



RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo del Área de Auditoría de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura, con el fin evaluar la oportunidad de la gestión y la implementación de controles durante el trámite de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte y No Contributivo a nivel nacional.

El estudio efectuado a los registros del trámite de pensiones obtenidos del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), se determinó que en promedio en el 75% de los casos de pensiones aprobadas en el año 2018, el otorgamiento de los beneficios se logró dentro de los plazos establecidos en las metas fijadas por la administración activa.

Se determinó que en el Sistema Integrado de Pensiones existen registros correspondientes a solicitudes de pensión del Régimen Invalidez, Vejez y Muerte del periodo desde el año 1998 y del Régimen No Contributivo desde el 2007, que se reportan sin resolver en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP).

En virtud de lo evidenciado, se recomienda a la Gerencia de Pensiones y Gerencia Financiera, analizar lo expuesto en el hallazgo uno, por cuanto en un 25% de las solicitudes tramitadas, se otorgó el beneficio en plazos que superaron la referencia de días establecidos como meta promedio para el otorgamiento, con el propósito de que se adopten acciones para mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa, y velar por la equidad y oportunidad en la concesión del beneficio a la persona solicitante de la pensión.

Asimismo, de conformidad con el hallazgo 2 del presente informe referente a la existencia de registros de solicitudes de pensiones de IVM y RNC, que se reportan en trámite en el Sistema Integrado de Pensiones desde el año 1998, se recomienda realizar un análisis de los casos y se proceda con la depuración de la información contenida en este, según corresponda.



ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

**ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL DE LA OPORTUNIDAD Y
ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES PARA EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES
GERENCIA DE PENSIONES U.E. 9108
GERENCIA FINANCIERA U.E. 1103**

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2019 del Área Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la oportunidad y establecimiento de controles en el trámite de solicitudes de pensión de los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la oportunidad en el otorgamiento de pensiones de los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte, durante el periodo 2018.
- Identificar los controles establecidos por la administración activa, para el trámite de solicitudes de pensión.

ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio comprende el análisis de la oportunidad en la atención de las solicitudes de pensión otorgadas durante el 2018, según los registros extraídos de la base de datos del Sistema Integrado de Pensiones para cada solicitud.

Para este análisis se utiliza como criterio de referencia, las metas de días promedio establecidas por la administración activa para el trámite de solicitudes de pensión de I.V.M.

Revisión de 68646 registros obtenidos de la base de datos del Sistema Integrado de Pensiones, para identificar los casos que se reportan pendientes. Divididos en 33 416 de Régimen de IVM al 20 de marzo del 2019 y 35 230 del RNC al 31 de marzo del 2019. Además, se consideró en el estudio el detalle de los controles establecidos a nivel de sistema, al mes de marzo 2019, para el trámite de las solicitudes de pensión.

Se realizó el análisis de las tres metas establecidas a nivel nacional para la gestión de las pensiones de IVM, la cual establece que para el riesgo de invalidez el tiempo de atención por caso es de 223 días naturales, para el caso de vejez de 24 días y en muerte se estableció un plazo de 69 días. En Régimen No Contributivo se determinó la meta en casos otorgados a nivel nacional y por Dirección Regional.



La evaluación se ejecutó durante el periodo comprendido entre el 11 de marzo y el 17 de mayo del 2019.

La evaluación se efectuó de conformidad con el Manual de Normas Generales para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

METODOLOGIA

- Revisión de la información de los registros de solicitudes de pensión de IVM y RNC, aprobadas, las que se encuentran en trámite, contenidos en el Sistema Integrado de Pensiones, conforme los alcances de este estudio.
- **Entrevista aplicada a los siguientes funcionarios:**
 - Licenciada Patricia Sánchez Bolaños, Jefatura del Área Gestión de Pensiones del Régimen No Contributivo de la Gerencia de Pensiones.
 - Licenciado Adolfo Arias Coleman, Jefatura del Área Gestión de Pensiones del Régimen de Invalidez Vejez y Muerte.
 - Licenciada María Damaris Jaen Rodríguez, Jefatura del Área de Cuenta Individual y Control de Pagos.

MARCO NORMATIVO

- Ley de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Reglamento Régimen Invalidez, Vejez y Muerte
- Reglamento al Programa del Régimen No Contributivo
- Plan Estratégico Institucional 2015-2018.

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, 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. (...)”.



ASPECTOS GENERALES

En el documento de Reestructuración Organizacional de la Gerencia de División Pensiones se detalla:

“En el transcurso del tiempo, el sistema de pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social se ha convertido en un importante proceso de transferencias de renta del sector público y privado, en consecuencia, es uno de los ejes fundamentales del Estado de Bienestar, teniendo repercusiones importantes sobre los aspectos políticos, económicos y sociales del país.

El sistema de pensiones del Seguro Social proporciona a los ciudadanos una fuente segura de ingresos, cuando se pierde la capacidad de obtenerlos por algunas circunstancias ajenas al individuo como: jubilación, incapacidad o muerte.

Este sistema se constituye en una sustitución de ingresos y posee las siguientes características:

Para acceder a sus beneficios es necesario haber realizado pagos periódicos (denominados cuotas) al Seguro Social.

La participación en este sistema es obligatoria tanto para trabajadores, empresarios y el estado.

En la práctica se presenta una mezcla de objetivos interrelacionados necesarios para otorgar las prestaciones económicas, sociales, definir la estructura organizacional y obtener el financiamiento requerido para la sostenibilidad financiera.

El sistema de pensiones de la Seguridad Social en nuestro país, pretende entre otros aspectos, alcanzar dos objetivos fundamentales: el asignativo (transferir capacidad adquisitiva individual de los periodos activos a los pasivos) que hace referencia al grado en que las pensiones están relacionadas con las contribuciones pagadas por los individuos y el redistributivo (redistribuir ingresos entre e intrageneraciones) que corresponde a la equidad social que persigue proporcionar a todas las personas una renta mínima en la vejez, con independencia de los pagos efectuados, es decir, las pensiones del régimen no contributivo, representan un compromiso entre seguro de rentas (equidad individual) y bienestar social o solidaridad.

El sistema de pensiones que se desarrolla en la actualidad tiene su origen en torno a dos modelos de Seguridad Social. El modelo de corte continental (Modelo Bismark), basado en la profesionalidad y el carácter contributivo, que tiende fundamentalmente a procurar el mantenimiento del nivel de vida de los trabajadores ante contingencias protegidas (incapacidad, vejez y muerte) y el modelo de corte universal (Modelo Beveridge), que se dirige específicamente a la cobertura de necesidades básicas de todos los ciudadanos por el hecho de serlo”.

Según lo establecido en el documento “Seguimiento segundo semestre Plan Anual 2018, de la Dirección Administración de Pensiones de la Gerencia de Pensiones”, a diciembre 2018 se otorgaron 22 682 pensiones nuevas del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

De las cuales, 15 175 pensiones corresponden a vejez, 5 069 a muerte y 2 438 a invalidez.



Régimen No Contributivo de Pensiones (RNC)

El Régimen de Pensiones no Contributivo, administrado por la Caja Costarricense de Seguro Social, entra en funcionamiento en 1975, con el objetivo de proteger a todas aquellas personas que se encuentran en necesidad de amparo económico inmediato y no califican en alguno de los regímenes contributivos o no contributivos existentes, “de conformidad con el artículo 2 de la Ley N° 5662 reformada por la Ley 8783”.

En el Plan Nacional de desarrollo 2015-2018 del gobierno de Costa Rica, “Alberto Cañas Escalante”, en su objetivo número 4.1, se propone “Adjudicar pensiones del RNC a los ciudadanos en situación de pobreza, con énfasis en extrema pobreza y en función de los recursos previstos por ley”, con el fin de mejorar las condiciones de los ciudadanos en dichas circunstancias.

Al mes de abril del 2019 se contabilizan 120 909 beneficiarios del Régimen No Contributivo, teniendo su mayor concentración en el riesgo de vejez con 71 075 (58.8%) beneficiarios, seguido de invalidez RNC con un total de 40 235 personas beneficiadas (33.3%).

HALLAZGOS

1. SOBRE LA OPORTUNIDAD EN EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE A NIVEL NACIONAL

Según el informe “Seguimiento Segundo Semestre Plan Anual 2018”, de enero del 2019, emitido por la Dirección de Pensiones, se evidencia que la meta de días promedio a nivel nacional para el trámite de pensiones se cumplió, según el siguiente detalle:

Cuadro 1. Días Promedio para el Trámite de Pensiones a Nivel Nacional. Periodo 2018.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE DÍAS PROMEDIO
Vejez	20
Invalidez	168
Muerte	55

Fuente: Documento Seguimiento Segundo Semestre Plan Anual 2018”

Sin embargo, al realizar el análisis individual de la oportunidad¹ en el trámite de las solicitudes de pensión, a partir de los datos de tiempo utilizado en el trámite, según los registros de las solicitudes obtenidos del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), se determina que en promedio en el 75% de los casos aprobados en el año 2018, el otorgamiento de los beneficios se logró dentro de los plazos establecidos en las metas fijadas por la administración activa.

¹ Para el análisis se utiliza como referencia los plazos promedio en números de días naturales definidos por la administración para el trámite de pensiones a nivel nacional.



RIESGO INVALIDEZ:

El 77.68% de las solicitudes de pensión aprobadas en el 2018 por el riesgo de invalidez (1660), fueron gestionadas dentro de la meta de 223 días establecida por la Institución, con un promedio de atención de 132 días.

En el cuadro 1, se muestra por Dirección Regional de Sucursales y Gerencia de Pensiones, el detalle del plazo utilizado por la administración activa para tramitar el restante 22.32%, (477) solicitudes de pensión por invalidez.

Cuadro No 1. Solicitudes de pensión por riesgo de invalidez que según registros, no fueron aprobadas dentro del rango de días promedio establecido por la Institución. Periodo 2018.

	Dirección Regional Brunca	Dirección Regional Central	Dirección Regional Chorotega	Dirección Regional Huetar Atlántica	Dirección Regional Huetar Norte	Gerencia de Pensiones	Total
Rango en días							
224-300	20	94	62	43	66	36	321
301-400	5	20	42	14	23	13	117
401-500	3	5	9	6	2	3	28
501-600		1	1	3			5
601-700			1				1
701-800			2	1			3
801-900							0
901-1000		1		1			2
Total general	28	121	117	68	91	52	477

Fuente: Elaboración propia con sustento en información remitida por el Área Gestión Pensiones IVM de la Dirección Administración de Pensiones.

Tal y como se aprecia en el cuadro anterior, en el rango de 224 a 400 días, es donde se concentra el 91% (438) de las solicitudes de pensión, en las que se superaron los plazos establecidos por la institución para su otorgamiento en el 2018.

Sin embargo, llama la atención a esta Auditoría que se identificaron 39 registros de casos extremos superiores a 400 días, por ejemplo, en dos se evidencia la aprobación en un plazo mayor a 900 días. De los cuales uno corresponde a la Dirección Regional de Sucursales Central y el otro a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica.

RIESGO MUERTE:

En cuanto al riesgo de muerte, el 74.69% de las 3 878, solicitudes de pensión aprobadas en el 2018 fueron gestionadas dentro del rango de 1 a 69 días establecido por la Institución, con un promedio para la atención de los casos de 25 días.



En el cuadro 2, se muestra por Dirección Regional de Sucursales y Gerencia de Pensiones, el detalle del plazo utilizado por la administración activa para tramitar el restante 25.31%, (1314) solicitudes de pensión por muerte.

Cuadro No 2. Solicitudes de pensión por riesgo de muerte que según registros no fueron aprobadas dentro del rango de días establecido por la Institución. Periodo 2018.

	Dirección Regional Brunca	Dirección Regional Central	Dirección Regional Chorotega	Dirección Regional Huetar Atlántica	Dirección Regional Huetar Norte	Gerencia de Pensiones	Total, general
Rango en días							
70-100	12	123	63	41	109	90	438
101-200	18	194	87	81	148	125	653
201-300	1	72	21	25	25	5	149
301-400	1	19	10	17	4	3	54
401-500		11	2	4	3		20
Total general	64	419	183	154	289	223	1314

Fuente: Elaboración propia con sustento en información remitida por el Área Gestión Pensiones IVM de la Dirección Administración de Pensiones.

Según la información expuesta en el Cuadro No. 2, en el rango de 101 a 300 días, se concentra el 61% de las solicitudes de pensión, en las que, en su resolución, se superaron los plazos establecidos por la institución para su otorgamiento en el 2018.

Asimismo, se puede apreciar el registro de 20 solicitudes de pensión que se aprobaron entre el rango de 401 a los 500 días. De las cuales, 11 corresponden a la Dirección Regional de Sucursales Central, 4 a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, 3 a la Huetar Norte y los restantes 2 casos a la Región Chorotega.

RIESGO VEJEZ:

El 72.41% de las solicitudes de pensión aprobadas en el 2018 en el riesgo de vejez (10 562), fueron gestionadas dentro del rango de 1 a 24 días establecido por la Institución, para un promedio de atención de 12 días por caso.

En el cuadro 3, se muestra por Dirección Regional de Sucursales y Gerencia de Pensiones, el detalle del plazo utilizado por la administración activa para tramitar el restante 27,59%, (4 025) solicitudes de pensión por vejez.



Cuadro No 3. Solicitudes de pensión por riesgo de vejez que según registros no fueron aprobadas dentro del rango de días establecido por la Institución. Periodo 2018.

	Dirección Regional Brunca	Dirección Regional Central	Dirección Regional Chorotega	Dirección Regional Huetar Atlántica	Dirección Regional Huetar Norte	Gerencia de Pensiones	Total general
Rango en días							
25-100	11	1579	514	288	661	902	3955
101-200		22	11	6	7	6	52
201-300		4	2	2	3	2	13
301-400		3		1			4
601-700		1					1
Total general	11	1609	527	297	671	910	4025

Fuente: Elaboración propia con sustento en información remitida por el Área Gestión Pensiones IVM de la Dirección Administración de Pensiones.

Tal y como se observa en el Cuadro No. 3, de las 4 025 solicitudes de pensión que según los registros analizados fueron aprobadas fuera del tiempo estipulado por la Institución, el 98% (3 955 casos) fueron gestionadas en el rango de 25 a 100 días.

También se evidencia 70 casos que superan los 100 días, y se registra uno extremo aprobado entre el rango de los 601 a los 700 días, el cual, corresponde a la Dirección Regional de Sucursales Central.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2018, establece como objetivo estratégico en materia de pensiones, el siguiente;

“Brindar la protección social y económica oportuna a la población asegurada y beneficiaria de los regímenes de invalidez, vejez y muerte y no contributivo, mediante una gestión transparente y sostenible”.

De igual manera, en el PEI 2015-2018 se establece la siguiente estrategia en materia de pensiones;

- Gestión de calidad en la prestación de los servicios de pensiones, mediante la optimización normativa, la simplificación de procesos administrativos y la valoración de recomendaciones de la población beneficiaria, como fuerza de mejora continua.

Para operativizar lo establecido en el PEI 2015-2018 en materia de pensiones, se establecieron siguientes metas para el periodo 2018:

PTOG-1 Mejorar el tiempo de respuesta en días naturales que en promedio se requieren para el otorgamiento de una pensión por **vejez** a nivel nacional.

Indicador: Número de días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por vejez a nivel nacional; I Trimestre, II Trimestre, III Trimestre, VI Trimestre 2018, establecido en 24 días.

PTOG-2 Mejorar el tiempo de respuesta en días naturales que en promedio se requieren para el otorgamiento de una pensión por **muerte** a nivel nacional.



Indicador: Número de días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por muerte a nivel nacional; I Trimestre, II Trimestre, III Trimestre, VI Trimestre 2018, establecido en 69 días.

PTOG-3 Mejorar el tiempo de respuesta en días naturales que en promedio se requieren para el otorgamiento de una pensión por **invalidez** a nivel nacional.

Indicador: Número de días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por invalidez a nivel nacional; I Trimestre, II Trimestre, III Trimestre, VI Trimestre 2018, establecido en 223 días.

En atención a los casos de pensión, que fueron otorgadas en el periodo 2018, y que sobrepasaron los tiempos de atención establecidos por la Institución a nivel nacional, la Auditoría Interna procedió a efectuar indagaciones con el propósito de determinar las posibles causas que estén generando que las solicitudes no se aprueben según las metas establecidas.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022, establece como objetivo estratégico en materia de pensiones, el siguiente;

“Líneas de Acción Estratégica:

3.a Incremento de la oportunidad, el acceso y la equidad en el otorgamiento de las pensiones a la población beneficiaria”.

Para lo anterior, se solicitó información a diferentes sucursales, respecto de los casos que presentan la situación descrita, obteniéndose los siguientes resultados;

Sucursal Zarcero – Caso ID 202780169

Según se desprende del oficio SZ-0036-2019, entre las causas que pudieron incidir en que el otorgamiento de la pensión del usuario ID 202780169 no se aprobara en los plazos establecidos por la Institución, fue el atraso en el envío del protocolo por el Hospital México.

Sucursal Valverde Vega – Caso ID 203290556

Según lo indicado mediante correo electrónico de fecha 07 de mayo 2019, entre las causas que incidieron en el otorgamiento de la pensión, se debe a que el traslado de cuotas (del Magisterio Nacional a la CAJA), no fue atendida oportunamente, lo que atrasó el cálculo de la pensión.

Sucursal Alajuela – Caso V477397 en el SIP aparece registrado un plazo de atención de 397 días.

- “Según lo indicado mediante correo electrónico de fecha 07 de mayo 2019, lo que aconteció fue lo siguiente; Se realiza el primer cálculo en fecha 10/08/2017 y luego, se vuelve a realizar el cálculo en fecha 10/09/2018, ya que se desconocía que el mismo había sido devuelto por el área de Control Y Pago, ya que no aparece registro de este, como devolución”.



Sucursal Alajuela - Caso V482554 En el SIP aparece registrado un plazo de atención de 258 días.

- “Se solicitó en marzo-2018 la inclusión de cuotas de los periodos de 11/2017,10/2017, 9/2017,08/2017, y de 07/1998 a 12/1998. Una vez realizada la inclusión de cuotas se pasó a calcular en fecha 29/10/2018”.

Sucursal Batán - Caso V471494 En el SIP aparece registrado un plazo de atención de 291 días.

- “Esta solicitud presentada por el usuario el 01/09/2017, con cédula de residencia donde la fecha de nacimiento indicaba que él había nacido el 31/12/1949 y un carné de seguro con 202 cotizaciones bajo ese número 015420629 con fecha de nacimiento 25/11/1954, que según el sistema integrado de pensiones tendría derecho a pensionarse hasta el 25/11/2019. Se intentó buscar el área o departamento en las clínicas y otras herramientas para la gestión de número de asegurado pero no fue hasta el mes de diciembre 2017 que me respondieron mis consultas hechas, y que este caso debía hacerse solicitando mediante nota al compañero Wilberth Céspedes Sandi, se confecciona Oficio SB-APEN-0535-2017 solicitando la rectificación de la fecha de nacimiento al número de asegurado a 31/12/1949 y se envía al compañero Céspedes Sandi y no hubo respuesta de la gestión, luego se vuelve a hacer consulta de nuevo 19/04/2018 mediante correo solicitando la corrección de la fecha de nacimiento del usuario a las 10:20 am y a la 1:00 pm nos responden que se debe enviar nuevamente la solicitud pero firmada digitalmente, el 07/06/2018 se remite nuevamente solicitud de rectificación mediante oficio SB-1504P-017-2018 con documentos con su respectiva firma digital, el 15/06/2018 se calcula la pensión y se paga el 29/06/2018”.

Sucursal Batán - Caso V464501 En el SIP aparece registrado un plazo de atención de 299 días.

- “El señor Pérez Pérez Juan presenta solicitud de pensión el 17/05/2017, la solicitud fue recibida pero no fue ingresada de inmediato en el Sistema Integrado de Pensiones. El señor Pérez paso varios meses sin presentarse a consultar sobre su caso y el 08/Marzo/2018 se presenta haciendo el reclamo de que no le han depositado la pensión y que no le quieren pagar el ROP en la operadora de pensiones ya que no aparece como pensionado. Se revisa en el Sistema y efectivamente no está registrada la solicitud. Se realiza búsqueda exhaustiva de los documentos del usuario hasta que por último en horas de la tarde se localizan sus documentos adjuntos a un expediente archivado de otro usuario. Se ingresan esa misma tarde al sistema, se calcula y se envía la solicitud de pago diario para así poder resolverle al usuario. El 15/03/2018 se presenta el usuario indicando que no le han depositado y se vuelve a hacer el cálculo una vez que el usuario se presenta al banco a verificar que la cuenta estaba bloqueada el mismo 15/03/2018 se pasa el cálculo, nuevamente el caso no se deposita por cuenta bloqueada el 31/03/2019, el 05/04/2018 el Usuario vuelve a presentarse haciendo el reclamo que no hay dinero en la cuenta y ese mismo día se hace el movimiento para pagar por pago diario, el caso lo rechazan nuevamente el 06/04/2019, el usuario se presenta el 03/07/2018 en la Gerencia de Pensiones, le verifican el caso y le indican que él esta pensionado, le emiten una constancia de pensión y que debe presentarse a la Sucursal Bataan, que ya todo está en orden y nuevamente el monto retroactivo no se le deposita por lo que se presenta a esta unidad el 08/08/2018 y ese mismo día se gestiona nuevamente el pago diario, se le indica al usuario que debe comunicar al banco que se le hará un depósito de ₡1,710,645.55 de parte de la CCSS por pago de un retroactivo y al parecer el problema siempre fue por restricción de la cuenta por el monto alto, ya el 10/08/2018 se logra depositar por pago diario el monto correspondiente sin más problemas de devoluciones”.



Es criterio de esta Auditoria que lo expuesto podría estar originándose en aspectos administrativos, debido a que según algunas consultas efectuadas los retrasos sufridos en el trámite de pensiones se relacionan con el traslado de cuotas de otro Régimen de Pensiones al de la CCSS, errores en el ingreso de la solicitud al SIP, inclusión de cuotas que no se encontraban en el SIP, devolución del trámite para pago, atrasos en el envío del protocolo médico por parte de los Hospitales, entre otros.

Lo anterior puede causar desprotección de los beneficiarios de pensión al no reconocerse oportunamente el beneficio de pensión, además, de que se incumplen las metas establecidas en la institución en esta materia.

2. SOBRE EL REGISTRO DE SOLICITUDES DE PENSIONES SIN RESOLVER DESDE EL AÑO 1997

2.1 RÉGIMEN INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE

Se determinó que al 20 de marzo 2019 existían 6 976 registros correspondientes a solicitudes de pensión del Régimen Invalidez, Vejez y Muerte que se reporta pendientes de resolver en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) de periodos que inician en el año 1998. Las solicitudes presentan los siguientes estados;

- Aprobado en trámite.
- En análisis.
- En plataforma.
- Rechazado en trámite.
- Trámite.
- En calificación invalidez.
- Envío comunicación derecha.
- Regresó comunicación derecha.
- Regresó de calificación inv.
- En trabajo social.
- Regresó de trabajo social.

De los 6 976 registros, 5 730 corresponden a solicitudes de invalidez, 1 021 a solicitudes por muerte, y 225 a solicitudes por vejez.

Los 6 976 registros, se encuentran distribuidos por Dirección Regional y Gerencia de Pensiones de la siguiente manera;



Cuadro 4. Casos de IVM que se reporta pendientes en el Sistema Integrado de Pensiones al 31 de diciembre del 2018

Dirección	Años	Invalidez	Muerte	Vejez	Total general
Dirección Regional Brunca	2011	1			1
	2014	1			1
	2015	2			2
	2016	14			14
	2017	29			29
	2018	224	8	3	235
Total Dirección Regional Brunca		271	8	3	282
Dirección Regional Central	2000	1			1
	2010	1	1		2
	2011		2	1	3
	2012	4		1	5
	2013	2	1	3	6
	2014	7	6	1	14
	2015	47	12	4	63
	2016	206	23	9	238
	2017	517	75	23	615
	2018	1346	349	55	1750
Total Dirección Regional Central		2131	469	97	2697
Dirección Regional Chorotega	1998	1			1
	1999	1			1
	2002	1			1
	2007	1			1
	2010	7			7
	2011			3	3
	2012			2	2
	2013	3	1		4
	2014	10	1		11
	2015	19	5		24
	2016	147	18	3	168
	2017	454	77	18	549
	2018	636	97	25	758
	Total Dirección Regional Chorotega		1280	204	46
Dirección Regional Huetar Atlántica	2008		1		1
	2009		1		1
	2010		2		2
	2012	7	2	1	10



	2013	7	3	10	
	2014	31	13	44	
	2015	35	4	39	
	2016	128	11	3	142
	2017	334	52	18	404
	2018	602	124	15	741
Total Dirección Regional Huetar Atlántica		1144	213	37	1394
Dirección Regional Huetar Norte	2017	11	1		12
	2018	490	33	5	528
Total Dirección Regional Huetar Norte		501	34	5	540
Oficinas Centrales	2014		1		1
	2015		1		1
	2016	3	3	1	7
	2017	20	16		36
	2018	380	72	36	488
Total Oficinas Centrales		403	93	37	533
Total general		5730	1021	225	6976

Fuente: creación propia con información del SIP enviada por la Gerencia de Pensiones.

Esta Auditoría en atención a la existencia de registros de solicitudes en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), de pensión de IVM, que aparecen activas entre el periodo comprendido de 1998 al 2018, procedió a revisar la información de la trazabilidad de los 30 registros con mayor cantidad de días reportados (10 casos por tipología) en el SIP, obteniéndose los siguientes resultados;

CASOS VEJEZ

Caso 1. BGW ID 600700597

En el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), aparece registrada como fecha de solicitud del caso el 23 de setiembre del 2011, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, no se incluyó ninguna anotación sobre el caso.

Caso 2. LRAR ID 104620728

En el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), aparece registrada como fecha de solicitud del caso el 17 de setiembre del 2012, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se recibe documentación y Solicitud vejez anticipada”

Caso 3. GPE ID 501310691



En el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), aparece registrada como fecha de solicitud del caso el 13 de noviembre del 2012, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, no se incluyó ninguna anotación sobre el caso.

Caso 4. VGR ID 104100442

En el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), aparece registrada como fecha de solicitud del caso el 14 de marzo del 2013, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se recibe Solicitud de Vejez Anticipada”.

Caso 5. VCL ID 103450207

En el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), aparece registrada como fecha de solicitud del caso el 24 de junio del 2013, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se ingresan datos al SIP el mismo día de recibidos los documentos”.

Sobre este caso, es importante indicar que, en el SIP, se observa el registro de información de beneficio de pensión por Vejez del Régimen No Contributivo, que se encuentra en curso de pago. La fecha de solicitud reportada de este caso es el 30 de agosto del 2013.

Caso 6. MNA ID 301590869

En el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), aparece registrada como fecha de solicitud del caso el 27 de julio del 2013, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, no se incluyó ninguna anotación sobre el caso.

Caso 7. MVMR ID 401300080

En el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), aparece registrada como fecha de solicitud del caso el 12 de setiembre del 2014, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se recibe solicitud se ingresa al SIP y se procede realizar cálculo y resolución”.

Caso 8. LRZL ID 103830597

En el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), aparece registrada como fecha de solicitud del caso el 23 de febrero del 2015, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se recibe solicitud”.



Caso 9. BCHJM ID 202610612

En el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), aparece registrada como fecha de solicitud del caso el 05 de marzo del 2015, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se recibe solicitud”.

Caso 10. RVCE ID 400920496

En el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), aparece registrada como fecha de solicitud del caso el 15 de junio del 2015, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última acción la siguiente;

“Se incluye pasa a cálculo”.

CASOS MUERTE

Caso 11. CFF ID70113372

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 18 de diciembre del 2008, el estado registrado “aprobado luego de análisis”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se llama al número anotado exp y no responden, exp en curso de pago”.

Resulta pertinente señalar con respecto a este caso, que en esa misma fecha se ingresó otra solicitud de pensión, que presenta el mismo estado “aprobado luego de análisis”, pero correspondiente a otro beneficiario.

Caso 12. ASAB ID 700200974

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 10 de diciembre del 2009, el estado registrado “aprobado luego de análisis”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se hizo dos llamadas al número anotado en SIP y expediente, ya número no existe”.

Caso 13. CBA ID 101450135

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 13 de agosto, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, no se incluyó ninguna anotación sobre el caso.



Para este caso, se observó que en el sistema también aparecen reportadas dos solicitudes de pensión por riesgo vejez y muerte de fecha 01 de junio 1984, las cuales, presentan un estado de “cancelado” y “en curso de pago” respectivamente.

Caso 14. OMJJ ID 700630033

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 30 de agosto del 2010, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Resolución firmada y expediente archivado”.

Caso 15. MPJB ID 500710721

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 14 de setiembre del 2010, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Exp enviado para suc Filadelfia, para resolver solicitud de la Sra. Francisca Bustos. Correo rápido”.

En el sistema también se observa la inclusión de una solicitud de pensión por invalidez de fecha 23 de agosto de 1998, que aparece con el estado “cancelado”.

Caso 16. VÑJF ID 401030967

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 10 de febrero del 2011, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó la siguiente anotación;

“Se recibe revocatoria con apelación por parte de la viuda”.

Caso 17. OOD ID 500380064

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 22 de setiembre del 2011, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó la siguiente anotación;

“Caso pasado a trab. Soc”.

Caso 18. OGLG ID 501750703

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 23 de setiembre del 2011, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó la siguiente anotación;

“Caso pasado a trab. Social”.



Caso 19. DNMR ID 101700609

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 23 de setiembre del 2011, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se recibe expediente con Resolución de Apelación por parte de la Gerencia de Pensiones: Anulada, pendiente de notificar”.

Caso 20. JPA ID 500288923

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 14 de noviembre del 2011, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó la siguiente anotación;

“Caso pasado a Trabajo Social”.

CASOS INVALIDEZ

Caso 21. VZE ID 501550819

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 10 de abril del 2012, el estado registrado “solicitud en plataforma”, en el módulo de observaciones, no se incluyó ninguna anotación sobre el caso.

Caso 22. VMV ID 202440534

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 29 de junio del 1999, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, no se incluyó ninguna anotación sobre el caso.

Caso 23. GVMA ID 104230042

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 25 de agosto del 2000, el estado registrado “ingreso a análisis”, en el módulo de observaciones, no se incluyó ninguna anotación sobre el caso.

Caso 24. SRL ID 602580400

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 23 de julio del 2002, el estado registrado “ingreso a análisis”, en el módulo de observaciones, se incluyó la siguiente anotación;

“Modificación de estado a Desconocido”.



Caso 25. LLEE ID 502860138

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 10 de octubre del 2007, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó la siguiente anotación;

“Agotada vía admi denegada”.

Caso 26. MRGC ID 103670412

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 14 de julio del 2010, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se envía exp a la Sucursal con Resolución firmada por la Gerente”.

Caso 27. JRP ID 601250214

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 27 de julio del 2010, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se entrega resolución denegatoria”.

Caso 28. PPJD ID 501630550

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 02 de noviembre del 2010, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“El 27/03/2012 se recibe expediente de la Dirección de Calificación”.

Caso 29. POL ID 60166-551

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 19 de noviembre del 2010, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se recibe expediente de la Dirección de Calificación y se procede a notificar la resolución a la interesada”.

Caso 30. AGSA ID 600750373

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 01 de diciembre del 2010, el estado registrado “trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;



“El día de hoy se archiva expediente en denegados no apeló”.

2.2 RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO

Se determinó que al 31 de marzo del 2019 existen 21 663 registros correspondientes a solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo que se reportan pendientes de resolver en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) del periodo comprendido entre 2007 al 2019. Para estos se reportan los siguientes estados:

- Aprobado en trámite.
- En análisis.
- “En calificación inva”.
- En plataforma.
- En trabajo social.
- Rechazado en trámite.
- “Regresó de calificación inv”.
- Regresó de trabajo social.
- Trámite.

Lo anterior, según extracción de información efectuada del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), al 31 de marzo 2019.

De los 21 663 registros, 10 729 corresponden a solicitudes de pensión por Vejez, 9 882 de Invalidez, 355 a solicitudes de Autismo, 289 corresponden a casos de Parálisis Cerebral Profunda (PCP), 156 solicitudes por concepto de “otras equiparables de PCP”, 123 solicitudes de Viudez, 72 solicitudes por Indigencia, 44 por Mielomeningocele, y 13 solicitudes por Orfandad.

Esta Auditoría, procedió a revisar la información de la trazabilidad de 10 registros que presentan mayor cantidad de días en el SIP y que permanecen activos en el sistema, obteniéndose los siguientes resultados;

Caso 1. BML ID 501880465

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 12 de noviembre del 2007, el estado registrado “Egreso de Calificación”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se recibe expediente remitido de la Comisión Calificación de la Invalidez, el día 22-08-2018 para continuar con el trámite correspondiente”.

Caso 2. VRV ID 102670770

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 20 de agosto del 2009, el estado registrado “Ingreso a análisis”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se hace entrega de Informe Social solicitado”.



Caso 3. SQM ID 601040285

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 23 de marzo del 2009, el estado registrado “Egreso de Trabajo Social”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se recibe documentación de actualización de dirección para tramitar el traslado del expediente ya que ahora vive en Cartago. Se pasa documento a la encargada del RNC”.

Caso 4. ZBV ID 502910423

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 08 de enero del 2010, el estado registrado “Trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se pasa a control de calidad de plataforma”.

Caso 5. VMR ID 104280129

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 13 de abril del 2010, el estado registrado “Egreso de Calificación”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se entrega resolución denegada”.

Caso 6. SSP ID 901010115

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 18 de junio del 2010, el estado registrado “Trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se recibe expediente de la D.R.S.R.H.A. para actualización de datos el 27-08-2012”.

Caso 7. COCA ID 502020604

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 11 de agosto del 2010, el estado registrado “Trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se envía nota de recordatorio oficio sva-011-2018”.

Caso 8. JAHJ ID 700710607

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 20 enero 2011, el estado registrado “Trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;



“Se pasa a Control de Calidad de Plataforma - 700511481 - 20/01/2011”

Caso 9. LIDS ID 302010091

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 21 febrero 2011, el estado registrado “Trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Se envía expediente a la comisión de Invalidez local - 700511481 - 21/02/2011”

Caso 10. LMMP ID 203520740

Según información extraída del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), la fecha de solicitud de pensión reportada es 6 julio 2011, el estado registrado “Trámite”, en el módulo de observaciones, se incluyó como última anotación la siguiente;

“Caso se encuentra en el Área de Salud, se logra conversar con la persona a cargo y se obtiene como resultado que todavía se encuentra pendiente de tramitar ya que no se logra contactar al usuario. - 207400606 - 02/05/2018”.

La Ley General de Control Interno en el Capítulo III La Administración Activa, Sección I, 1. Deberes del jerarca y los titulares subordinados, Artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, inciso a, establece:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

El punto 5.6. de las Normas de Control Interno para el sector público indica:

“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”.

La Licenciada Patricia Sánchez Bolaños, Jefe Área Gestión de Pensiones RNC de la Dirección Administración de Pensiones, señaló al respecto;

“Los motivos por los cuales existen casos pendientes con plazos extensos deben ser aclarados por cada una de las sucursales responsables del trámite.

En el caso de Oficinas Centrales, al mes de marzo 2019 el caso más antiguo era del año 2015 y se encontraba “Rechazado en trámite”, es decir que ya se había concluido y únicamente estaba pendiente el “check” de aprobación de la revisora (actualmente se encuentren estado “Rechazado”).



El que se detecten en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), registros de solicitudes de pensión tanto de los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte como del No Contributivo, que permanecen en estado de; “en trámite”, “en análisis”, o “en plataforma”, hasta por 15 años, puede obedecer a las siguientes razones;

Que los funcionarios responsables del proceso no actualizaron en el Sistema Integrado de Pensiones la información correspondiente a cada solicitud de pensión. Siendo que muchos de estos casos, posiblemente fueron atendidos, pero en el sistema permanecen las solicitudes activas.

Resulta necesario, garantizar para una adecuada toma de decisiones, que el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), disponga de información de calidad, precisa y confiable, que sea un reflejo de la realidad, en cuanto, al estado de las solicitudes de pensión presentadas por los usuarios.

CONCLUSIONES

La Caja Costarricense de Seguro Social es la responsable de administrar los procesos para el trámite y el pago de las pensiones a nivel nacional de los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte y No Contributivo.

En los últimos años ha existido crecimiento de la demanda de solicitudes de pensión tanto en el Régimen de IVM como de RNC, esto lleva a que la Caja tenga que mejorar los procesos de recepción y resolución de los casos presentados, aunado a lo anterior, existe un avance significativo en las tecnologías, situación que debe aprovechar la CCSS para llevar a la población costarricense una agilización del trámite, que el proceso sea más sencillo y una resolución de la solicitud más oportuna.

En atención a lo expuesto, este Órgano Fiscalizador procedió a ejecutar un estudio con la finalidad de evaluar la oportunidad en el otorgamiento de pensiones de los Regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte, y No Contributivo durante el periodo 2018, asimismo, en relación con el establecimiento de controles sobre el trámite de solicitudes de pensión.

En cuanto al establecimiento de controles, el estudio determinó que la administración activa, los ha implementado a nivel del Sistema Integrado de Pensiones, en cuanto a la valoración del derecho de pensión.

Respecto a la oportunidad del proceso se concluye que en el 75% de los casos resueltos de Invalidez, Vejez y Muerte, se cumplió con las metas de oportunidad establecidas por la institución para su resolución, aspecto que este órgano de control considera positivo, y demuestra un importante esfuerzo por mejorar las condiciones de la ciudadanía que requiere de los beneficios que brinda la CAJA.

Sin embargo, existen oportunidades de mejora en cuanto al 25% restante, donde no se ha logrado cumplir las metas, en aspectos relacionados con la oportunidad del protocolo médico del trámite por invalidez, traslado de cuotas de otros regímenes hacia la CCSS, errores que se presentan en el cálculo que inciden en la devolución del caso y el trámite que debe desarrollarse nuevamente, retrasos por inclusiones de cuotas no registradas en el Sistema de Pensiones, solicitudes de pensión no ingresadas a tiempo al sistema, entre otros.



Asimismo, analizada la información enviada por la Dirección Gestión de Pensiones, de los casos que se encuentran en trámite, tanto del Régimen de IVM como del RNC, se evidenció registros de casos que se reportan pendientes de resolver desde 1998 y en cuanto al RNC desde el 2007, situación que no garantiza a cabalidad la disposición de información confiable.

RECOMENDACIONES

AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES Y AL LIC. CARLOS ALFARO ALFARO EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN LOS CARGOS.

1. Efectuar un análisis de lo expuesto en el hallazgo uno de este informe, respecto a que en un 25% de las solicitudes de pensión tramitadas en el régimen de IVM, se otorgó el beneficio en plazos que superaron la referencia de días establecidos como meta promedio para su concesión, con el propósito de que se adopten las acciones pertinentes para mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa, y velar por la equidad y oportunidad en la concesión del beneficio a la persona solicitante de pensión. Es conveniente que la coordinación para el cumplimiento de la recomendación esté a cargo de la Gerencia de Pensiones.

En el análisis solicitado, considerar la posibilidad de replantear el modelo actual de otorgamiento de pensiones a fin de mejorar la gestión.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses posteriores al recibo de este documento, un informe dirigido a este órgano de control, concreto de lo actuado por ambas gerencias donde conste que se llevó a cabo el análisis solicitado, y que incluya las decisiones adoptadas para mejorar la oportunidad en la gestión de los tramites presentados.

AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

2. En coordinación con la Gerencia Financiera, realizar un análisis de lo expuesto en el hallazgo 2 del presente informe referente a la existencia de registros de solicitudes de pensiones de IVM y RNC, que se reportan en trámite en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) desde el año 1998, con el propósito de determinar la factibilidad de implementar acciones para la depuración de los datos contenidos en ese sistema y se disponga de información confiable, oportuna y útil a la gestión.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna, en un plazo de seis meses posteriores al recibo de este documento, un informe dirigido a este órgano de control, concreto de lo actuado por ambas gerencias donde conste que se llevó a cabo el análisis solicitado, y que incluya las decisiones adoptadas respecto a la depuración de los casos que se encuentran en trámite en el SIP.



COMENTARIO

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se comentaron el 6 de setiembre 2019 con el Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones.

Al respecto en el acta de comentario se consignó lo siguiente: “Con respecto a las recomendaciones 1 y 2 indica el Lic. Jaime Barrantes Espinoza que no existen comentarios”.

Además, los resultados del presente estudio se comentaron el 12 de setiembre 2019 con Lic. Danilo Rodas Chaverri, Jefe Subárea Gestión Administración y Logística Gerencia Financiera, Licda. Karla Corrales Ulate, Asesora de la Gerencia Financiera, Lic. Luis Alberto Agüero Cordero, Director Regional Brunca Sucursales, Licda. Paola Vargas Jiménez, Directora a.i. Regional Central Sucursales, Lic. Marco Antonio Rivera Ferrara, Jefe Área Gestión Técnica Regional, Dirección Regional Huetar Atlántica Sucursales, Lic. Christian Luna Masis, Profesional tres Gerencia Financiera, quienes señalaron lo siguiente:

Con respecto a las recomendaciones 1 y 2 se indica;

“Exponen los miembros presentes en el comentario del informe, que la recomendación uno está bien dirigida a las dos Gerencias por cuanto deben tomar la decisión en conjunto del modelo a utilizar, pero que la recomendación dos debe ir dirigida solamente a la Gerencia de Pensiones y que debe coordinar con la Gerencia Financiera, como por ejemplo fue planteado el informe ASAAI-185-2018, ya que el sistema es competencia de ellos”.

Esta Auditoría determina, que lo solicitado no afecta el fondo de lo requerido en la recomendación, además, se considera que el Sistema Integrado de Pensiones es competencia de la Gerencia de Pensiones por lo que le compete coordinar lo que considere conveniente con la Gerencia Financiera, por lo que se se dirige a la Gerencia de Pensiones, de manera que sea esta la que coordine el análisis con la Gerencia Financiera en lo que corresponda.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Bach. Luis Angel Espinoza Coronado
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE

ANP/LAEC/lba