



AGO-056-2020
13 de julio de 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se desarrolló en de acuerdo con el Plan Anual Operativo 2020 del Área de Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de Actividades Programadas.

El objetivo general consistió en evaluar la gestión administrativa desarrollada en el proceso de otorgamiento de pensiones de los Regímenes de IVM y RNC en la sucursal de San Joaquín de Flores en Heredia, evaluando aspectos como los indicadores de gestión de la unidad, la conformación de los expedientes administrativos y las instalaciones.

Por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría y el marco normativo aplicable vigente, se identificaron una serie de oportunidades de mejora en algunos de los aspectos evaluados.

De la revisión de la muestra de los expedientes de pensión de IVM y RNC, se evidenció la necesidad de fortalecer el proceso de supervisión de la actividad, al determinarse un exceso en el tiempo empleado para el análisis y resolución del caso, debilidades en la conformación de los expedientes en aspectos como el foliado, ausencia de firma y sello de la documentación recibida, división entre procesos para un mismo solicitante en diferentes procesos, corrección de errores y sobre escritura en las hojas, entre otros.

Uno de los aspectos susceptible de mejora está relacionado con la ejecución adecuada de la notificación por correo electrónico de las resoluciones, debido a los riesgos legales asociados a este proceso y su realización en tiempo y forma adecuadamente.

Por otra parte, es importante se revise el proceso de registro cuando se ingresa el trámite en el Sistema SIP y la fecha inserta en el sello de la solicitud física del expediente, debido a que se determinaron diferencias entre ambas.

Así mismo, se evidenciaron limitaciones en el espacio físico tanto donde se atiende al público como donde desarrollan su labor los encargados de la actividad y en el resguardo de los expedientes físicos.

Por lo anterior, se emitieron tres recomendaciones dirigidas a la jefatura de la sucursal de San Joaquín de Flores con el objetivo de fortalecer el proceso administrativo de resolución de solicitud de pensión en relación con la supervisión, calidad en la conformación de los expedientes, registro y plazos de notificación.



AGO-056-2020
13 de julio de 2020

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA GESTIÓN DEL PROCESO DE PENSIONES IVM-RNC EN LA SUCURSAL DE SAN JOAQUÍN DE FLORES

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2020 del Área de Gestión Operativa, en el apartado de actividades programadas.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa desarrollada en el proceso de otorgamiento de pensiones de los Regímenes de IVM y RNC¹ en la sucursal de San Joaquín de Flores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las estrategias en materia de atención, trámite y resolución de pensiones de Régimen No Contributivo (RNC), Parálisis Cerebral Profunda (PCP) e Invalidez Vejez y Muerte (IVM).
- Verificar aspectos de formalidad y control en la conformación de los expedientes administrativos de pensiones.
- Determinar el cumplimiento de la normativa en el proceso de gestión y trámite de pensiones.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión de los aspectos administrativos relacionados con el análisis y otorgamiento de pensiones en las diferentes modalidades en la sucursal de San Joaquín de Flores, en el periodo 2019, 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 de 2015.

METODOLOGÍA

- Solicitud de información y aplicación de entrevista a los siguientes funcionarios de la Sucursal de San Joaquín de Flores:
 - Lic. Mauricio López Fernández, Administrador.
 - Licda. Maricela Sánchez Arguedas, encargada de pensiones del RNC y PCP.
 - Lic. Eddy Villalobos Ramírez, encargado de Pensiones IVM.
- Solicitud de información a la Licda. Amalia Trigueros Solano, jefe a.i. de la Subárea de Pensiones de la Dirección Regional Central de Sucursales.

¹ Régimen No Contributivo (RNC), Parálisis Cerebral Profunda (PCP) e Invalidez Vejez y Muerte (IVM).



- Consultas en las siguientes fuentes de información:
 - Sistema Integrado de Pensiones en adelante SIP
 - Registro Civil de Costa Rica:
http://www.tse.go.cr/consulta_persona/consulta_nombres.aspx
 - Registro Nacional de Costa Rica:
<http://www.registronacional.go.cr/>
- Selección de una muestra de expedientes físicos de IVM y de RNC del periodo 2019 archivados en la sucursal de San Joaquín de Flores.
- Con el objetivo de resguardar la identidad y detalles sensibles de los solicitantes de pensión, se omite incluir en el informe el detalle por nombre y número de identificación.

MARCO NORMATIVO

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, del 13 de octubre del 1943.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo, al 2016.
- Reglamento del IVM
- Normas de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público. Gaceta 236 del 8 de diciembre de 2006.
- Normas de Control interno para el Sector Público, Gaceta 26 del 6 de febrero, 2009.
- Manual de Políticas para la Administración del Archivo Institucional
- Instructivo programa régimen No contributivo para el trámite y control de las pensiones por vejez Invalidez, Viudez, Orfandad e Indigencia, abril 2013.
- Oficio DAP-897-2012 del 11 de mayo 2012.
- Oficio DAP-527-2016, del 5 de mayo 2016.

ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. 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

En 1974 se promulga la Ley 5662: Desarrollo Social y Asignaciones Familiares del 23-12-1974, en la cual se estableció la creación de un “Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF)” - administrado por la Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares-, del cual según lo instruye el artículo 4º de dicha Ley, el 20% se dedicaría para la formación de un capital destinado a financiar un programa no contributivo de pensiones por monto básico, en favor de aquellos ciudadanos que encontrándose en necesidad de amparo económico inmediato no hayan cotizado para ninguno de los regímenes contributivos existentes o no hubiesen cumplido con el número de cuotas reglamentarias o plazos de espera requeridos en esos regímenes.



De conformidad con lo establecido en el artículo 23 del Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, adicionalmente al 20% de los ingresos totales del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, dispuesto en el artículo 4º de la Ley 5662, el “Régimen No Contributivo” percibe recursos financieros de las siguientes fuentes:

- a) Los recursos provenientes de la Ley 7972 “Cargas Tributarias sobre Licores y Cigarrillos”.
- b) Los recursos provenientes de la lotería electrónica de la Junta de Protección Social, de conformidad con la Ley de Lotería N° 7395.
- c) Las transferencias del Ministerio de Hacienda de conformidad con el artículo 77 de la Ley de Protección al Trabajador 7983.

La finalidad de este programa es beneficiar a personas mayores de 65 años, inválidas que perdieron más del 66% de sus facultades físicas y mentales para trabajar, viudas desamparadas con hijos, huérfanos menores de 18 años e indigentes entre 50 y 65 años que tengan imposibilidad de incorporarse a un trabajo remunerado y se encuentren en estado de pobreza extrema.

En la actualidad el Régimen no Contributivo administra dos programas de pensiones:

1. Pensiones ordinarias
2. Pensiones de Parálisis Cerebral Profunda

La Administración del Programa compete a la Gerencia de Pensiones, por medio de la Dirección Administración de Pensiones, así establecido en el artículo 30º del “Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones”.

La parte contable es administrada por la Subárea Contabilidad Operativa que pertenece a la Dirección Financiero Contable, la cual a su vez depende jerárquicamente de la Gerencia Financiera.

La Gerencia de Pensiones es la que establece los mecanismos de control y seguimiento de los beneficios otorgados, a efecto de que se cumpla con lo dispuesto en el Reglamento e instructivos del programa. A nivel de las sucursales se reciben las solicitudes, se analizan y en caso de corresponder se ejecutan a nivel de sistema los cálculos de los montos de la pensión.

Los montos de las pensiones están sujetos a dos aumentos anuales, mismos que deben ser aprobados por la Junta Directiva de la Institución.

En el estudio desarrollado en la oficina de pensiones de la Sucursal de San Joaquín de Flores, se analizaron tres aspectos: generalidades, archivo y la revisión de expedientes, determinándose exceso en el tiempo en la resolución y comunicación de los resultados, diferencias con los registros del SIP, control de la documentación del expediente y las instalaciones.

Por su parte, se contempló en el estudio el cumplimiento de los indicadores, los compromisos de resultados, definición riesgos, control de estadísticas, capacitación y la designación de las funciones del personal, aspectos que ha sido definidos y cumplidos de forma razonable a nivel de la sucursal de San Joaquín de Flores.

En los resultados de las evaluaciones trimestrales para el 2019, emitidas por la Dirección Regional Central de Sucursales, se verificó que San Joaquín de Flores cumplió con las metas, según se aprecia en el siguiente cuadro 1:

Cuadro 1
Sucursal de San Joaquín de Flores
Tiempos de duración de los trámites de pensión IVM
Periodo 2019

	I	II	III	IV	Promedio anual
Días Trámite Gestión Pensiones x Vejez	24	24	24	24	24
Días Trámite Gestión Pensiones x Muerte	69	69	69	69	69
Días Trámite Gestión Pensiones x Invalidez	223	223	223	223	223

Fuente: Sistema SIP, 2020.

En relación con el Régimen No Contributivo, la unidad se mide en términos de pensiones asignadas y aprobadas, para el 2019 se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 2
Sucursal de San Joaquín de Flores
Pensiones asignadas RNC
Periodo 2019

	I	II	III	IV	Total
Pensiones Asignadas y aprobadas RNC	23	23	23	23	92

Fuente: Sistema SIP, 2020.

De acuerdo con el "Reporte de Casos Tramitados por Sucursal" del Sistema Integrado de Pensiones, para el periodo 2019, la Sucursal de San Joaquín de Flores en el Régimen de IVM, analizaron 594 solicitudes, un 53% mayor de la meta de 316 asignada, según se describe a continuación:

Cuadro 3
Sucursal de San Joaquín de Flores
Solicitudes de pensión analizados IVM
Periodo 2019

Tipo	Invalidez	Muerte	Vejez	Total
Curso Pago ²	40	155	399	594

Fuente: SIP, Sucursal de San Joaquín de Flores, 2020

En el caso del Régimen de RNC, de acuerdo con la distribución de metas anuales, para el año 2019 se asignaron 23 procesos trimestrales 92 anuales, sin embargo, se analizaron 334 solicitudes, otorgándose 101, rechazadas 233, según el siguiente detalle:

² Curso pago: Refiere a pensiones aprobadas que actualmente se están pagando.



Cuadro 4
Sucursal de San Joaquín de Flores
Solicitudes de pensión analizadas RNC
Periodo 2019

Tipo	Autismo	Invalidez	Otras equiparables PCP	PCP	Vejez RNC	TOTAL
Curso Pago	1	15	0	2	83	101
Rechazado	4	61	3	3	165	236
TOTAL	5	76	3	5	248	337

Fuente: SIP, Sucursal de San Joaquín de Flores, 2020

En el proceso de análisis de las solicitudes de RNC, resalta el hecho que aproximadamente el 43% de las solicitudes fue rechazada; lo anterior implica que el personal a cargo del proceso efectuó el análisis en el 100% de los casos, este hecho genera limitaciones para atender prioritariamente las solicitudes que así lo ameriten, impactando en una disminución en el tiempo destinado para otras labores administrativas.

Sobre el tema de pensiones, anualmente, la Sub-área Gestión de Pensiones de la Dirección Regional Central de Sucursales supervisa a los procesos de pensiones de las sucursales adscritas, en el caso de la Sucursal de San Joaquín de Flores, se emite el informe denominado "Informe de Supervisión en materia de pensiones, Régimen No Contributivo, Régimen Invalidez Vejez y Muerte" suscrito por la Licda. Ana Marcela Trigueros Solano, jefe a.i., cuyo objetivo es determinar la aplicación de las normas y procedimientos establecidos por la Institución en materia de pensiones, revisando los registros, cumplimiento de normativa, control y depuración de los casos, notificaciones y resoluciones en tiempo y forma, custodia y archivo de expedientes, entre otros aspectos.

Dentro del documento se emite una serie de conclusiones en relación con la gestión desarrollada por los funcionarios de la oficina, mismas que se describen a continuación:

"...XI. CONCLUSIONES

A. En el Régimen No contributivo:

Se emiten las mismas recomendaciones que en la supervisión anterior dentro de estas que las solicitudes al igual que los documentos como declaraciones juradas deben de tener el sello de recibido, así como la firma de la persona que recibe, se evidenció la falta de estas en algunos documentos.

Algunas solicitudes no se incluyeron en el momento de la presentación de la solicitud, así como también documentos que no se imprimieron como el cuadro del grupo familiar, lo cual es importante que se tenga el cuidado respectivo.

Se tiene un pendiente considerable de solicitudes de Pensión pendiente De análisis de Régimen No Contributivo, producto de los cambios que se dieron con la reforma.

La falta de espacio en la sucursal hace que los archivos en el Departamento de Pensiones sean inadecuados e insuficientes para la cantidad de expedientes que se manejan.

B. En el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte:

Se evidencia que se hacen esfuerzos para dar una pronta atención al usuario debido a que el pendiente por analizar es poco y además las fechas de recibido de los casos son muy recientes.

Se debe de tener cuidado en el momento de recibir las solicitudes de pensión y revisar si se cumple con el requisito administrativo, para que no afecte los tiempos de duración, en el caso específico de VNS, se recibe la solicitud de Pensión por Vejez el 29 de marzo del 2018, pero no cumple con el requisito administrativo, por tanto, se recomienda revisar el caso y determinar si se deniega.

En cuanto al archivo se evidencia que el mismo es insuficiente e inadecuado, pero que obedece a la falta de espacio en general de la Sucursal..."



Un aspecto de particular importancia, corresponde al artículo 44 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social establece lo siguiente:

(...)

De existir morosidad patronal comprobada o no haber sido asegurado oportunamente el trabajador, el patrono responderá íntegramente ante la Caja por todas las prestaciones y los beneficios otorgados a los trabajadores en aplicación de esta ley. En la misma forma responderán quienes se dediquen a actividades por cuenta propia o no asalariada, cuando se encuentren en estas mismas situaciones.

*Sin perjuicio de lo dicho en el párrafo anterior, **la Caja estará obligada a otorgar la pensión y proceder directamente contra los patronos responsables, para reclamar el monto de la pensión y los daños y perjuicios causados a la Institución.** El hecho de que no se hayan deducidos las cuotas del trabajador no exime de responsabilidad a los patronos. La acción para reclamar el monto de la pensión es imprescriptible e independiente de aquella que se establezca para demandar el reintegro de las cuotas atrasadas y otros daños y perjuicios ocasionados.” (Lo resaltado no corresponde al original)*

Sobre la anterior situación, en el periodo 2013-2019, esta Auditoría ha emitido una serie de informes advirtiendo las sobre la situación, tal como se indica en el AGO-76-2019, que refiere:

“...en el periodo 2013-2018 esta Auditoría mediante los informes AGO-174-2013 “Evaluación sobre el control en los pagos de pensiones de IVM y RNC mediante el Sistema Integrado de Pensiones en sucursales adscritas a la Dirección Regional Central de Sucursales, U.E. 1201” ASAAI-247-2017 del 22-12-2017: “Estudio de carácter especial de la gestión para la recuperación de los montos correspondientes a las cuotas IVM reconocidas a los pensionados, cuyos patronos registran morosidad con la Institución”, ASF-137-2018: “Auditoría Financiera de la Subcuenta 134-03-8 “Cuenta Por Cobrar Artículo 44 Pensiones AC”, Correspondientes al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, Cuenta de Mayor 134-00-3 “Cuenta Por Cobrar Servicios Médicos Artículo 36 Ley Constitutiva” y AGO-239-2018: “Auditoría de carácter especial sobre la evaluación integral en la Sucursal de Desamparados: Pensiones IVM – RNC, Cuentas Contables y Administración del efectivo”, oficio 8518-2018 del 09 de agosto de 2018: Atención requerimiento planteado en oficio GP-5121/GF-3354-2018 del 26 de julio de 2018, AGO-34-2019: Auditoría de Carácter Especial referente al otorgamiento de Pensiones IVM-RNC en la Sucursal De Heredia, 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, U.E. 1301 se ha señalado sobre la problemática descrita.

Sin embargo, a la fecha de emisión de este informe no se evidencia resolución alguna, y la problemática continúa agravándose, coincidiendo en todos los casos, que la inoportuna resolución de los niveles involucrados en el proceso, Sucursal, Dirección Regional, Gerencia Pensiones y Financiera, has sido omisos e inoportunos en la emisión de procesos, estrategias e instrucciones que coadyuven a la atención y recuperación de estas sumas de dinero que atenúen los riesgos que estaría generando esta situación en las finanzas del fondo de pensiones de IVM y por ende en la continuidad y fortalecimiento de la prestación de servicios de salud y pensiones...”

Al nivel de la Sucursal de San Joaquín de Flores, se determinó que en el periodo 2019, no se tiene control para las pensiones otorgadas a personas con patronos morosos, sobre este tema, en consulta realizada al Lic. Mauricio López Fernández, administrador de la Sucursal de San Joaquín de Flores, señaló:

“...Esta actividad de sumarias ha sido una debilidad, debido a lo limitado del personal, solo dos funcionarios, a la alta solicitud de servicios en Pensiones que obliga a prácticamente dedicarse solo a la atención de usuarios, tramites de las pensiones, tanto de IVM como RNC, atención de todo lo operativo como contestar llamadas por teléfono, respuesta a consultas por correo electrónico, consultas presenciales, archivo de expedientes, respuesta de oficios y otros, ha hecho casi imposible poder contar con el tiempo suficiente, de calidad, para poder llevar a cabo el proceso de sumarias de por si complejo, de cuidado y que requiere poder disponer de muchas horas para



cumplir con el estudio de todas las pensiones aprobadas por mes y determinar cuáles califican para este proceso así como la confección propiamente de los cálculos, factura y notificación al patrono del cobro por morosidad. La Sucursal mantiene un faltante de recurso humano lo que hace muy difícil poder cumplir con esta obligación con solo los dos funcionarios con que se cuenta en Pensiones, esto es del conocimiento de nuestros superiores en la Dirección Regional Central de Sucursales...”

HALLAZGOS

1. SOBRE EL ANÁLISIS, RESOLUCIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN

De la revisión de la muestra de los expedientes de pensión de IVM y RNC, se evidenciaron aspectos sujetos de mejora relacionados con el tiempo empleado para el análisis de las solicitudes, la comunicación de la resolución por medio de correo electrónico, diferencias en la fecha inserta en el sello de la solicitud física y lo registrado en el SIP, según se detalla a continuación:

1.1. Sobre el tiempo utilizado en el análisis y resolución de las solicitudes de pensión IVM y RNC

En la revisión de los expedientes administrativos instaurados para solicitar pensiones de IVM y RNC, según los parámetros emitidos por la Dirección Administración de Pensiones, se evidenciaron casos que excedieron en el tiempo de resolución de las solicitudes definido por la administración.

De la revisión de los 33 expedientes administrativos analizados para el otorgamiento del beneficio de pensión de IVM, se determinaron 6 casos en los cuales se excedió el tiempo de respuesta definido por la administración, cuatro en el tipo de vejez que excede el plazo de 24 días, uno en el tipo de muerte que excedió el plazo de 69 días y 1 caso en invalidez que se excedió de los 223 días definidos.

El plazo utilizado por tipo de vejez en los 23 casos analizados fue entre 1 y 70 días; en la modalidad de muerte se analizaron 8 casos, utilizándose entre 2 y 92 días; en los casos de invalidez se analizaron 2 solicitudes, en los cuales se utilizaron 102 y 513 días, respectivamente.

A continuación, se incluye el detalle por solicitante y tipo con el tiempo de respuesta máximo en cada modalidad:

Cuadro 5
Sucursal de San Joaquín de Flores
Plazos máximos de resolución por tipo de pensión - IVM
Periodo 2019

Número Caso ³	Tipo	Fecha solicitud	Fecha Resolución	Duración días
1	Vejez	13-08-19	18-11-19	70
2	Muerte	08-01-19	15-05-19	92
3	Invalidez	10-11-17	29-10-19	513

Fuente: Expediente administrativo. Sucursal San Joaquín de Flores, 2020.

En lo referente al Régimen No Contributivo, se analizaron 33 expedientes, en 29 casos (88%), se excedió el tiempo de respuesta definido en 90 días, evidenciándose que para el tipo de invalidez se utilizaron entre 1 y 595 días, para el tipo de vejez, se emplearon entre 330 y 842 días.

³ El detalle por nombre y número de identificación se describe en la Cédula Analítica Revisión Pensiones IVM-RNC, formato Excel, incorporada en los papeles de trabajo del estudio de Auditoría.



Por su parte, el tiempo máximo utilizado en el análisis y resolución de una pensión, corresponde a un trámite de invalidez, en el cual se emplearon 842 días para analizar y denegar el beneficio, en las demás modalidades se determinaron los siguientes tiempos máximos:

Cuadro 6
Sucursal San Joaquín de Flores
Plazos máximos de pensión tipo RNC
Periodo 2018

Número Caso	Tipo	Fecha solicitud	Fecha Resolución	Duración
4	Invalidez	29/4/2016	22/7/2019	842
5	Vejez	22/2/2017	4/6/2019	595
6	PCP	5/6/2018	8/5/2019	242

Fuente: Expediente administrativo. Sucursal San Joaquín de Flores, 2020

El Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director de Pensiones de la Gerencia de Pensiones, mediante el oficio DAP-527-2016 del 5 de mayo de 2016, con base en el Plan Estratégico Institucional 2011-2018, comunicó los plazos para los riesgos de Vejez, Muerte e Invalidez. En el caso de RNC, la información fue suministrada por la Sucursal de San Joaquín de Flores. Los tiempos de respuesta establecidos para el otorgamiento de pensión por Invalidez, Vejez, Muerte y No Contributivo, corresponden a:

Cuadro 7
Dirección Administración de Pensiones
Tiempos de Respuesta Atención Solicitudes Pensión
Régimen IVM-RNC
Periodo 2011-2018

Riesgo	Meta al 31 de marzo 2016
Vejez	24
Muerte	69
Invalidez	223
RNC	90

Fuente: Gerencia de Pensiones, 2020

En relación con la dilación en el trámite de los beneficios de pensión, mediante el oficio DAP-299-2018 del 6 abril de 2018, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director Administrativo de Pensiones de la Gerencia de Pensiones, comunicó lo señalado por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, la cual mediante la Resolución 2016-017735 del 2 de diciembre de 2016, en resolución de Recurso de Amparo declarado con lugar, resolvió:

“...III.-Sobre el fondo...Ahora bien, con vista en lo expuesto anteriormente, la Sala estima que en el presente asunto sí existe una violación a los derechos de la tutelada, pues el plazo de más de 3 meses que tuvo que esperar para obtener una respuesta a su requerimiento resulta a todas luces irrazonable, sobre todo, si se toma en cuenta que la amparada se encontraba en un estado de necesidad que justificaba la ayuda pedida, tal y como se denota del informe rendido por el Departamento de Trabajo Social. Así, por lo expuesto, el recurso debe ser acogido para efectos indemnizatorios, como en efecto se hace”. (El resaltado no corresponde al original) ...”.



De acuerdo con la Sentencia de cita, se les solicita tomar las medidas necesarias para que casos como el expuesto por la Sala Constitucional no se repitan; esto es, velar por que los trámites de pensión se realicen con la celeridad del caso, cumpliendo en todo momento con las metas establecidas para el Seguro de IVM. En cuanto al Régimen No Contributivo, los plazos para el otorgamiento de los beneficios no deberán de superar 90 días naturales, según lo indicado por ese Tribunal.

Para aquellos casos donde el trámite sea por invalidez, la Administración deberá velar por el seguimiento del mismo en las Áreas de Salud, así como en la Dirección de Calificación de la Invalidez, lo cual es oportuno que sea documentado...”.

En consulta efectuada a los funcionarios Maricela Sánchez Arguedas y Eddy Villalobos Ramírez, encargados del trámite de pensiones en la Sucursal de San Joaquín de Flores, acerca del tiempo utilizado en el análisis y resolución de las solicitudes, indicaron:

“...En Invalidez, vejez y Muerte existen aspectos muy particulares como lo es la entrega de documentos que deben hacer las personas solicitantes, tales como carta cesante, información de salarios, números de cuenta cliente, que hacen que resolver una solicitud de pensión se atrase y no se cumplan los tiempos de duración,

En el Régimen no contributivo la cantidad de solicitudes de este régimen es muy alto, la prioridad a las solicitudes presentadas por personas mayores a los 65 años, contar el área de pensiones solo con dos funcionarios, el volumen de solicitudes de derecho en el régimen de invalidez, vejez y Muerte, la atención de otros trámites prioritarios provocan el aumento de los días de atención de cada caso...”.

Sobre los tiempos para la atención y resolución de las solicitudes de pensión, en criterio de este órgano de fiscalización, los factores que estarían incidiendo en la resolución inoportuna están asociados tanto al volumen de solicitudes que se reciben en la Sucursal, la falta de supervisión y la metodología empleada para resolver y/o descartar las solicitudes, además, la solicitud de criterios de unidades externas, por ejemplo a la Dirección de Calificación de la Invalidez y/o Comisión Nacional de apelaciones, ambas de la Gerencia de Pensiones, quienes a su vez atienden solicitudes provenientes de todo el país, afectando la eficiencia del proceso.

El uso excesivo de tiempo en los procesos de solicitud de pensión en las diferentes modalidades, justificado en la cantidad de solicitudes que se presentan, aunado, a la cantidad de trabajo y de recursos humanos para su atención, e instancias administrativo-médicas externas a la Sucursal, sobre las cuales no se tiene injerencia alguna, limita la oportunidad de las personas de recibir un beneficio de forma oportuna para atender sus necesidades básicas, más grave aún en los casos de RNC con pobreza y pobreza extrema quienes dependen de ese beneficio incluso para sobrevivir por las limitadas condiciones en las cuales se encuentran.

1.2. Registro de fechas en el expediente físico y el sistema integrado pensiones (SIP)

En la revisión de los expedientes físicos, se determinaron diferencias entre las fechas de recepción de solicitud física presentada en la plataforma y la registrada en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), según el siguiente detalle:



Cuadro 8
Sucursal San Joaquín de Flores
Diferencias en las fechas de registro
Régimen IVM-RNC
Periodo 2019

Número Caso	Tipo	Expediente	SIP	Días
RNC				
7	Invalidez	29/4/2016	2/5/2016	3
8	Invalidez	15/6/2017	4/1/2019	568
IVM				
9	Viudez	12/11/2019	14/11/2019	2
10	Viudez	8/1/2019	15/1/2019	7
11	Vejez Proporcional	4/3/2019	11/3/2019	7
12	Viudez	29/5/2019	13/6/2019	15
13	Invalidez	10/11/2017	14/8/2019	642

Fuente: Expediente administrativo. Sucursal San Joaquín de Flores. 2020

En el cuadro 8 se consigna la fecha del sello de recibido, incluido en la solicitud física y la registrada en el Sistema SIP, resaltando los registros que presenta 568 y 642 días de diferencia.

El Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, artículo 17. De la recepción de la solicitud de pensión y demás documentos, párrafo final señala:

“...El funcionario encargado debe poner el sello de recibido (con fecha, nombre y firma de la persona que recibe) en todos los documentos entregados por parte del solicitante y proceder a incluirlo en el SIP...”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo V. Normas sobre Sistemas de Información, inciso 5.6. Calidad de la información, establecen:

“...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...”

En relación con las diferencias entre la fecha inserta en el sello de la solicitud física y lo registrado en el Sistema SIP, por medio de entrevista escrita del 22 de junio de 2020, los funcionarios encargados del proceso de pensiones de la Sucursal de San Joaquín de Flores, manifestaron:

“(...) Caso 2: esta persona al momento de presentar su solicitud de pensión tenía como número de identificación: 024254461 en su condición de extranjera como se puede observar en el Sistema Integrado de Pensiones, aunque a nivel de este se lee que fue incluido el 09-12-2017, la solicitud ya había sido enviada a la Dirección Calificadora del Estado de la Invalidez incluso aparece una anotación de esa dirección de fecha: 24-11-2018. El 18 de abril del 2018 la solicitud egresa de Calificación de la Invalidez, el 17 de mayo del 2018 se envía a la Comisión Nacional de Apelaciones



Administrativas y se recibe de esa Comisión el 16 de octubre del 2018. El 23 de octubre de ese mismo año en base a la resolución de la Comisión de Apelaciones se envía a la Dirección Calificadora del Estado de la Invalidez. El 5 de julio se recibe expediente con la declaratoria de Invalidez; la solicitante nos informa que adquiere su naturalización, ante este se coordina con distintas subáreas de la Gerencia de Pensiones sobre el proceso a seguir y por recomendación debemos de ingresar de nuevo la solicitud: pero con el número de cédula lo cual se hace el 14-08-2019.

Caso 3, 4, 5, 10 y 12: En muchas ocasiones la cantidad de personas diarias que atendemos es excesivamente alto por lo que para poder agilizar la atención recibimos documentos que posteriormente incluimos en el S.I.P.

Caso 13: En este caso la solicitante al momento de presentar la solicitud tenía la condición de asegurada extranjera y se incluyó la solicitud el 15 de junio del 2017. El 4 de enero se cambia del 2019 se tiene que ingresar de nuevo la solicitud con el número de cédula al cambiar la condición de la solicitante naturalizada (...)."

Las diferencias entre las fechas del sistema SIP y el sello inserto en las solicitudes, corresponde a una falta al deber de cuidado del funcionario, aspecto que fue detectado e informado en la supervisión realizada por la encargada del área de pensiones de la Dirección Regional Central de Sucursales en el año 2018. Sobre los casos en los que la diferencia correspondía a 568 y 642 días, según indican los encargados de la oficina de pensiones de la Sucursal correspondía a personas que al momento de realizar la solicitud tenían el estatus de extranjeros, pero al momento de comunicarles el resultado poseían la condición de naturalizadas, el Sistema SIP no les reconocía debiéndose ingresar la solicitud nuevamente, sin embargo, estos cambios no quedaron debidamente anotados en los expedientes.

Las diferencias entre las fechas de registro de las solicitudes restan credibilidad a la información, situación que debilita el sistema de control interno, en lo relacionado con la exactitud de los datos en los sistemas. Este aspecto fue señalado por uno de los casos determinados en el "Informe de Supervisión en Materia de Pensiones del año 2018", emitido por la Licda. Ana Marcela Trigueros Solano, jefe a.i. Sub-área de Pensiones de la Dirección Regional Central de Sucursales.

1.3. SOBRE EL TIEMPO UTILIZADO PARA NOTIFICAR POR CORREO LAS RESOLUCIONES

Se determinó que en 33 solicitudes analizadas para pensión de IVM, se emplearon entre 1 y 44 días hábiles para notificar a los beneficiarios a través de correo electrónico, sobre la aprobación o denegatoria de esta gestión, en 12 de estos casos, un 36%, se tardó más tiempo en comunicar el resultado que en resolver la solicitud, en el caso de uno de los solicitantes, no se encontró el documento en el expediente.

En lo referente a RNC, en los 33 expedientes se utilizaron entre 1 y 143 días hábiles para comunicar el resultado de la gestión; al respecto, 26 solicitudes se comunicaron entre 1 y 49 días para un 79%, y en los restantes 7 procesos se utilizaron entre 50 y 143 días (21%).

En el siguiente cuadro, se muestra el detalle por régimen y tipo de pensión de los rangos utilizados para cumplir con esta gestión:

Cuadro 9
Sucursal San Joaquín de Flores
Comunicación de Resolución por Correo Electrónico
Régimen IVM-RNC
Periodo 2018

Casos IVM	Tipo	Días
23	Vejez	1-23
8	Muerte	8-44
2	Invalidez	2-NI

Casos RNC	Tipo	Días
10	Invalidez	10-84
22	Vejez	1-143
1	PCP	83

Fuente: Expediente administrativo, Sucursal de San Joaquín de Flores, 2020

El Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, artículos 20.- De la Resolución Administrativa, inciso e y f, sobre la notificación establece:

“...e. La notificación del acto administrativo la realizará la unidad tramitadora en donde se presente la solicitud. Se notificará en forma personal al interesado, su representante legal o persona autorizada debidamente acreditada en el expediente para tal efecto.

f. Deberá constar en la resolución, acta de notificación que indique expresamente la fecha, hora, nombre y firma del notificador y notificado.

El Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, en el capítulo IV “Del ingreso al Régimen”, artículo 11 establece que:

“... En todo momento habrá de garantizarse al solicitante un trámite expedito y eficiente, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N.º 8220. Esto implica que la administración, simplificará los trámites al máximo posible...”.

El Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, en el artículo 32, sobre la notificación establece:

“... Toda Resolución que se dicte en el otorgamiento, denegatoria, suspensión o cancelación de la pensión (procedimiento administrativo) podrá ser impugnada por el interesado dentro de los tres días hábiles posteriores a su notificación, mediante la interposición de los Recursos Ordinarios y Extraordinario establecidos en la Ley General de la Administración Pública: revocatoria y/ o apelación y revisión...”.

En el oficio DAP-897-2012 del 11 de mayo de 2012, emitido por el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director Administración de Pensiones, se indica:

“De conformidad con la instrucción emitida por la Gerencia de Pensiones en oficio GP-20.239-2012, del 04 de mayo 2012; se les recuerda que todos aquellos actos que emita la Administración



deberán ser notificados a los medios señalados que consten en el expediente administrativo de pensión creado para tales efectos, ya que, si la comunicación es realizada por un medio inadecuado, la misma será absolutamente nula...”.

Los funcionarios encargados del proceso de pensiones de la Sucursal de San Joaquín de Flores, manifestaron en relación con el tiempo utilizado para la notificación, lo siguiente:

“... Si bien las resoluciones se confeccionan al momento de llevar a cabo el cálculo de la pensión, las mismas en su mayoría se notifican hasta que se tenga certeza del depósito de la pensión y así evitar situaciones incómodas de crear expectativas.

Lamentablemente y sobre todo en solicitudes del Régimen No contributivo existen solicitantes que no cuentan con correo electrónico y al intentar comunicarnos con ellos para poder notificarlos se dificulta su localización. En las solicitudes nuevas el correo es un requisito “indispensable”, anteriormente no...”.

Si bien en la normativa no se especifica el plazo para el envío de la resolución y este queda sujeto a la disponibilidad de tiempo del funcionario encargado, se debe recordar que los solicitantes, en muchos de los casos requieren satisfacer sus necesidades básicas especialmente los casos de RNC, quienes por lo general son quienes tienen menor acceso a los sistemas o aplicaciones digitales, razón por la cual es importante tener presente que detrás de cada solicitud hay una persona que requiere una atención oportuna para su solicitud.

En criterio de este órgano de control, aun cuando la situación es justificada con base en la cantidad de trabajo que se procesa en la unidad, el exceso de tiempo utilizado en comunicar la resolución se constituye en un factor de riesgo que no solo podría afectar la imagen de la Institución, sino también contradictorio a la versatilidad de la modalidad de comunicación en tiempo real, aceptado incluso por el Poder Judicial.

2. SOBRE LAS INSTALACIONES Y ESPACIO PARA ARCHIVO DE EXPEDIENTES

En visita realizada el 7 de mayo de 2020 a la oficina y archivos destinados al proceso de pensiones en la Sucursal de San Joaquín de Flores, se evidenció que las instalaciones se encuentran saturadas, dificultando el desarrollo de las labores, las cuales incluye atención de público, archivo y resguardo de la documentación y los expedientes de los procesos de solicitud pensión.

Así mismo, se determinó que existe limitación de espacio en el área de trabajo del personal, la cual se satura con la colocación de expedientes de solicitud de pensión por modalidad o etapa del proceso. En la unidad se dispone de dos funcionarios para la atención de ambos procesos y se ha capacitado a otra parte del personal para el desarrollo de la función en caso de ausencia, vacaciones u otros, con objetivo de no descuidar la función por el volumen de trabajo que se genera.

En la visita se observó la utilización de archivos metálicos para resguardo de los expedientes ubicados en cuatro zonas de la sede, en algunos de los casos las gavetas exceden su capacidad, obstaculizando el acceso a las carpetas y exponiendo a los funcionarios a un posible accidente por una caída.

Las instalaciones en las cuales se ubican los dos funcionarios responsables del proceso de pensión miden aproximadamente 4 m² en donde se ubican dos escritorios, cuatro archivos metálicos, una máquina de escribir, una impresora, una fotocopidora, una estructura metálica para archivo de expedientes y correspondencia reciente, un archivo metálico con la correspondencia antigua y tres ventiladores de pie.

El área de trabajo no dispone de ventanas, lo que limita la ventilación e iluminación naturales, ni de lámparas de emergencia, el extintor más cercano se ubica a unos 10 metros, asimismo, no existen condiciones de privacidad para la atención de los usuarios.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo V. Normas sobre Sistemas de Información, inciso 5.6. Calidad de la información, establecen:



“...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 Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo, Título II, Capítulo I, *De las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo*, señala:

“...Artículo 10.-Los locales de trabajo deberán llenar, en lo relativo a ubicación, construcción y acondicionamiento, los requisitos de seguridad e higiene que demanden la seguridad, integridad, salud, moral y comodidad de los trabajadores y cumplir, en especial, lo que establecen el presente Reglamento y cualesquiera otras disposiciones reglamentarias sobre la materia...”

Sobre las instalaciones y archivo de expedientes de pensiones, el Lic. Mauricio López Hernández, administrador de la Sucursal de San Joaquín de Flores, manifestó que se han realizado múltiples acciones para dotar de nuevas instalaciones, ya que desde el año 2011 se ha efectuado inspecciones por parte de diferentes entes, como el Ministerio de Salud que en julio de 2018, extendió la orden sanitaria CN-ARS-BF-OS-062-2018, la Dirección de Mantenimiento de la CCSS, la cual emitió el informe EIM-GF-024-2019-IT de agosto 2019, recomendando dotar de nuevas instalaciones a la sucursal y refiriendo que se logró que la Comisión de Control del Gasto en Contrataciones del nivel central, aprobará alquilar un inmueble ubicado a 250 metros oeste de las instalaciones actuales.

Indicó además el Lic. López Hernández que:

“...En estos momentos la gestión de alquiler se encuentra en la última etapa en el proceso de conformación del expediente final, según lo estipulado en el Manual para el Arrendamiento de Bienes Inmuebles de Servicios Administrativos y de Salud de la CCSS, en materia de contrato de alquiler...”

Lo indicado por el Lic. López Hernández, fue confirmado mediante consulta realizada a la Licda. Paola Vargas Jiménez, jefe a.i. de la Subárea de Gestión Administrativa y Lógica de la Dirección Regional de Sucursales Central, quien indicó que el expediente fue recibido el 18 de junio de 2020, teniéndolo pendiente y urgente para tramitar en julio 2020.

De acuerdo con los informes técnicos emitidos por la CCSS y el Ministerio de Salud, por el aumento de la población y la especialización de los procesos las actuales instalaciones se volvieron insuficientes para albergar los funcionarios, atender al público y resguardar adecuadamente la documentación que se genera; aspecto que representa un riesgo por la importancia de documentar todas las operaciones que ahí se realicen, debiéndose tener especial cuidado del estado y conservación de los mismos.

La limitación en las condiciones de espacio para trabajo y almacenamiento de documentos incide en el desarrollo adecuado de las funciones y afecta el sistema de control interno asociado a la documentación generada de la gestión.

3. SOBRE EL CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN QUE CONFORMA EL EXPEDIENTE DE PENSIONES



En revisión efectuada a 66 expedientes físicos para la solicitud del beneficio de pensiones del régimen IVM-RNC del periodo 2019, se logró identificar los siguientes aspectos sujetos de mejora en el control de los legajos analizados:

- En 28 expedientes de IVM revisados, se evidenció que en un 85% no se observó sello y firma de recibido la documentación presentada por los solicitantes, en 5 (15%) se firman algunos de los documentos.
- Similar situación se evidenció en RNC, en donde de 24 expedientes (72%), no se sella ni firmó la documentación recibida, en los restantes 6 (18%), se firman o sellan solo algunos de ellos documentos insertos en el expediente.
Lo anterior corresponde a un aspecto señalado desde el año 2018 por parte del nivel Regional, en el “Informe de Supervisión Regional en Materia de Pensiones, 2018”, haciendo énfasis al riesgo que esto implica en el manejo de los documentos del expediente.
- En 1 caso se registró la solicitud de estudio de Trabajo Social y no se incluyó el documento en el expediente.
- En uno de los casos se consignó la firma del responsable de la revisión del documento, pero no se sabe a cuál funcionario pertenece.
- En un caso el expediente se conformaba de dos procesos,
- Al menos en 14 expedientes se evidenciaron correcciones, tachaduras, sobreescritura a mano con lápiz o lapicero, doble numeración a mano o con el sello, y, uso de corrector blanco en los folios.
- Algunos expedientes, dividen los diferentes procesos de un beneficiario por medio de un separador, el cual es comúnmente utilizado para resaltar o marcar las páginas o frases en un documento, lo cual dificulta diferenciarlos, además de restarle formalidad al expediente.

El Instructivo Programa Régimen No Contributivo para el trámite y control de las pensiones por Vejez, Invalidez, Viudez, Orfandad e Indigencia, en el artículo 17 y 21 relacionado con el expediente administrativo, indica que:

“Artículo 17. De la recepción de la solicitud de pensión y demás documentos

El expediente administrativo estará conformado por toda documentación relativa al trámite del caso...”

ARTÍCULO 21.- Del expediente administrativo

El expediente administrativo estará conformado por todos los documentos relativos al trámite de la pensión en estudio. Deberá estar debidamente ordenado, foliado cronológicamente según el orden que indica el artículo 16 de este Instructivo y en buen estado de conservación. En el caso de que un solicitante haya realizado trámites anteriores, se adjuntará en el expediente la información de las solicitudes anteriores que se encuentre disponible.

El Reglamento del programa régimen no contributivo de pensiones, en el artículo 11, señala:

“Para comprobar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, la Administración deberá acceder por sus propios medios a todas las fuentes de información disponibles. Para ello hará uso de las tecnologías de información a su alcance. No obstante, esto no exime al solicitante de la responsabilidad de aportar las pruebas o documentos que la administración le solicite para resolver como en derecho corresponda”.

En relación con los aspectos observados en los expedientes administrativos se consultó a los funcionarios encargados de pensiones de la Sucursal de San Joaquín de Flores, acerca del control de calidad en la conformación de los expedientes, manifestando:

“...Honestamente no contamos con un sistema de control de calidad de expedientes de solicitudes de pensión...”

Agregaron, además:



“...Gracias a la iniciativa de nuestro jefe Lic. Mauricio A. López Fernández, actualmente contamos con el apoyo que nos brinda la compañera Diana Zamora Sibaja asistente de inspección: pero consideramos que, para brindar un mejor servicio a las personas usuarias, la institución debería de estudiar la posibilidad de aumentar como mínimo a un funcionario más en el área de pensiones...”

La falta de cuidado del funcionario, así como la ausencia de supervisión por parte de la jefatura de la unidad, se configuran como causas por las cuales se presenten debilidades de control y omisiones en la documentación que conforman los expedientes.

El expediente administrativo de las solicitudes de pensión es un instrumento que brinda al solicitante una seguridad razonable de que se cumplió con el proceso establecido en la normativa vigente.

Cabe destacar que ese expediente al estar sujeto a la indagación por parte de diferentes instancias tanto internas como externas, le corresponde a la administración asegurarse que se emitan productos de calidad, ordenados y completos.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con el formato establecido por la Institución la actividad de pensiones se realiza en las sucursales con el acompañamiento de la Gerencia de Pensiones, atendiendo de esta forma con el objetivo de brindarle atención a los asegurados en un lugar cercano a su residencia, sin tener que desplazarse hasta San José para realizar las gestiones.

El estudio desarrollado en la Sucursal de San Joaquín de Flores, referente a la gestión de las solicitudes de pensión, en términos generales, los funcionarios encargados del proceso procuran atender a los solicitantes y brindarles la información de buen agrado, a pesar que las instalaciones, tal y como señalan los estudios técnicos revisados el inmueble presentan inconvenientes para quienes acuden a recibir la prestación de servicios y para los trabajadores de la unidad, actualmente, se encuentra en proceso de adjudicación el alquiler de unas instalaciones cercanas a las actuales, razón por la cual no se emiten recomendación al respecto.

Referente al desarrollo de la actividad, se presentan oportunidades de mejora en aspectos como el uso excesivo de tiempo en las resoluciones de las solicitudes y la disminución de los riesgos por omisiones y conformación de los expedientes, asimismo, instaurar un sistema de control de calidad con el propósito que se mantenga un servicio eficiente y eficaz en cumplimiento de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIONES

AL LIC. MAURICIO LÓPEZ FERNÁNDEZ, EN CALIDAD DE ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL DE SAN JOAQUÍN DE FLORES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Implementar un mecanismo periódico de revisión de expedientes, dirigido a garantizar la calidad en su conformación, el cumplimiento normativo, valoración de los tiempos de resolución en cada una de las etapas y aspectos de forma, tomando en consideración la revisión de lo siguiente:
 - Firmas, sellos, numeración, orden cronológico, uniformidad, así como cualquier otro elemento de control que se considere necesario (hallazgo 1 y 3).
 - Monitoreo y documentación de las fechas de duración desde la recepción de la solicitud de pensión de RNC-PCP e IVM en cada una de las fases y unidades que intervienen en el proceso (hallazgo 3).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se debe remitir el mecanismo de revisión solicitado y evidencia de su efectiva implementación.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.



2. Desarrollar, de conformidad con la Ley 7202 Ley Nacional de Archivos y su Reglamento, Manual de Políticas para la Administración del Archivo Institucional” y normativa conexas las siguientes acciones dirigidas a organizar y depurar los expedientes administrativos de pensiones:
 - a) Definir los expedientes que sea factible desechar, y los criterios los cuales se tomaría esta decisión; procediendo a realizar la depuración correspondiente, en caso de proceder, en este proceso se deben considerar los expedientes resguardados en las instalaciones del Archivo Financiero Institucional ubicado en Desamparados, San José. (hallazgo 2).
 - b) Emitir una directriz al personal con el fin de garantizar estandarización para que los casos objeto de análisis, que correspondan a una transformación por vejez/muerte, invalidez/vejez u otros, sean compilados en un solo expediente, subdividido por cada proceso en forma cronológica, utilizando una división adecuada entre cada uno o rotulación según corresponda. (hallazgo 3).
 - c) Elaborar una propuesta de almacenamiento de los expedientes que corresponde conservar de manera física dentro de las nuevas instalaciones de esa sucursal. (hallazgo 3).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse el análisis y acciones de depuración solicitados en los puntos a) y c).

Por su parte para la atención del inciso b) deberá aportarse la instrucción al personal y, para el c) la propuesta solicitada y evidencia de su implementación.

Plazo: 9 meses a partir de recibido el presente informe.

3. Instruir al personal de esa unidad, con el propósito de que se garantice que se documenten debidamente en el expediente correspondiente, los casos en los cuales se solicite un informe a Inspección o Trabajo Social y esa revisión no se efectuó, asimismo, cada una de las acciones que sean desarrolladas para completar la solicitud. (Hallazgo 3).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportar evidencia de la instrucción girada al personal.

Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de recibido el presente informe.

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 julio de 2020, con el Lic. Mauricio López Fernández, administrador de la sucursal de San Joaquín de Flores, quien no realizó observaciones.

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Daphne Espinoza Fuentes
Asistente de Auditoría

Ing. Miguel Salvatierra Rojas
Jefe Subárea

MASR/DEF/ams