATUSO	1	82,000.00	0.00	0%	82,000.00	100%
SUCURSAL STA.BARBARA STA.CRUIZ	1	164,000.00	0.00	0%	164,000.00	100%
<b>Total general</b>	<b>101</b>	<b>12,328,532.00</b>	<b>1,793,641.00</b>	<b>15%</b>	<b>10,534,891.00</b>	<b>85%</b>

Fuente: Elaboración propia, 2022. Dirección Administración de Pensiones, Gerencia de Pensiones

De acuerdo con los datos del cuadro anterior, se evidenció que solo el 15% (¢1.793.671,00) de las sumas canceladas improcedentemente han sido recuperadas, quedando un 85% (¢10.534.891,00) de lo adeudado pendiente de recuperar. Adicionalmente, las Sucursales Nicoya y Santa Cruz registran la mayor cantidad de sumas improcedentes al procesar 14 casos cada una, por un total de ¢2.256.000 (Dos millones doscientos cincuenta y seis mil colones), un 21% del total pagado improcedentemente. Con los casos registrados en el cuadro 3, además se determinó la cancelación improcedente de forma consecutiva por más de un periodo en 5 sucursales, por ejemplo:

**Cuadro 4**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Cantidad de casos y detalle de las acciones administrativas aplicados para la**  
**recuperación de sumas canceladas improcedentemente por más de un periodo**  
**Régimen RNC- Período 2021**

Sucursales	Casos	Periodos	Monto	Acciones realizadas
27 Abril	1	6	492,000	No se ha realizado gestión
Jicaral	1	5	410,000	No indica
De La Cruz	1	2	164,000	Se notifica al endosatario, pero no se presenta a suscribir arreglo de pago
	1	2	65,000	Firma acuerdo de pago, canceló ¢99.000, saldo ¢65.000
Santa Cruz	1	2	164,000	No se logra localizar al endosatario, se realiza llamada, el número telefónico no corresponde.
Upala	1	14	1,287,312	No indica
	1	3	246,000	No se ha realizado Gestión
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>2,828,312</b>	

Fuente: Elaboración propia. 2022

De acuerdo con la información del cuadro 4, en cinco sucursales se registraron seis casos a los cuales se les canceló más de un periodo de forma consecutiva improcedentemente, para un total de ¢2.828.312 (Dos millones, ochocientos veintiocho mil trescientos doce colones), de estos, en cuatro de los casos, las unidades no registran o no indican gestiones administrativas para la recuperación de las sumas canceladas improcedentemente.

La Ley General de Control Interno, artículo 8, sobre el sistema de control interno, señala:

*"[...]se entenderá por sistema de control interno 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 entrevista escrita del 25 de agosto de 2022 dirigida al Lic. Alexander Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, respecto al proceso de atención de los casos de sumas improcedentes, señaló:

**“...PROCEDIMIENTOS SUMARIOS Y PROCEDIMIENTOS ORDINARIOS ADMINISTRATIVOS PARA RECUPERACIÓN DE SUMAS POR PENSIONES PAGADAS INDEBIDAMENTE.**

*En estos procedimientos debemos de considerar la cantidad de revisiones de pensiones en IVM (procedimientos sumarios).*

*Cuando nos llegan los reportes por parte de la DAP, nos llegan simultáneamente por varios meses y no mes por mes, por lo que revisar estas pensiones, dada la capacidad de las sucursales, resulta imposible darles seguimiento a todos los casos y seguir otorgando pensiones, por cuanto, a cada uno de los casos, según el análisis, habría que llevarles el pulso de si se inició un procedimiento sumario, si se notificó al beneficiario y si se realizó el acta de recuperación del cobro respectivo.*

*Al respecto, en mi criterio el control de estos casos no es del todo efectivo, por cuanto el mismo sistema de Pensiones debería de depurar los casos ya finalizados, acción que nos lleva a revisar dichos listados y determinar cuáles casos ya fueron atendidos.*

*Si bien a las Sucursales se les traslada los listados para su atención, la capacidad instalada no les permite abarcar todos los casos, tampoco de forma expedita como debe ser, incluso el escaso recurso humano que se tiene no es el técnicamente competente para hacerlo, ya que no son abogados o especialistas en esa gestión, sin embargo, para dar un impulso a este asunto se incluyó dentro los compromisos de resultados la valoración de cumplimiento con un mínimo trimestral...”.*

Las sumas canceladas improcedentemente, representan un rubro que afecta el patrimonio institucional, asimismo, por la complejidad del proceso y la cantidad de tiempo y personal que esto involucra, no asegura que se obtenga una recuperación eficaz de estas sumas, debilitando las arcas de los Regímenes de IVM y RNC.

**1.2. CASOS PENDIENTES DE REVISAR PARA DETERMINAR POSIBLES SUMAS IMPROCEDENTES**

De acuerdo con los “Reporte de Control del Régimen Invalidez y Muerte y No Contributivo” remitidos por la Dirección Administración de Pensiones<sup>1</sup>, se determinó que en la Dirección Regional de Sucursales Chorotega se registra un pendiente 1277 casos de revisar por posibles sumas pagadas improcedentemente, correspondientes a 1126 del Régimen No Contributivo y 151 del IVM.

El detalle por condición de los casos de Régimen No Contributivo se describe a continuación:

<sup>1</sup> De la Gerencia de Pensiones

**Cuadro 5**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Casos para revisión de Sumas canceladas Improcedentemente**  
**Régimen RNC-Período 2021**

Descripción	Total
Pensionados RNC con pensión IVM	520
Casos Extranjeros RNC con revisión pendiente	408
Pensionados RNC en otras planillas	229
Casos RNC con revisión pendiente	29
Viudas con Huérfanos mayores 18 sin documentos	16
Huérfanos mayores 18 sin documentos estudios	12
Dependientes cancelados por defunción	3
Huérfanos y dependientes canceladas mayores 18 años	3
Viudas con Huérfanos y dependientes canceladas 21 años	2
Dependientes canceladas por laborar	1
Dependientes con otra pensión	1
<b>TOTAL</b>	<b>1126</b>

Fuente: Elaboración propia. DAP. 2022

En los casos del Régimen de Invalidez Vejez y Muerte, el detalle de los casos pendientes de análisis es el siguiente:

**Cuadro 6**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Casos para revisión de Sumas canceladas Improcedentemente**  
**Régimen IVM- Período 2021**

Descripción	Casos	
	Adelantada	Vencida
Vejez Sector Público	3	73
Invalidez Labora Privado	9	28
Invalidez Labora Público	0	16
Orfandad suspendida sin documento	0	16
Orfandad Mayor 25	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>139</b>

Fuente: Elaboración propia. Dirección Administración de Pensiones. 2022

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, sobre la calidad de la información en el capítulo V. Normas sobre Sistemas de Información”, inciso 5.6.2., sobre la oportunidad de la información, señala:

*“...5.6.2 Oportunidad:*

*Las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales...”*

De acuerdo con lo señalado mediante entrevista del 25 de agosto de 2022, por el Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional, sobre el proceso para la depuración de los casos es el siguiente:

“...a. Mediante el oficio GP-DAP-0626-2021, de fecha 06/05/2021, con asunto REPORTE DE CONTROL INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE y RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO, se informó que para esos casos respecto a las Planillas Adelantada y Vencida IVM y Planilla RNC, se analizaron y depuraron los Reportes de Control que se envían a las Direcciones Regionales. De la revisión de los informes que se les remitió semanas atrás se puede comprobar que sí hay variaciones entre la cantidad y personas que componen cada uno de los reportes.

## 2. Detalle por tipo:

a. En cuanto a la cuantificación de los montos por recuperar, se debe tener claro que los reportes del RNC e IVM que se nos remiten (según se adjunta) no involucran esos datos, es decir, no se puede totalizar por cuanto no se indica la cuantía pagada indebidamente en cada caso. En los que se indica un monto no corresponde a la pensión sino a un salario reportado en planillas en un momento determinado, que es un indicador que de un pensionado estuvo laborando simultáneamente como asalariado, por lo que no puede ser medible para efectos de determinar la recuperación en colones, esto se puede observar en los mismos reportes, tampoco es un aspecto que se exija controlar en la atención de trámites.

b. En cuanto a lo recuperado ciertamente podría indicarse, pero no se tiene un dato actualizado ni exacto a pesar de que reiteradamente se solicita a las Sucursales su actualización en el libro de seguimiento.

Sin embargo, esto debería ser una habilidad del mismo sistema para evitar recoger información manual, en su base de datos debería registrarse lo recuperado por pensionado con causales de suspensión o cancelación derivados de procedimientos sumarios u ordinarios administrativos, acción que no posee aun, por lo que, aunque se tuviera un registro manual podría no ser confiable.

### c. Respecto a los reportes:

i. Los reportes remitidos son los recibidos en el periodo 2021. Como puede verse en el cuadro anterior, los reportes se reciben alternadamente por lo que es difícil tener todo el inventario del mes a mes, el que faltaba era octubre 2021-IVM, el cual se adjunta a este mensaje.

ii. No se tienen los reportes de RNC de: Mayo, Julio y Setiembre.

iii. Las notas y correos de recibido fueron remitidos en su momento mediante correo electrónico del miércoles 07/09/2022, con asunto “RE: Reportes de control” (se adjunta nuevamente), se adjunta el correspondiente a Octubre – 2021 en este mensaje...”.

La revisión inoportuna de los reportes donde se determina el pago de posibles sumas pagadas improcedentemente podría incidir en la capacidad de la Institución de recuperar estos montos eficazmente, afectando los recursos destinados para este fin.

### 1.3. SOBRE LOS REPORTES DE CONTROL DEL RIVM y RNC

Esta Auditoría Interna procedió a la revisión de la periodicidad de los tiempos de envío de los “Reportes de Control de RIVM y RNC” por parte de Dirección Administración de Pensiones de la Gerencia de Pensiones, determinándose una posible inoportunidad e ineficacia en el envío de la información, dado que en promedio se emplean 52 días en este proceso, registrando un mínimo de 4 y un máximo de 98 días, aspecto que retrasa que las Sucursales inicien los procedimientos administrativos para la recuperación de estas sumas, como se describe a continuación:

**Cuadro 7**  
**Dirección Regional Sucursal Chorotega**  
**Envío y recibo de reportes de Control de RIVM y RNC**  
**Periodo 2020-2021**

Planilla	Oficio	Fecha Información	Fecha Recibido Oficio	Días	RNC	IVM	Total
OCTUBRE	GP-DAP-008-2021	02/12/2020	06/01/2021	26		40	<b>40</b>
	GP-DAP-010-2021	02/12/2020	06/01/2021	26	593		<b>593</b>
NOVIEMBRE	NO SE RECIBIO INFORMACIÓN						
DICIEMBRE	GP-DAP-0706-2021	05/02/2021	10/05/2021	67	106		<b>106</b>
	GP-DAP-0713-2021	05/02/2021	19/05/2021	74		1	<b>1</b>
	GP-DAP-0716-2021	05/02/2021	19/05/2021	74		8	<b>8</b>
ENERO	GP-DAP-0685-2021	02/03/2021	14/05/2021	54	126		<b>126</b>
	GP-DAP-0733-2021	02/03/2021	19/05/2021	57		10	<b>10</b>
FEB	GP-DAP-0689-2021	02/04/2021	19/05/2021	34	58		<b>58</b>
	GP-DAP-0734-2021	02/04/2021	19/05/2021	34		33	<b>33</b>
MARZO	GP-DAP-0699-2021	02/05/2021	14/05/2021	10	93		<b>93</b>
	GP-DAP-0736-2021	02/05/2021	20/05/2021	14		14	<b>14</b>
ABRIL	GP-DAP-0707-2021	02/06/2021	17/05/2021	-13	188		<b>188</b>
	GP-DAP-0742-2021	02/06/2021	21/05/2021	-9		9	<b>9</b>
MAYO	GP-DAP-1329-2021	02/07/2021	07/09/2021	48		13	<b>13</b>
JUNIO	NO SE RECIBIO INFORMACIÓN						
JULIO	GP-DAP-1331-2021	06/09/2021	07/09/2021	2		13	<b>13</b>
AGOSTO	NO SE RECIBIO INFORMACIÓN						
SEPTIEMBRE	GP-DAP-1490-2021	04/11/2021	07/10/2021	-21		6	<b>6</b>
OCTUBRE	GP-DAP-1642-2021	02/12/2021	02/12/2021	1		9	<b>9</b>
<b>TOTAL DE CASOS</b>					<b>1164</b>	<b>156</b>	<b>1320</b>

Fuente: Elaboración propia. Oficios emitidos por la Dirección Administración Pensiones, Gerencia Pensiones, 2022.

- (1) Días hábiles en que se recibió la información, posterior a que sucedieron los casos para iniciar la revisión.
- (2) Fecha probable en que se dispone de la información para emitir el Reporte.
- (3) Los días negativos significa que la información se envió en el mes que corresponde.

De acuerdo con los datos del cuadro anterior, en el periodo de octubre 2020 a octubre 2021 la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, recibió 17 solicitudes de revisión por 1320 casos, de los cuales, la cantidad mayor corresponde al RNC con 1.164 casos (Mil ciento sesenta y cuatro) un 88% y para el RIVM 156 casos (Ciento cincuenta y seis) un 12%.

De acuerdo con el Régimen, los reportes se dividen en 12 tipos correspondientes a:

a. Régimen de Invalidez Vejez y Muerte:

- 1- Beneficiarios de Pensión por Invalidez que laboran para Instituciones Públicas.
- 2- Beneficiarios de Pensión por Vejez que laboran para Instituciones Públicas.
- 3- Beneficiarios de Pensión por Invalidez que laboran para Instituciones Privadas y no poseen el “check” correspondiente que les acrediten el permiso para laborar.

b. Régimen No Contributivo:

1. Casos de RNC con revisión pendiente.
2. Huérfanos y Dependientes cancelados mayores de 18 años.
3. Huérfanos y Dependientes Cancelados mayores de 21 años.
4. Pensionados del RNC que reciben pensión IVM.
5. Pensionados del RNC reportados en planillas
6. Reporte Ingreso Familiar Per Cápita, basados en la Línea de Pobreza.
7. Reporte de extranjeros para revisión.
8. Viudas canceladas con huérfanos y dependientes mayores de 21 años
9. Viudas con huérfanos mayores de 18 años y menores de 21 sin documentos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV: Normas sobre Actividades de Control, el punto 4.4, indica:

*“4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, sobre la calidad de la información en el capítulo V. Normas sobre Sistemas de Información”, inciso 5.6.2., sobre la oportunidad de la información, señala:

*“...5.6.2 Oportunidad:*

*Las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales...”*

Respecto a la generación automática de un reporte de los casos con deuda, es importante señalar que la Auditoría Interna mediante el informe ASF-071-2021: “Auditoría de Carácter especial respecto a la administración, otorgamiento, registro contable y gastos de las Pensiones del Régimen de IVM” del 17 septiembre de 2021, refiere que se estaba desarrollando el requerimiento SR-SIP-003-2019 relacionado con los anteriores aspectos, indicando:

*“...Es importante resaltar que la administración mediante el requerimiento SR – SIP – 003 – 2019, del 16 de mayo 2019, solicitó que en el Sistema SIP se genere un reporte automático de los casos con deuda (pagos de más a pensionados fallecidos y los depósitos de más a los pensionados activos con causales comprobadas de suspensión o cancelación), que a la fecha se encuentra pendiente...”*

En consulta realizada por medio del correo institucional del 29 septiembre de 2022 al Lic. Marco Vinicio González Jiménez, jefe del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, respecto a la puesta en producción del requerimiento SR-SIP-003-2019, señaló:

*“...este requerimiento esta en este momento en desarrollo y de acuerdo con el cronograma estaría listo para iniciar pruebas el 7 de octubre...”*

La emisión del requerimiento para la generación automática de los casos con deuda coadyuvaría con la disminución en la cantidad de estudios sobre los casos pendientes, debido a que esta revisión se realizaría de forma automática en el Sistema SIP, detectado las posibles anomalías en el momento en que se suscite el hecho, asimismo, previniendo la cancelación de dineros que no corresponden, asimismo, le permitiría al personal disponer de este tiempo para el desarrollo eficaz de las restantes labores.

Asimismo, tal y como lo señala el jefe del área técnica regional, el retraso en el recibo de la información contenida en los “Reportes de Control RIVM y RNC”, afectan el desarrollo del proceso, además de incrementar las funciones de los administradores y los gestores de pensiones en las sucursales, retrasarían el desempeño eficaz de las restantes funciones ordinarias, debido que este involucra el verificar la procedencia o no de esta información en los sistemas internos y externos relacionados, por ejemplo: SICERE, Tribunal Supremo Elecciones y el Sistema SIP.

El registro y control del número de resoluciones asociadas a los procedimientos administrativos gestionados en cada sucursal (según el compromiso de resultados), es un proceso continuo de seguimiento, mismo que, para su efectiva atención depende de la información remitida eficazmente por el nivel gerencial, sobre el cual el nivel regional tiene poca injerencia, debiendo esperarla para iniciar su accionar.

## **2. SOBRE LOS PLAZOS DE RESOLUCIÓN DE LAS PENSIONES DEL RÉGIMEN DE IVM**

De conformidad con la revisión efectuada a la información del Sistema Institucional de Pensiones (SIP), de los casos de pensiones de IVM del periodo 2021 tramitadas por las sucursales adscritas a la Dirección Regional Chorotega, se determinó que de las 4318 solicitudes en 1102 (26 %), incumplieron con el tiempo de respuesta establecido por la Dirección Administración de Pensiones, según el siguiente detalle:

**Cuadro 8**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Casos con incumplimiento del tiempo establecido en el Riesgo IVM**  
**Al 31 de diciembre 2021**

Total casos tramitados pensiones IVM	Invalidez	Vejez	Muerte	Total
	1391	1117	1810	4318
Tiempos Respuesta en días-CCSS	Cantidad de Casos			
Riesgo de invalidez (156 días)	1040			1102
Riego de Vejez (18 días)		55		
Riesgo de Muerte (28 días)			7	

**Fuente:** Sistema Institucional de Pensiones, SIP

De acuerdo con la información anterior, para el periodo 2021, la Institución estableció el tiempo de respuesta para la atención de las solicitudes de pensión en el riesgo de invalidez en 159 días, para muerte en 28 días y el de Vejez en 18 días, no obstante, se determinó que del total de los casos 4318 registrados, 1102 incumplieron con este indicador, por ejemplo el riesgo de Invalidez 1040 (94 %), de Muerte 55 (5 %) y 7 (1 %) en Vejez, con lapsos entre 6 meses hasta casi 5 años aproximadamente, según el siguiente detalle:

### 2.1. Riesgo de Invalidez:

En el riesgo de invalidez, se registraron 1040 registros que incumplían con el plazo establecido de aprobación, con períodos entre los 6 meses y hasta 4 años, 6 meses en espera de la resolución de la solicitud de pensión, de los cuales 792 casos se concentran en 10 de las 23 sucursales que componen la Dirección Regional Chorotega, según detalle:

**Cuadro 9**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Sucursales con Plazos de Aprobación Superior a los 156 Días**  
**Riesgo Invalidez**  
**Al 31 de diciembre 2021**  
**(Por cantidad de casos)**

Sucursal	6 meses	1 año	1 año-6 meses	2 años	2 años-6 meses	3 años	3 años-6 meses	4 años	4 años-6 meses	Total general
Puntarenas	31	56	23	9	5					124
Liberia	32	70	11	4	3	1				121
Santa Cruz	23	15	18	15	18	13	2	5	2	111
Nicoya	23	62	14	2	1			1		103
Esparza	12	24	26	11		3	1			77
Cañas	8	37	6		5					56
Filadelfia	16	37	1					1		55
Abangares	10	27	13							50
Chomes	7	22	14	6				1		50
Tilarán	6	12	14	4	5	3		1		45
<b>Total</b>										<b>792</b>

**Fuente:** Elaboración propia, 2022 Sistema Institucional de Pensiones

## 2.2. Riesgo de Muerte:

En el riesgo de muerte se registraron 55 casos que superaban los 28 días establecidos normativamente, mismos que varían entre los 6 meses y 3 años, 6 meses, siendo las sucursales de Puntarenas y Nicoya, las que registran la mayor cantidad de incumplimientos, según detalle:

**Cuadro 10**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Sucursales con Plazos de Aprobación Superior a los 28 Días**  
**Riego Muerte**  
**Al 31 de diciembre 2021**  
**(Por cantidad de casos)**

Sucursal	6 meses	1 año	1 año-6 meses	2 años	2 años-6 meses	3 años	3 años-6 meses	Total general
Puntarenas	9	6			1			16
Nicoya	5	4	2	1				12
Esparza	2	1	1		1	1		6
Santa Cruz	4			1				5
Tilarán	3							3
Abangares	3							3
Upala San Gabriel	1	1						2
Miramar	2							2
Liberia		1					1	2
Hojancho		1						1
Bagaces	1							1
Jicaral	1							1
27 de Abril		1						1
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>55</b>

Fuente: Elaboración propia, 2022 Sistema Institucional de Pensiones

## 2.3. Riesgo de Vejez:

Por su parte, en el riesgo de vejez se registraron 7 casos con periodos entre los 6 meses y un 1 año, 6 meses cuando el parámetro se encuentra en 28 días. Los casos en este grupo, en apariencia se encontraban a la esperan de la resolución de pensión, según detalle:

**Cuadro 11**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Sucursales con Plazos de Aprobación Superior a los 18 días Riego Vejez**  
**Al 31 de diciembre 2021(Por cantidad de casos)**

Sucursal	6 meses	1 año	1 año-6 meses	Total general
Miramar	3			3
Santa Cruz		1	1	2
Chomes	1			1
Puntarenas	1			1
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia, 2022 Sistema Institucional de Pensiones

En oficio GP-DAP-545-2020, del 13 de julio 2020, la Gerencia de Pensiones y la Dirección Administración de Pensiones, establecieron los tiempos de respuesta para el trámite de pensiones IVM, mismo que para el período 2021, corresponden a los siguientes:

**Tabla 1**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Tiempos de respuesta programados en Invalidez, Vejez y Muerte**  
**Período 2021**

Indicador	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Anual 2021
Días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por vejez a nivel nacional	19	18	18
Días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por invalidez a nivel nacional	160	156	156
Días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por muerte a nivel nacional sin informe social	31	28	28
Días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por muerte a nivel nacional con informe social	95	90	90

Fuente: Dirección Regional Sucursales Chorotega. 2022

Las Normas General de Control Interno, Capítulo 1, inciso 1.1. Sistema de Control Interno (SCI) y 1.2. Objetivos del Sistema Control Interno, establecen:

*“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales...”*

*“...1.2. Objetivos del SCI, inciso c: Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones: El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales...”*

En entrevista del 25 de agosto del 2022, efectuada al Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional respecto del incumplimiento de los tiempos de resolución de las pensiones, señaló:

*“...Para efecto del monitoreo de estado de las solicitudes de pensiones en el régimen de IVM, se dispone del acceso al SharePoint de la Dirección Administración de Pensiones, mediante el cual se descarga el reporte de casos en trámite, se depura, consolida y realiza una tabla dinámica del estado de casos de cada sucursal, que se les remite regularmente a las Sucursales, al cierre de año se le remite a los Administradores de sucursal un informe del estado de los casos, con el fin de que los mismos sean analizados y concluidos en el sistema.*

*Cabe resaltar que existen casos en el sistema de pensiones que se encuentran en el estado de Rechazado en Trámite, proceso de denegatoria, es un estado transitorio que queda en el sistema por cuanto el SIP está pensado para los procesos de aprobación del nivel central y no para la gestión realizada en las sucursales, donde el Administrador y Gestor de Pensiones son los que realizan estas acciones administrativas, por lo que tienen que revisarse posteriormente para pasar al estado definitivo de denegado.”*

Tal y como lo señaló el Lic. Porras Castillo, en entrevista escrita aplicada, algunos de los aspectos que podrían incidir en los tiempos de resolución de una solicitud pensión, obedece a las diferentes capacidades de respuesta existente entre las áreas de pensiones de las sucursales para el análisis y conclusión de los casos a nivel de sistema SIP, así como, por los plazos excesivos para la atención de recursos de apelación y por la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez, el área de Trabajo Social y otros, situación que afecta los tiempos de cumplimiento de cada una de las etapas del proceso de aprobación.

El retraso en el otorgamiento de pensiones en cualquiera de los riesgos podría afectar la calidad de los servicios brindados a los asegurados, al no tramitar de forma eficaz la asistencia económica a que estos tienen derecho mediante el cual sufragar sus necesidades posterior a que cumplen con su ciclo laboral, a pesar de que cumplan con los requisitos necesarios para optar por este derecho, aspecto que incluso puede incidir en el aumento de la interposición de reclamos administrativos y judiciales contra la Institución.

### **3. SOBRE LA EMISIÓN DEL PROTOCOLO DE REFERENCIA DESDE EL CENTRO MÉDICO A LA DIRECCIÓN DE CALIFICACIÓN DE LA INVALIDEZ**

De la revisión a los datos del Sistema SIP, se evidenció que, al 30 de agosto 2022, se registraban 55 solicitudes con el estado “Pendiente” de emisión y posterior envió del protocolo médico requerido por la Dirección Calificación de la Invalidez para continuar con el proceso de valoración de los casos de las solicitudes de pensiones del RIVM para el riesgo de invalidez, estos fueron solicitados en el periodo de noviembre 2021 a marzo 2022.

Las solicitudes del riesgo de invalidez requieren que en las unidades médicas se valoren a los pacientes solicitantes y llenen el formulario de protocolo digital previo envío por medio del Sistema EDUS a la Dirección de Calificación de la Invalidez de la Gerencia de Pensiones para que continúe el proceso de análisis.

Las sucursales y centros médicos que, al 31 marzo 2022, registraban casos pendientes con periodos mayores a los 15 días para el llenado de protocolo de referencia digital al EDUS, se detallan a continuación:

**Cuadro 12**  
**Dirección Regional Sucursal Chorotega**  
**Solicitudes pendientes de Protocolo Referencia Digital EDUS mayor de 15 días**  
**Periodo: noviembre 2021 a marzo 2022**

Sucursal	Centro Médico	2021			2022			Total
		Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	
Filadelfia	Carrillo		1	2	2	4	2	11
Upala	Upala		1	1	2			4
27-abr	Santa Cruz					1	2	3
Chomes	Chomes -Monteverde						1	1
Miramar	Montes de Oro						1	1
Puntarenas	Hospital Calderón Guardia						2	2
	San Rafael de Puntarenas	1	4	1	2		2	10
Santa Cruz	Santa Cruz					5	18	23
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>55</b>

Fuente: Sistema Institucional Pensiones. 14-09-2022

De acuerdo con el cuadro 12, la Sucursal de Santa Cruz con 23 casos y el Área de Salud Santa Cruz con 3, corresponde a las unidades que registran el mayor número de casos pendientes con 26 registros en los meses de febrero y marzo del 2022, le siguen las sucursales Filadelfia y el Área de Salud Carrillo con 11, Puntarenas con el Hospital Calderón guardia y el Área de Salud San Rafael de Puntarenas con 12. Preocupan los casos de San Rafael de Puntarenas, Carrillo y Upala, respectivamente, porque registran los casos con mayor antigüedad.

De acuerdo con el Manual del Procedimiento para la Gestión de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte, cuando el asegurado requiere gestionar la pensión por el riesgo de invalidez, debe cumplir con los siguientes pasos:

- Debe presentarse en la sucursal correspondiente, para que en conjunto con el plataformista revisen la parte administrativa en el sistema SIP.
- En el formato de solicitud de pensión para el Riesgo Invalidez, en el sistema se incluye una “cejilla” denominada “Datos Adicionales”, de carácter obligatorio, donde se digitan los datos del solicitante, posteriormente aparecen un texto que indica: “Protocolo de Referencia del Estado de Invalidez” con las opciones SI o NO.
- En la opción SI, se está afirmando la intención de solicitar a EDUS vía SIP, los Protocolos Médicos de manera digital. Esta opción desplegará automáticamente el “combo” de Centros Médicos para la selección que corresponda.
- En la opción NO, se le está indicando al SIP la intención de NO solicitar los Protocolos Médicos de manera digital, lo que quiere decir que estos fueron aportados por el solicitante en formato Físico y por lo tanto estos deben ser escaneados, firmados digitalmente y subidos al expediente digital del SIP.
- El envío de la solicitud vía digital se realiza mediante el botón denominado “Envío automático” a partir del cual se generan tres tipos de gestiones digitales:

- **1. Envío a EDUS:** Cuando se cumple con el Requisito Administrativo de Cuotas, pero además se indicó la “Opción Si” en el campo de la solicitud denominado: **“Protocolo de Referencia del Estado de Invalidez:”**.
- **2. Envío a DCI:** Cuando se cumple con el Requisito Administrativo de Cuotas, pero además se indicó la “Opción No” en el campo de la solicitud denominado: **“Protocolo de Referencia del Estado de Invalidez:”**.
- **3. Envío a Análisis:** Cuando NO se cumple con el Requisito Administrativo de Cuotas.

Asimismo, mediante el oficio GP-DCI-0281-2021 del 28 de junio de 2021: “Proceso de seguimiento de los casos de solicitud de trámite de pensión con más de 15 días de gestionada el llenado de protocolo de referencia digital al EDUS (SIES) a través del SIP”, firmada por el Dr. Álvaro Arias Morera, director a.i., Dirección Calificación de la Invalidez, dirigido a los directores de la Dirección Administración de Pensiones y las Direcciones Regionales de Sucursales Huetar Atlántica, Central, Huetar Norte, Chorotega y Brunca, respecto al tiempo de emisión del protocolo médico indica:

*“...De acuerdo con lo expuesto y convenido en el Comité de Usuarios del SIP del 24 de junio de 2021, solicitamos el seguimiento de los casos de solicitud de trámite de pensión con más de 15 días de gestionada el llenado de protocolo de referencia digital al EDUS (SIES) a través del SIP, por parte de los encargados del trámite de pensión en las Sucursales de todo el país, mediante correo electrónico dirigido a los gestores o enlaces del EDUS destacados por Región o Unidad Médica...”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, sobre la calidad de la información en el capítulo V. Normas sobre Sistemas de Información”, sobre el atributo de oportunidad señala:

*“...5.6 Calidad de la información:*

*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.*

**5.6.2 Oportunidad:**

*Las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales...”*

De acuerdo con consulta realizada a Lic. Alexander Porras Castillo, jefe a.i. del Área Gestión Técnica Regional de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, respecto al retraso por parte de las unidades médicas, refiere que el acceso al reporte “Casos Invalidez con Protocolo con más de 15 días”, cuyo objetivo es verificar el estatus de los casos de trámite de pensión por invalidez, fue asignado a mediados del mes de julio, posterior al problema de hackeo informático, a partir de los cual se aplica el siguiente proceso :

*“... a. Lo que se realiza con los reportes que se poseen, es remitir a las Sucursales la información de los casos con protocolos de invalidez que igualan o superan los 15 días de emitidos, según ese reporte, para que cada Unidad coordine con el enlace “gestor de pensiones médico” el impulso que se les debe de realizar en la consecución del trámite.*

*b. El Área de Gestión Técnica y la Subárea de Pensiones a cargo no remiten expedientes a esas Unidades, por lo que somos facilitadores de la información para que realicen el seguimiento directamente según su zona de adscripción...”.*

El tiempo transcurrido por la inacción en la emisión del protocolo para su traslado desde los centros médicos a la Dirección de Calificación de la Invalidez, provoca que aumente el tiempo de espera para la atención eficaz de estos casos, el cual actualmente, según se señaló en el Hallazgo 1 de este informe, no estaría cumpliendo con los parámetros establecidos por la Institución, aspecto que podría no solo agravar y/o incrementar el deterioro físico en la salud de los solicitantes, por el tipo de patología física que le afecta, sino además incrementar las denuncias y recursos de amparo contra la CAJA por la inacción del trámite y en general del proceso como tal.

#### **4. SOBRE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN REALIZADOS POR LA DIRECCIÓN REGIONAL – ÁREA DE GESTIÓN TÉCNICA DE PENSIONES**

En el período 2021, no se evidenció por parte de los administradores de las sucursales o agencias<sup>2</sup> de la Región, acciones documentadas para subsanar las debilidades determinadas en los informes de supervisión aplicados por el Área de Gestión Técnica de Pensiones. Lo anterior, a pesar de que esta dispone de un plan de supervisión en materia de pensiones para los Regímenes de IVM y RNC, dirigido a las unidades adscritas, mismas que de acuerdo con el Programa de Trabajo del período 2021 establecido, se divide en la supervisión inicial y el seguimiento a las debilidades encontradas.

Entre algunas de las inconsistencias determinadas por el supervisor regional en los informes de supervisión en materia de pensiones durante el período 2021, se pueden citar:

- Ausencia del registro de la solicitud de pensión en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP).
- Ausencia de la hoja de análisis en la conformación del expediente de cada una de las solicitudes de pensión.
- Ausencia del reporte del Tribunal Supremo de Elecciones para determinar si existen otros posibles beneficiarios.
- No se adjunta al expediente el reporte del Tribunal Supremo de Elecciones del fallecido para descartar la existencia de posibles beneficiarios en los casos de muerte.
- No se aplica el Procedimiento Sancionatorio a Patronos por Infracciones al último párrafo del Artículo 44°.
- En los casos que amerita no se adjunta la certificación de pensión del Poder Judicial.
- No se adjunta el reporte del RCPI, entre otros.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el capítulo IV- Normas sobre actividades de control- en el apartado 4.4.1, señala:

<sup>2</sup> Se les dio el nombre de agencias por tratarse de unidades más pequeñas en comparación con las sucursales. Son 3 y están ubicadas en la Provincia de Guanacaste (Agencia Paquera), Alajuela (Agencia Guatuso) y Puntarenas (Agencia Monteverde),

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

*“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”.*

*“6.1 Seguimiento del SCI. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud”.*

En consulta efectuada mediante entrevista escrita del 25 de agosto 2022, el Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional, sobre las supervisiones a las unidades de la región, señaló:

*“[...]el Plan de Trabajo establece una supervisión inicial y una adicional en el II Semestre para revisión, ese es el seguimiento... ahora bien, por la capacidad de respuesta que se tiene, la cual es limitada, la revaloración no se realiza a todas las Sucursales supervisadas inicialmente sino a un grupo menor. En ese caso la Administración queda informada nuevamente de las debilidades o fortalezas detectadas en la re-inspección o revaloración para que proceda según sus competencias, ya que desde nuestra parte no tenemos injerencia directa sobre el encargado de pensiones pues solo somos recomendativos.”*

Mediante entrevista escrita del 29 de agosto 2022, el Lic. Juan Jesús Boniche Alvarez, administrador a.i., Sucursal Cañas, con respecto a las supervisiones efectuadas por el supervisor regional, manifestó:

*“[...] Producto de estas supervisiones se emiten informes o cédulas con los resultados...Se discute el informe y se abordan las recomendaciones para la mejora”.*

Por su parte, el Lic. Roberth Chavarría Ruíz, Administrador de la Sucursal Liberia, en entrevista del 24 de agosto, señaló:

*“Durante el periodo 2021, no me encontraba como administrador por lo que desconozco... Sé que vinieron, pero no preciso la fecha, fue a principios de este año 2022, vinieron funcionarios del Área de Gestión Técnica Regional, en el tema de RNC e IVM”.*

El Lic. Alexis Espinoza Baltodano, Administrador de la Sucursal Santa Cruz, en entrevista del 23 de agosto, indicó:

*“No, durante el período 2021 no recibimos supervisión, esto debido a la Pandemia por COVID-19. A principios de este 2022, si recibimos una supervisión presencial, pero no nos han facilitado el documento o informe de supervisión”.*

La Administración Activa como componente orgánico del control interno, debe fortalecer eficazmente la planificación, los criterios e indicadores de seguimiento referentes al cumplimiento de metas y objetivos establecidos en sus planes operativos, por lo que el omitir las acciones que garanticen la corrección o subsanación de las debilidades señaladas por el ente supervisor, así como, la ausencia de mecanismos de control para la revisión de los procedimientos administrativos de la gestión de pensiones de IVM, podría generar eventuales desviaciones en los parámetros e indicadores establecidos, asimismo incumplimiento de metas, aspecto que afecta no solo el desempeño sino a los usuarios de los servicios.

## 5. DEL ACCESO AL SISTEMA INTEGRADO DE PENSIONES-SIP.

A nivel del Sistema SIP, se cuenta con una serie de reportes relacionados con el proceso de otorgamiento de pensiones de los Regímenes de IVM y RNC, sin embargo, esta información no es accesible para todos los funcionarios relacionados con este, producto de los cual se evidenciaron las siguientes inconsistencias:

### 5.1. SOBRE EL ACCESO A LA REPORTERIA

Se evidenció que los Administradores y gestores de pensiones de las sucursales de la Región Chorotega, carecen de acceso a la reportería disponible en el Sistema Institucional de Pensiones (SIP) por lo que dependen de la información que les suministre el jefe del Área Técnica Regional de Pensiones, para efectos de monitorear y consultar el estado de las solicitudes de pensión.

Sin embargo, se determinó, que a nivel de la Región Chorotega se dispone en “modo consulta” de un SharePoint donde se comparte información de los temas de pensiones, al cual tienen acceso los administradores de las sucursales. En el sitio se dispone de los datos relacionados con: tiempos de gestión de casos aprobados, casos para aplicar IVM, beneficiarios activos, casos pendientes por analista, casos en trámite por Unidad Programática, casos tramitados por Región de IVM, tiempos de gestión de los casos rechazados, casos invalidez con protocolo, documentos de estudio por UP, usuarios SIP región sucursales, casos invalidez con protocolo y planillas IVM.

Según lo manifestado por el Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional, en el oficio DRSC-AGTR-0158-2022, del 2 de setiembre 2022, no todos los funcionarios tienen acceso al “SharePoint de pensiones”, asimismo, para los administradores de las sucursales está disponible en modo consulta, no así para los gestores de pensiones, debido a que no todos los funcionarios cuentan con licencia de Office 365, aspecto que limita el acceso a la información.

Esta situación, fue señalada y advertida por parte de este Órgano de Fiscalización en el informe de Auditoría ASF-071-2021: *“Auditoría de Carácter Especial respecto a la Administración, Otorgamiento, Registro Contable y Gastos de las Pensiones del Régimen de IVM”*, del 17 de setiembre del 2021, mediante el cual se giró una recomendación en ese sentido a los cinco directores regionales para que en conjunto con la Dirección Administración de Pensiones -DAP-, se realizara un diagnóstico de necesidades de la reportería que emite el SIP, misma que textualmente, señala:

*“A la Licda. Xiomara Poyser Watson, en su calidad de directora, Dirección Regional de sucursales Huetar Norte, a la Licda. Maylen Herrera Araya, en su calidad de directora, Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, al Licenciado Alfredo Vindas Evans, en su calidad de director, Dirección Regional de Sucursales Central, al Licenciado Luis Mario Carvajal Torres, en su calidad de director, Dirección Regional de Sucursales Chorotega, al Licenciado Olman Arturo Mora Valverde en su calidad de director, Dirección Regional de Sucursales Brunca y al Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director Administración de Pensiones o a quienes en sus lugares ocupen el cargo.*

*Conformar un equipo de trabajo liderado por la Dirección Administración de Pensiones con funcionarios de las Direcciones Regionales de Sucursales y con representantes de sucursales, con la finalidad de que realice un diagnóstico de necesidades respecto a la reportería que emite el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), para la toma de decisiones a nivel operativo; lo anterior, de conformidad con lo evidenciado en el hallazgo #13. Reportería que emite el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), de este informe.*

*Para acreditar el cumplimiento de lo recomendado, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses, un documento donde se acredite el traslado del diagnóstico a la Gerencia de Pensiones, con la finalidad de que se realicen las acciones de mejora que correspondan”.*

Al respecto, en consulta efectuada a la Dirección Administración de Pensiones, respecto del cumplimiento de la recomendación número 18 del citado informe AGO-071-2021, el Lic. Adolfo Arias Coleman, jefe del Área de Gestión de Pensiones IVM de la Gerencia de Pensiones, mediante correo institucional del 1° de setiembre del 2022, manifestó:

*“[...] Cabe señalar que en atención a la recomendación 18 del informe ASF-71-2021, se integró un equipo de trabajo, el cual tuvo la participación de funcionarios del nivel central y regional, respecto de reportería de la base de datos del Sistema Integrado de Pensiones, necesarios para la toma de decisiones a nivel regional.*

*Como resultado de esa tarea, se establecieron los reportes que se consignan a continuación, los cuales permiten a la Administración, -entre otras cosas- conocer la cantidad de casos tramitados, verificar y dar seguimiento a los tiempos de respuesta y a los pendientes, entre otros.*

*Los reportes son los que se consignan a continuación”:*

**Tabla 2**  
**Dirección Administración de Pensiones- Gerencia de Pensiones**  
**Descripción de reportes suministrados a las sucursales administrativas de la CCSS**  
**Período 2021.**

Nombre del reporte	Descripción
Casos Tramitados Región IVM	Casos que fueron aprobados o rechazados en el rango de Fechas
Tiempos de Gestión de Casos Aprobados	Casos aprobados en determinado lapso en los cuáles ya recibieron un pago.
Tiempos de Gestión de Casos Aprobados por Sucursal	Casos aprobados por Sucursal en determinado lapso en los cuáles ya recibieron un pago.
Casos en trámite U.P	Son casos cuyo estado es diferente a aprobado cancelado anulado, suspendido o rechazado
Casos para aplicar IVM	Casos en los cuáles hay un beneficiario aprobado pero el caso está en trámite y la fecha de próximo pago es mayor a la fecha de hoy.
Tiempo de Gestión de caso rechazados o rechazado en trámite	Se excluyen casos judiciales, solicitado hasta que su estado final es rechazado o rechazado en trámite
Casos de Invalidez cuya solicitud de Protocolo Médico se encuentra en estado "Agregado"	Permite visualizar los casos de solicitud de pensión por invalidez registrados en el SIP, en los cuales el funcionario omitió remitir el llenado del protocolo médico al EDUS.
	Este reporte se acceso por medio del enlace: <a href="http://pensiorpt00/Reports/Pages/Report.aspx?ItemPath=%2fSIP%2fCasos+Invalidez+con+Protocolo&amp;ViewMode=Detail">http://pensiorpt00/Reports/Pages/Report.aspx?ItemPath=%2fSIP%2fCasos+Invalidez+con+Protocolo&amp;ViewMode=Detail</a>
Casos de Invalidez cuya solicitud de Protocolo Médico supera los 15 días en EDUS	Permite visualizar los casos de solicitud de pensión en los cuales se solicitó el llenado del protocolo médico al EDUS y que ya superan los 15 días sin que el protocolo haya sido finalizado. De forma tal que la unidad administrativa pueda coordinar con el gestor o enlace del EDUS asociado al centro de salud para que se finalice el llenado del protocolo.
	Este reporte se acceso por medio del enlace: <a href="http://pensiorpt00/Reports/Pages/Report.aspx?ItemPath=%2fSIP%2fCasos+Invalidez+con+Protocolo+con+M%c3%a1s++de+15+d%c3%adas">http://pensiorpt00/Reports/Pages/Report.aspx?ItemPath=%2fSIP%2fCasos+Invalidez+con+Protocolo+con+M%c3%a1s++de+15+d%c3%adas</a>
Planilla IVM Mensual	Refleja la cantidad de casos, beneficiarios y montos de determinada planilla de pensión por riesgo. Además, consigna la información anterior, por Dirección Regional Monto bruto, Monto neto, cantidad de beneficiarios por tipología y por régimen.
Documentos de Estudio por unidad programática y funcionario	Refleja el período de estudio acreditado por beneficiario y consigna el nombre del funcionario que realiza el registro en el SIP.

**Fuente:** Dirección Administración de Pensiones, 1° setiembre 2022.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo V Normas sobre sistemas de información, inciso 5.1 Sistemas de Información e inciso 5.6.3 Utilidad, establece lo siguiente:

*“...5.1 Sistemas de Información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas...”*

*Inciso 5.6.3 Utilidad. 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...”*

Respecto a las limitaciones de acceso a la información, el Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional, manifestó lo siguiente:

*“Sistema SIP, debería ser sujeto a mejoras, como por ejemplo que el ingreso sea identificable el perfil funcional al que el funcionario se encuentra asociado, como se puede ver en el SICERE, SICO, RCPI, SIGI, entre otros [...]”*

*Inicialmente se consideró varios reportes, basado en la lista que se tenía en el Administrador de Reportes, luego la DAP, en atención de un informe de Auditoría bajó la cantidad participando a las Regiones, fue ahí donde se tuvo acceso a parte de los que hoy existen, luego a petición individualizada por región se obtuvo acceso a otros. Luego del Hackeo, como a mediados de Junio (no específico día), se nos otorgó nuevamente acceso a los que se tienen actualmente. Esos reportes son sólo para las Direcciones Regionales, ya que en la mayoría de los casos las sucursales no lo utilizan, entonces desde las direcciones se les otorga la información de seguimiento y control, sin embargo, algunos pueden ser de dominio de ellas... El SIP tiene reportes de RNC a lo interno, pero no de IVM... Al remitirse desde la Dirección los reportes se dirigen hacia los administradores y encargados de pensiones para su conocimiento y atención... con los que se tienen se puede trabajar... entre los reportes que sería conveniente tener acceso, es a la cantidad de solicitudes de pensión (IVM-RNC) recibidas por Región, Sucursal, riesgo y mes, además adicionando y restando los siguientes:*

*Para eliminar:*

*Casos para aplicar IVM: No se considera relevante en la Región.*

*Casos Pendientes Analista: La información de los analistas está desactualizada, incluso incluye jefes de sucursal, y no se tiene forma de ajustarla desde el mismo reporteador, por lo que no se considera necesario.*

*Para incluir:*

*Pensionados Invalidez Laborando sin permiso.*

*Beneficiarios viudez RNC casados”.*

Con respecto al acceso a la reportería del sistema SIP, el Lic. Roberth Chavarría Ruiz, Administrador Sucursal Liberia, señaló:

*“[...] Uno desearía que el sistema SIP, fuera más amigable en cuanto a trámites, consultas y tener información en tiempo real, así como, la trazabilidad de los casos, mejorar la reportería”*

En entrevista del 29 de agosto del 2022, el Lic. Juan Jesús Boniche Alvarez, administrador a.i., Sucursal Cañas, en cuanto al acceso a la reportería del sistema SIP, manifestó:

*“Dependemos en gran medida de la reportaría que la Dirección Regional nos envía por medio de correo electrónico... Se requiere que la plataforma del SIP evolucione a otro ambiente, más amigable para uso de los encargados de pensiones y jefaturas. Ya que este es rudimentario en relación con las nuevas aplicaciones del sistema que se han implementado, por ejemplo, que los reportes se puedan visualizar on-line, este aspecto nos ayudaría a gestionar casos rezagados, entre otros.”*

La falta de acceso o limitación a los reportes remitidos por parte de entes superiores y a las acciones implementadas con base en esa información, limita el accionar tanto de los administradores como de los gestores de pensiones en el seguimiento y control de las solicitudes de pensión presentadas por los usuarios, aspecto que podría incidir en el desempeño eficiente-eficaz- de los trámites y cumplimiento de los plazos establecidos por la institución para su otorgamiento.

## 5.2. SOBRE LAS LICENCIAS DE OFFICE 365

Se determinó que solo 4, un 12%, de los 26 funcionarios encargados y/o relacionados con el proceso de gestión de pensiones en la dirección y sucursales de la Región Chorotega, cuentan con licencia de Office 365, debiendo utilizar alternativas como “Cisco Webex” o “Skype empresarial”, aplicaciones de uso gratuito, libre y funcionalidades limitadas en relación con las incluidas en la plataforma office 365, especialmente lo relacionado con los aspectos de seguridad.

Tal como se evidenció en el hallazgo 5.1 de este informe, los funcionarios al no disponer de licencias de Office 365 debidamente acreditadas, no tienen acceso al sitio colaborativo implementado a nivel del Área Técnica Regional de la DRSCH para los temas de pensiones: “Share Point: “Subárea Gestión Pensiones DRSCH”, en el cual se registran reportes, documentos, entre otra información relacionada, por lo cual, para acceder a estos datos deben solicitar los vínculos de los archivos y/o carpetas de interés. En el siguiente cuadro se detalla por funcionario, el acceso por tipo de aplicación:

**Cuadro 13**  
**Dirección Regional de Sucursales Chorotega**  
**Funcionarios que disponen de la aplicación Office 365, Teams y otras**  
**Septiembre 2022**

APLICACIÓN	SI	%	NO	%
OFFICE 365	4	12%	22	88%
TEAMS	4	15%	22	85%
CISCO WEBEX	12	46%	14	54%
SKIPE	18	69%	8	21%

Fuente: Elaboración propia con base en la información remitida por el Área Técnica de Pensiones. 2022

De acuerdo con los datos del cuadro 13, de los 26 funcionarios relacionados con el tema de la gestión de pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, solo 4 de ellos cuentan con acceso a las aplicaciones: “Office 365” y “Teams”; en el caso de los sistemas “Cisco Webex”, 12 (46%) funcionarios tienen acceso y 14 (54%) no tienen. Respecto al “Skipe for bussines”, 18 (69%) cuentan con la aplicación y 8 (21%) no.

De acuerdo con las páginas en internet de “Webex by Cisco”<sup>3</sup> y “Wikipedia”<sup>4</sup>, se definen como:

*“...Cisco webex, es una marca registrada de “Cisco”, una plataforma creada para Tecnología de Información. “Cisco Webex” es una plataforma de colaboración segura en la nube que funciona con nuestros galardonados dispositivos y aplicaciones para mejorar el trabajo en equipo de cada trabajador.*

*Skype Empresarial (en inglés Skype for Business, anteriormente Microsoft Lync y Microsoft Communicator) fue un servicio de mensajería instantánea actualmente descontinuado, lanzado por Microsoft Office Communications Server, como una parte integrada del paquete de Microsoft Office 365...”*

Sobre este tema, esta Auditoría Interna, mediante el oficio AI-1043-2022: “Oficio de información relacionado con el riesgo de ransomware detectado en la plataforma de Microsoft 365” del 07 de julio 2022, dirigido a los centros de gestión informática de todas las gerencias, señaló en la consideración final lo siguiente:

*“...En virtud de lo expuesto, se da conocer las observaciones descritas, con el propósito de que sean sometidas a valoración y revisión por esa Administración y así coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando un marco adecuado para el resguardo de la información institucional, considerando además que la plataforma de Office 365, se ha utilizado por funcionarios como mecanismo de contingencia tras el ataque cibernético sufrido.*

*Por esta razón, esta Auditoría considera importante se efectúe un análisis y se adopten las medidas correspondientes para disminuir la posibilidad de que se materialicen riesgos en esta materia, asimismo se hace de conocimiento a la Dirección de Tecnologías de Información y los Centros de Gestión Informática, con el fin de que se valoren las estrategias integradas que permitan establecer una gestión de inventario y distribución de licencias, diagnóstico del uso actual, valoración de riesgos de ciberseguridad y definición de mecanismos de control, para minimizar la exposición a vulnerabilidades derivadas de eventuales ataques...”*

Respecto a la consulta realizada por esta Auditoría Interna, sobre el acceso a Office 365 y sus funcionalidades para los funcionarios encargados y relacionados con el tema de pensiones, el Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional de la Dirección Regional Sucursales Chorotega, mediante el oficio DRSC-AGTR-0158-2022 del 2 septiembre 2022, señaló:

*“...Haciendo aclaración que para pertenecer a este grupo y tener acceso directo a las carpetas como miembro, el funcionario debe ser propietario de una licencia de Office 365, las cuales son limitadas para las Jefaturas, con excepción de algunos colaboradores que tuvieron la oportunidad de apropiarse de algunas previo a su agotamiento, eso implica que para quienes no gozan de ella lo que se realiza desde esta Dirección Regional es compartir la o las carpetas de o bien copiar el vínculo de acceso a los archivos de interés y seguimiento hacia los encargados de pensiones o funcionarios que así lo requieran.*

<sup>3</sup> [https://www.webex.com/es/products/it\\_buyer.html](https://www.webex.com/es/products/it_buyer.html)

<sup>4</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Skype\\_Empresarial](https://es.wikipedia.org/wiki/Skype_Empresarial)

*En el caso de estos compañeros encargados de pensiones, algunos tienen Teams por tener Office 365, pero la mayoría no, pero igualmente tienen acceso al Sitio de la Subárea en carpetas que les son de interés para consulta e interactuar con información.*

- a. *Para efectos de mantener comunicación fluida, se había sugerido a los Administradores que les dieran acceso a Cisco Webex a los funcionarios, de ahí que algunos lo tengan, pero es meramente para comunicación, reuniones e intercambio de información documental, ya que este no requiere de tener licencia de office 365.*

*Con respecto al Skype, es una herramienta a la cual muchos no tienen para su uso o acceso...”.*

Tal como lo señala el Lic. Porras Castillo, no se tiene acceso libre a las licencias de Office 365, por aspectos de costo, debiendo adaptarse a la disponibilidad de las herramientas de comunicación que ofrece el mercado.

A pesar de que la utilización de herramientas tecnológicas ha venido a coadyuvar en el desempeño de las funciones de los colaboradores, permitiendo una prestación ágil en los servicios, el uso de plataformas gratuitas no garantiza que estas dispongan de los parámetros de seguridad requeridos para proteger a la Institución de accesos indebidos, lo anterior, debido a que en un software gratuito y libre no podríamos certificar que cuenten con los elementos y parámetros necesarios para la adecuada protección de los datos, asimismo, y por el tipo de lenguaje en que se desarrollan, es posible que los datos no interactúen eficazmente con las aplicaciones institucionales de manera versátil.

## **6. SOBRE LA INTEGRIDAD DE LOS DATOS REGISTRADOS EL SISTEMA INTEGRADO DE PENSIONES (SIP)**

En revisión de la información consignada en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) de las sucursales núcleo Liberia, Puntarenas y Santa Cruz, en el periodo 18 octubre 2021 al 30 marzo 2022, en 92 registros, se evidenciaron 11 casos con datos que no corresponden con la etapa o estado actual de la solicitud de pensión. En la muestra solo se incluyen los riesgos de Vejez y Muerte.

Los casos del riesgo de Invalidez no fueron considerados, debido a que en estos casos las sucursales solo inician los casos registrándolo en el Sistema SIP, para su traslado a las unidades médicas por medio del EDUS, correspondiéndole a la Dirección Calificación de la Invalidez de la Gerencia de Pensiones en San José, la mayor parte del análisis, aspecto que podría distorsionar los tiempos.

Los estados de las solicitudes determinadas corresponden a: *En análisis, rechazado en trámite, en plataforma*, entre otros, aunque estos casos se encontraban en “Curso pago”, aspecto que podría incidir en los resultados de los indicadores y/o estadísticas de la unidad programática.

De acuerdo con los datos registrados en las sucursales núcleo de Liberia, Puntarenas y Santa Cruz, se divide de la siguiente manera:

**Cuadro 14**  
**Dirección Regional Sucursal Chorotega**  
**Casos de Solicitudes de los riesgos de Vejez y Muerte**  
**Periodo octubre 2021-marzo 2022**  
**(cantidad de casos)**

Sucursal	Casos	Registro con Errores	%
Puntarenas	34	4	12%
Cañas	13	0	0%
Liberia	17	4	24%
Santa Cruz	28	3	11%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>11</b>	<b>12%</b>

Fuente: Elaboración propia, 2022, Sistema SIP.

Según los datos del cuadro 14, la única Sucursal que no registra errores, es la de Cañas, en las restantes un 12% de los registros se debían corregir.

De acuerdo con el procedimiento, al solicitar el beneficio de pensión, se debe registrar en el Sistema SIP la solicitud con los datos del asegurado, marcando o calificando el estado. Periódicamente los encargados deben actualizar la información con el objetivo de eliminar información errónea o falsa en la aplicación.

Dentro de los estados que registra el sistema se evidencian: *Aprobado en Trámite, Rechazado en Trámite, en Plataforma y Regreso de Trabajo Social, En curso*, según el siguiente detalle:

**Cuadro 15**  
**Dirección Regional Sucursal Chorotega**  
**Solicitudes de revisión de casos con estados erróneos**  
**Periodo marzo 2018-marzo 2022**  
**(cantidad de casos)**

Sucursal	Riesgo	Fecha Solicitud	Días naturales	Días hábiles	Estado Caso
Liberia	Muerte	08/03/2018	1636	1169	En Análisis
Liberia	Muerte	22/01/2021	585	418	En Análisis
Liberia	Muerte	20/01/2021	587	420	En Análisis
Liberia	Muerte	08/07/2021	418	299	En Análisis
Puntarenas	Muerte	13/10/2017	1782	1273	Aprobado en Trámite
Puntarenas	Muerte	14/02/2020	928	663	Rechazado en Trámite
Puntarenas	Muerte	09/10/2019	1056	755	En Análisis
Puntarenas	Vejez	13/08/2021	382	273	En Plataforma
Santa Cruz	Muerte	25/02/2020	917	656	Regresó de Trabajo Social
Santa Cruz	Vejez	06/01/2021	601	430	En Plataforma
Santa Cruz	Vejez	21/07/2021	405	290	En Plataforma

Fuente: Elaboración propia. Sistema Institucional de Pensiones, 2022

De acuerdo con la información incluida en el cuadro 15, de la revisión de los datos del Sistema SIP en el periodo 2018-2021, se detectaron 11 casos con datos erróneos registrados en las sucursales de Liberia con 4 (36%), Puntarenas con 4 (36%) y Santa Cruz con 3 (28%) casos, respectivamente, estos registros no incluyen la totalidad de las unidades adscritas a la Región Chorotega.

Al respecto, se les consultó a los administradores de las sucursales de Liberia, Puntarenas y Santa Cruz, las razones por las cuales, en el Sistema SIP, se registran estos estados que no corresponden con el proceso, mediante oficio indicaron las razones por la que estos datos no corresponden con la realidad.

En ese sentido, el Lic. Roberth Chavarría Ruiz, Administrador de la Sucursal de Liberia, mediante el oficio DRSCH-SL-0449-2022 del 31 agosto 2022, respecto a los casos que registran más de 1 año con el estado de análisis: *aprobado en trámite, rechazado en trámite, en plataforma y regreso a trabajo social*, refiere:

*“... En atención a la consulta, se procedió a revisar el Sistema Integrado de Pensiones y así como los expedientes físicos de los casos arriba indicados, obteniendo que:*

*1. El caso de CMGS, cédula de identidad 600540309, se encuentra en la Comisión Nacional de Apelaciones y no se ha finalizado el procedimiento todavía. Una vez se reciba el expediente con lo resuelto por dicha instancia, se procederá con la actualización del estado del caso. La solicitud fue actualizada en el sistema y se realizó el cambio de análisis ha denegado luego de análisis*

*2. Con respecto a los 3 casos restantes (VBJE, QEF y CVMAM) se procedió a realizar la actualización correspondiente en el Sistema Integrado de Pensiones, trasladando los mismos de “Análisis” a “Denegado”. Cabe señalar que en la revisión efectuada se evidenció que estos casos fueron denegados, notificados al lugar o medios señalados y archivados; sin embargo, por error no se realizó en su momento la actualización a nivel de sistema...”*

En atención de solicitud realizada al Lic. Sergio Rodríguez Venegas, administrador de la Sucursal Puntarenas, por medio del oficio DRSCH-SP-0850-2022 del 4 de agosto 2022, respecto a 4 casos que registran más de 1 año con el estado de análisis: *aprobado en trámite, rechazado en trámite, en plataforma y regreso a trabajo social*, señala:

*“...Este caso en primera instancia se había presentado SIC [el 13/10/2022],<sup>5</sup> pero el día 06/04/2022, la señora LGYP en representación de huérfanos JARL cédula 605180955 y RLIM cédula 605050166, solicitando un beneficio por la muerte de su padre el señor Rosales Cernas, es decir se presenta un nuevo núcleo, lo que activa el caso como si no se hubiera resuelto el primero. Importante hay que indicar que el cálculo fue devuelto y se está en proceso de corregir la inconsistencia.*

*El caso de VOVM, lo que se requería era cambiar el estado del caso a solicitud denegada, evento que ya se realizó.*

*El caso de CMH se debe a un error de la Sucursal de Chomes, al incluirse la solicitud, se está coordinando con el licenciado Alexander Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional el cambio de estado, ya que las claves que posee el suscrito no lo logra realizar.*

*Finalmente, el caso de SVMV, la inclusión se debió a un error en el número de cédula, ya se corrigió el estado...”*

<sup>5</sup> De acuerdo con lo registrado en el Sistema SIP, la solicitud fue registrada por primera vez el 13 octubre 2017.

En el caso de la Sucursal de Santa Cruz, mediante oficio sin número del 30 de agosto 2022, el Lic. Alexis Espinoza Baltodano, refiere:

*“--- 1- ERP 501400091 caso muerte presenta solicitud compañera, caso se envía a investigación de Trabajo Social, no se le otorga el derecho a la viuda u se le comunica resolución de denegada por cuanto no cumplió con el artículo 9 del Reglamento Invalidez, no existió dependencia Económica de la Solicitante con respecto al fallecido, por alguna razón no se le aplico el estado correcto en el SIP que sería Rechazado y no regreso de Trabajo Social, caso resuelto ya el Sistema Pensiones. Estado: Rechazado, sin embargo, a pesar de que, se le enviaron dos recordatorios el 6, 21 y 29 de septiembre, a la fecha de emisión de este informe no atendió nuestra solicitud.*

*2 – RJAЕ 501730587, caso por Vejez, en su oportunidad se envió a Traslados de Cuotas de Magisterio a la CCSS y le faltó unos documentos que no presentó a raíz que analizado el caso estaba pronto a pensionarse por Vejez ante Caja sin las cuotas de Magisterio y los salarios devengados en el Magisterio son inferiores a los que recibe a la fecha, él se pensiona en diciembre del 2022, según se refleja en el Sistema Integrado de pensiones, Se encuentra en Estado: Rechazado*

*3 – DAP 501740510., el caso por Vejez se incluyó al Sistema a esa fecha no cumplía con el requisito de pensión por Vejez ya que no tenía las cuotas suficientes para pensión, según la Proyección ella tiene derecho a su Beneficio de jubilación en junio del 2023, en si oportunidad no se registró la anotación en el Sistema el estado Rechazado. A hoy ya se encuentra en estado: Rechazado”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en sus capítulos IV. Normas sobre actividades de Control” y V. Normas sobre Sistemas de Información”, 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.*

#### *“...5.6 Calidad de la información:*

*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.*

#### *5.6.1 Confiabilidad:*

*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.*

#### *5.6.2 Oportunidad:*

*Las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.*

**5.7 Calidad de la comunicación:**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo...”*

La situación anterior denota ausencia y/o seguimiento eficaz de acciones para la revisión y actualización de la información en los sistemas, lo que estaría generando datos erróneos en el mismo, aspecto que podría ocasionar un reproceso de las solicitudes e inconsistencias, por lo que no se tendría certeza de la veracidad de la información consignada.

## 7. SOBRE LAS CONDICIONES DEL ARCHIVO EN LAS SUCURSALES NÚCLEO

De la inspección efectuada a las cuatro sucursales núcleo de la región chorotega: Liberia, Cañas, Puntarenas y Santa Cruz”, se identificó que no todas disponen de las condiciones para el adecuado resguardo de los expedientes físicos y en general de la documentación por ellas generada, evidenciando saturación en el sitio de trabajo, lo que podría representar un peligro para los usuarios y funcionarios que frecuentan el sitio.

Por ejemplo, en la sucursal Santa Cruz, tal y como se evidencia en la imagen 2, el archivo se ubicada en un cuarto compartido con el funcionario de aseo, expuestos a materiales como: cloro, desinfectante, jabones, entre otros, con el riesgo de sufrir algún tipo de deterioro por el derrame de alguno de estos líquidos:

**Imagen 2**  
**Dirección Regional de Sucursales Chorotega**  
**Archivo Pensiones IVM sucursal Santa Cruz.**  
**Agosto 2022**



En el caso de la Sucursal Liberia, el archivo se localiza en un espacio del edificio en alquiler, sin embargo, el mismo no es exclusivo para los documentos de pensiones por lo que se comparte con las restantes actividades llevadas a cabo en la sucursal, además, por la cantidad legajos se deben estibar las cajas sobre los archivos metálicos. Al momento del recorrido, el recinto se encontraba sin llave, como se evidencia en las siguientes imágenes:

**Imagen 3**  
**Dirección Regional de Sucursales Chorotega**  
**Sucursal Liberia Archivo general**  
**Agosto 2022**



Por otra parte, en la Sucursal Puntarenas, se observó una aglomeración de documentos físicos apilados en cajas, esto a pesar de que se dispone de un espacio amplio para el archivo, sin embargo, este no da abasto para la cantidad de información que ahí se genera (imagen 4), siendo la sucursal Cañas la que disponía de mejores condiciones de espacio físico para el archivo y custodia de los expedientes administrativos, el recorrido no incluyó la totalidad de las instalaciones de las sucursales y agencias de la Región.

**Imagen 4**  
**Dirección Regional de Sucursales Chorotega**  
**Sucursal Puntarenas, archivo general**  
**Agosto 2022**



El Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos, en el artículo 85, refiere:

*“En todo archivo se elaborará un programa descriptivo, de acuerdo con la clase de archivo, su fondo documental y el servicio que presta”.*

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan:

*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”.*

*5.5 Archivo institucional:*

*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 anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes”.*

El Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional, al consultarle sobre el espacio y las condiciones del archivo de las sucursales, señaló:

*“[...] Se debería considerar que los procesos de pensión por vejez sean digitalizados en todas las sucursales, tanto para disminuir la cantidad de papeles, como para mejorar el tiempo de atención hacia el usuario.”*

Sobre el tema de la custodia y gestión de los expedientes físicos ha sido advertida y señalada por este Órgano de Control y Fiscalización mediante los informes AGO-34-2019: Auditoría de Carácter especial Referente al Otorgamiento de Pensiones IVM-RNC en la Sucursal de Heredia-1212, AGO-147-2019: Estudio Especial sobre el Control Interno en la Gestión de Pensiones de los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte y No contributivo, en las Sucursales Adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte-1301, AGO-56-2020: Auditoría de Carácter especial Referente al Otorgamiento de Pensiones IVM-RNC en la Sucursal de San Joaquín de Flores-1213, AGO-297-2021: Auditoría de Carácter Especial sobre el Control Interno en el Área de Cajas de la Sucursal de San Rafael de Heredia-1215, entre otros.

La situación detectada, podría imposibilitar el mantener un control sobre los expedientes no solo de pensiones sino de la documentación que generan día a día las unidades, hecho que podría generar la pérdida o extravío de los mismos y retrasar la consulta o su acceso oportuno, no solo a lo interno de la unidad o Dirección Regional, sino para los entes externos, comisiones y otros, que los requieran en la atención de recursos de revocatoria, apelaciones, revisiones del procedimiento o supervisiones.

## 8. SOBRE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS

Esta Auditoría evidenció que los riesgos identificados por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega y sus unidades adscritas a marzo 2022 son los siguientes: alta rotación de los funcionarios encargados de la gestión de pensiones, falta de recursos humanos para la atención de esta labor y el bajo perfil de las plazas ocupadas por los gestores de pensiones

Por lo anterior, se hace de conocimiento de la administración los riesgos detectados en el presente estudio (Anexo 2), con el propósito de que sean valorados y se establezcan las actividades de control que se consideren pertinentes. En atención a las recomendaciones emitidas por este Órgano de Fiscalización y Control, además, con el fin de gestionar las demás acciones que la administración estime implementar.

La Ley General de Control Interno, Artículo 14 Valoración del riesgo, señala:

*“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*

*b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*

*c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*

*d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo III: Normas sobre valoración del riesgo, indican:

*3.1 Valoración del riesgo. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.*

*3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI). El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y poner en funcionamiento un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).*

*El SEVRI debe presentar las características e incluir los componentes y las actividades que define la normativa específica aplicable. Asimismo, debe someterse a las verificaciones y revisiones que correspondan a fin de corroborar su efectividad continua y promover su perfeccionamiento.*

*3.3 Vinculación con la Planificación institucional. La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.”*

La situación descrita obedece a que la herramienta de valoración de riesgo utilizada por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega y las unidades adscritas se asocia a un catálogo preestablecido de riesgos liderado por el Área de Control Interno de la Dirección de Sistemas Administrativos, que no incluye los riesgos observados por esta Auditoría, de tal manera que requiere su análisis.

El no mantener identificados los riesgos relacionados con el proceso de la gestión de pensiones, podría generar debilidades durante la atención de esta actividad, desde la atención y registro de la solicitud de pensión, resolución y pago de esta.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con la estructura establecida en la Institución, el proceso de otorgamiento de pensiones se encuentra a cargo de la Gerencia de Pensiones, sin embargo, con el objetivo de brindar un mejor servicio a los solicitantes, una parte importante se desarrolla desde las sucursales, como parte de las estrategias para acercar los servicios de pensión a la población.

Si bien la capacidad instalada de las unidades puede influir en los tiempos de atención y resolución de las solicitudes de pensión, es importante optimizar y evaluar los procesos que guardan relación con el monitoreo constante y efectuar los análisis correspondientes para identificar las razones de los tiempos de respuesta en los casos que registren períodos prolongados en el proceso de aprobación o denegación de las solicitudes de pensión o bien la adecuada depuración del sistema SIP, por parte de las sucursales y aplicar las acciones correspondientes para disminuir los tiempos evidenciados en el presente estudio.

En términos generales, es conveniente mejorar la gestión de las diferentes actividades sustantivas de supervisión en materia de pensiones que se desarrolla en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega por el Área Técnica Regional, debido a que es necesario optimizar y evaluar los procesos relacionados, aplicar las mejores prácticas administrativas para que contribuyan a la detección de desviaciones y corregirlas oportunamente para lograr eficacia en el proceso.

Otro aspecto derivado del presente estudio está relacionado con el acceso a la información del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), y la necesidad que manifiestan los funcionarios relacionados con el proceso de acceder a ella para el oportuno desempeño de su función.

Sobre los procesos de recuperación de los casos de sumas canceladas improcedentemente, es necesario fortalecer los canales de información, de manera que los gestores de pensiones de las sucursales cuenten con la información completa, de manera oportuna, para que no se retrase la aplicación de las acciones administrativas para el reintegro oportuno del dinero al presupuesto institucional.

Asimismo, por la proliferación de las herramientas y sistemas informáticos para agilizar y coadyuvar en el desempeño de las funciones de manera ágil, reviste de especial relevancia considerar dotar a las unidades adscritas a la Dirección Regional Sucursales Chorotega de estas aplicaciones a los funcionarios para la prestación de los servicios en igualdad de condiciones en todos los niveles, sin descuidar la seguridad de los datos y que pueden de esta forma efectuar sus actividades eficazmente.

Bajo esa misma línea de control, es importante se fortalezcan los mecanismos de acceso y custodia de los expedientes de pensiones, de tal forma que no se materialicen riesgos por utilización indebida de la información, deterioro, así como pérdida o extravío, entre otras debilidades.

Por otra parte, se evidenciaron aspectos de control con respecto a la emisión de los “protocolos médicos” por medio del Sistema EDUS a la Dirección Calificación de la Invalidez, lo que provoca que la atención al usuario no se emita con la oportunidad requerida, resaltando el hecho que cada solicitud representa a un asegurado que requiere de esta acción como parte de la atención, de ahí la importancia que la misma sea oportuna.

Dentro de los aspectos de control interno, a los cuales la administración debe prestar atención consiste en el registro y actualización de los datos en el Sistema SIP, para que la misma se encuentre actualizada, libre de errores, omisiones o duplicados, para contribuir con una adecuada toma de decisiones.

Dentro de los procedimientos, se consideró importante incluir un apartado de los riesgos evidenciados en el desarrollo del estudio, como coadyuvante para esa administración a una mejor visualización, disminuyendo así la probabilidad de ocurrencia.

## RECOMENDACIONES

### AI LIC. GUSTAVO PICADO CHACÓN, EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. Solicitar a todas las Direcciones Regionales de Sucursales de la institución, realizar un análisis de los reportes requeridos del Sistema SIP, para el desempeño eficiente y eficaz de las actividades relacionadas con pensiones, con el objetivo de que esa instancia, posterior al análisis solicite a la Dirección Administración Pensiones de la Gerencia Pensiones el acceso a los reportes por ellos definidos, para que desde el nivel local se puedan monitorear los datos que consigna el sistema, lo anterior según lo señalado en el hallazgo 5.1.

Para el cumplimiento de esta recomendación, esa Administración deberá presentar a este Órgano de Control y Fiscalización, **en un plazo de 6 meses**, la solicitud dirigida a la Dirección Administración de Pensiones con el detalle de los reportes incluida la justificación de la elección.

**AI LIC. GUSTAVO PICADO CHACÓN, EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO A CARGO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL SUCURSALES CHOROTEGA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

2. Solicitar al Área Técnica Regional de la Dirección Regional Sucursales Chorotega, diseñar un plan de acción para la revisión preliminar de las 1277 solicitudes de casos incluidos en los “Reportes de Control RNC-RIVM” por “Sumas pagadas improcedentemente”, con el objetivo de determinar si corresponde a sumas pagadas improcedentemente, acorde con lo señalado en el hallazgo 1.2 de este informe. Este plan debe contener un cronograma con plazos, responsables y actividades.

Los casos incluidos en el “Plan de Acción” para la revisión de las solicitudes de casos incluidos en los “Reportes de Control RNC-RIVM” por “Sumas pagadas improcedentemente”, deberá dividirse y comunicarse a los administradores por sucursal y/o agencias de la Región Chorotega, con la solicitud de atención en tiempo y forma de estos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a esta auditoría, **en el plazo de 6 meses**, el “Plan de Acción” con el seguimiento respectivo del cumplimiento de cada una de las actividades y la directriz dirigida a los administradores de las sucursales y agencias de la Región Chorotega, según corresponda, con la solicitud de atención de lo señalado.

3. Remitir a los Administradores de sucursales, un recordatorio sobre la importancia de atender las solicitudes de pensión interpuestas por los usuarios según lo establecido en la normativa vigente, con el objetivo que adopten las medidas pertinentes en cuanto a la priorización de los casos según el riesgo y oportunidad en los tiempos de resolución para el otorgamiento y pago de pensiones de IVM de las unidades adscritas, para que estas se ajusten a los plazos según corresponda, en consideración de lo expuesto en el hallazgo 2.

Para el cumplimiento de esta recomendación, esa Administración deberá presentar a este órgano de control y fiscalización, **en un plazo de 12 meses**, el oficio dirigido a los administradores de sucursales y agencias de la Región sobre la concientización de velar y verificar que se cumplan con los tiempos para el otorgamiento y pago de pensiones según los parámetros institucionales, así como un informe del cumplimiento de la directriz señalada anteriormente en el proceso de otorgamiento de las pensiones de IVM durante el 2023.

4. Solicitar al coordinador del Área Técnica Regional de Pensiones de la Dirección Regional, revisar el formato de control y fiscalización de los informes de supervisión aplicados a las unidades adscritas con el objetivo de que se incluya el proceso de seguimiento a las recomendaciones emanadas de estos documentos. Lo anterior, en consideración de lo expuesto en el hallazgo 4 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este Órgano de Control y Fiscalización, **en un plazo de 9 meses**, la comunicación dirigida al coordinador del Área Técnica Regional de Pensiones con el detalle de las acciones a incluir en el proceso de supervisión, así como los informes donde se evidencia el seguimiento a las recomendaciones giradas a las unidades adscritas.

5. Solicitar, a los Administradores de Sucursales y Agencias de la región atender las recomendaciones y/o debilidades planteadas por el Área Técnica Regional de Pensiones, según lo señalado en los informes de supervisión, del hallazgo 4 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, **en un plazo de 9 meses**, la comunicación dirigida a los administradores de Sucursales y un informe de cumplimiento de los aspectos señalados por el Área Técnica Regional de Pensiones.

6. Efectuar un análisis en relación con la falta de licencias de Office 365 para la totalidad de los funcionarios gestores de pensiones o afín al proceso de las unidades adscritas a la Dirección Regional Sucursales Chorotega, aspecto mencionado por esta Auditoría en el oficio a AI-1043-2022: *“Oficio de información relacionado con el riesgo de ransomware detectado en la plataforma de Microsoft 365”* del 07-07-2022, con el fin de con el fin de minimizar la exposición a vulnerabilidades derivadas de eventuales ataques y procurar un eficaz resguardo de la información y adecuados mecanismos de control. Lo anterior de conformidad con lo señalado en el hallazgo 5.2. de este informe.

Una vez efectuado el análisis, y en caso de considerar que esta necesidad es relevante para las unidades adscritas a la dirección, efectuar un planteamiento ante el Gerente Financiero y el encargado del Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera para la posible dotación de licencias Microsoft 365.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a esta auditoría, **en el plazo de 6 meses**, el documento con el planteamiento ante la Gerencia y el Centro de Gestión Informática de la Gerencia Financiera, el diagnóstico y decisión final, por ellos emitido, respecto a la procedencia o no de adquirir estas licencias en caso de que así se estime pertinente. Dentro del análisis desarrollado por esa Dirección, deberá considerar los aspectos de costos y la afectación en el presupuesto asignados a la Región.

7. Solicitar a los Administradores de sucursales y agencias de la Región, que procedan a revisar todas las solicitudes de pensión registradas en la unidad programática con el estado pendiente, con el fin de que se identifiquen, analicen y actualice la información en el Sistema SIP con la situación real de las mismas, además, se mantenga un monitoreo constante de modo que la información se encuentre actualizada según la realidad y estado actual de cada caso, lo anterior, según lo señalado en el hallazgo 6.

Para el cumplimiento de esta recomendación, esa Dirección se deberá presentar, **en un plazo de 6 meses**, los resultados de la revisión y actualización de la información desarrollada por las unidades adscritas para actualizar la información en el Sistema SIP.

8. Presentar ante el Área de Investigación y Seguridad Institucional de la Gerencia Administrativa, una solicitud para que realice un análisis de los espacios físicos utilizados por las sucursales y agencias de la Región Chorotega para el resguardo de los expedientes administrativos de pensiones y en general de la documentación, con el objetivo de determinar que estos espacios cumplan con las condiciones de seguridad para los usuarios de los servicios y funcionarios, ante cualquier eventual incidente o desastre que se presente, que pudiera poner en riesgo sus vidas, lo anterior, según lo planteado en el hallazgo 7 de este informe.

Para el cumplimiento de esta recomendación, esa Administración deberá presentar a este Órgano de Control y Fiscalización, **en un plazo de 6 meses**, la solicitud de análisis y valoración de la seguridad de las instalaciones de las sucursales de la región.

9. Valorar, conforme los resultados del análisis presentado por el Área de Investigación y Seguridad Institucional de la Gerencia Administrativa, plantear ante las autoridades respectivas una solución integral del archivo de la documentación para la totalidad de las unidades adscritas a esa Dirección Regional, lo anterior según lo planteado en el hallazgo 7 de este informe.

Para el cumplimiento de esta recomendación, esa Administración deberá analizar los resultados del informe emitido por el Área de Investigación y Seguridad Institucional, remitir a este Órgano de Control y Fiscalización, **en un plazo de 12 meses**, el análisis de la necesidad o no del proyecto, en caso de considerar que un proyecto de este tipo no es viable para esa Dirección Regional, plantear una solución para los problemas de espacio de archivo determinados en las sucursales.

10. Revisar la información incluida dentro de la matriz de valoración de riesgos, anexo 2 de este informe, utilizada en el presente informe, en caso de ser procedente actualizar la herramienta de riesgos tanto del Área Técnico Regional de Pensiones, como de las unidades adscritas, para que sean considerados en el próximo proceso de evaluación de riesgos, tomando como referencia el “Catálogo Institucional de Riesgos”, así como lo señalado en la “Guía Institucional de Valoración de Riesgos”. De conformidad con el hallazgo 8, de este informe.

Para el cumplimiento de esta recomendación, esa Administración deberá presentar a este Órgano de Control y Fiscalización, **en un plazo de 12 meses**, el análisis y valoración de los riesgos incluidos.

**AL ING. UBALDO CARRILLO CUBILLO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES DE LA GERENCIA DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

11. Valorar los tiempos utilizados en el envío de los “Reportes de Control del RIVM y RNC” dirigido a las Direcciones Regionales de Sucursales, correspondientes a las posibles sumas canceladas improcedentemente, lo anterior, justificado en la cantidad de funciones que se desarrollan en las unidades y el tiempo que deben destinar para realizar los procesos administrativos, lo anterior, de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 1.3. de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a esta auditoría, **en el plazo de 6 meses**, el análisis realizado sobre los tiempos de envío de los “Reportes de Control del RIVM y RNC” y la determinación en relación con la periodicidad con que se estarán remitiendo a las unidades.

**AL LIC. ALEXANDER MIGUEL PORRAS CASTILLO, EN SU CALIDAD DE JEFE DEL ÁREA GESTIÓN TÉCNICA REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

12. Solicitar a las unidades responsables de revisar los casos de sumas pendientes de recuperar, en los cuales las Sucursales no registran actividades para la recuperación de estos dineros, con el objetivo, de dar impulso a la gestión administrativa cobratoria. Lo anterior, acorde con lo señalado en el hallazgo 1.1 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a esta auditoría, **en el plazo de 6 meses**, el documento con la solicitud de revisión de los casos dirigida a los administradores de sucursales y agencias y las acciones administrativas desarrolladas por las unidades necesarias para recuperar las sumas canceladas improcedentemente.

13. Solicitar a los administradores de las Sucursales de Filadelfia, Upala, 27 de abril, Chomes, Miramar, Puntarenas y Santa Cruz, que revisen en el Sistema SIP, las solicitudes pendientes de llenado del protocolo médico de referencia digital al EDUS por parte de las unidades médicas, para que por medio de correo electrónico dirigido a los gestores o enlaces del EDUS de la Región Chorotega soliciten brindar seguimiento y resolución de los casos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, **en el plazo de 6 meses**, se deberá remitir la evidencia de la coordinación para la resolución de los casos incluidos en el cuadro 12 del hallazgo 3 de este informe

14. Remitir una circular dirigida a los administradores de todas las sucursales y agencias adscritas a esa Región Chorotega, para que con base en el reporte emitido por el sistema SIP las unidades implementen un control de las solicitudes de pensión por invalidez que incluya el protocolo médico de referencia digital al EDUS, e impulsen ante los centros de salud el trámite de estos. Lo anterior en atención de lo señalado en el hallazgo 3 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, **en el plazo de 6 meses**, se deberá remitir copia del mecanismo de control implementado para los casos que incluyan el protocolo médico de referencia digital al EDUS, con el objetivo que en conjunto con gestores o enlaces del EDUS de los centros de salud pertenecientes de la Región Chorotega se brinde seguimiento a estos

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 10 de noviembre 2022 con Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, director a.c., Licda. Katherinne Alvarado Ramírez, Asistente Gerencia Financiera y Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional Chorotega, quienes manifestaron lo siguiente:

### Recomendación 1:

El Lic. Gustavo Picado Chacón, señala que era necesario esclarecer el termino pendiente-casos pendientes, por lo que la Auditoría se refirió al tema y evacuó la duda del Lic. Chacón.

El Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, manifiesta que en el borrador del informe de Auditoría se refiere al tema de Pensiones de IVM y que la recomendación 1 también hacía énfasis al tema de los reportes de pensiones del RNC, por lo que la Auditoría le esclareció al Lic. Porras Castillo, que en este caso del Hallazgo 1.2. se amplió el alcance debido a la cantidad de casos de pensiones en estado de pendientes del RNC. El sistema de Pensiones debería detectar este tipo de casos, ya que el sistema emite reportes, pero debe realizarse el análisis de forma manual.

Además, el Lic. Porras Castillo, señaló que en la recomendación se podría mejorar e indicar cuales son los reportes que se están considerando (IVM-RNC) y el período. Esta Auditoría le esclarece al Lic. Porras que el detalle también se encuentra en el informe de Auditoría.

La Licda. Katherinne Alvarado Ramírez, de la Gerencia Financiera, refiere sobre los cuadros expuestos referente a los casos de revisión, donde la Auditoría le esclarece el tema y se le señala que la recomendación esta direccionada a los casos de revisión y que además están detallados en el hallazgo del informe, por lo que el plan a desarrollar debe enfocarse en estos casos.

Además, la Licda. Gabriela Artavia Monge, jefe de la Subárea Regional y Local Financiera y Pensiones de la Auditoría, refiere sobre el abordaje del tema de Pensiones del RNC en un estudio de Auditoría del período 2022 y las recomendaciones que se giraron con respecto al tema, que dicho sea de paso está relacionado con este informe de Auditoría donde se da un valor agregado importante a la gestión que realiza la Administración Activa, asimismo, indica que los casos a incluir en el plan de acción es con respecto a los casos que están pendientes de revisar.

Finalmente, don Gustavo menciona estar de acuerdo con el plazo de 6 meses para presentar el plan de acción.

### **Recomendación 2:**

El Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, señala que con respecto a los tiempos de respuesta durante el período 2021, se vieron afectados por el efecto de la pandemia por COVID-19, y que además, si se considera el tiempo de la Comisión Calificadora de Invalidez también podría estar afectando el cumplimiento del plazo establecido y que además muchos de los casos fueron tramitados vía web o bien trasladados vía correos hasta el nivel central para poder brindar el trámite correspondiente al usuario, lo cual también afectó el tiempo en el trámite y/o atención. En la Región Chorotega se tiene una propuesta a la Dirección de Pensiones en cuanto a un plan piloto llamado vejez digital, ese procedimiento se consideraría iniciar con tres sucursales representativas de tipo 1, 2, 3 y 4, lo cual se encuentra pendiente.

El Lic. Gustavo Picado Chacón, refirió que lo ideal sería que toda la gestión del trámite de pensiones se realice de forma digital para así mejorar los tiempos de respuesta y agilizar el proceso de otorgamiento.

La Licda. Katherinne Alvarado Ramírez: La idea es que en el 2023 se mejore el tiempo de respuesta, sin embargo, se debería direccionar una recomendación a la Gerencia Médica para que se agilice el trámite de pensiones en Invalidez, ya que es donde más tiempo demoran para su atención. Al respecto la Auditoría le esclarece a la Licda. Alvarado Ramírez, que se toma nota para que en una evaluación futura se aborde el tema.

Finalmente, don Gustavo menciona estar de acuerdo con la recomendación y el plazo de 12 meses para su atención.

### **Recomendación 3:**

El Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, señala que, si se hace seguimiento a los informes de supervisión, no obstante, la Auditoría le esclarece el punto señalando que no hubo evidencia documental sobre las acciones que realiza la administración sobre las debilidades señaladas por el supervisor regional.

Finalmente, manifiesta la Administración Activa estar de acuerdo con el plazo y la recomendación.

#### **Recomendación 4:**

Se está de acuerdo con el plazo y la recomendación.

#### **Recomendación 5:**

El Lic. Gustavo Picado Chacón, manifiesta que la recomendación se dirija directamente a la Gerencia Financiera para mejor resolver y que se redacte en términos generales es decir que sea para todas las Direcciones Regionales de Sucursales de la institución, y señaló estar de acuerdo con el plazo de la recomendación.

#### **Recomendación 6:**

El Lic. Gustavo Picado Chacón, refiere que, en conversación sostenida en consejo tecnológico con la Dirección de Tecnologías de Información, se conversó sobre el tema y se consideró ampliar el alcance y abarcar la mayor cantidad de funcionarios que requieren del Office 365.

Finalmente, don Gustavo menciona estar manifiesta estar de acuerdo con el plazo y la recomendación.

#### **Recomendación 7:**

El Lic. Gustavo Picado Chacón, refirió del tema que a nivel de sistema el estado real del trámite no está actualizado y que está en curso de pago, así como que debería ser una revisión constante por parte de las sucursales, esta Auditoría, le esclarece y le señala al Lic. Picado que es tal cual lo manifiesta, además, manifestó que la recomendación debería señalar que se mantenga una revisión o monitoreo constante, de modo que la información se encuentre actualizada según la realidad y estado actual de cada caso.

Finalmente, don Gustavo menciona estar manifiesta estar de acuerdo con el plazo de la recomendación.

#### **Recomendación 8:**

El Lic. Gustavo Picado Chacón, señala que es un tema complejo, que se viene tratando desde hace unos años y la idea es que toda la gestión o trámite sea digital, además, manifestó que es el gran reto que se tiene como institución.

El Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, manifiesta que a nivel Regional se han hecho esfuerzos y la iniciativa de desmaterializar expedientes en el régimen no Contributivo (RNC), lo cual ha tenido respuestas positivas por los Administradores donde se inició con el plan, esto para tener mayor espacio físico en las unidades y disminuir la cantidad de papel-documentos.

Finalmente, manifiesta la Administración Activa estar de acuerdo con la recomendación y el plazo establecido.

#### **Recomendación 9:**

La Administración Activa señala estar de acuerdo con la recomendación y el plazo establecido.

### Recomendación 10:

El Lic. Gustavo Picado Chacón, solicita ampliar el plazo, sin embargo, la Auditoría le esclarece que en el hallazgo del informe y el anexo se le brindan los riesgos para que esa Administración los valore, defina los que considere según el análisis realizado o que se incluyan los que la Administración defina.

El Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, el proceso de evaluación de riesgos del período 2023 acaban de finalizar y se presentaron, por lo que la Auditoría le propone a la Administración ampliar a 12 meses y modificar la recomendación para que se incluya en la próxima herramienta y dar por atendida la recomendación.

Finalmente, se debe precisar el entregable de la recomendación y por parte de la Auditoría se indica que se va a replantear la misma y ampliar el plazo.

### Recomendación 11:

El Ing. Carrillo Cubillo, señala que la fecha a considerar para iniciar el conteo del tiempo hasta que llega el reporte, es importante indicar, que la pensión se cancela el último día hábil del mes, pero los reportes no se encuentran listos para enviarse, ya que a nivel de esa Dirección se les debe aplicar varios procesos, tales como generar planillas de pensiones alimentarias, generar los archivos que van para las cooperativas, entre otros, para lo cual se cuenta con tiempo máximo de 15 días posterior a que se genera la cancelación. Lo que significa, que, aunque se pague la planilla a fin de mes, no se han terminado los procesos de pago, ya que se debe cancelar a las entidades los montos que se les retiene a los pensionados. Aproximadamente, en la tercera semana posterior al pago, se le podría remitir a las unidades los "Reportes de Control IVM-RNC".

Tal como lo señalan, a nivel de la Dirección, se podría establecer un estándar y enviarse, máximo, un mes posterior al pago.

Estoy de acuerdo con la recomendación y el plazo establecido.

### Recomendación 12:

La Administración Activa señala estar de acuerdo con la recomendación y el plazo establecido.

### Recomendación 13:

La Administración Activa señala estar de acuerdo con la recomendación y el plazo establecido.

#### Recomendación 14:

El Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, manifiesta que no le queda claro la recomendación.

La Licda. Katherinne Alvarado Ramírez, refiere que el espíritu de la recomendación es que periódicamente se revisen los casos que se quedan sin continuidad del proceso en las unidades sobre los casos pendientes, por lo que la Auditoría le señala que en efecto ese es lo que quiere con la recomendación y por esta razón piden se modifique la recomendación y se redacte en esos términos indicando la periodicidad del seguimiento que se le dará a los casos.

La Administración Activa señala estar de acuerdo con el plazo de la recomendación.

Por parte de la Auditoría se indica que se va a replantear la recomendación según lo comentado en la presentación de los resultados preliminares del informe y ampliar el plazo en aquellas que se considere necesario.

Considerando la pertinencia de las observaciones realizadas y discutidas con los representantes de la Administración Activa y de la Auditoría en la presente sesión de trabajo, procedemos a modificar las recomendaciones insertas en el informe de Auditoría, a efecto de garantizar el respectivo cumplimiento.

### ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES

Lic. Adrián Céspedes Carvajal, jefe  
**Área**

Licda. Gabriela Artavia Monge, jefe  
**Subárea**

Licda. Yamith Salcedo Galeano  
**Asistente Auditoría**

Licda. Daphne Espinoza Fuentes  
**Asistente Auditoría**

Lic. Muhammad Herrera Bermúdez  
**Asistente Auditoría**

ACC/GAM/YSG/DEF/MHB/lbc

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

**Anexo 1**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Casos por Sumas pagadas Improcedentemente**  
**Régimen RNC**  
**Al 31 de diciembre 2021**

Sucursal	Casos enviados a la sucursal	Monto por recuperar	Monto recuperado	Monto Pendiente de recuperar	Firmo acuerdo de pago	No se ha realizado gestión	No indica	Pago en un tracto	Otros
BELÉN DE CARRILLO (FILADELFIA)	1	€82,000.00		€82,000.00	1				
CARTAGENA (SANTA CRUZ)	1	€82,000.00		€82,000.00		1			
HOGAR DE ABANGARES	1	€164,000.00		€164,000.00			1		
HOGAR FRAY CASIANO DE MADRID DE MIRAMAR	1	€82,000.00		€82,000.00			1		
HOGAR JICARALEÑO PARA BIENESTAR ANCIANOS DE JICARAL	2	€164,000.00	€164,000.00					2	
HOGAR SAN BLAS DE NICOYA	2	€164,000.00		€164,000.00		1	1		
HOGAR TILARÁN	1	€82,000.00	€82,000.00					1	
HOJANCHA	1	€82,000.00		€82,000.00			1		
ISLA DE CHIRA PUNTARENAS	1	€82,000.00		€82,000.00			1		
SUCURSAL 27 DE ABRIL	2	€574,000.00		€574,000.00		2			
SUCURSAL DE ABANGARES	1	€82,000.00		€82,000.00		1			
SUCURSAL DE BAGACES	2	€389,572.00	€82,000.00	€307,572.00			1	1	
SUCURSAL DE CAÑAS	4	€410,000.00	€164,000.00	€246,000.00		1	1	2	
SUCURSAL DE CHOMES	1	€82,000.00		€82,000.00			1		
SUCURSAL DE ESPARZA	4	€328,000.00	€82,000.00	€246,000.00			2	1	1
SUCURSAL DE FILADELFIA	1	€82,000.00	€28,000.00	€54,000.00	1				
SUCURSAL DE GUATUSO	1	€82,000.00		€82,000.00			1		
SUCURSAL DE HOJANCHA	3	€246,000.00		€246,000.00		2	1		
SUCURSAL DE JICARAL	9	€1,066,000.00	€164,000.00	€902,000.00	1	2	3	2	1
SUCURSAL DE LA CRUZ	5	€574,000.00	€196,000.00	€378,000.00	3		1		1
SUCURSAL DE LIBERIA	5	€410,000.00		€410,000.00	1	2	1		1
SUCURSAL DE NANDAYURE	3	€246,000.00		€246,000.00			3		
SUCURSAL DE NICOYA	12	€1,148,000.00	€40,000.00	€1,108,000.00	2	2	4		4
SUCURSAL DE PAQUERA	2	€164,000.00		€164,000.00			2		
SUCURSAL DE PUNTARENAS	7	€791,641.00	€164,000.00	€627,641.00	1	1	2	2	1

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Sucursal	Casos enviados a la sucursal	Monto por recuperar	Monto recuperado	Monto Pendiente de recuperar	Firmo acuerdo de pago	No se ha realizado gestión	No indica	Pago en un tracto	Otros
SUCURSAL DE SANTA CRUZ	13	¢1,365,641.00	¢463,641.00	¢902,000.00		5	3	3	2
SUCURSAL DE TILARÁN	2	¢164,000.00		¢164,000.00		2			
SUCURSAL DE UPALA SAN GABRIEL	8	¢2,107,312.00	¢164,000.00	¢1,943,312.00		2	3	2	1
SUCURSAL SANTA BÁRBARA DE SANTA CRUZ	1	¢164,000.00		¢164,000.00			1		
<b>Total general</b>	<b>97</b>	<b>¢11,460,166.00</b>	<b>¢1,793,641.00</b>	<b>¢9,666,525.00</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>12</b>

**Anexo 2**  
**Dirección Regional Sucursales Chorotega**  
**Matriz de Riesgo**

Riesgo	Clasificación del Riesgo	Riesgo		Probabilidad (Ocurrencia)	Gravedad (Impacto)	Evaluación		Recomendación Asociada Al Riesgo
		Causa	Efecto			Valor del Riesgo	Nivel del Riesgo	
Ausencia de normativa interna que regule las diferentes situaciones que se puedan presentar en una institución con unidades en todo el país	OPERACIONAL LEGAL	Ausencia en el proceso oportuno de aprobación de la normativa y/o directrices internas	Incertidumbre sobre la definición de las responsabilidades en la ejecución del proceso de recuperación	3	5	15	Media	Recomendación 1
Incumplimiento de la norma establecida por la EDUS	OPERACIONAL	Inacción por parte de los funcionarios responsables del proceso	Retraso en el proceso de asignación de citas y valoración médicas para iniciar con el estudio de una pensión por el riesgo de invalidez	5	5	25	Grave	Recomendación 3
Incumplimiento de la norma establecida por la CGR sobre la oportunidad de la información	OPERACIONAL	Acceso limitado al sistema SIP por parte de los niveles de sucursales	Oportunidad en el otorgamiento de las pensiones	5	5	25	Grave	Recomendación 5
Instalaciones inadecuadas por limitado espacio físico	OPERACIONAL	Instalaciones antiguas y exceso en crecimiento población usuaria	Exposición a eventuales incidentes o peligros que atenten con la integridad de usuarios y personal	5	5	25	Grave	Recomendación 7