



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

**AGO-260-2018**  
**21-12-2018**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de estudios especiales, con el fin de analizar la gestión administrativa en el otorgamiento pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y Régimen No Contributivo (RNC) en la sucursal de Alajuela.

En materia de pensiones se observaron solicitudes de IVM y RNC-PCP pendientes de atención desde el 2015 y 2013 respectivamente, casos aprobados en tiempos que superan los establecidos en la normativa institucional, por lo que se registra incumplimiento en las metas definidas en el Compromiso de Resultados del 2018, expedientes en los que no se incluyó la totalidad de documentos que respaldan los requisitos necesarios para la aprobación de una pensión, así como debilidades en la custodia y acceso a los expedientes físicos de los solicitantes de pensión en ambos regímenes.

Se identificó la ausencia de análisis periódicos por parte del Administrador de la sucursal, sobre la productividad de los funcionarios de la oficina de pensiones, basado en métricas e indicadores de gestión que le permita identificar las razones que están influyendo en los tiempos de resolución que se brinda a los usuarios, asimismo, se evidenció la existencia de un estudio de colas que fue realizado por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte en el 2013 donde se mencionó dicha debilidad y, debido a sus resultados, se recomendó la necesidad de disponer de dos funcionarios que colaboren con las gestiones de dicha oficina, sin verificarse que se hayan aplicado las herramientas institucionales con las que se justifican y se solicitan la creación de plazas.

Por último, se identificó la ausencia de la implementación de un programa permanente donde se efectúen estudios o revisiones selectivas de los pensionados por invalidez, de tal forma que se monitoree el cumplimiento de las condiciones que se han definido normativamente para mantener ese tipo de beneficio.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización formuló una recomendación dirigida al Administrador de la sucursal de Alajuela, para que, en el ámbito de su competencia, proceda a implementar y fortalecer los mecanismos de supervisión, control, seguimiento y acompañamiento en los procesos que se desarrollan en el área de Pensiones de esa sucursal, de tal manera que se brinde la asesoría y atención a las oportunidades de mejora señaladas en los hallazgos 1 al 8 del presente informe, con el fin de que se actúe de forma eficiente y eficaz para detectar y gestionar los problemas y riesgos antes de que se materialicen; lo anterior, a través de un plan de trabajo debidamente documentado que contenga las acciones a implementar.



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

AGO-260-2018  
21-12-2018

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### ESTUDIO ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA EN EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES DE LOS REGÍMENES DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE (IVM) Y RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO (RNC) EN LA SUCURSAL DE ALAJUELA, U.P. 1302

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de estudios especiales.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión realizada en el otorgamiento de pensiones de los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte (I.V.M.) y Régimen No Contributivo (R.N.C) en la sucursal de Alajuela.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprobar las estrategias en materia de atención, trámite y depuración de pensiones de RNC-PCP e IVM.
- Verificar la existencia de controles para el cumplimiento de requisitos en la obtención de pensiones de RNC-PCP e IVM.
- Identificar los plazos de resolución de solicitudes de pensión de IVM y RNC-PCP y si se apegan a lo establecido institucionalmente.
- Comprobar el control en cuanto a la conformación y custodia de los expedientes de pensiones.
- Verificar la existencia de controles en cuanto a la productividad de los funcionarios de la oficina de Pensiones y si es concordante con la cantidad de resoluciones emitidas.

#### ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión en aspectos relacionados con el otorgamiento de pensiones de IVM y RNC en la sucursal de Alajuela, en el período comprendido entre enero y setiembre de 2018, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados y/o ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.



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

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

## METODOLOGÍA

- Solicitud de información a los siguientes funcionarios de la sucursal de Alajuela:
  - MBA. Luis Diego Zamora Benavides, Administrador.
  - Licda. Tatiana Vélez Carballo, Encargada de pensiones del régimen de IVM.
  - Licda. Michelle Rodríguez Blanco, Encargada de pensiones del régimen de RNC-PCP.
- Solicitud de información a la Licda. Dinia Cubero Corrales, jefe Área Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.
- Consultas efectuadas al Sistema Integrado de Pensiones (SIP).
- Revisión de expedientes físicos ubicados en el archivo de la sucursal de Alajuela.
- Entrevista al MBA. Luis Diego Zamora Benavides, Administrador de la sucursal de Alajuela.

## MARCO NORMATIVO

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, del 13 de octubre de 1943.
- Ley General de Control Interno, La Gaceta 169 del 4 de setiembre de 2002.
- Ley General de Administración Pública, 23 de julio de 2012.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo, al 2016.
- Reglamento del Seguro de Salud, reformado en la sesión 8061 del 30 de marzo de 2006.
- Reglamento del Seguro de Invalidez Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social, 9 de agosto de 2007.
- Manual de normas generales de auditoría para el sector público, La Gaceta 236 del 8 de diciembre de 2006.
- Manual Descriptivo de Puestos, enero de 2018.
- Normas de control interno para el Sector Público, La Gaceta 26 del 6 de febrero de 2009.
- Instructivo programa régimen No contributivo para el trámite y control de las pensiones por vejez Invalidez, Viudez, Orfandad e Indigencia, abril de 2013.
- Oficio D.J. 7051-2010, del 1º de noviembre de 2010.
- Circular GF-22.226 del 10 de marzo de 2014.
- Oficio DAP-527-2016, del 5 de mayo de 2016.



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

## DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a 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...”.

## HALLAZGOS

### 1. DE LOS CASOS PENDIENTES DE RESOLUCIÓN

#### 1.1. SOLICITUDES DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO

Se evidenció, al 15 de noviembre de 2018, un pendiente de 105 casos aprobados en el Régimen No Contributivo de la sucursal de Alajuela, en espera del otorgamiento de una pensión.

De acuerdo con las indagaciones realizadas, se constató que: (1) caso corresponde por indigencia, (14) por invalidez y (90) por vejez, distribuidos en: (1) caso del 2013, (3) del 2016, (47) del 2017, (40) del 2018 y (14) sin fecha de solicitud, referentes a casos de inserción, endoso o instancia judicial.

En análisis de los casos más antiguos (períodos 2013 y 2016), se constató según registros del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), las siguientes situaciones:

- Caso de la Sra. C.V.F. cédula de identidad 2-0223-0440, se recibe solicitud de pensión por vejez el 20 de agosto de 2013, caso en apelación administrativa desde el 9 de setiembre de 2014. El 24 de julio de 2018 se recibe expediente con resolución para notificar a la interesada, por lo que se le solicita la cuenta cliente del banco de su preferencia, con el fin de continuar el proceso de pensión. El 27 de agosto de 2018 se recibe cuenta cliente por parte de analista del Régimen No Contributivo, no obstante, a la fecha de cierre del trabajo de campo de este informa aún se encontraba pendiente el trámite de pago.



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

- Caso de la Sra. M.V.I. cédula 2-0953-0441, se recibe solicitud de pensión el 2 de diciembre de 2016; el 19 de marzo de 2018 el expediente se encontraba en la Comisión de Calificación de la Invalidez; el 17 de agosto de 2018 se realiza recomendación favorable de pensión por invalidez y se traslada a la jefatura de la sucursal para la firma correspondiente. El 3 de setiembre de 2018 se archiva el expediente en “pendientes de otorgar”.
- Sra. A.V.N. cédula de identidad 2-0458-0385, caso egresado el 14 de diciembre de 2017 de la Comisión Calificadora de la Invalidez; el 18 de setiembre de 2018 es trasladado al servicio de Trabajo Social de la sucursal para actualización de datos (informe vencido); el 3 de octubre de 2018 se recibe expediente en la oficina de Pensiones del RNC, se realiza solicitud de documentos, se deja expediente en “pendientes de otorgar” en espera de presupuesto del programa de pensiones de RNC.
- El 8 de febrero de 2017 egresa caso de la Sra. T.A.M., cédula 2-0198-0765, de la Comisión de Apelaciones Administrativas; el 17 de mayo de 2018 se traslada a Trabajo Social para análisis de este; el 27 de setiembre de 2018 se recibe recomendación favorable de pensión por vejez; el 24 de octubre de 2018 se recibe expediente de la Dirección Regional y se coloca en “pendientes de otorgar”. Actualmente sin curso de pago.

De lo anterior se desprende que a pesar de que dichos casos se encuentran debidamente aprobados y en instancias finales para ser otorgados al beneficiario de pensión, a la fecha del presente informe llevaban un plazo promedio de 75 días naturales en espera del trámite de pago.

## 1.2. SOLICITUDES DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE

Esta Auditoría evidenció al 4 de diciembre de 2018, un pendiente de 288 casos concernientes al Régimen de IVM, distribuidos en 189 por el riesgo de invalidez, 79 por muerte y 20 por vejez:

**Cuadro 1**  
**Casos pendientes en el Régimen de IVM**  
**Sucursal de Alajuela, U.E. 1302**  
**Período del 9 de setiembre de 2015 al 4 de diciembre de 2018**

Año	Riesgo			Total
	Invalidez	Vejez	Muerte	
2015	3			3
2016	8	3		11
2017	16	6	1	23
2018	162	70	19	251
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>79</b>	<b>20</b>	<b>288</b>

**Fuente:** Subárea de Pensiones, Dirección Regional de Sucursal Huetar Norte



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

Al respecto, se constató de acuerdo con el estado de cada caso que, (129) se encuentran en análisis de revisión, (80) se enviaron a la Comisión Calificadora de la Invalidez, (59) recibidos de la citada Comisión, (11) se encuentran en la plataforma de pensiones, (7) aprobados en trámite y (2) en curso de pago, lo que denota que, de 288 casos pendientes en la sucursal, solo (2) han concluido el proceso de gestión.

Según información aportada el 5 de diciembre de 2018, por el MBA. Luis Diego Zamora Benavidez, Administrador de la sucursal, en revisión y depuración de 127 casos registrados en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) al 13 de noviembre de 2018, se evidenció que: (extracción de las principales observaciones)

- De 39 casos identificados como “Aprobados en Trámite”, en 37 se registró la observación: “Verificar porque no están en curso de pago”, 1 “cálculo devuelto” y el otro restante “devuelto”.
- De 38 casos en “Análisis”, 25 se encuentran “en poder de Trabajo Social de la sucursal”, 3 para “denegar”, 2 “pendiente de cálculo”, 2 “pendiente de análisis, entregado a la oficina de IVM”, 1 “caso de vejez en curso de pago, hay que cancelarla y el de muerte no indica nada”, 1 “pendiente de corrección de errores administrativos”, 1 “caso con resolución denegada, sin denegar en el sistema”, entre otros.
- 12 casos “devueltos”, para corrección de inconsistencias, necesidad de información.
- 5 “Aprobados luego de análisis para el 11-2018”.
- 5 en “Trabajo Social”.
- 4 casos “Se debe abandonar / anular en el SIP, por cuanto ya hay uno en curso de pago”.
- 3 “Pendientes de denegar en el SIP”.
- 2 en la “Comisión Calificadora de la Invalidez”.
- 2 en “Plataforma de pensiones”, por solicitud de documentos y pendiente de consentimiento.

La Ley 8990 “Modificación de la Ley 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos”, en el artículo 6 establece:

“La Administración tendrá el deber de resolver el trámite siempre dentro del plazo legal o reglamentario dado...”.

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

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



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

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 4.1 señalan:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad”.

El MBA. Luis Diego Zamora Benavides, Administrador de la sucursal, al respecto señaló:

“Con respecto al RNC, se realizan los cálculos con la funcionaria encargada de la sucursal y con una colaboración con la Dirección Regional, la cual nos atiende un total de 20 casos por mes. Se debe resaltar que estos 105 casos son los que se encuentran en lista de espera pendientes de contenido presupuestario o reasignación del caso por fallecimiento de un pensionado.

Cabe señalar que, según la Ley General de Administración Pública, la sucursal dispone de 60 días para resolver las pensiones del RNC, por lo que dentro de este plazo se contemplan los 30 días de Trabajo Social que se encuentran normados en los “Procedimientos Técnicos para la Intervención de Trabajo Social en la Concesión y Revisión de Pensiones del Régimen No Contributivo”.

Referente a IVM, según informa la encargada del Régimen, no existe pendientes a la fecha. Existe un aspecto a nivel del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), donde hay casos finalizados pero los mismos no se encuentran actualizados. Esta actualización es una función de la encargada del Régimen, no obstante, estos casos no se actualizan”.

La situación presente sobre el aplazamiento de solicitudes en el Régimen No Contributivo e Invalidez, Vejez y Muerte, genera un detrimento en la gestión institucional, por cuanto la sucursal se ve limitada en la atención de la demanda y el establecimiento de acciones oportunas en la disminución de los casos pendientes de atención, aspecto que podría proporcionar un uso deficiente de los recursos institucionales.



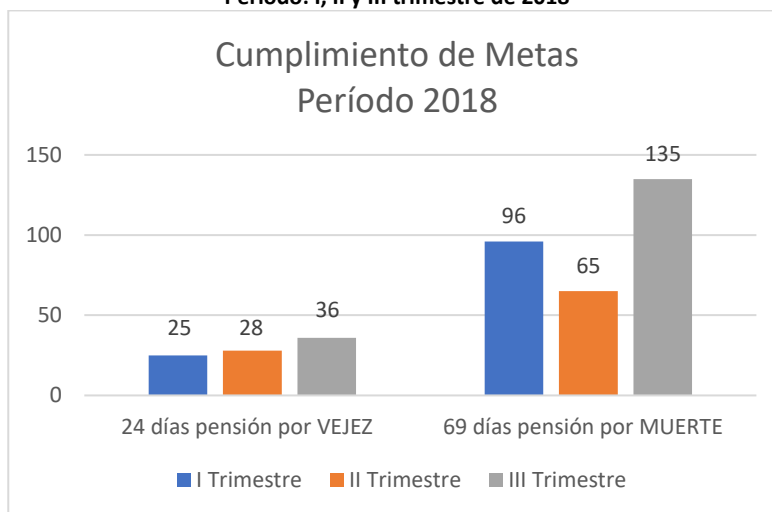
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## 2. SOBRE LAS METAS ESTABLECIDAS PARA EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES EN EL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE

Esta Auditoría determinó sobre el cumplimiento de metas del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte que, en lo concerniente al trámite de pensiones por vejez, la sucursal de Alajuela durante el primer trimestre de 2018 alcanzó un rendimiento del 96 % en cuanto al promedio de 24 días o menos para la aprobación o resolución de los casos recibidos. No obstante, para el segundo trimestre logró un 83 % y en el tercer trimestre el 50 % de la meta establecida.

Con respecto a la aprobación de pensiones por muerte, en el primer trimestre de 2018 el rendimiento fue del 61 % sobre el plazo de 69 días o menos de gestión por parte del área de Pensiones, para el segundo trimestre dicho plazo superó el 100 % de la meta establecida. No obstante, en el tercer trimestre los tiempos de atención superaron en 66 días de más los 69 días establecidos para el trámite administrativo, lo que generó un rendimiento del 4 %:

**Gráfico 1**  
**Cumplimiento de metas en el Régimen de IVM**  
**Sucursal de Alajuela, U.E. 1302**  
**Período: I, II y III trimestre de 2018**



Fuente: Compromiso de Resultados 2018.

En las solicitudes de pensiones por invalidez, en el primer trimestre de 2018 el área alcanzó un rendimiento del 125 % en cuanto al promedio de 223 días o menos para la aprobación o resolución de los casos recibidos en la sucursal, para el segundo trimestre logró el 103 % y en el tercer trimestre un 75 %.





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

La Dirección Administración de Pensiones, mediante oficio DAP-527-2016, del 5 de mayo de 2016, estableció como tiempos de respuesta a los trámites de pensiones en IVM, los siguientes:

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

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado de Normas Generales, Sistema de control interno (SCI), establecen que:

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

Asimismo, el objetivo del SCI concerniente a “Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones” señala que:

“El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.

El MBA. Luis Diego Zamora Benavides, Administrador de la sucursal, señaló que:

“Este año a partir de abril y mayo 2018, se inició con un retraso en la atención de las solicitudes de ingresos de pensión de IVM, al incrementarse los casos recibidos de 60 a 260 solicitudes por mes, así mismo la persona que se encargaba del cálculo no era ágil en cuanto a la resolución de los mismos, varios de los casos se encontraban pendientes de documentación, con estudios de análisis desactualizados o documentos no idóneos para el trámite de pago, lo que impidió la realización del cálculo de pago de los mismos”.

Los índices alcanzados por la oficina de Pensiones de la sucursal de Alajuela en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), limita a los solicitantes que cumplen con el ordenamiento técnico y jurídico de acreditación de una pensión por vejez o de muerte, debido a que en la mayoría de los casos, los trámites en dichos riesgos superan el promedio de días establecidos como meta de gestión.



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

### 3. SOBRE EL CONTROL EN LA GESTIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN LAS SOLICITUDES DE PENSIONES DE IVM Y RNC-PCP

Se presentan debilidades en los controles sobre el cumplimiento de los requisitos en las solicitudes de pensiones de IVM y RNC-PCP como los siguientes:

- Se lleva un control mediante una hoja física donde se revisan los requisitos aportados por los solicitantes de pensión, no obstante, esa hoja no está siendo utilizada en todos los casos, por cuanto en la revisión física de expedientes efectuada por esta Auditoría, se identificaron hojas en blanco.
- Si bien a nivel del Sistema Integrado de Pensiones (S.I.P.) se lleva el control mediante hoja de ruta, no en todos los casos se utiliza o se documenta en los expedientes físicos.
- Se revisaron 13 expedientes de invalidez RNC donde se determinó que no se aplica el llenado de la hoja de verificación de prueba documental, en dos de los expedientes no se ubicó el análisis administrativo de la solicitud de pensión, ni copia de la cédula vigente, y en tres de ellas la certificación de cuentas bancarias.
- Se identificaron casos donde se realizaron traslados a Trabajo Social sin identificarse los oficios con los que se gestionaron los traslados, no hay orden cronológico en todos los expedientes, existen documentos sin sello de recibido o firmas.
- Se revisaron 7 expedientes de RNC por vejez, donde se identificó faltante de documentos como declaraciones juradas, certificación de cuentas bancarias, certificación de otro régimen, no obstante, esto se presentó por que son casos recientes a los cuales se les aplica el reglamento con la nueva modalidad y porque en su mayoría eran casos de inserción.
- Asimismo, se revisaron 10 expedientes de IVM (6 Muerte, 3 invalidez y 1 Vejez) donde se determinó que no se aplica el llenado de la hoja de verificación de prueba documental.

En la revisión de los 10 expedientes mencionados se identificaron las siguientes debilidades:

#### **MUERTE**

- Caso de LACS, presenta expediente parcialmente foliado, se ubican dos resoluciones administrativas con la misma numeración (602940329-2018), una del 2 de febrero de 2018 por orfandad y otra del 20 de setiembre de 2018 por viudez, esta última sin notificar al 13 de noviembre de 2018, sin folio y grapada fuera del expediente, así mismo, la hoja de requisitos de trámites de IVM se encuentra en blanco.
- Caso OGG, el expediente se encuentra parcialmente foliado, la resolución administrativa estaba suelta y sin notificación al interesado. La hoja de verificación de requisitos del trámite no contiene firma ni sello del funcionario de la sucursal.



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

- Caso GNKG, expediente parcialmente foliado del 0001 al 0029, existen 2 números de Resolución: la 201990111-2017 del 29 de junio de 2017 y la 201990111-2018 del 26 de enero de 2018 sin firma ni fecha de recibido por el interesado. El 12 de marzo de 2018 se notificó al correo electrónico del interesado, pero el servidor de destino no envió confirmación de notificación de entrega, no tiene informe de Trabajo Social y, a pesar de que dispone de plantilla de verificación de requisitos, esta no indica el responsable de la verificación.
- Caso JECV, expediente hace referencia al número de caso 326604 el cual está sin foliar y solo aporta el "Formulario para presentación de documentos de estudio (Reanudación de pago pensión huérfanos)", certificaciones de estudios universitarios y matrículas, certificación de cuenta cliente, acta administrativa sobre la pérdida del expediente original de este caso, constancia sobre el detalle de la pensión, nota del 26 de octubre de 2018 relacionada con la aceptación de pagos improcedentes por la CCSS a la solicitante, en la que solicitó un arreglo de pago, no existe más documentación.

### INVALIDEZ

- CASO WCS, el oficio SA-2477-2017 del 27 de octubre de 2017, donde se traslada el expediente a la Comisión de Invalidez, no tiene fecha de recibido del Departamento de Calificación de Invalidez, no se observa en el expediente cuando recibió la sucursal la hoja de criterio de la comisión de la sesión 295-2018 del 26 de junio de 2018. Posterior a esto, la sucursal vuelve a dar trámite al expediente hasta el 26 de julio de 2018, con oficio PEN-SA-1732-2018.
- Caso MGC, se determinó expediente parcialmente foliado (01-224 folios) documentación suelta y sin foliar.
- Caso JRQP, oficio SA-2276-2017 del 3 de octubre de 2017 se confecciona traslado a la Comisión de Invalidez del expediente, no tiene fecha de recibido.

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

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

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

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



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

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

“De conformidad con la instrucción emitida por la Gerencia de Pensiones en oficio GP-20.239-2012, del 04 de mayo 2012; se les recuerda que todos aquellos actos que emita la Administración deberán ser notificados a los medios señalados que consten en el expediente administrativo de pensión creado para tales efectos, ya que, si la comunicación es realizada por un medio inadecuado, la misma será absolutamente nula...”.

La ausencia de documentación en los expedientes de solicitudes de pensiones aprobadas tanto en IVM como en RNC-PCP se debe a omisiones por parte de los funcionarios de la oficina de Pensiones de la sucursal de Alajuela, y es producto del no llenado de la hoja de control de cumplimiento de requisitos que fue desarrollado por el administrador de esa Unidad, ante una recomendación que esta Auditoría había realizado en un informe del 2015.

El MBA. Luis Diego Zamora Benavides, Administrador de la sucursal, indicó:

“Efectivamente desde el 2015, se instruyó al personal e incorporó a los expedientes de solicitud de pensión la hoja de control de requisitos, si no lo están haciendo es una omisión del funcionario responsable, por lo que se recordará la aplicación de dicho formulario. Anteriormente esta jefatura revisaba el cumplimiento en el llenado de dicho control, no obstante, desde que inició la firma digital sobre el cálculo de la pensión, ya no se efectúa la revisión física del expediente como tal, lo cual se corregirá de oficio”.

La omisión de verificación en el cumplimiento de los requisitos en la solicitud de una pensión tanto en IVM como en RNC, incrementa el riesgo de otorgar el derecho de forma inadecuada y no sustentar con evidencia suficiente la resolución brindada, lo cual puede ocasionar acciones que van en detrimento de la eficiencia y eficacia de los funcionarios de la sucursal, así como una eventual afectación al patrimonio institucional.

#### **4. TIEMPOS TRANSCURRIDOS EN LAS RESOLUCIONES DE SOLICITUDES DE PENSIÓN**

Se determinaron solicitudes de pensiones en IVM y RNC-PCP que no fueron eficientes en su proceso de resolución y se aprobaron fuera de lo establecido normativamente, como se observa a continuación:



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

#### 4.1. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN EN RNC-PCP

Se realizó el análisis de los tiempos de gestión de los casos aprobados de pensiones de RNC-PCP que fueron aprobados desde el 1° de enero de 2018 hasta el 16 de octubre de 2018, para un total de 126 pensiones, determinándose lo siguiente:

**Cuadro 2**  
**Cantidad de pensiones aprobadas según días transcurridos para su aprobación**  
**Sucursal de Alajuela**  
**1° de enero al 16 de octubre de 2018**

0 - 100	101 -200	201 - 300	301 - 400	401 - 500	Más de 500
23	32	22	25	5	19

Fuente: Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

En el cuadro 2 se observa que 19 pensiones (15 %) fueron aprobadas con más de 500 días desde que se presentaron las solicitudes hasta su aprobación, incluso un caso que registra 2.645 días donde la solicitud se inició el 30 de noviembre de 2010 y fue otorgada hasta el 26 de febrero de 2018.

Se revisaron 13 expedientes de RNC por Invalidez para verificar la duración en cada parte del proceso, identificándose lo siguiente:

- El caso de LAZC es el que registra mayor cantidad de días entre el traslado de la solicitud por parte de la sucursal hasta la resolución de trabajo social con 192 días, seguido del caso de BQR con 175 días.
- RLS registra el caso con mayor cantidad de días entre el traslado de la sucursal y la resolución del área de salud con 482 días, seguido de RHAR con 252 días.
- MAPS presenta el caso con mayor cantidad de días entre el traslado de la sucursal y la resolución de la Comisión Calificadora de Invalidez con 178 días seguido de APA y BQR con 145 días.

Se analizaron 7 expedientes de RNC por Vejez, donde se identificó que el caso de EVG es el que presenta mayor cantidad de días transcurridos desde la solicitud de pensión hasta su aprobación con 946 días.

Asimismo, se verificaron los tiempos de aprobación de pensiones de RNC según fechas de solicitud, identificándose 18 casos que fueron resueltos antes que otros más antiguos, de los cuales solo 6 presentaron en el SIP anotaciones que indicaban que fueron casos de inserción, lo que genera una debilidad en el control al no determinarse -mediante sistema- la razón o justificación de dichos tiempos.



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

## 4.2. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN EN IVM

Se efectuó el análisis de los tiempos de gestión de un total de 1.006 casos aprobados de pensiones de IVM que fueron resueltos desde el 1° de enero de 2018 hasta el 23 de octubre de 2018, determinándose lo siguiente:

**Cuadro 3**  
**Cantidad de pensiones aprobadas dentro y fuera del plazo establecido**  
**Sucursal de Alajuela**  
**1° de enero al 16 de octubre de 2018**

Año de solicitud	INVALIDEZ				VEJEZ				MUERTE				Total	Total % Fuera Plazo
	Plazo	%	Fuera Plazo	%	Plazo	%	Fuera Plazo	%	Plazo	%	Fuera Plazo	%		
2017	20	45%	24	55%	29	48%	48	62%	10	13%	65	87%	196	70%
2018	5	56%	4	44%	278	45%	345	55%	75	42%	103	58%	810	56%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>47%</b>	<b>28</b>	<b>53%</b>	<b>307</b>	<b>44%</b>	<b>393</b>	<b>56%</b>	<b>85</b>	<b>44%</b>	<b>168</b>	<b>66%</b>	<b>1006</b>	<b>59%</b>

Fuente: Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

En el cuadro 3 se observa que al analizar las solicitudes aprobadas por tipo de pensión se identifica que un 53 % por invalidez se resolvieron fuera del plazo establecido por la Dirección de Administración de Pensiones que lo definió en 223 días, en el caso de pensiones por vejez un 56 % se aprobaron fuera del plazo de 24 días y, en el caso de pensiones por muerte, un 66 % se efectuó fuera del plazo de 69 días, por lo que, en términos generales, un 59 % (589) de las solicitudes de pensiones de IVM fue aprobado posterior a los tiempos de resolución definidos en la institución.

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

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



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

La Dirección Administración de Pensiones, en oficio DAP-527-2016, señaló lo siguiente:

“De acuerdo con la meta establecida en el Plan Estratégico Institucional 2015-2018, para los tiempos de respuesta en el otorgamiento de las pensiones del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte se tiene que para el riesgo de Invalidez la meta es de 223 días, Vejez 24 días y Muerte 69 días”.

La situación descrita en relación con los tiempos de resolución se origina por la capacidad de respuesta por parte de la oficina de Pensiones de la sucursal, plazos excesivos en los tiempos de respuesta en la atención de recursos de apelación y Comisión Calificadora del Estado de Invalidez, área de trabajo social y otros, aunado a la ausencia de control de los tiempos de duración en cada una de las etapas del proceso de aprobación de pensión mediante algún mecanismo de análisis por parte del administrador.

En relación con lo anterior y según se identificó en los casos analizados por esta Auditoría, los tiempos de duración entre la solicitud de una pensión de RNC y su aprobación se ve influenciado por diferentes partes del proceso, se identificaron casos en que se presentan devoluciones de documentación por ausencia de datos o errores, lo que hace que se atrasen las gestiones correspondientes.

El MBA. Luis Diego Zamora Benavides, Administrador de la sucursal, indicó:

“Según la Ley General de Administración Pública, la sucursal dispone de 60 días para resolver las pensiones del RNC, dentro de este plazo se contemplan los 30 días de Trabajo Social que se encuentran normados en la reglamentación de Trabajo Social concerniente a “Procedimientos Técnicos para la Intervención de Trabajo Social en la Concesión y Revisión de Pensiones del Régimen No Contributivo.

Este año a partir de abril y mayo 2018, se inició con un retraso en la atención de las solicitudes de ingresos de pensión por un incremento de 60 a 260 casos, así mismo la persona que se encargaba del cálculo no era ágil en cuanto a la resolución de los mismos, varios de los casos se encontraban pendientes de documentación, con estudios de análisis desactualizados o documentos no idóneos para el trámite de pago, lo que impidió la realización del cálculo de pago de los mismos”.



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

En relación con el control de tiempos por etapas, el MBA. Zamora Benavidez agregó:

“Ese era un control de tiempos que se llevaba acá por etapas, sin embargo, ya no se utiliza por cuanto la Gerencia lo modificó a mediados del 2017 aproximadamente y ahora ellos controlan los tiempos desde que ingresa la solicitud hasta que se paga, y posteriormente nos envían el reporte de los tiempos transcurridos”.

La tardanza en la atención de las solicitudes de pensión del RNC e IVM afecta la imagen y calidad de los servicios que la institución brinda a sus usuarios, constituyendo un aspecto que limita la oportunidad en la asistencia económica a personas que se encuentran con derecho a una pensión, o bien en estado de pobreza o pobreza extrema y que solicitan esa ayuda con la finalidad de sufragar sus necesidades básicas.

## 5. SOBRE EL ACCESO A LOS EXPEDIENTES FÍSICOS DE PENSIÓN DEL RNC O IVM

Se determinó que a efecto de acceder al uso de un expediente físico de pensión del Régimen No Contributivo o de Invalidez, Vejez y Muerte, la oficina de Pensiones de la sucursal de Alajuela no dispone de un mecanismo de control y seguimiento sobre el uso y disposición final de los legajos que salen del archivo de esa oficina, con en el cual se logre identificar la persona responsable o usuaria de este, fecha de solicitud, firma, asunto del requerimiento, así como la fecha de devolución.

Al respecto, esta Auditoría tuvo conocimiento del Acta Administrativa suscrita el 11 de octubre de 2017, por el MBA. Zamora Benavides, Administrador de la sucursal y la plataformista de pensiones Álvarez Molina, donde informan sobre el extravío o pérdida del expediente físico del pensionado C.V.J.E., cédula de identidad 1-0456-0405.

El Reglamento de la Ley 7202 “Ley del Sistema Nacional de Archivos”, en el artículo 85 refiere:

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





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

Las normas de control interno para el Sector Público señalan:

#### 5.4 Gestión documental:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.

#### 5.5 Archivo institucional:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos.

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

El MBA. Zamora Benavides señaló:

“En múltiples ocasiones se le ha informado al personal de pensiones y demás, la forma que deben organizar los archivos de pensiones y el control de los mismos. El 23 de agosto de 2018, en reunión con el personal se les indicó los mecanismos de control y seguridad que deben implementar, con el fin de mejorar el control de los archivos.

Al respecto, se evidenció:

- Numerar los racks y archivos móviles y gavetas, además cada bandeja de los racks y los archivos móviles también se deben numerar.
- Los expedientes se ordenarán y rotular por tipología y alfabéticamente, para que sea más fácil y ágil la búsqueda de expedientes, y se levantara un listado con la ubicación exacta de cada expediente el cual se pasara a un listado electrónico.



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

- El ordenamiento se hará una hora diaria cada una de las colaboradoras de lunes a jueves de 2:45 pm a 3:48. El viernes de la primera semana lo hará la persona que estuvo el lunes y el viernes de la segunda semana la que lo hizo el martes y así sucesivamente para cada semana. Contarán con la colaboración de Marcos Zúñiga Granados todos los días, no se pagará tiempo extraordinario para realizar esta labor.
- Para un mejor control de archivo se mantendrá una bitácora de búsqueda, en donde se informará nombre del expediente, fecha y hora y nombre de quién hizo la búsqueda. Además, una vez utilizado el expediente debe ser devuelto al sitio donde pertenece”.

La práctica establecida para el acceso a los expedientes físicos de pensión del Régimen No Contributivo e Invalidez, Vejez y Muerte, imposibilita mantener un control sobre el uso de los documentos en archivo (expedientes de pensión), lo cual podría generar su pérdida o extravío, así como la diligencia oportuna de cualquier consulta física de los documentos insertos en dichos legajos, relativos a revisiones, suspensiones, revocaciones o recursos que la resolución del procedimiento pudiera generar.

## 6. DE LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN EL SISTEMA INTEGRADO DE PENSIONES (SIP)

Esta Auditoría en análisis de seis expedientes de pensión del Régimen No Contributivo otorgadas en el 2018, y correspondientes a las cédulas de identidad: 202841364, 400710611, 202720171, 203180140, 202891469 y 155810664714, determinó que datos relevantes sobre la condición de ingreso de la solicitud de pensión (trámite por inserción), no se consigna en el apartado de observaciones del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), el cual constituye un historial del proceso y trámite realizado en cada uno de los casos recibidos en la sucursal.

Las normas de control interno para el Sector Público establecen:

### 5.6 Calidad de la información:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

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



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

#### 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”.

Asimismo, el numeral 4.5.1 de la citada norma señala que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

La Licda. Tatiana Alejandra Vélez Carballo, encargada de Pensiones, sobre el particular indicó que:

“La misma se utiliza, pero no al 100%. No existe una supervisión sobre el uso de este campo en el sistema”.

El MBA. Luis Diego Zamora Benavides, Administrador de la sucursal, señaló:

“Es responsabilidad de cada funcionario ingresar los datos y el estado de cada solicitud de pensión. A nivel de sistema no existe un mecanismo que permita verificar el registro de acciones en cada etapa dentro del proceso o solicitud de pensión, se tendría que realizar una revisión de los registros en el sistema con la cronología de los documentos insertos en el expediente físico del solicitante”.

La ausencia de información confiable y oportuna sobre la condición de ingreso de las solicitudes de pensión en el Régimen No Contributivo debilita el sistema de control interno en cuanto a la razonabilidad y exactitud de la información que se almacena en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), debido a que se constituye en un expediente digital que apoya la gestión y el manejo apropiado de la operación continua y correcta de los sistemas de información, mediante datos ordenados y detallados de los procesos inmersos en el trámite de cada solicitud de pensión.



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

## 7. SOBRE EL CONTROL DE LA PRODUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE PENSIONES Y LA CAPACIDAD INSTALADA

Se identificó la existencia de controles automatizados sobre las actividades efectuadas por los funcionarios de la Unidad de Pensiones de la sucursal de Alajuela, mediante el sistema de fichas en la plataforma de pensiones y a través del SIP, no obstante, se carece de un análisis en relación con la productividad del área de Pensiones tanto en IVM como en RNC donde se monitoreen y supervisen -mediante métricas e indicadores- la productividad de los funcionarios.

Lo anterior fue identificado por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte en julio de 2013 cuando se realizó un diagnóstico de colas en la sucursal de Alajuela con el objetivo de analizar las colas de trabajo de las diferentes plataformas de atención a usuarios y gestionar las recomendaciones correspondientes. En ese diagnóstico se determinó que en la plataforma de pensiones no existen métricas de la ejecutoría por lo que no se pueden medir los niveles de trámites desertados y servicios prestados a los usuarios, por lo que se indicó que la jefatura de la sucursal debía generar dichas métricas, incorporar un indicador de clientes desertores, dar seguimiento a las productividades de los colaboradores de la plataforma y generar material informativo para los usuarios de la totalidad de los trámites de la plataforma.

De acuerdo con los datos analizados en el informe de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, se obtuvo que en pensiones el criterio del servicio es deficiente, además, que existe una sobrecarga de funciones, debido a que entre los dos plataformistas promedian una carga de 98,55 %, por lo que se recomendó disponer de dos funcionarios más en la plataforma, y se sugirió que dichas plazas fueran creadas en el año 2014 para que entraran a operar con las nuevas instalaciones de la sucursal.

No obstante, esta Auditoría identificó que el personal que labora actualmente en la oficina de Pensiones sigue siendo el mismo, disponiendo de dos plataformistas y dos personas encargadas de pensiones en IVM y RNC, por lo que se mantiene el mismo recurso humano desde el 2013 que se efectuó el estudio de la Dirección Regional, y donde incluso se identifica un aumento en las pensiones otorgadas en esos años, tal y como se observa:



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

**Cuadro 4**  
**Total de pensiones de IVM aprobadas**  
**Sucursal de Alajuela**  
**2013 – 2017**

AÑO	INVALIDEZ	VEJEZ	MUERTE	TOTAL
2013	94	551	282	927
2014	99	585	269	953
2015	143	654	327	1124
2016	129	621	313	1063
2017	103	770	306	1179

Fuente: Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

En el cuadro 4 se observa el total de pensiones otorgadas por año en IVM, donde en el 2013 fueron 927 y para el 2017 habían aumentado a 1179.

Similar situación sucede con las pensiones de RNC, donde en el 2013 se habían otorgado 228 y en el 2017 aumentó a 281, tal y como se observa:

**Cuadro 5**  
**Total, de pensiones de RNC-PCP aprobadas**  
**Sucursal de Alajuela**  
**2013 – 2017**

AÑO	RNC	PCP	TOTAL
2013	210	18	228
2014	135	7	142
2015	197	29	226
2016	157	8	165
2017	272	9	281

Fuente: Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

Lo anterior se da sin contemplar la totalidad de casos tramitados y en los cuales hay trámites rechazados, ya que en IVM -en promedio- se reciben 118 solicitudes de pensión mensuales (13 en invalidez, 30 en muerte y 75 en vejez) de las cuales se rechazan -por falta de requisitos- 7 solicitudes (5 en invalidez, 1 en muerte y 1 en vejez). En cuanto a RNC, se reciben -en promedio- 77 solicitudes (2 autismo, 32 invalidez, RNC/PCP, 1 otras equiparables a PCP, 2 por PCP y 40 por vejez RNC), de las cuales se rechazan 49 solicitudes en promedio.

El Manual Descriptivo de Puestos de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el apartado “Tareas” de un Administrador de Sucursal 4, indica:



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

“... Preparar informes de las acciones administrativas, financieras y contables desarrolladas en la sucursal y velar por la correcta utilización de los recursos materiales, humanos, técnicos y financieros de que dispone.

... Llevar controles variados, sobre las diferentes actividades bajo su responsabilidad, mediante el uso de sistemas manuales y electrónicos.”.

Asimismo, en la “Supervisión Ejercida” establece:

“Le corresponde asignar, coordinar, supervisar y controlar el trabajo del personal profesional, técnico, administrativo y misceláneo, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas”.

El Procedimiento de Creación de Plazas con Financiamiento Local en el apartado 4. “Órganos competentes en materia de creación de plazas”, en el punto G, indica que la Unidad Ejecutora será la responsable de:

“1. Coordinar con la Gerencia respectiva, la solicitud de creación de plazas.

2. Realizar el estudio técnico para la determinación de las necesidades de plazas, el cual tiene una vigencia de tres años para la justificación del recurso humano a corto y mediano plazo. Dentro del estudio deben considerarse los servicios en donde se pueden generar ahorros en el pago de tiempos extraordinario y contratos de servicios, determinar la cantidad de horas/días de tiempo extraordinario a ahorrar, proponer la ubicación de la jornada de las plazas, entre otros aspectos...

5. Garantizar que las creaciones de plazas con financiamiento local generen un ahorro en las subpartidas presupuestarias que se constituyeron en la fuente de financiamiento y tengan un impacto ligado a las metas de la unidad y/o institucionales”.

La situación descrita se debe a la ausencia de un análisis y monitoreo del trabajo efectuado por el personal de la oficina de Pensiones basado en indicadores de gestión que debe efectuar el Administrador de la sucursal. Al respecto, el MBA. Luis Diego Zamora Benavidez, indicó:

“No se lleva a cabo un análisis de la producción, la única medición que se tiene es el compromiso de resultados y se da por cumplimiento de los indicadores. Con el sistema de colas se obtienen reportes de los casos que ellas atienden y los tiempos, pero no se realiza un análisis como tal”.



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

Lo anterior, aunado a una limitante en las solicitudes de creación de plazas por aspectos de contención del gasto a nivel institucional, ha generado el incumplimiento de lo recomendado por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte en el diagnóstico de colas efectuado en el 2013 en la sucursal de Alajuela. Sobre esto, el MBA. Zamora Benavidez señaló:

“En ese momento se generó la directriz de no creación de plazas por la contención del gasto, y por esa razón no se tramitó, no obstante, están en los planes para este mes de diciembre la solicitud de plazas que se habían recomendado”.

La ausencia de controles en la producción de los funcionarios de la oficina de Pensiones mediante métricas e indicadores puede generar debilidades en la eficiencia de las resoluciones de pensiones tanto de IVM como de RNC, máxime si la capacidad instalada de dicha Unidad se encuentra saturada, tal y como lo indicó la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte mediante un análisis de colas, por lo que es importante que si mediante un estudio formal se evidencia la necesidad de recurso humano, se apliquen los mecanismos definidos institucionalmente para iniciar con los trámites necesarios y brindar así un trámite más expedito a los solicitantes de pensiones.

## CONCLUSIONES

El estudio efectuado en la sucursal de Alajuela en cuanto a la gestión de Pensiones de los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte, y No Contributivo evidencia la necesidad de que se mejoren aspectos de control en la gestión y documentación de los requisitos aportados por los solicitantes de pensiones, y que los mecanismos que se han establecido sean utilizados eficazmente y supervisados constantemente para disminuir el riesgo de aplicar resoluciones sin la debida justificación y documentos probatorios que las sustenten, aunado a una adecuada utilización del Sistema Integrado de Pensiones, donde se evidencien las acciones efectuadas por todos los actores que se involucran en el proceso y que estas se documenten en el expediente mediante la hoja de ruta.

Si bien la capacidad instalada está influyendo en los tiempos de atención de las solicitudes de pensiones, considera esta Auditoría que si se han efectuado los estudios correspondientes que evidencien la necesidad de recurso humano, se apliquen las acciones e instrumentos desarrollados institucionalmente para solventar esa capacidad instalada insuficiente para la realidad de la sucursal, y poder así brindar un mejor servicio al usuario de forma eficiente y eficaz.

Es importante, además, el monitoreo constante de los tiempos transcurridos en las resoluciones de solicitudes de pensión y efectuar los análisis correspondientes para identificar las razones de los tiempos de respuesta en los casos que registren tiempos prolongados en el proceso de aprobación o denegación de las solicitudes de pensión, y aplicar así las acciones correspondientes para disminuir los tiempos evidenciados en el estudio realizado por esta Auditoría, y que de forma reiterada este Órgano de Control y Fiscalización ha mencionado en diversos informes y recientemente en el oficio AC-AGORN-7972-18, del 18 de julio de 2018.



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

Bajo esta misma línea de control, es importante que se fortalezcan los mecanismos de acceso y custodia de los expedientes de pensiones, de tal forma que no se materialicen riesgos de utilización indebida de estos, así como pérdida o extravío.

Asimismo, la implementación permanente de un programa que efectúe estudios o revisiones selectivas de pensionados por invalidez contribuirá al control del cumplimiento normativo que rige la vigencia de este tipo de pensiones, y que por el contrario ante una eventual transgresión a la norma se apliquen las acciones correspondientes para el proceso de suspensión y recuperación de montos por concepto de pensión por invalidez.

En términos generales, es conveniente mejorar la gestión de las diferentes actividades sustantivas que se desarrollan en la sucursal de Alajuela en materia de pensiones, lo que hace necesario optimizar y evaluar procesos que guardan relación con el pendiente de solicitudes en el otorgamiento de pensiones, mediante monitoreos constantes y supervisiones efectivas que contribuyan a la detección de desviaciones, corregirlas oportunamente y lograr eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión institucional.

## RECOMENDACIONES

### AL MBA. LUIS DIEGO ZAMORA BENAVIDEZ, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL DE ALAJUELA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Implementar y fortalecer los mecanismos de supervisión, control, seguimiento y acompañamiento en los procesos que se desarrollan en las áreas de Pensiones de la sucursal de Alajuela, de tal manera que se brinde la asesoría y atención a las oportunidades de mejora señaladas en los hallazgos 1 al 8 del presente informe, con el fin de que se actúe de forma eficiente y eficaz para detectar y gestionar los problemas y riesgos antes de que se materialicen. Para el cumplimiento de esta recomendación, esa Administración deberá elaborar y presentar a esta Auditoría, un plan de trabajo debidamente documentado que contenga las acciones a implementar, el cual deberá considerar, al menos, lo siguiente:
  - a. Valorar para el próximo otorgamiento de pensiones del Régimen No Contributivo, la inclusión de las solicitudes pendientes de pago de los beneficiarios: Sra. C.V.F. cédula 2-0223-0440, M.V.I. cédula 2-0953-0441, A.V.N. cédula 2-0458-0385 y T.A.M. cédula 2-0198-0765, con el fin de asegurar los recursos económicos requeridos en el abordaje de sus necesidades.
  - b. Se realice un análisis de los casos recibidos y pendientes en la sucursal sobre el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, a efecto de que se valore -según su capacidad operativa-, la continuidad del plan de trabajo establecido con la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, para una atención oportuna de las solicitudes pendientes del trámite de pago.





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

- c. Establecer las previsiones necesarias en el área de Pensiones de esa sucursal, a efecto de que se garantice en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, el otorgamiento de pensiones -en tiempo y forma- de acuerdo con las metas y plazos establecidos por la Dirección Administración de Pensiones (oficio DAP-527-2016, del 5 de mayo de 2016).
- d. Monitorear las solicitudes de pensión de RNC-PCP e IVM; que asegure la calidad y el cumplimiento de los requisitos que conforman el expediente administrativo (firmas, sellos y otros elementos de control que considere necesarios y establece la normativa aplicable), según hallazgo 3 respecto a la documentación que conforma el expediente de pensiones y el cumplimiento de requisitos.
- e. Implementar las acciones necesarias sobre el registro y control de los archivos conformados por los documentos generados o producidos por la oficina de Pensiones de esa sucursal, a efecto de que se establezcan los mecanismos de control y seguimiento pertinentes sobre el uso y disposición final de los expedientes que se tramitan en dicha oficina, en razón de identificar el funcionario o usuario responsable del uso del citado legajo, fecha de solicitud, firma, asunto del requerimiento, así como la fecha de devolución.
- f. Instruir a los usuarios del Sistema Integrado de Pensiones (SIP) de esa sucursal, realizar un adecuado registro de la información consignada en los diferentes procesos y trámites de pensión presentados en esa Unidad, a efecto de asegurar en las etapas de recopilación y generación de información, calidad en los datos mediante los elementos de oportunidad, exactitud, confiabilidad y utilidad de la información. Asimismo, deberá establecer las medidas de supervisión pertinentes en el desarrollo de dicha actividad, a efecto de garantizar eficiencia y eficacia en las operaciones que se realizan.
- g. Aplicar de forma periódica según considere esa jefatura, los análisis correspondientes sobre la productividad del personal de la oficina de Pensiones mediante indicadores de gestión que le ayuden a la adecuada toma de decisiones, asimismo, de considerarlo pertinente, efectuar las recomendaciones emitidas por el Informe de Gestión de Colas realizado por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, mediante la ejecución de los instrumentos creados institucionalmente donde se evidencien y documenten las razones de la necesidad de disponer con más recurso humano.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 3 meses, el plan de trabajo documentado y, en el término de 6 meses, el detalle de las acciones ejecutadas que garanticen el fiel cumplimiento del citado plan.



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

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 22 de enero de 2019, con el Lic. Luis Diego Zamora Benavidez, Administrador de la sucursal de Alajuela, quien no realizó observaciones ni a los hallazgos ni a las recomendaciones.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Muhammad Herrera Bermúdez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Leonardo Díaz Porras  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.  
**JEFE DE SUBÁREA**

GAP/MHEB/LDP/lba