



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ASAAI-429-2015
18-12-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura 2015, con la finalidad de evaluar el trámite y la oportunidad en la emisión de diagnósticos médicos en la Dirección Calificación de Invalidez de la Gerencia de Pensiones, período 2014.

Se determinó que la Gerencia de Pensiones no gestiona el cobro al Seguro de Salud, por la emisión de criterios médicos de Discapacidad Severa para otorgar un Beneficio Familiar del Seguro de Salud.

Se determinó que la Administración Activa no realiza conciliaciones entre los pagos generados por la Tesorería General de la República a la Gerencia de Pensiones por la emisión de criterios de invalidez para los regímenes de pensiones del Magisterio Nacional y de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), y los criterios de invalidez que emite la Dirección Calificación de Invalidez para esas instituciones.

A nivel de la Dirección Calificación de Invalidez, no se aportó documentación que evidencie la existencia de indicadores y metas asociadas a la emisión de diagnóstico médicos para las solicitudes de pensión por invalidez del Régimen No Contributivo, Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional, Régimen de Pensiones de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), así como, para la determinación de Discapacidad Severa para optar por un Beneficio Familiar del Seguro de Salud y la atención de recursos de apelación.

De conformidad con lo señalado en la "Evaluación II semestre Plan Anual Presupuesto 2014", la Dirección Calificación de la Invalidez requirió en promedio 149 días naturales en la emisión de criterios médicos para las solicitudes de pensión por invalidez del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, siendo la meta establecida para ese período de 130 días naturales.

Por lo anterior, se recomendó a la Gerencia de Pensiones, determinar la factibilidad de suscribir un convenio con las instituciones públicas que intervienen en el pago por la emisión de criterios de invalidez para los Regímenes de Pensiones del Magisterio Nacional y de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), con la finalidad de diseñar e implementar una metodología, que reúna las actividades, procedimientos, plazos, puntos de control, insumos y responsables que debería considerarse para el cobro correspondiente por la emisión de esos criterios médicos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Asimismo, diseñar, aprobar e implementar una metodología, que reúna las actividades, procedimientos, plazos, puntos de control, insumos y responsables que debería considerarse para proceder con el cobro correspondiente por la emisión de criterios médicos de Discapacidad Severa para otorgar un Beneficio Familiar del Seguro de Salud. Además, instruir a las unidades correspondientes la elaboración e implementación de un programa periódico de seguimiento, con la finalidad de efectuar revisiones a los pensionados por invalidez que han obtenido autorización para trabajar.

A la Dirección Calificación de Invalidez se le recomendó elaborar un análisis con la finalidad de determinar si las metas e indicadores contemplados por esa dirección actualmente, requieren ser replanteados de conformidad con la totalidad de actividades sustantivas que realiza y analizar los procesos y las diferentes actividades realizadas por la Dirección Calificación de Invalidez para la emisión de dictámenes médicos, a efectos de establecer los posibles puntos críticos, subprocesos sujetos a automatización (simplificación de trámites), con el objetivo de determinar y ejecutar las acciones correspondientes para agilizar esa gestión.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ASAAI-429-2015
18-12-2015

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

ESTUDIO SOBRE EL TRÁMITE Y LA OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN POR INVALIDEZ Y EMISIÓN DE DIAGNÓSTICOS MÉDICOS DURANTE EL 2014, EN LA DIRECCIÓN CALIFICACIÓN DE LA INVALIDEZ U.E. 9113

ORIGEN

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2015 del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el trámite y la oportunidad en la atención de solicitudes de pensión por invalidez y emisión de diagnósticos médicos, en la Dirección Calificación de la Invalidez de la Gerencia de Pensiones, período 2014.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el cumplimiento de las metas propuestas para el período 2014, respecto a la emisión de diagnósticos médicos para las solicitudes de pensión por invalidez del IVM y RNC.
- Establecer el tiempo requerido por la Dirección Calificación de la Invalidez para emitir los criterios médicos solicitados.
- Determinar la existencia de indicadores de gestión que permitan monitorear y controlar el desempeño de la Dirección Calificación de la Invalidez, así como de las unidades adscritas.
- Analizar el otorgamiento y seguimiento de las autorizaciones para que los pensionados por Invalidez puedan trabajar.
- Examinar el trámite utilizado por la Administración Activa para la emisión criterios de Invalidez a solicitud otras instituciones, así como para su posterior resarcimiento.

ALCANCE

El estudio contempla la revisión y análisis de la documentación aportada por la administración activa, respecto al trámite realizado por la Dirección Calificadora de Invalidez, para atender las solicitudes de pensión por invalidez durante el período 2014.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El estudio se elaboró entre el 23 de junio del 2015 y el 19 de agosto del 2015.

La evaluación se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), emitidas por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

- Solicitud de información a la Dirección Calificación de Invalidez.
- Análisis de las solicitudes de pensión por invalidez tramitadas por la Dirección Calificación de Invalidez durante el período 2014.
- Entrevista a la Dra. Florizul Solano Zamora, Directora de la Dirección Calificación de Invalidez.

MARCO NORMATIVO

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en las siguientes normas:

- Ley General de Control Interno, Ley No. 8292.
- Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.
- Reglamento del seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo.
- Reglamento sobre Valoración, Calificación y Dictamen del Estado de la Invalidez.

ASPECTOS NORMATIVOS A 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 (...).”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ASPECTOS GENERALES

La Dirección de Calificación de Invalidez, es la unidad de trabajo que conduce las acciones estratégicas en materia de invalidez en el ámbito institucional, mediante la definición, actualización y divulgación de la regulación, de la normativa técnica, de las políticas, la planificación, el control, la consecución y utilización de los recursos, la evaluación de los resultados de la gestión, con el objeto de orientar, unificar y fortalecer los criterios para calificar la invalidez de los solicitantes.

Además de la valoración y calificación de invalidez del RIVM y del Régimen No Contributivo de Pensiones, brinda servicios de evaluación a petición de la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional, la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y valoraciones de discapacidad severa para beneficios sociales como el Seguro Familiar de Salud, el Bono y medio de Vivienda y la exoneración de impuestos a vehículos para personas con discapacidad (Ley 8444), así como emisión de criterios técnico médicos a solicitud de la Dirección Jurídica.

En el cuadro N° 1 se resume los servicios brindados por esa dirección durante el año 2014.

Cuadro N° 1
Producción total de la Dirección Calificación de la Invalidez
Período 2014

Riesgo o Beneficio	2014				
	Ingresos	Egresos	Aprobados %	Denegados %	Sin Criterio* %
Invalidez Régimen IVM	6,648	6,515	34.98	64.14	0.87
Invalidez para pensiones por muerte	193	187	55.61	42.25	2.14
Invalidez Régimen No Contributivo	5,302	5,699	37.30	55.29	7.40
Invalidez Régimen Magisterio Nacional	269	277	39.71	59.21	1.08
Invalidez Régimen Ministerio de Trabajo	21	21	42.86	57.14	0.00
Invalidez Ley 8769 (PCP y similares)	417	413	63.44	36.08	0.48
Discapacidad Seguro Familiar de Salud	1,060	1,147	58.76	40.54	0.70
Discapacidad Bono Familiar y medio de Vivienda	456	520	50.96	0.96	48.08
Discapacidad Ley 8444	51	65	23.08	20.00	56.92
Apelaciones Médico Legales	220	220	-	-	-
Total	14,637	15,064	39.37	55.36	5.27

Observaciones: Se incluye los casos que fueron analizados por la Comisión respectiva, pero que no emitió criterio por falta de información, cancelación del trámite o requiere cita de valoración

Fuente: Informe de Gestión del Otorgamiento de las pensiones por invalidez en la CCSS a diciembre del 2014.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Nótese en el cuadro anterior, que para el periodo 2014, la producción de la Dirección Calificadora de la Invalidez en la emisión de criterios médicos por el riesgo de invalidez del IVM fue de 6,702 casos egresados, que incluyen solicitudes de asegurados directos y de sobrevivientes por muerte. Asimismo, del Régimen No Contributivo se egresaron 5,699 casos de monto básico y 413 casos de la ley 8769 (PCP y similares).

Además, el Informe de Gestión del Otorgamiento de las pensiones por invalidez en la CCSS a diciembre del 2014, señala que el comportamiento de los casos nuevos aprobados por invalidez muestra un descenso en el peso relativo a partir del 2005, situación que se ha mantenido hasta final del 2014, producto del impacto que ha tenido el crecimiento de las pensiones por vejez, dado el envejecimiento de nuestra población, según se evidencia en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 2
Pensiones Nuevas por Riesgo
Período 2002 – 2014

Año	Total Pensiones	Invalidez	Vejez	Invalidez/ Total pensiones (%)
2002	9,709	3,333	2,759	34.3
2003	8,815	2,705	2,980	30.7
2004	8,932	3,053	3,138	34.2
2005	8,522	2,419	2,573	28.4
2006	8,800	1,955	4,390	22.2
2007	9,742	2,187	4,722	22.4
2008	11,018	2,221	5,866	20.2
2009	12,294	2,436	6,525	19.8
2010	14,057	2,701	8,103	19.2
2011	14,491	2,450	8,567	16.9
2012	16,835	3,093	10,061	18.4
2013	16,284	2,357	10,292	14.5
2014	16,680	2,359	10,586	14.1

Fuente: Informe de Gestión del Otorgamiento de las pensiones por invalidez en la CCSS a diciembre del 2014.

HALLAZGOS

1. SOBRE EL COBRO POR LA EMISIÓN DE CRITERIOS MÉDICOS DE DISCAPACIDAD SEVERA PARA OTORGAR UN BENEFICIO FAMILIAR DEL SEGURO DE SALUD.

Se determinó que la Gerencia de Pensiones no gestiona el cobro al Seguro de Salud, por la emisión de criterios médicos de Discapacidad Severa para otorgar un Beneficio Familiar del Seguro de Salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La Dra. Florizul Solano Zamora, Directora de la Dirección Calificadora de la Invalidez en documento denominado “Evaluación II semestre Plan Anual Presupuesto 2014”, señala que durante el período 2014, la dirección a su cargo egresó 1147 criterios médicos de Discapacidad Severa para otorgar un Beneficio Familiar del Seguro de Salud.

El Modelo Tarifario del Seguro de Salud (Modificado) vigencia 01 de enero del 2015, establece que una valoración para solicitud estudio pensión por invalidez tiene un costo de ¢ 56.172 (cincuenta y seis mil ciento setenta y dos colones).

El Lic. Asdrúbal Alpízar Gonzáles, Jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza de Préstamos Hipotecarios de la Dirección Financiera, indicó a la Auditoría que la Gerencia de Pensiones no ha recibido pago por la emisión de esos criterios médicos, debido a que la Dirección Financiera Contable de la Gerencia Financiera, señala que ese pago forma parte de la liquidación entre seguros. Sin embargo, no se documentó la incorporación de ese rubro dentro de la liquidación en mención.

La Junta Directiva Institucional, en el artículo 3 de la sesión N° 7998, celebrada el 06 de octubre del 2005 acordó lo siguiente:

“ACUERDO PRIMERO: conocido el documento titulado “Análisis de la situación actual de los servicios de calificación de la invalidez que se brindan a organizaciones externas al Seguro de IVM”, que se adjunta al oficio número GDP-33.770, de fecha 26 de setiembre del año 2005, suscrito por el Gerente de la División de Pensiones y con base en su recomendación, la Junta Directiva –en forma unánime acuerda encargar a la Gerencia de la División de Pensiones para que realice las gestiones pertinentes a efecto de implementar las recomendaciones contenidas en el documento relacionadas con la gestión cobratoria, implementación de manuales de procedimientos, convenios y demás actividades de control”.

La situación evidenciada, obedece a que la Gerencia de Pensiones no ejecuta acciones cobratorias tendientes a resarcir el costo por la emisión de criterios médicos de Discapacidad Severa para optar un Beneficio Familiar del Seguro de Salud. Además, esa gerencia no dispone de una metodología documentada y aprobada que normalice ese cobro.

El presente hallazgo podría constituir un incumplimiento de lo requerido por la Junta Directiva institucional en el artículo 3 de la sesión N° 7998, celebrada el 06 de octubre del 2005. Además, podría generar una afectación patrimonial al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, por cuanto se destinan recursos del fondo de IVM para atender necesidades distintas para las que fue creado, sin percibir resarcimiento por esa gestión.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

2. SOBRE LA CONCILIACIÓN DE LOS PAGOS GENERADOS POR LA TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, POR LA EMISIÓN DE CRITERIOS DE INVALIDEZ PARA LOS REGÍMENES DE PENSIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL Y DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES

Se determinó que la Administración Activa no realiza conciliaciones entre los pagos generados por la Tesorería General de la República a la Gerencia de Pensiones por la emisión de criterios de invalidez para los regímenes de pensiones del Magisterio Nacional y de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), y los criterios de invalidez que emite la Dirección Calificación de Invalidez para esas instituciones.

El Lic. Asdrúbal Alpízar Gonzáles, Jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza de Préstamos Hipotecarios de la Dirección Financiera, manifestó a esta Auditoría que la Administración Activa no dispone de una metodología debidamente documentada y aprobada, para proceder con el cobro por la emisión de criterios de invalidez a solicitud del Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional y de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), y que en atención a un documento emitido en el 2008 se realiza de la siguiente manera:

"(...)

- 1- La Dirección de Calificación de la Invalidez remite a la Subárea Gestión de la Cobranza de Préstamos Hipotecarios de la Dirección Financiera Administrativa, de la Gerencia de Pensiones, así como a las instituciones interesadas un listado de los casos egresados.*
- 2- Una vez que la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional y Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo) analizan los listados remitidos, comunican a la Subárea Gestión de la Cobranza de Préstamos Hipotecarios de la Dirección Financiera Administrativa un listado de los casos de los casos (sic) en los que están anuentes a cancelar, producto de los listado de los remitidos por la Dirección Calificación de la Invalidez.*
- 3- Con base en la información remitida por la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional y Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), la Subárea Gestión de la Cobranza de Préstamos Hipotecarios de la Dirección Financiera Administrativa, remite una factura al Ministerio de Trabajo en la cual se adjunta el listado de los casos por cobrar.*
- 4- El Ministerio de Trabajo ingresa la Factura emitida por la Subárea Gestión de la Cobranza de Préstamos Hipotecarios de la Dirección Financiera Administrativa a un sistema de información del Gobierno Central (SIGAF), mediante el cual tramitan el pago correspondiente a través de la Tesorería Nacional.*
- 5- La Tesorería Nacional genera un pago global que ingresa a las cuentas de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el cual, no se detallan los rubros cancelados".*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Además, el Lic. Alpízar Gonzáles indicó que la unidad a su cargo dispone de un registro de los cobros emitidos por la Dirección Calificadora de la Invalidez por concepto de las certificaciones médicas emitidas a petición la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional y Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo) a partir del 2008, sin embargo, se debe conciliar esa información con los pagos generados por la Tesorería Nacional por esos trámites con la finalidad de determinar si actualmente existe alguna deuda.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 4.3 “Protección y Conservación del Patrimonio”, señalan lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

Las subnormas que se incluyen a continuación no constituyen un conjunto completo de las actividades de control que deba ser observado por la totalidad de las instituciones del sector público con ese propósito; por consiguiente, corresponde a los jefes y titulares subordinados determinar su pertinencia en cada caso y establecer las demás actividades que sean requeridas”.

En criterio de ésta Auditoría, lo analizado en este hallazgo se origina debido a que la Gerencia de Pensiones no dispone de un instrumento para proceder con el cobro por la emisión de criterios de invalidez, para los regímenes de pensión del Magisterio Nacional y de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), en el cual se incluya un proceso para conciliar los pagos generados por la Tesorería General de la República, por los criterios de invalidez emitidos por la Dirección Calificación de Invalidez para los regímenes de pensiones del Magisterio Nacional y de la Dirección Nacional de Pensiones.

La situación descrita podría ocasionar una afectación patrimonial al fondo del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, en caso de que los pagos generados por la Tesorería Nacional, no cubran la totalidad de las facturas generadas a favor de la CCSS producto de la emisión de certificaciones médicas para esos regímenes de pensiones.

Además, debido a que en el pago generado por la Tesorería Nacional no se detallan los rubros cancelados, no se tiene certeza de cuáles de las certificaciones médicas emitidas fueron canceladas y si existen certificaciones médicas pendientes de pago.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

3. SOBRE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO Y LAS METAS ESTABLECIDAS POR LA DIRECCIÓN CALIFICACIÓN DE LA INVALIDEZ

A nivel de la Dirección Calificación de Invalidez, no se aportó documentación que evidencie la existencia de indicadores y metas asociadas a la emisión de diagnóstico médicos para las solicitudes de pensión por invalidez del Régimen No Contributivo, Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional, Régimen de Pensiones de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), así como, para la determinación de Discapacidad Severa para optar por un Beneficio Familiar del Seguro de Salud y la atención de recursos de apelación.

La Dra. Florizul Solano Zamora, Directora de la Dirección Calificadora de Invalidez, en entrevista escrita aplicada el 11 de agosto del 2015, manifestó a esta Auditoría lo siguiente:

“La Dirección Calificación de la Invalidez, mediante los indicadores y metas establecidas en el Plan Presupuesto se mide los tiempos de respuesta y la calidad técnico médica. Además, anualmente se elaboran encuestas con la finalidad de medir la satisfacción al usuario.

También, mensualmente se emiten a la Gerencia de Pensiones informes generales de productividad en el que se señala entre otros aspectos el número de casos que ingresaron, los casos atendidos, los casos sesionados, los casos finalizados en ese período”.

Del análisis del Plan Anual Presupuesto 2014 de la Dirección Calificación de Invalidez, se evidencia que la unidad en mención tenía establecidas las siguientes metas:

- a) Que a diciembre del año 2014 se obtenga un tiempo de respuesta de 130 días en promedio del proceso médico de los trámites de pensión por Invalidez del RIVM.
- b) Que en el segundo semestre de cada año se lleve a cabo la Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo.
- c) Que a diciembre de los años 2014 y 2015 se haya evaluado la calidad técnico médica de los profesionales de ciencias médicas que valoran solicitantes de pensión por invalidez
- d) Que para los años 2014 y 2015, se lleven a cabo actividades de capacitación al personal de la Dirección sobre la igualdad y equidad de género
- e) Equipamiento de las áreas administrativas y médica
- f) A diciembre 2014, al menos un cubículo por cada batería sanitaria, cuente con la condición de accesibilidad de los establecimientos de la CCSS.
- g) A diciembre 2015, del 50% de las plataformas de atención al público, al menos 1 módulo por cada una de éstas, cuente con la condición de accesibilidad en los establecimientos de la CCSS
- h) A diciembre del 2015, las unidades ejecutoras hayan aplicado la Valoración de Riesgos sobre los objetivos y metas de su Plan Presupuesto
- i) A diciembre de los años 2014 y 2015 el 100% de los titulares subordinados de la Unidad Ejecutora hayan realizado la Autoevaluación de la Gestión, de acuerdo con los lineamientos institucionales.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

- j) A diciembre de los años 2014 y 2015, la Unidad haya realizado al menos dos (2) seguimientos a la Autoevaluación de la Gestión de los titulares subordinados, según los lineamientos institucionales
- k) A diciembre del 2015, las Unidades ejecutoras hayan realizado al menos un seguimiento al Mapa de Riesgos de su Plan Presupuesto, según los lineamientos institucionales.

Nótese, que de las metas establecidas en el Plan Anual Presupuesto 2014 de la Dirección Calificación de la Invalidez, solamente una hace referencia a la emisión de criterios de invalidez y únicamente para las solicitudes de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

Las normas de control interno para el Sector Público, de la Contraloría General de la República, en el capítulo III relacionado con Normas para la Valoración del Riesgo y su vinculación con la Planificación Institucional, punto 3.3, dispone:

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

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos...”.

Lo expuesto obedece a la no inclusión de metas e indicadores, para la totalidad de las actividades que realiza, tales como la emisión de criterios de invalidez para el Régimen No Contributivo, Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional, Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), emisión de criterios médicos de Discapacidad Severa para optar por un Beneficio Familiar del Seguro de Salud, atención recursos de apelación, entre otros.

El establecimiento de metas e indicadores resulta importante para el funcionamiento de la Institución, dado que permite la evaluación respecto a los objetivos planteados y alcanzados.

La situación evidenciada podría impedir la toma de decisiones y acciones correctivas oportunas para el aseguramiento de los objetivos propuestos para la Dirección Calificación de Invalidez.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

4. SOBRE LA OPORTUNIDAD EN LA EMISIÓN DE CRITERIOS MEDICOS PARA LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE EN LA DIRECCIÓN CALIFICACIÓN DE LA INVALIDEZ.

De conformidad con lo señalado en la “Evaluación II semestre Plan Anual Presupuesto 2014”, la Dirección Calificación de la Invalidez requirió en promedio 149 días naturales en la emisión de criterios médicos para las solicitudes de pensión por invalidez del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, siendo la meta establecida para ese periodo de 130 días naturales.

La Dra. Florizul Solano Zamora, Directora de la Dirección Calificación de Invalidez, en entrevista escrita manifestó a esta Auditoría que el promedio general en la emisión de criterios médicos para solicitudes de Pensiones IVM y RNC, aprobados y denegados a diciembre del 2014 fue de 174 días naturales. Además, indicó que inicialmente se trabajó con equipos regionales con pagos de servicios en el Hospital de San Carlos y Pérez Zeledón, sin embargo, no se logró la calidad ni oportunidad en los servicios, razón por la cual, se suspendieron los convenios aproximadamente desde 2008.

La Dra. Solano Zamora indicó que de conformidad con el estudio diagnóstico elaborado en el 2013, se recomendó maximizar el aprovechamiento del recurso disponible para lo que se planteó a la Gerencia una propuesta de modificación de la conformación de las comisiones del RIVM, con la finalidad de aumentar la cantidad de casos sesionados por día, lo que requiere modificar el Reglamento sobre Calificación, Valoración y Dictamen del Estado de la Invalidez en el Régimen de IVM.

Al respecto, se evidenció que la Junta Directiva Institucional en el artículo N° 27 de la sesión N° 8801, celebrada el 17 de septiembre de 2015 acordó lo siguiente:

“ACUERDO PRIMERO

Aprobar la modificación del Reglamento sobre la Calificación, Valoración y Dictamen del estado de Invalidez en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte para que en adelante se lean de la siguiente forma: según queda constando en el oficio GP-28.213-2015”.

En la “Evaluación II semestre Plan Anual Presupuesto 2014”, se señalaron como factores internos y externos que afectan el cumplimiento de esa meta los siguientes:

“1. La instrucción de Junta Directiva de asignar porcentajes de pérdida de capacidad general a los trámites de pensión por invalidez denegados, lo que generó que la producción de la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez disminuyera, impactando los tiempos de respuesta del proceso médico en el riesgo de invalidez. Debido a que la atención del acuerdo supracitado, requirió ajustes en la metodología de las sesiones de las comisiones del IVM, con el fin de anotar los porcentajes, describir las justificaciones y baremos de referencia de los mismos, lo cual repercutió en la disminución en el número de casos resueltos por sesión de comisión y, 2. Faltante de profesionales médicos (Dos plazas menos desde el 2012) e incapacidades prolongadas de tres médicos”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Asimismo, en criterio de esta Auditoría, otro factor que podría afectar la oportunidad en la emisión de diagnósticos médicos en la Dirección Calificadora de Invalidez, es que esa unidad cita y valora médicamente a los solicitantes de pensión por invalidez del IVM a nivel nacional, salvo excepciones, lo cual, a su vez genera que esos pacientes deban trasladarse desde su localidad hasta San José.

El Dr. Henry Jiménez Naranjo, funcionario de la Dirección Calificación de Invalidez, mediante correo electrónico del 17 de noviembre del 2015, comunicó a esta Auditoría que la totalidad de solicitantes de pensión por invalidez del IVM a nivel nacional se citan y son valorados médicamente en la Dirección Calificación de Invalidez (San Pedro de Montes de Oca), a excepción de aquellos casos que por su patología, condición actual de salud y de los cuales se disponga de suficiente información en el protocolo; pasan directo para que la comisión calificadora emita el criterio.

Al respecto, de la revisión de las deliberaciones correspondientes al artículo 27° de la sesión de Junta Directiva celebrada el 17 de setiembre del 2015, se evidenció lo siguiente:

“...Señala el licenciado Alvarado Rivera que el proceso sigue centralizado, porque se va a hacer todo en Oficinas Centrales. Entonces, lo que originariamente le parecía razonable era descentralizar los procesos, porque siempre hace que las personas tengan que presentarse a San José y viajan de lugares muy lejanos y esa situación le preocupa, sobre todo por las personas que tienen alguna dificultad, dado su padecimiento que lo inhibe a su vida normal. Desde que conoció el tema en el año 2008, siempre le pareció que lo ideal era generar oficinas regionales que puedan resolver.

Señala el Lic. Barrantes Espinoza que esa es la segunda parte de la propuesta, que se está trabajando.

Continúa el licenciado Alvarado Rivera y señala que esa es la propuesta que más le produce satisfacción, porque el generar más equipos de trabajo, el problema se resuelve parcialmente, pero no para el paciente realmente, porque se tiene que trasladar y todos los procesos están centralizados la situación es muy compleja. Estaría satisfecho si en el corto plazo se lograra contar con esa propuesta de descentralización regional, para atender a las personas que al final son las que necesitan.

Al respecto, don Jaime Barrantes indica que se está avanzando, incluso, con algunos casos, porque este tema se analizó en el Consejo de Gerentes y algunos casos, por ejemplo, Parálisis Cerebral Profunda (PCP), los van a coordinar para que, efectivamente, esos casos no se tenga que presentar personalmente. Dado que su historia clínica y demás está en el hospital, entonces, se debe coordinar para que se envíe el expediente y se encontrara información muy clara, si una persona tiene una PCP no tengan que trasladarse a San José”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La tardanza en la emisión de criterios médicos para las solicitudes de pensión por invalidez, representa un incumplimiento a las metas establecidas por la Administración Activa, asimismo, podría limitar la oportunidad en otorgar asistencia económica a personas que eventualmente requieren del beneficio de una pensión para sufragar sus necesidades básicas.

CONCLUSIÓN

La pensión por invalidez es un beneficio que los asegurados y no asegurados pueden obtener, cuando por enfermedad o accidente no laboral pierde más de las dos terceras partes de su capacidad para trabajar. En ese sentido, la Dirección Calificadora de Invalidez, es la unidad responsable de emitir dictamen técnico-médico respecto a si efectivamente esos solicitantes de pensión cumplen o no con las condiciones de pérdida de capacidad para trabajar requerida, para obtener el beneficio.

En la presente evaluación se evidenciaron oportunidades de mejora en la gestión realizada por esa dirección, por cuanto, se determinó que la Administración Activa no dispone de una metodología formal en la que se defina los procedimientos para la emisión y posterior cobro de los diagnósticos médicos para los regímenes de pensiones del Magisterio Nacional y de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), así como, para la determinación de discapacidad severa para optar por un beneficio familiar del Seguro de Salud, situación que limita los procesos de fiscalización.

Además, en el desarrollo del estudio se determinó que la Gerencia de Pensiones no ejecuta acciones cobratorias para resarcirse la emisión de criterios médicos de Discapacidad Severa para optar por un Beneficio Familiar del Seguro de Salud, situación que podría generar una afectación patrimonial al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

Asimismo, se evidenciaron debilidades en el procedimiento realizado por la Administración Activa para realizar el cobro por la emisión de criterios de invalidez para los regímenes de pensiones del Magisterio Nacional y de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), debido a que no se realizan conciliaciones entre los pagos generados por la Tesorería General de la República a la Gerencia de Pensiones, y los criterios de invalidez que emitió la Dirección Calificación de Invalidez para esas instituciones.

Otro aspecto evidenciado, es la ausencia de metas claras y medibles relacionadas a la atención de solicitudes de pensión por invalidez del Régimen No Contributivo, Regímenes de Pensiones del Magisterio Nacional y de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), así como para la emisión de criterios médicos de Discapacidad Severa para otorgar un Beneficio Familiar del Seguro de Salud y atención de recursos de apelación, gestiones atendidas la Dirección Calificación de la Invalidez.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Con relación a la oportunidad en la emisión de criterios médicos, se constató que la Dirección Calificación de Invalidez no cumplió con la meta establecida respecto a los trámites de pensión por Invalidez del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte para el período 2014, situación que según la Dra. Florizul Solano Zamora, Directora de esa unidad, se espera resolver con la aprobación de la modificación al Reglamento sobre Calificación, Valoración y Dictamen del Estado de la Invalidez en el Régimen de IVM.

Asimismo, de conformidad con lo señalado por el Dr. Henry Jiménez Naranjo, funcionario de esa dirección, la mayoría de los solicitantes de pensión son citados y valorados médicamente por la Dirección Calificación de la Invalidez, situación que en criterio de esta Auditoría, podría incidir negativamente en la oportunidad de atención de las solicitudes de pensión y generar algún perjuicio a los pacientes que por su condición de salud se les dificulta el traslado desde su localidad hasta San José.

Al respecto, se documentó que la Junta Directiva en el artículo N° 27 de la sesión N° 8801, celebrada el 17 de septiembre de 2015, acordó aprobar la modificación reglamentaria antes señalada.

Los resultados del presente estudio permiten concluir que es necesario fortalecer los mecanismos de control y supervisión, a efecto de garantizar de manera razonable la eficiencia y eficacia en la emisión de criterios de invalidez.

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA DE PENSIONES

1. En el plazo de 9 meses, diseñar, aprobar e implementar una metodología, que reúna las actividades, procedimientos, plazos, puntos de control, insumos y responsables que debería considerarse, para proceder con el cobro correspondiente por la emisión de criterios médicos de Discapacidad Severa para otorgar un Beneficio Familiar del Seguro de Salud.

Además, establecer el número de valoraciones de Discapacidad Severa pendientes de pago por parte del Régimen de Salud, Enfermedad y Maternidad, con la finalidad de proceder con su respectivo cobro.

2. En el plazo de 7 meses, determinar la factibilidad de suscribir un convenio con las instituciones públicas que intervienen en el pago por la emisión de criterios de invalidez para los Regímenes de Pensiones del Magisterio Nacional y de la Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), con la finalidad de diseñar e implementar una metodología, que reúna las actividades, procedimientos, plazos, puntos de control, insumos y responsables que debería considerarse para el cobro correspondiente por la emisión de esos criterios médicos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

3. Instruir a las instancias correspondientes, la elaboración e implementación de un Plan de Acción (cronograma de actividades y responsables), para que en el plazo de 12 meses, se concilien los listados de casos valorados por la Dirección Calificación de Invalidez para la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional y Dirección Nacional de Pensiones (Ministerio de Trabajo), con la información de los pagos por esos servicios tramitados por la Tesorería Nacional, con el propósito de determinar la existencia de valoraciones médicas sin pagar o pagos realizados de forma impropcedente y ajustar la situación a derecho.
4. En el plazo de 6 meses, y con la colaboración de las instancias que considere pertinentes, analizar la conveniencia de implementar acciones que permitan realizar las evaluaciones médicas de los solicitantes de pensión por invalidez de IVM de forma descentralizada, sin que tengan que desplazarse desde su lugar de residencia hasta San José. Valorando posibles propuestas de organización regional.

A LA DIRECCIÓN CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ

5. Elaborar un análisis con la finalidad de determinar si las metas e indicadores contemplados por la Dirección Calificación de Invalidez actualmente, requieren ser replanteados de conformidad con la totalidad de actividades sustantivas que realiza.

En caso de establecer la necesidad de replantear las metas e indicadores, realizar las acciones necesarias para su aprobación e implementación. **Plazo de cumplimiento 3 meses.**

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 17 de diciembre del 2015 con La Dra. Florizul Solano Zamora, Directora de la Dirección de Calificación de Invalidez, el Dr. Henry Jiménez Naranjo, Asistente de la Dirección Calificación de Invalidez, la Ing. Johanna Mora Ulate, Asistente de la Gerencia de Pensiones, Lic. Jhonny Badilla Castañeda, Jefe del Área de Contabilidad IVM y el Lic. Asdrúbal Alpízar González, Jefe de la Subárea Gestión de la Cobranza, quienes al respecto señalaron lo siguiente:

Con relación a la recomendación N° 1, los representantes de la Administración activa indicaron *“que se debe incorporar en la recomendación que se analice el tema de la información de la que se dispone sobre los listados de criterios médicos de Discapacidad Severa para otorgar un Beneficio Familiar del Seguro de Salud. Además solicitan que se valore ampliar el plazo para atender la recomendación a 9 meses”*.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Al respecto, considera esta Auditoría que corresponde a la Administración Activa determinar los insumos que requieren para establecer el número de valoraciones de Discapacidad Severa pendientes de pago por parte del Régimen de Salud, Enfermedad y Maternidad. Además, se modifica el plazo para atender la recomendación a 9 meses.

En relación a las recomendaciones 2 y 3, se solicita a esta Auditoría modificar el plazo de atención a 7 y 12 meses respectivamente, requerimiento que se considera razonable, tomando en consideración las gestiones que se deben realizar con otras instituciones del Estado.

Sobre la recomendación N° 4, los representantes de la Administración Activa manifiestan lo siguiente:

“...se debería valorar trasladar la atención de la recomendación N° 4 a la Dirección Administración Pensiones y a la Dirección Calificadora del Estado de la Invalidez, debido a que actualmente esas unidades, se encuentran ejecutando el análisis respecto del nuevo modelo de gestión de pensiones a nivel nacional, de acuerdo con la hoja de ruta aprobado por la Gerencia de Pensiones y la Gerencia Financiera”.

Este Órgano de Fiscalización, mantiene la recomendación a la Gerencia Pensiones, con la finalidad de que esa gerencia como rector en materia de pensiones, analice la conveniencia de implementar acciones que permitan realizar las evaluaciones médicas de los solicitantes de pensión por invalidez de IVM de forma descentralizada, además, tiene la competencia para coordinar lo que corresponda con la Dirección de Administración de Pensiones y la Dirección Calificadora del Estado de la invalidez.

Respeto a la recomendación N° 5, la Dra. Florizul Solano Zamora, Directora de la Dirección Calificación de Invalidez manifiesta que se debe tener claro que la dirección a su cargo hasta el 2013 establecía metas para cada una de las actividades que realiza. Sin embargo, a partir de ese año y en atención a una directriz emitida por la Dirección de Planificación “Instructivo elaboración Plan Presupuesto”, las metas que se establezcan no deben ser operativas, sino estratégicas vinculadas al Plan Nacional de Desarrollo y al Plan Táctico Gerencial.

Sobre ese tema, considera esta Auditoría que el establecimiento de metas e indicadores de gestión constituye una herramienta para evaluar el alcance de los objetivos planteados, así como, para la toma de decisiones y acciones correctivas que permitan el cumplimiento de los objetivos establecidos para la Dirección Calificación de Invalidez. Por lo anterior, se mantiene la recomendación N° 5 para que sea analizado este aspecto por la administración activa.

Con relación al hallazgo N°1, el Lic. Asdrúbal Alpízar González, manifestó que dispone de información en donde se evidencia las acciones realizadas por la Subárea Gestión de la Cobranza para realizar el cobro al Seguro de Salud por la emisión de criterios médicos de Discapacidad Severa para otorgar un Beneficio Familiar del Seguro de Salud, la cual, sería aportada a más tardar la primera quincena de enero 2016.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

No obstante lo indicado por el Señor Alpízar González al 20 de enero del 2016 la documentación no fue recibida por esta Auditoría, no siendo posible otorgar mayor tiempo para su entrega, máxime que este informe fue discutido con la administración el 17 de diciembre 2015.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Anthony Herrera Amador
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE DE ÁREA

ANP/AHA/lbc