



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

ASF-40-2015
23-02-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El Sistema Integrado de Créditos (SICRE), se constituye en la plataforma tecnológica a través de la que se registran y controlan los créditos hipotecarios a cargo del Régimen Invalidez Vejez y Muerte, asimismo, un elemento de diversificación de las inversiones de este Fondo.

Desde sus inicios, el sistema presentó problemas, hecho por el cual justifica a la Administración para retomar y concluir el *“Plan de Acción para la Depuración, Corrección y Determinación de los Saldos Reales del SICRE”*, cuyo objetivo consistió en revisar y de ser necesario corregir en el sistema las operaciones crediticias con inconsistencias para garantizar la confiabilidad e integridad de la Base de Datos del SICRE. Posterior a la conclusión del Plan, diferentes órganos de fiscalización realizaron pruebas a las operaciones, evidenciando que a pesar de los esfuerzos, el sistema continua emitiendo algunos errores en las mismas, como por ejemplo saldos negativos, cantidades menores de ₡1000, entre otros aspectos.

Asimismo, se determinó que dentro del SICRE, el CENDEISSS comparte una funcionalidad con el RIVM, para el registro y control de los auxilios reembolsables y becas que otorga la Institución a través del SEM, el control de esta información recae sobre el CENDEISSS. Según información por ellos remitida, estarían en el proceso de desarrollo de un sistema, sin embargo, no se tiene la certeza de que el mismo entraría a operar en una fecha similar a la nueva herramienta que sustituiría el SICRE.

La Junta Directiva de la Institución, en la Sesión 8689, artículo 16 del 16-01-2014, posterior a la presentación del documento *“Análisis Situacional de la Cartera de Crédito Hipotecarios: Ampliación Estudio Costo-Beneficio y Alternativas de Solución”*, acuerda fortalecer la cartera hipotecaria, estableciendo cinco puntos a desarrollar por la Gerencia de Pensiones, mismos que actualmente se encuentran *“En proceso”* de ejecución.



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

En el punto uno, si bien la Junta Directiva aprueba una nueva propuesta técnica de instrumentos de crédito hipotecario, se encuentra pendiente la evaluación de los resultados de su implementación, misma que se estableció para la primera quincena del mes de marzo. Sobre el punto dos, que refiere a un proyecto para la Sustitución del actual SICRE, se desarrolla según lo señalado en la normativa institucional, sin embargo, el proceso presenta un retraso de al menos 31 días al 30-01-2015, con respecto al cronograma aprobado por el Comité Director del Proyecto.

El punto tres, referente al fortalecimiento de los créditos a nivel nacional, fue incluido en el Plan Táctico de la Gerencia de Pensiones del 2014, en el tanto no se cambie la plataforma tecnológica, no se podría ejecutar el proyecto. Respecto al punto cuatro, el informe de resultados con las opciones para el manejo de la cartera hipotecaria del RIVM, incluido el criterio técnico-jurídico según el documento "Análisis situacional de la Cartera de Crédito: Ampliación Estudio Costo-Beneficio", la presentación ante Junta Directiva, estaría prevista para el mes de mayo del 2015.

Referente al punto V, solicitud del estudio de la capacidad instalada y nivel de eficiencia de la estructura organizativa que administra y gestiona los créditos hipotecarios, se evidencia, según se señala en el documento, las limitaciones por la ausencia de indicadores de gestión dentro del sistema y las conclusiones del mismo que señala que aproximadamente se tramitan unos 33 casos al mes, un crédito diario con los 11 funcionarios de la Sub-área, operando a un 86.4% de su capacidad.

Por lo anterior, se requiere se analicen estos temas con el objetivo de atenderlos y minimizar los posibles riesgos que afecten la dinámica de la Gerencia de Pensiones y por ende para la Institución.



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

ASF-40-2015
23-02-2015

**ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS
INFORME SOBRE ASPECTOS RELACIONADOS AL FORTALECIMIENTO
DE LA CARTERA DE CRÉDITO HIPOTECARIO,
DIRECCIÓN FINANCIERA ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE PENSIONES U.E. 9108**

ORIGEN DEL ESTUDIO

La presente evaluación se realizó en cumplimiento del Programa Anual Operativo, 2014 del Área de Servicios Financieros.

OBJETIVO GENERAL

Analizar las acciones desarrolladas por la administración para el fortalecimiento de la gestión de la cartera hipotecaria en atención al acuerdo de la Junta Directiva, sesión 8689, artículo 16 del 16-01-2014.

Objetivos Específicos

1. Verificar la integridad de los registros de las operaciones del SICRE.
2. Determinar el grado de cumplimiento del acuerdo de Junta Directiva, artículo 16 de la sesión de 8689 del 16 de enero 2014.
3. Verificar el cumplimiento a las recomendaciones incluidas en el “Plan de Acción para la Depuración Corrección y Determinación de los saldos reales del SICRE”.

ALCANCE

El estudio se orientó a la revisión y análisis de la calidad de los datos en los saldos de las 3330 operaciones incluidas en el “Plan de Acción para la Depuración, Corrección y Determinación de los Saldos Reales del SICRE” y el cumplimiento de las recomendaciones planteadas una vez finalizado el mismo.



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

Asimismo, analizar el grado de cumplimiento de los puntos acordados en el artículo 16 de la sesión 8689 del 16-01-2014, en relación con el “Proyecto de Sustitución del SICRE”.

El periodo a revisar comprende el Primer Semestre 2014, posterior a que la administración finalizó la revisión y corrección de los saldos de las 3330 operaciones del SICRE, ampliándose en los casos que así se requirió.

Asimismo, de conformidad con el alcance y el tiempo asignado para la elaboración del presente estudio, esta Auditoría no incluyó en el alcance de este informe las revisiones sobre las cuentas de depósito 320-00-1 “Depósito Custodia Garantía y otros SEM e IVM”, las específicamente relacionadas con las operaciones administradas por medio del SICRE.

Adicionalmente, la revisión al “Proceso de Sustitución del SICRE”, consistió en el análisis del cumplimiento de las etapas generales del proceso de sustitución conforme al cronograma establecido para tal fin, sin incluir en este estudio, el análisis de los requerimientos técnicos y aspectos de cumplimiento a las regulaciones de la contratación, dado que en el momento de realizar esta evaluación la Administración se encuentra en proceso de trámite de estos aspectos.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidos por la Contraloría General de la República entre otra normativa legal y técnica relacionada con el tema.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos se efectuaron los siguientes procedimientos, ampliándose en los casos en que se consideró pertinente:

- Consulta a la base de datos del SICRE de los registros a enero, julio y septiembre de 2014 de las operaciones 3330 operaciones incluidas en el “Plan de Acción”.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones, recomendaciones de los diferentes órganos de fiscalización.
- Análisis de la documentación relacionada con el “Proyecto de Sustitución del SICRE”.



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

MARCO NORMATIVO

- Ley 8292: General de Control Interno 8292.
- Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, CGR.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, CGR
- Normas de Control Interno para el Sector Público, CGR.
- Plan de Acción para la Depuración Corrección y Determinación de los Saldos Reales del SICRE.

ASPECTOS DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 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. (...).”

ANTECEDENTES

EL otorgamiento de créditos hipotecarios, se configura como un componente de la estrategia de inversión del Régimen de Invalidez Vejez y Muerte conocido como RIVM, actividad sustantiva administrada por el Área de Crédito y Cobro de la Dirección Financiera Administrativa.

El Sistema de Préstamos Hipotecarios del RIVM, fue creado según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 39 de la Ley Constitutiva de la CCSS e inicio operaciones en 1951, brindando más de 30.000 soluciones de vivienda a los beneficiarios del Régimen IVM con una inversión aproximada de ₡94.810 millones.



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

La administración de la cartera de crédito hipotecario se encuentra a cargo del Régimen de IVM, ha sido objeto de diagnósticos y evaluaciones por parte de la Contraloría General de la República, la Auditoría Interna, SUPEN y Auditoría Externa, quienes han emitido una serie de hallazgos en relación con el mejoramiento de la gestión, funcionabilidad, administración y fortalecimiento del Sistema Integrado de Créditos (SICRE).

En el 2007, la Contraloría General de la República, mediante el Informe DFOE-ED-25-2007 del 08-10-2007: *“Informe sobre los resultados del Estudio de algunos componentes de la Gestión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS”*, cuyo objetivo consistía en analizar algunos componentes de RIVM, incluida la cartera hipotecaria, en este informe se emite la disposición 4.3 dirigida a la Auditoría Interna de la CCSS, sobre incluir en su programación una evaluación relacionada con el sistema de información del Área de Gestión de Crédito y Cobro de la Dirección Financiera Administrativa de la Gerencia de Pensiones.

Producto de esta disposición, el 13 de marzo 2009, la Auditoría Interna, emite el informe ASF-037-R-2009 Evaluación del Sistema Integrado de Créditos (SICRE), cuyo objetivo consistió en evaluar de forma integral la funcionabilidad y operatividad del Sistema de Créditos. Desde su emisión y hasta la fecha se han realizado dos seguimientos al cumplimiento de las recomendaciones. En el segundo seguimiento: SASF-09-037-02-2012 del 19-11-2012, se reiteran seis recomendaciones en proceso y se le adiciona la recomendación 1RS, cuyo objetivo fue instaurar una investigación administrativa para determinar las razones por las cuales no han sido atendidas en su totalidad en el plazo acordado las recomendaciones pendientes.

Nuevamente, la Contraloría General de República, en el primer semestre 2012 desarrolló un estudio en la Gerencia de Pensiones, que incluyó la cartera de créditos hipotecarios, cuyo propósito fue valorar la eficiencia de la administración de los recursos financieros a cargo del Régimen de Invalidez y Muerte (IVM), emitiendo el documento DFOE EC-IF-04-2012 del 31 de julio, 2012: *“Sobre los resultados del estudio efectuado en la CCSS relacionados con la Administración de los Recursos financieros del RIVM, por parte de la Gerencia de Pensiones de esa Institución”*.

Específicamente en el Punto 2.4.: *“Sobre la Cartera de Créditos otorgados por el IVM como parte de las diferentes formas en que se invierten los recursos de la Reserva del Seguro de Pensiones”*, concluyen debilidades en la administración. Por la importancia relativa que representa esta cartera en el total de recursos del IVM, el nivel de participación y condiciones actuales en el mercado crediticio, la Contraloría General de la República, estimó que se debía valorar la conveniencia de seguir invirtiendo recursos del régimen en este tipo de inversiones, solicitando a la administración en la disposición e), el desarrollo de un Estudio *“Costo-Beneficio”*



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

a partir del cual se valore la conveniencia o no de mantener la administración de la cartera hipotecarios de créditos.

De los resultados del “Estudio Costo –Beneficio”, la Junta Directiva de la CCSS, acuerda en la Sesión 8595, artículo 18 del 09-08-2012, instruir al Director de Inversiones y Jefe del Área de Administración de la Cartera, en un plazo de 30 días hábiles presentar el estudio y cronograma para atender la disposición e) del informe de marras.

El estudio final, se presenta a consideración del Comité de Crédito y a la Junta Directiva, estos últimos, en la sesión 8651 del 28 de febrero 2013, artículo 18, solicitaron una ampliación del mismo.

La ampliación del “Estudio Costo-Beneficio sobre Créditos Hipotecarios”, se presentó en la Sesión 8689 del 16-01-2014, acordando la Junta Directiva de la CCSS en artículo 16, cinco puntos en pro del fortalecimiento de la Cartera Hipotecaria. Esta Auditoría Interna analizó las acciones desarrolladas por la administración para la atención de los puntos, los resultados se incluyen en el hallazgo 2 de este informe.

HALLAZGOS

1. SOBRE LOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES DEL SICRE

Durante el periodo comprendido entre junio 2012 y noviembre 2013, la Gerencia de Pensiones destinó recursos financieros, humanos y tecnológicos en la ejecución del “Plan de Acción para la Depuración, Corrección y determinación de los Saldos Reales del SICRE”.

Dicho proyecto consistió en la revisión, análisis y corrección de las 3330 operaciones administradas mediante el SICRE, sin embargo, esta Auditoría en la prueba realizada determinó inconsistencias en los saldos de la cartera de créditos hipotecarios correspondientes a los meses de enero, julio y septiembre 2014, que aunque constituyen un porcentaje relativamente bajo; es necesario que se revisen y analicen las causas, dado que no deberían presentarse este tipo de errores; máxime si se ha implementado todo un plan de depuración.

En ese sentido dichas inconsistencias se detallan a continuación:

1. Se evidenciaron registros con saldos negativos, menores a €1.000, operaciones con 90 días o más de atraso, en condición: “Al día” y operaciones con la totalidad de las cuotas canceladas pero con saldo, en tres diferentes periodos. (Cuadro 1).



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

2. Según se evidencia, en el caso de la operación 300805, (Cuadro 2), el sistema generó un saldo negativo posterior a la cancelación de la misma.

CUADRO NO.1
SISTEMA INSTITUCIONAL CRÉDITOS
REVISIÓN BASE DE DATOS
PERIODO ENERO-SEPTIEMBRE 2014

CONDICIÓN	Ene-14 (1)		Jul-14 (1)		Sep-14 (2)	
	CASOS	MONTO	CASOS	MONTO	CASOS	MONTO
Saldos negativos	7	1,491.93	6*	-110,547.75	33	165,011.76
Saldos menores de ₡1.000	12	135,525.35	12	108,963.58	45	-193,798.71
Operaciones con más de 90 días de atraso y CONDICIÓN 1	31	1,096,396.20	31	1,048,346.37	35	535,370.05
Operaciones con cuotas completas pero aún con saldo	14*	1,028.36	4*	-42,197.55	42*	168,827.47

* Incluye Saldos Negativos

(1) Esta consulta a la base de datos incluye las 3330 operaciones incluidas y revisadas en el Plan de Acción

(2) Estos datos corresponden a consulta a la base de datos que incluye solo empleados de la CCSS.

A modo de ejemplo, dentro de los resultados obtenidos, se determinó en los resultados de la operación 300805, finalizada en el mes de abril 2014, con el siguiente comportamiento en los registros mensuales:

CUADRO N°2
SISTEMA INSTITUCIONAL DE CRÉDITOS (SICRE)
OPERACIÓN 300805
PERIODO ENERO-SEPTIEMBRE 2014

FECHA	N° DE OPERACION	SALDO ACTUAL	FECHA DE PAGO	FECHA DE VENCIMIENTO
ene-14	0300805	₡ 589,461.25	06/04/2014	06/11/2013
feb-14	0300805	₡ 317,037.60	06/04/2014	06/12/2013
mar-14	0300805	₡ 165,995.45	06/04/2014	06/02/2014
abr-14	0300805	₡ 139,342.75	06/04/2014	06/03/2014
may-14	0300805	₡ (13,001.65)	06/04/2014	06/04/2014
jun-14	0300805	₡ (64,846.25)	06/04/2014	06/04/2014
jul-14	0300805	₡ (64,846.25)	06/04/2014	06/04/2014
sep-14	0300805	-₡64,846.25	06/05/1999	06/04/2014

Fuente: Consulta base datos SICRE, 2014.



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

De acuerdo con la justificación incluida en el asiento de ajuste No.518035 del 07-10-2014, firmado por los licenciados Roger Núñez Sánchez y Jhonny Badilla Castañeda, ambos del Área de Contabilidad de la Gerencia de Pensiones, para corregir esta inconsistencia se indicó:

“...Ajustar el Auxiliar Contable del Sicre por diferencias con el SICRE, registrados en los asientos de estabilización de julio y diciembre del 2008. Adj docs...”.

Las inconsistencias citadas, también han sido evidenciadas por diferentes órganos de fiscalización: SUPEN y la Auditoría Externa.

La Superintendencia de Pensiones (SUPEN), mediante el oficio SP-1653-2013 del 28-11-2013, reiterado en los oficios SP-866-2014 del 16-07-2014 y SP-1420-2014 del 28-11-2014, en agosto 2014, señaló:

“...En el archivo de la cartera de crédito correspondiente al 31/08/2013 se continúan presentando inconsistencias, respecto de las cuales se había informado que se corregirían como parte del proceso de depuración de saldos, pero aún persisten...”.

CONDICIÓN	CASOS	MONTO
Saldos Negativos	73	¢782.955.79
Saldos menores de ¢1.000	150	¢18.768.20
Operaciones con más de 90 días de atraso y sin pre-cobro o cobro judicial	110	¢5.596.557.82
Operaciones vencidas con saldos mayores a ¢1.000	381	¢122.535.083.24

En esa oportunidad, solicitaron a la Gerencia de Pensiones un plan de acción para la corrección de inconsistencias, dicho requerimiento reiterado en el oficio SP-866-2014 del 16-06-14, punto 9, que textualmente indica:

“... 9.Informe en el que explique por qué razón, en el archivo del SICRE correspondiente al mes de marzo de 2014, y recibido en la Superintendencia el 22 de mayo, se presentan 88 operaciones con saldos negativos, 386 operaciones vencidas con un saldo superior a ¢1.000,00, y 416 operaciones con saldo superior a ¢1.000,00 y con más de



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

90 días de atraso. Incluir en este informe un detalle de las acciones se están generando en la Gerencia de Pensiones, tendientes a subsanar las inconsistencias del SICRE, así como para que los prestatarios normalicen su situación...”.

Para la atención de esta solicitud, el Lic. Miguel Pacheco Ramírez, en ese momento Gerente de Pensiones, remite el oficio GP 47.275-14 del 16-10-12, señalando:

“...Para el resto de los puntos, se considera que lo solicitado no se encuentra dentro de los aspectos que pueden ser exigibles por la SUPEN a la Caja Costarricense de Seguro Social, según criterio C-212-2010 de la Procuraduría General de la República por esa Superintendencia.

Se agradece lo informado en su oficio y se tomaran en consideración los hallazgos planteados implementando las medidas que correspondan dentro las actividades institucionales y de conformidad con lo establecido en la normativa vigente...”.

Sobre el mismo tema, la Auditoría Externa, en el Informe Auditoría de Sistemas y Tecnologías de Información, Carta de Gerencia 1-2013, Informe Final del 14-03-2014, Hallazgo 6 indica y recomienda:

“...Hallazgo-: Oportunidad de mejora 6: Inconsistencias en los registros almacenados en la base de datos de crédito...”.

“...Recomendación: Designar los recursos tanto humanos como técnicos necesarios para poder determinar las causas y corregir las inconsistencias detectadas en la base de datos de crédito. Para esa labor es necesario se conforme un equipo inter-gerencial liderado por los usuarios administradores del sistema, el área de crédito y otras áreas usuarias, con el apoyo de la CGI de la GP...”.

En criterio de esa Auditoria Externa, estimó en “Proceso” el estado de lo recomendación, señalando que en el análisis realizado identificó que existían 10 registros con plazo en 0 (cero) y 2 (dos) registros con tasa cero (0).

El Objetivo General del documento “Informe Final, Plan de Acción para la Depuración, Corrección y determinación de los Saldos Reales del SICRE, consistió en:

“...Garantizar la confiabilidad e integridad de la información de la base de datos del SICRE, correspondiente a las 3.330 operaciones hipotecarias que presentan inconsistencias según Plan de Revisión anterior, las cuales se ajustarán si lo amerita, y se tenga una base de datos con información consistente y actualizada; que facilite la



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

toma de decisiones con información confiable y que eventualmente sea de utilidad para la migración de esos datos a futuras plataformas tecnológicas...”.

Las Normas Control Interno, párrafo 5.6. Calidad de la información, señala:

“...Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad

5.6.1. Confiabilidad. La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente

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

5.6.3 Utilidad. La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario....”

En consulta realizada al Lic. Jhonny Badilla Castañeda, Jefe del Área de Contabilidad de la Gerencia de Pensiones, respecto de las inconsistencias determinadas por esta Auditoría Interna en el análisis de la consulta de la base de datos de enero, julio y septiembre 2014, indicó:

“...se procedió a analizar los saldos de cada crédito hipotecario que en su informe se clasifican como inconsistencias en los Auxiliares contables de Enero, Julio y Septiembre 2014. Se encontró que corresponden a 120 casos de las 3330 operaciones analizadas en el “Plan de Acción” a las cuales se le ajustó el saldo del SICRE quedando pendientes de ajustar el saldo en el Auxiliar. Otros corresponden a saldos muy pequeños que por efectos de redondeo del sistema SICRE, quedan saldos pequeños después de pagado el último recibo, por lo que se procede depurar por asiento de diario. Es importante agregar que los casos mencionados en el oficio recibido, aparecen corregidos en el Auxiliar de Diciembre 2014....”.

...Por otro lado, en la reunión final de comentario del informe señaló que los sistemas no son perfectos, aún cuando se establecen controles es posible que se presenten situaciones como las descritas en este estudio, esto conlleva a que exista un proceso constante de depuración...”.



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

Producto de los errores e inconsistencias en la información emitida por el SICRE, en julio 2012, la administración toma la decisión de revisar 3330 operaciones, cotejando y en caso de ameritar ajustar y corregir en el Sistema. Este proceso, que culminó en noviembre 2013 y de acuerdo con los resultados de las evaluaciones efectuadas por los diferentes órganos de control, evidenció que posterior a que finalizara esta revisión, en algunos casos se presentaron diferencias que han debido ser corregidas posterior a la conclusión del “Plan de Acción”. La reconstrucción y corrección del saldo de las 3330 operaciones crediticias generaron un ajuste que afectó la cartera de crédito al “Debe” fue por ₡59.002.022,73 y al “Haber” por ₡29.419.691,21 para un incremento neto en el saldo total de la cartera de créditos en ₡29.582.331,52.

Dentro de las causas por las cuales el Sistema Institucional de Créditos”, muestra inconsistencias en la información de las operaciones hipotecarias, se podrían configurar los errores y problemas desde la implementación en la migración de los datos entre los sistemas: CULLINET - SICRE, falta de conocimiento de los usuarios en el uso de la herramienta, las modificaciones al sistema solicitadas por los usuarios internos y externos, ajustes en la aplicación para adecuarla a los requerimientos técnicos actuales, entre otros aspectos.

La administración ha realizado esfuerzos para mejorar la funcionabilidad del Sistema, pero debe continuar en este esfuerzo, a efectos de minimizar los riesgos tecnológicos, operativos y legales que se puedan estar presentando relacionados a la confiabilidad e integridad de los datos.

La situación descrita ha sido reiterada por diferentes órganos de fiscalización, tanto a lo interno como externo de la institución, quienes han señalado la necesidad de adoptar acciones concretas en su atención, sin embargo, la inexactitud de los datos mostrada en consultas realizadas al SICRE, aunque en menor escala, aún persisten, situación que repercute en las diferentes cuentas contables y en la razonabilidad y validez de los datos contenidos en los Estados Financieros.

1.1. SOBRE EL CONTROL DE AUXILIOS REEMBOLSABLES Y BECAS A CARGO DEL CENDEISS-SEM EN EL NUEVO PROYECTO DE SUSTITUCIÓN DEL SICRE

En el actual Sistema Institucional de Créditos (SICRE), se registran y controlan las operaciones por auxilio reembolsable y becas de estudio a cargo del CENDEISS, estos datos se encuentran separados según el Seguro de Salud o Pensiones y unidad programática: Gerencia de Pensiones-IVM y el CENDEISS-SEM, siendo obligación de los respectivos usuarios la gestión y control de los mismos.



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

En ese sentido, se determinó que el “Proyecto de Sustitución del SICRE”, no contempla al menos de forma temporal, una funcionalidad para la gestión y control de las becas y auxilios reembolsables a cargo del CENDEISSS, es decir, esa unidad eventualmente podría perder la herramienta informática por medio de la cual administra sus diferentes operaciones crediticias, ya que se carece de otros mecanismos por lo menos en el corto plazo, para el control y monitoreo de los Auxilios Reembolsables.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), específicamente lo estipulado en la 4.4.3 Registros contables y presupuestarios, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”, “5.8 Control de Sistemas de Información” y “5.9 Tecnologías de Información”, indican:

“...4.4.3 Registros contables y presupuestarios

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados...”.

“...4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

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

“5.8 Control de Sistemas de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.

5.9 Tecnologías de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional



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

mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR. En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.”

La Dra. Sandra Rodríguez Ocampo, Directora Ejecutiva del CENDEISSS, mediante el oficio SABPE-0038-01-2015 del 14-01-2015 dirigido a la Contraloría General de la República, señaló sobre la situación descrita que:

“...las operaciones identificadas en los códigos 70, 71, 75 y 76 corresponden a operaciones de beneficios para estudio financiadas por el Sistema de Enfermedad y Maternidad (SEM). Lo anterior debido a que la institución utilizó la base de datos del SICRE perteneciente al IVM para incluir la gestión de los cobros de las operaciones de beneficios para estudio (becas y auxilios especiales reembolsables).

Ante esta situación, este Centro inició el desarrollo un nuevo sistema de información denominado SIGC, el cual consta de varios módulos, siendo uno de éstos el módulo de gestión de beneficios para estudios, con el cual se sustituirá las funcionalidades incluidas en el SICRE. El nuevo módulo del SIGC estará enlazado con la Gerencia Financiera de la CCSS, y tiene como objetivo servir de plataforma para la gestión y control de los beneficios de estudio que otorga la institución para apoyar actividades de capacitación y formación con financiamiento del SEM...”

De acuerdo con el documento: *“Actualización de Datos de Operaciones de Beneficios para Estudios en el SICRE. Propuesta de Plan de Trabajo y Requerimientos”*, Noviembre 2014, autoridades del CENDEISSS, proyectan en un plazo de seis meses aproximadamente 180 días de trabajo hábiles para actualizar los datos de las operaciones activas de los beneficiarios de estudio de la CCSS registrados en el SICRE y su traslado al nuevo Sistema SIGC, por ellos administrado.

Según el detalle de la Base de Datos Auxilios Reembolsables al 16 de enero de 2015, los beneficiarios de este programa de préstamos, las 1445 operaciones registradas le adeudan a la Institución \$458.359.726,57 (Cuatrocientos cincuenta y ocho millones, trescientos cincuenta y nueva mil, setecientos veinte seis con 57/100), este monto no incluye recargos ni intereses por mora.



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

En consulta realizada al Lic. Roy Retana Mora, Director del Proyecto de Sustitución del SICRE, respecto si se ha planificado alguna contingencia en caso de que el nuevo sistema a cargo del CENDEISSS, no esté en funcionamiento cuando se implemente el que sustituiría al actual SICRE, para la atención de estos casos, señaló:

“...en caso de que el CENDEISSS no logré implementar su proyecto de automatización, la información estará disponible en las bases de datos que se encuentran en las instalaciones del Edificio Jorge Debravo y que administra el Área de Gestión Informática, la cual y como ha venido siendo hasta el día de hoy, podría ser accedida desde el sistema de información que esté operando. El hecho de que el SICRE deje de operar en la Gerencia de Pensiones, no significa que tenga que dejar de operar en el CENDEISSS, en caso de que para cuando se logre implementar el nuevo sistema en la Gerencia de Pensiones, el CENDEISSS no haya finalizado su proceso de implementación...”

Si bien, la naturaleza de gestión de un crédito hipotecario, responde a reglas de negocio diferentes a las reglas que aplican para los beneficiarios de auxilios reembolsables y becas de estudio, ambos usuarios han coexistido en el mismo sistema por aproximadamente ocho años. En criterio de este Órgano de Fiscalización el hecho de que alguno de los usuarios no cuente con un sistema automatizado para el registro, control y tratamiento de las operaciones, aumentaría los riesgos relacionados con errores humanos, omisiones, atrasos y eventualmente posibles afectaciones al patrimonio institucional.

Lo anterior, se explica a partir de las conclusiones del documento: “Análisis de la situación actual de las operaciones de beneficio para estudio, segundo semestre año 2013”, incluidas en el apartado “Antecedentes” de la “Actualización de Datos de Operaciones de Beneficios para Estudios en el SICRE. Propuesta de Plan de Trabajo y Requerimientos”, Noviembre 2014, remitido por el CENDEISSS, al indicar:

“...Dentro de las principales conclusiones que se señalan en el estudio están:

“De la información referente a los estados de las operaciones de la muestra extraída de la cartera del SEM del SICRE, con corte al 30 de noviembre de 2013, sobresale que, el 98% de las operaciones tienen algún tipo de inconsistencias en la información. (El resaltado no pertenece al original).

No existe directriz avalada por la institución para efectos de seguimiento y cobro de los beneficios para estudio otorgados”



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

“Las inconsistencias presentadas en los datos contenidos en el Sistema de Crédito SICRE, en el Sistema SIGBEE y en los expedientes físicos, no permiten garantizar en la actualidad el cálculo del monto total adeudado, ni del monto total real recuperado”....”.

Por otra parte, sobre la conveniencia de mantener en uso el SICRE para el control de las operaciones por parte del CENDEISS, una vez implementado el sistema que lo sustituiría, se debe considerar lo señalado por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el “Informe Técnico Sistema de Información de Créditos (SICRE)” del 29-10-2012, en conclusión 6, al indicar:

“...6. A partir del análisis general de la calidad de datos realizado, cuyos resultados han sido coincidentes con los comentarios aportados por usuarios de la aplicación, se evidencia una problemática en la calidad de datos...”.

Lo anterior, se configura en un riesgo por obsolescencia tecnológica y calidad de la información, ampliamente señalado por los órganos competentes a nivel institucional, el cual debe ser atendido al menos en forma temporal, mientras se corrige de forma definitiva el problema.

2. ATENCIÓN DEL ACUERDO II DEL ARTÍCULO 16 DE LA SESIÓN DE JUNTA DIRECTIVA 8689 DEL 16-01-2014.

Mediante el oficio 25.775 del 23 de enero 2014, dirigido a los licenciados José Luis Quesada Martínez, en ese momento Gerente de Pensiones y Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, la Licda Emma Zúñiga Valverde, Secretaria la Junta Directiva, transcribe el artículo 16 de la sesión 8689 del 16-01-2014, en el cual, posterior a la presentación de la Ampliación del “Estudio Costo-Beneficio sobre Créditos Hipotecarios”, acuerda solicitar a la Gerencia de Pensiones, desarrollar acciones para cumplir con los siguientes puntos:

- “...I) Fortalecer la gestión de la Cartera Hipotecaria del Régimen IVM, como un medio de diversificación del Portafolio de Inversiones, considerando su rentabilidad a la fecha, así como el hecho de que dicho programa de vivienda se constituye en un medio para favorecer a los asegurados (cotizantes y pensionados) del Seguro de Pensiones.*

- II) Instruir a la Gerencia de Pensiones para que, con la brevedad posible, se lleve a cabo un proyecto de modernización de la Plataforma Tecnológica de los créditos Hipotecarios, que permita la sustitución del SICRE.*



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

- III) *Instruir a las Gerencias de Pensiones y Financiera, para que desarrollen un proyecto tendiente al fortalecimiento de los créditos hipotecarios a nivel nacional.*
- IV) *Que la Gerencia de Pensiones valore posibles opciones con entidades financieras, para que en un plazo de tres meses presenten ante la Junta Directiva un informe de resultados obtenidos que demuestre las ventajas y desventajas de las opciones analizadas, y que incluya el criterio técnico-jurídico pertinente.*
- V) *Que la Gerencia de Pensiones realice un análisis de la capacidad instalada y nivel de eficiencia de la estructura organizativa que, actualmente, administra y gestiona los créditos hipotecarios....”.*

Se evidenció que a pesar de que la administración ha desarrollado acciones para atender los cinco puntos del acuerdo de la Junta Directiva, aún se mantienen “*en proceso*”. El detalle de las acciones ejecutadas por la Administración se resume a continuación;

2.1. Fortalecer la Cartera Hipotecaria como medio de diversificación del Portafolio de Inversiones.

Para la atención de los punto 1, sobre el fortalecimiento de la Cartera Hipotecaria, la Gerencia de Pensiones, presentó a consideración de la Junta Directiva la “Propuesta Técnica de nuevos instrumentos de crédito hipotecario”, misma que fue aprobada en la sesión 8750, artículo 7 del 06-11-2014 y debidamente implementada en el sistema de información.

El acuerdo incluía la presentación en tres meses de una evaluación de resultados de estos instrumentos, cuya fecha de presentación sería en febrero 2015. Según informa el Lic. José Alberto Acuña Ulate, Director Financiero Administrativo, por medio de correo electrónico del 10-02-2015, señala que considera prudente esperar el cierre del mes de febrero para presentar un informe del trimestre completo: diciembre, enero y febrero, por lo cual será trasladado en la primera quincena de marzo 2015.

2.2. Proyecto de Modernización de la Plataforma Tecnológica de los Créditos Hipotecarios

En la implementación del Proyecto de Sustitución del SICRE, al 31 de enero 2015, aproximadamente un año posterior a que la Junta Directiva instruye que se lleve a cabo el proyecto de modernización de la Plataforma tecnológica de los créditos hipotecarios, se



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

evidenció que el cronograma aprobado en la Minuta 7 del 22-10-2014 por el Comité Director del Proyecto, muestra un atraso de 31 días hábiles en su implementación.

Según lo señalado por la administración, para el Proyecto de Sustitución de SICRE y de acuerdo con el “Cronograma Sustitución del SICRE” se han finalizado las siguientes:

- Tarea 2. “Estudio de Mercado” remitido mediante el oficio ACC-140-14 del 01-04-2014.
- Tarea 4. “Estudio de Factibilidad”, remitido mediante el oficio ACC-225-14/SUB-AGC-572-14/AC- AC-289-14 / AGI-AD-147-14 de fecha 4 de junio de 2014.
- Tarea 6. Revisión Preliminar y de Factibilidad, avalada mediante el oficio AIS-0249-2014-N del 19-06-2014 por el Área del Área de Ingeniería de Sistemas.
- Tarea 8. “Términos de Referencia”, estos últimos aprobados, según consta en la Minuta 7 celebrada el 22-10-2014 por el Comité Director.

De acuerdo con las fechas del “Cronograma del Proyecto de Sustitución del SICRE”, al 31-01-2015, se debería estar ejecutando la tarea 21: Análisis de Ofertas, a la cual se le asignaron 30 días, del 30 de enero al 12 de marzo 2015.

Sin embargo, se encuentra en desarrollo la tarea número 11: Proceso Elaboración del cartel, a la cual se le asignaron 25 días del 31-10 al 04-12 del 2014, incluía las siguientes actividades:

- *Solicitud y recepción de requisitos artículo 8 y 9 RLCA, (Tarea 12)*
- *Elaboración del Cartel, (Tarea 13)*
- *Revisión del cartel, (Tarea 14)*
- *Aprobación el Cartel, (Tarea 15).*

En referencia al estado actual del proyecto, el Lic. José Alberto Acuña Ulate, Director Financiero Administrativo de la Gerencia, mediante correo electrónico del 21 de enero 2015, señaló que:

“...aún nos encontramos en la revisión de la propuesta de cartel por parte del Equipo de Trabajo y Director de Proyecto a fin de ser aprobado por el Comité Director. En este tiempo invertido se ha considerado pertinente efectuar mejoras importantes a los contenidos del cartel, además de complementar la documentación con base en lo que establece el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, una vez que se



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

tengan los insumos que le hacen falta al Área Administrativa se estará dictando la decisión de inicio, para lo cual se ajustará los plazos del cronograma –según la normativa- ya que nos encontramos en la etapa de actos preparatorios que han ameritado un mayor escrutinio para aparejar los términos de referencia con los requisitos de contratación administrativa (entregable, formas de pago, plazos, multas y sanciones, entre otros)....”.

El plan de actividades o cronograma, se configura como un instrumento en la gestión de los tiempos, que permite evaluar y medir aspectos relacionados con los plazos, responsables, seguimiento y secuencia de las actividades propuestas pendientes, así como el flujo financiero del proyecto, el cual en este caso la administración lo estimó en \$800.000¹ (Ochocientos mil dólares americanos) aproximadamente ₡432.000.000,00² (cuatrocientos millones de colones), sin incluir el mantenimiento correctivo y/o preventivo.

La desviación en la ejecución de las tareas de un proyecto, conlleva un riesgo operativo, debido al costo de oportunidad que podría significar para la administración, el uso recursos humanos y técnicos por un tiempo mayor al planificado, descuidando incluso, otras tareas y actividades asignadas, aún cuando estén relacionadas o no al proyecto y por los recursos financieros estimados para el proyecto.

El Lic. Roy Retana Mora, Jefe del Área de Crédito Hipotecario, señaló que era importante aclararle a la Auditoría, que este proyecto de sustitución del SICRE, se estaba realizando con los mismos recursos, de manera que desde su visión el riesgo de oportunidad es poco probable que se materialice.

La planificación de los recursos financieros cumple un papel fundamental en la administración de un proyecto, porque permite reconocer cada una de las variables que requieren inversión, con el objetivo de proyectar y presupuestar el flujo de caja, determinado de esta manera la factibilidad financiera del plan.

2.3. Proyecto tendiente al fortalecimiento de los créditos hipotecarios a nivel nacional.

Sobre el desarrollo de un proyecto para el fortalecimiento de créditos hipotecarios a nivel nacional, punto 3 del acuerdo, según indica el Lic. Roy Retana Mora, Jefe del Área de Crédito y Cobro, mediante el oficio ACC-319-14 el 30-06-14, como parte del documento “Propuesta Técnica de Instrumentos de crédito como proyecto para el fortalecimiento del sistema de

¹ Carta Constitutiva del Proyecto de Sustitución del SICRE, 08-08-2014.

² Calculado de tipo de cambio de ₡540.



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

Vivienda Hipotecario del RIVM”, remite a la Dirección Financiera Administrativa de la Gerencia de Pensiones, planteamientos sobre servicios a prestar en las sucursales administrativas de la Gerencia de Financiera, dentro de las cuales señala: trámite de crédito de vivienda hipotecario, gestión y coordinación de arreglos de pago por atraso en el pago, actualización de datos en SICRE, información y facilidades de inscripción por medio de pago SINPE, inclusión dentro de los requerimientos la utilización en estaciones remotas, plataforma web, entre otros aspectos incluidos en el Plan Táctico Gerencial 2014.

Sobre este punto, el Lic. Roy Retana Mora, Jefe del Área de Crédito y Cobro, por medio del oficio ACC-0474-2014 del 10-12-2014, agrega:

“Al encontrarse vinculada con la modernización de la Plataforma Tecnológica es necesario contar con la nueva herramienta tecnológica para fortalecer la coordinación y posibilitar los servicios de gestión de créditos hipotecarios a través de las Sucursales Administrativas...”

De acuerdo con lo señalado por la administración, concluida la etapa de de modernización de la plataforma tecnológica, iniciarían el proceso de fortalecimiento a nivel nacional.

2.4. Opciones con entidades financieras para el manejo de la cartera

El ítem 4, sobre la valoración de posibles opciones con entidades financieras, las propuestas o valoraciones de posibles opciones para el manejo de la cartera hipotecaria del RIVM, incluidas en el documento “Análisis situacional de la Cartera de Crédito: Ampliación Estudio Costo-Beneficio”: 1. Análisis de “Tercerización de Cartera”, 2. Venta de Cartera, 3. Fideicomiso de Cartera y 4. Administración en el ámbito del RIVM y presentado a consideración de la Junta Directiva en la sesión 8750, artículo 7 del 06-11-2014, acordando:

“...En un plazo de seis meses presente una propuesta integral relacionada con el mejoramiento de la cartera de créditos...”

La fecha aproximada para la presentación de esta propuesta a la Junta Directiva de la Institución, se estableció en mayo 2015.

2.5. Sobre el análisis de la capacidad instalada y nivel de eficiencia del área que gestiona y administra los créditos



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

Respecto al punto 5, sobre la solicitud de estudio para el análisis de la capacidad instalada y nivel de eficiencia del Área encargada de gestionar y administrar los créditos, su desarrollo le fue asignado al Lic. Roger Arguello Muños, Asistente de la Dirección Financiera Administrativa, quien presentó el documento: *"Análisis del nivel de eficiencia de la estructura de los Créditos Hipotecarios"* del 16-12-2014.

El estudio se divide en seis apartados:

1. *Introducción*
2. *Objetivos*
3. *Antecedentes*
4. *Situación actual del Trámite de Créditos Hipotecarios*
5. *Metodología*
6. *Conclusiones: Conclusiones y Recomendaciones*

Dentro de los aspectos relevantes señalados en el apartado conclusiones se determinan las siguientes:

- El mercado habitacional y de construcción genera suficiente demanda al año para mantener esfuerzos institucionales dedicados a la generación de operaciones de crédito para vivienda cuyo objetivo es maximizar los rendimientos de los recursos y diversificar la cartera de inversiones.
- Los procesos desarrollados para el otorgamiento de créditos hipotecarios, incluye muchas actividades, lo que elevaría los tiempos de respuesta, algunas de sus actividades se asumieron con el transcurso del tiempo.
- El proceso de la gestión de créditos hipotecarios es poco versátil con respecto a las condiciones que ofrece el mercado nacional, asimismo, las gestiones administrativas para modificar los productos de los créditos hipotecarios debe seguir un proceso que tarda meses en aprobarse, lo que probablemente deja de ser competitivo para su formalización cuando se aprueban los cambios.
- No se evidencian campañas de mercadeo para la promoción de los créditos hipotecarios.
- Se visualizan esfuerzos importantes para incentivar la efectividad de la gestión e créditos a través de la aprobación de nueva normativa y una mayor exigencia en los procesos.
- El Proceso de licitación del nuevo sistema tecnológico de créditos hipotecarios debe contemplar la integración de los módulos de contabilidad, cajas, cobros y gestión de créditos.



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

- El Área de Créditos y Cobro, está conformado por 27 plazas, 11 plazas pertenecientes a la Sub-área de Gestión de Créditos, 14 a la Subárea de Cobros, 1 de la Jefatura del Área y una de asistente. El costo por servicios personales de las plazas es de €406.08 millones anuales, lo que representa el 0.62% de los ingresos por nuevos créditos más los ingresos por intereses y la administración del saldo de la cartera de crédito total.

En relación con este último punto, resalta la conclusión que textualmente señala:

“...Tomando de referencia la producción del año 1989 como producción máxima en cuanto a oferta y desarrollo de expedientes, se logra estimar que en esa época se tramitaban aproximadamente 204 créditos mensuales, es decir 14 casos por analista de crédito. En la actualidad, se tramitan 33 casos al mes, es decir, 11 casos por funcionario. Al comparar esta productividad con la realizada en su mayor nivel de trámite de créditos hipotecarios (14 casos por funcionario al mes) queda de manifiesto que la Subárea de Gestión de Crédito que su capacidad instalada en la actualidad se encuentra a un 84.6% de su capacidad máxima...”.

Respecto a la producción en el Área de Crédito y Cobro, según señala el estudio, para el año 2014 el total de solicitudes crediticias correspondió a 300, y las finalmente aprobadas 234, tal como se refleja en el siguiente cuadro:

CUADRO N°4
CANTIDAD DE SOLICITUDES ABIERTAS

	2012	2013	2014
Solicitudes Aprobadas	254	385	234
Solicitudes Rechazadas	158	65	66
Solicitudes abiertas	412	450	300

Fuente: SICRE

De acuerdo con la información anterior, a pesar de los esfuerzos institucionales, se evidencia que en los últimos tres años la tendencia en el comportamiento de las solicitudes de crédito hipotecario es un menor ritmo de crecimiento, lo cual estaría relacionado con lo señalado en el “Estudio Situacional de la Cartera de Crédito: Ampliación Estudio Costo-Beneficio y Alternativas



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

de Solución”, apartado 7. Conclusiones, respecto al margen de participación del RIVM en el mercado de vivienda costarricense, la cual se estableció en un 1.71% del total y la cantidad de solicitudes abiertas en el periodo 2010-2014 fue de : 843, 292, 412, 450 y 300, respectivamente, y sobre la versatilidad con que varían los instrumentos crediticios ante lo que demanda el mercado.

El estudio precitado en el punto 3.1.1 Mercado Financiero Nacional para la Vivienda³, sobre el crecimiento en términos nominales durante los años 2010 y 2013, señala:

“...La cartera de créditos para la vivienda del Sistema Financiero para la Vivienda (SFN), muestra un crecimiento en términos nominales durante los años 2010 y 2013 (con corte al mes de mayo) por la suma de \$899.921,7 millones, donde la tasa de variación aumento de forma sostenida hasta el mes abril de 2012, llegando a niveles del 4.53% hasta 16.19%, situación que se revierte para los siguientes meses, en donde creció a un menor ritmo hasta llegar a 7.7% (mayo 2013)...”

EL estudio fue remitido para el aval de la Gerencia de Pensiones y posterior presentación a la Junta Directiva, mediante el oficio DFA-113-15 del 27-01-2015 suscrito por el Lic. José Alberto Acuña Ulate, Director Financiero Administrativo.

Otro aspecto que llama la atención, corresponde a lo señalado en el punto 2.3 Limitaciones del estudio sobre la capacidad instalada⁴ respecto a: *“...Como uno de las limitaciones más importantes en la elaboración del presente documento, se encuentra la incorporación de la información estadística, especialmente de indicadores de gestión dentro del Sistema Integrado de Créditos...ya que no se cuenta con los insumos que se requieren para desarrollar la metodología de un estudio de capacidad instalada...”*.

De los resultados de los diferentes estudios efectuados de la cartera de crédito hipotecario, llama la atención, que finalmente según el estudio elaborado por el Lic. Arguello Muños, en la actualidad se procese y coloquen aproximadamente 1.25 solicitudes diarias, lo que parece indicar que a pesar de los esfuerzos de los recursos humanos, técnicos y financieros que emplea el Régimen de IVM, este hecho no se refleja en los resultados finales de la gestión.

CONCLUSIÓN

³ “Análisis Situacional de la Cartera de Crédito: ampliación Estudio Costo-Beneficio y Alternativas de Solución” Gerencia de Pensiones, octubre 2013, presentado en la Sesión 8696, artículo 16 del

⁴ Estudio de Capacidad Instalada de los Créditos Hipotecarios de la CCSS. 2013



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

El Sistema Integrado de Créditos (SICRE), es la herramienta a través de la cual se procesa y controla la información de las operaciones por crédito hipotecario que ofrece el Régimen de IVM a sus afiliados, y a su vez se constituye en un componente de la diversificación de las inversiones para su fortalecimiento, que actualmente representa un 3% del total de los recursos disponibles para inversión.

En razón de lo anterior, la administración diseñó un plan con el objetivo de revisar y corregir 3330 operaciones registradas en el SICRE, sin embargo, las operaciones siguen presentando inconsistencias en los resultados, aunque mínimas según la prueba de auditoría 64 casos (1.84%) de las 3330 operaciones que fueron depurados, tanto este Órgano de Fiscalización, como los diferentes órganos de control han constatado inconsistencias, lo cual refleja riesgos operativos y legales por la calidad, exactitud y precisión de la información que emite el sistema.

Por muchos años, el RIVM ha compartido con el CENDEISSS, una de las funcionalidades del SICRE para el registro y control de las becas y auxilios reembolsables, aunque cohabitan en un sistema, se manejan totalmente separados, tanto en objetivos, usuarios y Regímenes. Ante el riesgo de obsolescencia tecnológica del SICRE, no puede ignorarse, porque en ambas unidades administran fondos públicos y su inadecuado registro o control afecta el patrimonio institucional.

A través de los años, el SICRE, ha afrontado diversas dificultades, señaladas no solo por los órganos de fiscalización internos y externos sino por los mismos usuarios, aspectos que incluían riesgos por obsolescencia y calidad de la información, hechos que conllevaron a la Junta Directiva Institucional a tomar la decisión de sustituirlo.

Es necesario que se agilicen los procesos para cumplir con el acuerdo de Junta Directiva respecto al Fortalecimiento de la Gestión del Crédito Hipotecario, el cual incluía cinco puntos esenciales.

Específicamente, sobre el punto dos, proyecto de Sustitución del SICRE, muestra un atraso en su planificación debido a que al 31-01-2015, no se han presentado los términos del Cartel para su aprobación por el Comité Director e iniciar con la contratación del sistema, con un presupuesto de \$800.000 mil dólares americanos; sistema que en el 2014, registró 300 solicitudes de crédito y aprobó 234 operaciones por un total aproximado de ₡5.954.238.000,00 (Cinco mil novecientos cincuenta y cuatro millones doscientos treinta y ocho mil colones).

RECOMENDACIONES:

A LA GERENCIA DE PENSIONES



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

1. Que la Dirección Financiera Administrativa, previo a la sustitución del actual sistema, diseñe un plan emergente con el propósito de definir el procedimiento a seguir con las operaciones que a pesar de haberse corregido y registrado en el Sistema Institucional de Crédito (SICRE), aún muestran inconsistencias.

Para este proceso se debe considerar y analizar la razonabilidad de los resultados de los análisis emitidos por los diferentes órganos de fiscalización interno y externo.

La finalidad de la recomendación es que antes de migrar los datos a la nueva plataforma tecnológica, la Gerencia de Pensiones certifique que los registros y/o datos de las operaciones crediticias cumplan con los atributos de la calidad en la información.

Plazo de cumplimiento: 6 meses

2. Solicitar al Comité Director, actualizar el “Cronograma Sustitución del SICRE Proceso de Contratación” del 15-10-2014 y designe un responsable del seguimiento de las actividades, con el propósito de documentar y justificar los atrasos, con el objetivo de garantizar razonablemente la atención, planificación, supervisión y gestión de este plan de sustitución.

Las desviaciones significativas deberán someterse a consideración de ese Comité, quienes en coordinación con la Gerencia de Pensiones, analizará la conveniencia de establecer las responsabilidades pertinentes, dado la importancia estratégica de este sistema para la cartera de crédito del Régimen de Pensiones.

Plazo de cumplimiento: 1 mes.

3. El Área de Contabilidad, continuar con el monitoreo de las operaciones, que le permita garantizar la calidad de la información no solo en el Sistema sino además en el Auxiliar Contable, para que la información mostrada en los Estados Financieros del RIVM, cumpla con los atributos de confiabilidad, oportunidad y utilidad.

Plazo de cumplimiento: 6 meses

4. Solicitar a la Dirección Jurídica Institucional, criterio sobre la procedencia de eliminar o mantener el registro de las operaciones canceladas que arrojan inconsistencias, tales como: saldos negativos, saldo menor a ₡ 1.000, operaciones canceladas con saldo, entre otros aspectos, previo a migrar la información al nuevo Sistema.



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

En caso de que proceda, debidamente justificado y documentado se realicen las correcciones y/o ajustes en las operaciones pertinentes.

Plazo: 3 meses

5. En conjunto con el Director Financiero Administrativo, el Jefe de Área de Crédito y Cobro y Jefe del Área de Contabilidad, revisen y analicen los resultados del documento “Estudio de Capacidad Instalada de los Créditos Hipotecarios de la CCSS”, elaborado por el Lic. Roger Arguello Muñoz, Asistente de la Dirección Financiera Administrativa, con el objetivo de que producto de los resultados obtenidos en dicho estudio se adopten las acciones administrativas que correspondan en el marco del fortalecimiento de la Gestión de Crédito Institucional.

Plazo: 3 meses

A LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL CENDEISS

6. Solicitar a la Dirección de Sistemas de Información un dictamen, sobre la procedencia de utilizar de forma provisional el actual Sistema Institucional de Crédito (SICRE) para el control de las operaciones por auxilios reembolsables, becas y cobro de incumplimientos.

Cualquiera que sea la recomendación indicada en el dictamen, diseñar un plan emergente con el propósito de corregir y registrar las operaciones por becas y auxilios reembolsables, libre de errores e inconsistencias previo a migrar al nuevo sistema por ellos diseñado para su control.

Plazo: 3 meses

COMENTARIO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados fueron comentados el 17 de febrero de 2015 con los siguientes funcionarios:

- *Lic. Fabio Alpízar Benavides, Asesor de la Gerencia de Pensiones*
- *Lic. Roy Retana Mora, Jefe del Área de Crédito y Cobro*



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

- Lic. Asdrúbal Alpízar González, Jefe Sub-área Gestión de la Cobranza
- Lic. Johnny Badilla Castañeda, Jefe Área Contabilidad
- Licda. Rebeca Watson Porta, Jefe Área Administrativa
- La Dra. Sandra Rodríguez Ocampo, Directora CENDEISS.

El Lic. Fabio Alpízar Benavidez, Asesor de la Gerencia de Pensiones, indicó:

“...1. Si se quiere analizar el grupo de operaciones (3.330 del Plan de trabajo) se debe realizar con fecha máxima diciembre del 2013, esto por cuanto hasta ese momento se han respaldado tanto física como digitalmente, nada nos garantiza que el SICRE no vuelva a generar inconsistencias en alguno de sus indicadores.

- 2. Con respecto a la recomendación 1, debe tenerse presente que ante cualquier sustitución de software se debe respaldar el estado actual del sistema y trabajar en una base de pruebas para generar un espejo de lo que podría ocurrir con la migración.*
- 3. Con respecto al tema de la sustitución del sistema, el señor Gerente tiene agendada una sesión de trabajo primero para verificar si se va a sustituir el SICRE y si es financieramente factible la sustitución, sobre todo por la demanda del crédito que ha experimentado la gerencia en los últimos años.*
- 4. Con respecto al monitoreo por parte de la contabilidad, se estipuló con el cierre del Plan que aleatoriamente, mes a mes se estaría realizando un muestreo de las operaciones para verificar que no hubiesen cambiado su estado conciliado.*
- 5. Se considera inapropiado, considerar las conclusiones de un informe que no ha sido avalado por la Gerencia como lo es el estudio de capacidad instalada, pareciera que la redacción del mismo no se ajusta a la realidad, al tiempo que es desafortunada, por cuanto sugiere que los indicadores de gestión del software SICRE son los mismos que los del gestor de crédito.*
- 6. Con respecto a las recomendaciones del CENDEISS (auxilios reembolsables y becas) la Gerencia omite comentarios. Pero es poco probable que en una nueva plataforma tecnológica se continúe con el registro de las mismas...”*

El Lic. Roy Retana Mora, Jefe Área de Crédito y Cobro, señaló:

“... 1. Consignar la cantidad de operaciones con errores y su correspondiente peso relativo en comparación con el total de casos ajustados (3330 operaciones).

- 2. El Sistema de Préstamos hipotecarios del IVM cuenta con los indicadores de gestión para medir colocación; morosidad; seguimiento de variables del MK hipotecario; tiempo de respuesta; crédito promedio según plan de inversión.*
- 3. Valorar modificar la redacción de los Riesgos.*



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

4. *Variar Redacción Recomendación N°5, no se ajusta a la realidad, el documento denominado "Estudio de capacidad Instalada de los Créditos Hipotecarios de la CCSS", en su apartado limitaciones, consiga aspectos propios del SICRE, no así limitaciones de información y estadísticas de los créditos hipotecarios administrados por el Área de Crédito y Cobro..."*

El Lic. Asdrúbal Alpízar González, Jefe Sub-Área Gestión de la Cobranza, indicó:

"...Los casos con morosidad mayor a 90 días incluye dentro de su operativa casos en condición de arreglos de pago; casos con cuotas aisladas que en el caso de empleados los afecta en la actualidad los rebajos de esas operaciones o inclusive de casos que estamos cerca de terminar el plazo por una situación de desajuste en el contador que en el sistema actual no lo lee. Los esfuerzos de la administración se esfuerzan y enfocan a la importancia de los saldos; sin que signifique desatención para esa porción de casos. Este aspecto se ha considerado en los términos de referencia del nuevo sistema.

Respecto a los controles de gestión los mismos están aunque no automatizados e incorporados en el "Sistema SICRE", los mismos se llevan a cabo y se informa de esto a los órganos fiscalizadores ejemplo indicador de morosidad.

Respecto a las recomendaciones de Junta Directiva en lo que corresponde a los términos de referencia para sustitución del actual sistema, se entregó a tiempo en lo que corresponde al ámbito de acción de la Sub-área Gestión de la Cobranza..."

El Lic. Jhonny Badilla Castañeda, Jefe del Área de Contabilidad, señaló:

"...Todos los sistemas nunca funcionan al 100% por lo que existe la probabilidad e algún tipo de revisión constante.

Se han efectuado revisiones a las 3330 operaciones para certificar la información, está en forma de muestra y la misma nos ha presentado resultados favorables, por lo anterior este ejercicio nos ayudara para ampliar revisiones de estas operaciones..."

La Licda. Rebeca Watson Porta, Jefe Área Administrativa:

"...En relación con la recomendación 5, resulta pertinente hacer una revisión de las "limitaciones" plasmadas por cuanto la misma no refiere al proceso sustantivo de los créditos hipotecarios sino más bien al SICRE como tal, el cual presenta deficiencias al momento de emitir reportes y sistematizar los indicadores por medio de éste. El proceso de créditos hipotecarios cuenta con indicadores de gestión (colocación, morosidad, geografía y demás) por lo que se solicita eliminar o replantear dicha observación.



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

En cuanto a la recomendación 2 es de aclarar que nos encontramos en una etapa de requisitos previo los cuales deben ajustarse a los lineamientos institucionales establecidos, dado que una vez que se dicte la Decisión de Inicio se establece un cronograma de cumplimiento con plazos de ley, los cuales deben atenderse a cabalidad. La Administración se encuentra atendiendo los requisitos arduamente dicho tema...”.

La Dra. Sandra Rodríguez Ocampo, Directora del CENDEISS, no realizó observaciones.

Los comentarios externados, por cada funcionario, fueron valorados, lo pertinente fue considerado y ajustado en el presente informe.

ÁREA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Licda. Daphne Espinoza Fuentes
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Randall Jiménez Saborío
JEFE SUB-ÁREA DE INGRESOS Y EGRESOS

Lic. Fernando Barahona Montero
JEFE

DEF/RJS/FBM/lbc