



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

ASAAI-183-2018
23-11-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área de Auditoría Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura para el periodo 2018, con el propósito de analizar las gestiones ejecutadas por la Administración Activa para recuperar los montos correspondientes a pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo de Pensiones canceladas de forma impropcedente.

Producto del análisis efectuado, se determinó que trece de las catorce unidades administrativas visitadas (93%) no efectúan labores para constatar la existencia de pagos de pensión IVM-RNC, erogados de forma impropcedente e iniciar con las acciones cobratorias para recuperarlos.

Además, se determinó que la Administración Activa no dispone de procedimientos debidamente documentados que regulen la totalidad de las labores que se deben efectuar para identificar, constatar y proceder con la recuperación de los montos de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo de Pensiones pagados de forma impropcedente a nivel nacional.

Otro de los aspectos evidenciados, es la ausencia de acciones concretas para recuperar el dinero correspondiente a pensión por muerte del IVM que son erogados con posterioridad al fallecimiento de los beneficiarios, monto que entre el octubre del 2014 y enero del 2018 representaba ₡1,518,251,635.73.

Asimismo, se constató la carencia de un mecanismo de información que permita dar trazabilidad a las acciones ejecutadas por las unidades institucionales para recuperar cada uno de los montos de pensión pagados de forma impropcedente, situación que podría incidir de forma negativa en la elaboración de indicadores de gestión para la toma de decisiones relacionadas con este tema.

En razón de lo anterior, se emitieron recomendaciones dirigidas a la Gerencia de Pensiones y a la Gerencia Financiera, a fin de que se elabore e implemente un instrumento normativo, mediante el cual se defina las labores que se debe efectuar a nivel nacional para constatar, cuantificar y proceder con las acciones cobratorias para recuperar las sumas de dinero correspondientes a beneficios de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo de Pensiones otorgados de forma impropcedente, implementando un mecanismo de información que permita dar trazabilidad a las acciones ejecutadas.

Además, se solicitó a la Gerencia Financiera analizar la situación expuesta por esta Auditoría Interna respecto a que el 93 % de las unidades visitadas no realizan acciones para recuperar de las sumas de dinero erogado de forma inapropiada por este concepto, diseñando e implementando un Plan de Acción, para proceder con esa labor.



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

ASAAI-183-2018
23-11-2018

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA RECUPERACIÓN DE MONTOS DE PENSIÓN IVM/RNC PAGADOS DE FORMA IMPROCEDENTES GERENCIA DE PENSIONES U.E. 9108 GERENCIA FINANCIERA U.E. 1103

ORIGEN

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2018 del Área Servicios Administrativos Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Analizar las acciones ejecutadas por la Administración Activa para recuperar los montos de pensión IVM/RNC pagados de forma impropcedente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Constatar la existencia de un procedimiento documentado y aprobado, que regule las labores que se deben realizar para identificar y recuperar las sumas de dinero erogadas por el pago de pensiones IVM/RNC de forma impropcedentes.
- Analizar la oportunidad de las acciones ejecutadas por la Administración Activa para identificar y recuperar las sumas erogadas por el pago impropcedente de pensiones IVM/RNC.

ALCANCE

El estudio contempla la revisión y análisis de lo siguiente:

- Información registrada en la base de datos del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), con relación a los pagos de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo otorgadas de forma impropcedente durante el periodo 2017.



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

- Revisión y análisis de las acciones ejecutadas por la Administración Activa para identificar y recuperar los montos de pensiones IVM/RNC pagados de forma improcedentes durante el periodo 2017.

El estudio comprende las labores realizadas por la administración activa durante el periodo 2017. La evaluación se efectuó entre el 14 de mayo y el 10 de agosto 2018.

El estudio se efectuó conforme con lo establecido en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

METODOLOGÍA

- Revisión y análisis del bloque normativo que regula las labores que se deben realizar para identificar y recuperar las sumas de dinero erogadas por el pago de pensiones IVM/RNC de forma improcedentes.
- Revisión de la documentación aportada por la Administración Activa, respecto a las acciones ejecutadas con la finalidad de identificar y recuperar el monto correspondiente a beneficios de pensión IVM/RNC otorgados de forma improcedente.
- Aplicación de entrevistas a la Licda. María Damaris Jaen Rodríguez, Jefe del Área Cuenta Individual y Control de Pagos, a la Licda. Evelyn Hernández Pereira, Jefe a.i. de la Subárea Pago y Control de Pensiones I.V.M., Lic. Adolfo Arias Coleman, Jefe del Área Gestión Pensiones IVM, Licda. Patricia Sanchez Bolaños, Jefe del Área Gestión Pensiones RNC, al Lic. Héctor Pérez Solano, Jefe de la Sucursal de Desamparados, al Lic. Jorge Mauricio Chaves Rodríguez, Jefe de la Sucursal de Bribri, al Lic. Osvaldo Fonseca Brenes, Jefe de la Sucursal de La Fortuna, a la Srta. Jeimy Salguera Zamora encargada de Pensiones de la Sucursal de Sixaola, a la Licda. Carol Gibbons Mc Gregor Administradora de la Sucursal de Limón, al Lic. Julián Navarro Sevilla, Jefe de la Sucursal de Batán, a la Licda. Katty Johana Richards Chamorro, Jefe de la Sucursal de Siquirres, al Lic. Nelson López Brenes, Jefe a.i. de la Sucursal de Guácimo, a la Licda. Maylen Vanessa Herrera Araya, Jefe de la Sucursal de Cariari, a la Licda. Brigida Telles Ruíz, Jefe a.i. de la Sucursal de Ticabán, al Lic. Carlos Céspedes Anchía, Jefe de la Sucursal de La Roxana, a la Licda. Katherine Alfaro Trejos, Administradora de la Sucursal de Guápiles y al Lic. Eduardo Ramírez Mata, Jefe de la Sucursal de La Río Frío.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, Ley 8292.
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones.



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

- Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”.

ANTECEDENTES

El Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte fue creado en 1947, inicialmente este seguro tenía un carácter voluntario y se estableció únicamente para para los profesionales y oficinistas del Estado, así como de algunos puestos administrativos de entidades privadas.

Sin embargo, en 1971 se dispuso la obligatoriedad para todos los trabajadores asalariados tanto en el sector público como en el sector privado. Lo anterior, debido a que este seguro sustenta su protección en los principios de la seguridad social, donde destaca la solidaridad.

Además, con la promulgación de la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (Ley 5662) del 23 de diciembre de 1974, se crean las pensiones no contributivas, como un programa adicional al Régimen de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte, con el objetivo de brindar asistencia a la sociedad costarricense que se encuentre en condiciones de pobreza y que no califica para una pensión contributiva.

Al respecto, y de conformidad con lo señalado en el Informe de Gestión del Seguro de Pensiones IVM 2017, a diciembre de ese periodo se disponía de 243 070 (doscientos cuarenta y tres mil setenta) casos de pensión activos con 257 283 (doscientos cincuenta y siete mil doscientos ochenta y tres) beneficiarios, lo cual representó una erogación anual de aproximadamente ₡807 277 000 000 (ochocientos siete mil doscientos setenta y siete millones de colones).



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

Además, según el “Informe del Régimen No Contributivo al mes de diciembre 2017”, a diciembre del mismo año se disponía de 116 817 (ciento dieciséis mil ochocientos diecisiete) beneficios de pensión del Régimen No Contributivo de Pensiones, situación que representó una erogación anual de €125 733 000 000 (ciento veinticinco mil setecientos treinta y tres millones de colones) aproximadamente.

HALLAZGOS

1. SOBRE LAS ACCIONES REALIZADAS POR LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA PARA CONSTATAR Y RECUPERAR LOS PAGOS DE PENSIÓN IVM-RNC GENERADOS DE FORMA IMPROCEDENTE

Esta Auditoría Interna seleccionó una muestra de 14 dependencias institucionales ¹ a las que les corresponde realizar acciones para constatar la existencia de pagos de pensión IVM-RNC erogados de forma impropia e iniciar con las labores cobratorias para recuperar esas sumas de dinero; evidenciando que en 13 (93%) no se realizan esas tareas.

Cuadro 1
Análisis de las acciones realizadas para la determinación y recuperación de pensiones IVM y RNC pagadas de forma impropia durante 2017

Unidad	Determinación del Pago Impropia	acciones cobratoria
Dirección Administración Pensiones	✓	X
Sucursal Desamparados	X	X
Sucursal Bribri	X	X
Sucursal La Fortuna	X	X
Sucursal Sixaola	X	X
Sucursal Limón	X	X
Sucursal Batán	X	X
Sucursal de Siquirres	X	X
Sucursal Guácimo	X	X
Sucursal Cariari	X	X
Sucursal Ticabán	X	X
Sucursal La Roxana	X	X
Sucursal de Guápiles	X	X
Sucursal de Río Frío	X	X

Fuente: Elaboración propia producto de la información aportada por la Administración Activa en visita de campo realizada

Nota: ✓: realiza la gestión X: No realiza la gestión

¹ 79 Sucursales de la Gerencia Financiera y la Dirección de Administración de Pensiones



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

Nótese en el cuadro anterior, que de las 14 unidades visitadas, únicamente en una se está realizando labores para determinar la existencia de un pago de pensión improcedente. Además, se determinó que en ninguna de las dependencias se efectúan acciones cobratorias para recuperar los montos de pensión pagados incorrectamente.

Cabe resaltar, que a excepción de los casos en los que fallece el beneficiario, en el resto de los eventuales pagos de pensión improcedente se requiere que la administración activa efectúe un análisis riguroso para constatar la existencia de una erogación inapropiada.

Lo anterior, por cuanto se requiere constatar la existencia de periodos de estudio pendiente de certificar en los casos de pensionados por orfandad entre 18 y 25 años; o verificar la existencia de aportes laborales en los casos de pensiones por invalidez, por citar algunos ejemplos.

Al respecto, el Lic. Adolfo Arias Coleman, Jefe del Área Gestión Pensiones IVM, mediante entrevista escrita aplicada el 29 de mayo del 2018 indicó a esta Auditoría Interna lo siguiente:

“Inicialmente, el Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones realiza cruces de información, mediante los cuales, se identifica los casos de pensión en los que se pudo haber incurrido en cobros improcedentes; la información obtenida se traslada al Área Cuenta Individual y Control de Pagos, quien a su vez remite los casos a la Dirección Administración Pensiones, para que esa unidad los distribuya entre las dirección regionales de sucursales y el Área Gestión Pensiones IVM -según corresponda-, con la finalidad de que se realice el análisis correspondiente.

(...) Los casos remitidos al Área Gestión Pensiones IVM, son analizados uno a uno por la Subárea Trámite de Pensiones, instancia que producto del estudio realizado, puede archivar el caso al constatar que no hubo pagos por pensión improcedente, o en su defecto, si determina algún pago inapropiado, devuelve los casos al Área Gestión Pensiones IVM, con la finalidad de iniciar el procedimiento administrativo correspondiente.

Una vez que el Área Gestión Pensiones IVM, recibe los casos de pensión en los que se determinó el pago de montos de pensión improcedente, nombra un Órgano de Procedimiento Administrativo con la finalidad de brindar el derecho a defensa al pensionado.”

La Licda. Patricia Sanchez Bolaños, Jefe del Área Gestión Pensiones RNC, en cédula escrita aplicada el 22 de mayo del 2018 manifestó lo siguiente:



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

“Mensualmente, el Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones realiza cruces a las bases de datos del Sistema Integrado de Pensiones, para determinar posibles incumplimientos a la normativa del RNC. La Dirección Administración Pensiones remite a las unidades administrativas que tramitan las solicitudes de pensión IVM-RNC estos listados en los que, entre otras cosas, se detallan los pensionados del Régimen No Contributivo cuyo ingreso per cápita supera la línea de pobreza, por lo que en apariencia, mejoraron su condición socioeconómica. Lo anterior, con la finalidad de que cada unidad realice la investigación preliminar respectiva y determine si es necesario iniciar un procedimiento administrativo tendiente a la eventual cancelación o no del beneficio de pensión y al cobro de sumas improcedentes.

Además, el Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, semanalmente realiza un cruce de información con el Tribunal Supremo de Elecciones, mediante el cual, se identifican los pensionados de IVM y RNC fallecidos a nivel nacional, a quienes de forma automática se les cancela el beneficio de pensión. No obstante, si el registro de la fecha de defunción no se realiza oportunamente, pueden generarse pagos de pensión improcedentes.

Con base en la información remitida por el Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, el Área Gestión Pensiones RNC realiza dos labores:

- a) Solicitar al Banco Nacional de Costa Rica, que con fundamento en el convenio suscrito con la Institución reembolse los montos de pensión trasladados mediante transferencia bancaria que no han sido retirados.*
- b) Si el monto de las pensiones han sido retirados por el endosatario, se inicia con el procedimiento administrativo para recuperar los que corresponde a nivel central, y se traslada a las direcciones regionales de sucursales según corresponda el resto de los casos.*

Aunado a lo anterior, el Área Gestión Pensiones RNC mensualmente revisa el listado de las personas que solicitaron en el Fondo Mutual el dinero correspondiente al subsidio por muerte, para identificar posibles pensionados del RNC que hayan fallecido pero no se registre su deceso en el Tribunal Supremo de Elecciones.

Cabe resaltar, que las labores realizadas por el Área Gestión Pensiones RNC se fundamentan en el Reglamento del Régimen No Contributivo con la finalidad de disponer de controles oportunos, sin embargo, algunas de las funciones no se encuentran formalmente establecidas en un manual de procedimientos..”

El Lic. Héctor Pérez Solano, Jefe de la Sucursal de Desamparados mediante entrevista escrita aplicada el 12 de junio del 2018 manifestó lo siguiente:



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

“La Dirección Regional Central de Sucursales trasladadas constantemente remite (sic) los listados de los casos de pensión en los que podría haberse generado una erogación improcedente, con la finalidad de que se realice un análisis caso por caso.

Actualmente y debido a las cargas de trabajo en la sucursal, no ha sido posible efectuar análisis de los casos en los que podría haberse generado el pago de una pensión de forma improcedente. Además, no se dispone de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias.

En algún momento se estuvo realizando las labores de identificación, sin embargo, se llegaba hasta cierto punto del proceso, porque no se tenía claridad del mecanismo cobratorio que se debía efectuar

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de un funcionario no profesional encargado del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo, razón por la cual la elaboración de los procedimientos administrativos para estos casos conllevaría una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios.”

El Lic. Jorge Mauricio Chaves Rodríguez, Jefe de la Sucursal de Bribri mediante entrevista escrita aplicada el 06 de agosto del 2018 manifestó;

“Regularmente la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica traslada listados de los casos de pensión en los que podría haberse generado una erogación improcedente, con la finalidad de que se realice un análisis caso por caso.

Actualmente y debido a las cargas de trabajo en la sucursal, no ha sido posible efectuar análisis de los casos en los que podría haberse generado el pago de una pensión de forma improcedente. Además, no se dispone de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias.

En algún momento se estuvo tratando de conformar núcleos de trabajo para revisar estos casos, pero la demanda de servicios a imposibilitado esa gestión.

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de un funcionario no profesional encargado del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo, razón por la cual la elaboración de los procedimientos administrativos para estos casos conllevaría una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios.



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

Cabe resaltar, que por el área de atracción correspondiente a esta sucursal se atiende mucha población indígena, usuarios que requieren de una atención particular, que representa mayor utilización de recursos.”

El Lic. Osvaldo Fonseca Brenes, Jefe de la Sucursal de La Fortuna en entrevista aplicada el 06 de agosto del 2018 señaló lo siguiente:

“Actualmente y debido a las cargas de trabajo en la sucursal, no ha sido posible efectuar análisis de los casos en los que podría haberse generado el pago de una pensión de forma improcedente.

En las capacitaciones relacionadas con procedimientos administrativos, se instruido que para estos casos se debe efectuar un procedimiento de esta naturaleza, sin embargo, no se dispone de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias.

A nivel regional, hace algún tiempo la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántico instruyó la implementación de núcleos de trabajo para revisar estos casos, pero la demanda de solicitudes de pensión nuevas a imposibilitado esa gestión, se considera que no es conveniente dejar de atender una gestión que se ha venido realizando para atender otra.

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de un funcionario no profesional encargado del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo, razón por la cual la elaboración de los procedimientos administrativos para estos casos conllevaría una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios.

Cabe resaltar, que por el área de atracción correspondiente a esta sucursal se atiende mucha población indígena, usuarios que requieren de una atención particular y que representa mayor utilización de recursos.”

La Srta. Jeimy Salguera Zamora encargada de Pensiones de la Sucursal de Sixaola, mediante entrevista del 07 de agosto del 2018 indicó a esta Auditoría Interna que regularmente ella cubre al Encargado de Pensiones de esa unidad, y que durante los periodos que ha estado laborando, nunca le ha correspondido realizar gestiones para analizar el eventual pago de pensiones improcedentes.

La Licda. Carol Gibbons Mc Gregor Administradora de la Sucursal de Limón en entrevista aplicada el 08 de agosto del 2018 señaló lo siguiente;

“La Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántico traslada los listados de los casos de pensión en los que podría haberse generado una erogación improcedente, con la finalidad de que se realice procedimientos que corresponda caso por caso y se recupere los eventuales montos pagados de forma improcedente.



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

Sin embargo, actualmente y debido a las cargas de trabajo en la sucursal, no ha sido posible efectuar análisis de los casos en los que podría haberse generado el pago de una pensión de forma improcedente. Además, no se dispone de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias.

Como práctica administrativa en algunos casos en que se logra identificar el pago de beneficio de forma improcedente (tal es el caso de huérfanos que no han presentado la certificación de estudio,) se le solicita al pensionado de forma escrita el reintegro del monto mediante el rebajo de las futuras pensiones. Sin embargo, eso depende de la buena fe del pensionado, en otros casos los beneficiarios señalan que no desean el rebajo y que posteriormente realizaran la devolución por ventanilla. No obstante, no se dispone de un mecanismo para conocer si realizó o no la devolución.

Además, en el caso de los endosatarios del RNC se le solicita reconocer que retiraron el dinero, quienes en su mayoría señala que ellos retiraron el dinero y nos encontramos imposibilitados para conocer si los montos de pensión se encuentran aún en los bancos.

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de dos funcionarios no profesional encargados del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y otro en el Régimen No Contributivo, razón por la cual la elaboración de los procedimientos administrativos para estos casos conllevaría una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios."

El Lic. Julián Navarro Sevilla, Jefe de la Sucursal de Batán, mediante entrevista escrita aplicada el 08 de agosto del 2018 manifestó lo siguiente:

"En este momento tengo un mes de estar ocupando el puesto de Jefe de la Sucursal y durante ese periodo únicamente he recibido un listado de casos de pensión improcedentes, en el cual, no venían casos correspondientes a la Sucursal de Batán, razón por la cual, no ha sido efectuada ninguna labor.

Sin embargo, debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de un funcionario no profesional encargado del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo, razón por la cual, para la elaboración de los análisis correspondientes eventualmente se podría afectar directamente los servicios que se brindan diariamente a los usuarios debido a las cargas de trabajo.

Aunado a lo anterior, desconozco la existencia de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias."

La Licda. Katty Johana Richards Chamorro, Jefe de la Sucursal de Siquirres en cédula narrativa aplicada el 08 de agosto del 2018 indicó lo siguiente:



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

“La Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica traslada listados de los casos de pensión en los que podría haberse generado una erogación improcedente, con la finalidad de que se realice un análisis caso por caso.

Sin embargo, actualmente y debido a las cargas de trabajo en la sucursal, no ha sido posible efectuar análisis de los casos en los que podría haberse generado el pago de una pensión de forma improcedente. Además, no se dispone de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias.

En algunos casos como en los beneficios de pensión por orfandad o los casos por muerte, en los que se evidenció la existencia de pagos improcedentes, se le solicita a los pensionados o derechohabientes según corresponda autorizar el rebajo de los montos recibidos, pero esa condición depende de la buena fe de los usuarios.

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de un funcionario no profesional encargado del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y otro para el Régimen No Contributivo, quienes proceden a la atención diaria, jornada continua, de lunes a viernes, realizando los trámites recibidos, además los mismos realizan los análisis y cálculos de ambos regímenes, y por último son los responsables de notificar cada caso. razón por la cual la elaboración de los procedimientos administrativos para estos casos podría conllevar una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios.”

El Lic. Nelson López Brenes, Jefe a.i. de la Sucursal de Guácimo mediante cédula narrativa aplicada el 09 de agosto del 2018 indicó a esta auditoría lo siguiente:

“En este momento tengo un mes y medio de estar ocupando el puesto de Jefe a.i. de la Sucursal y durante ese periodo la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántico ha remitido listado de casos de pensión pagado de forma improcedente. Sin embargo, debido a las cargas de trabajo no ha sido posible iniciar con los trámites para el análisis.

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de un funcionario no profesional encargado del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo, razón por la cual la elaboración de los procedimientos administrativos para estos casos conllevaría una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios.

Aunado a lo anterior, desconozco la existencia de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias.”

La Licda. Maylen Vanessa Herrera Araya, Jefe de la Sucursal de Cariari en cédula narrativa aplicada el 09 de agosto del 2018 indicó a este Órgano de Fiscalización lo siguiente:



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

“Regularmente la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica traslada listados de los casos de pensión en los que podría haberse generado una erogación impropcedente, con la finalidad de que se realice un análisis caso por caso.

Actualmente y debido a las cargas de trabajo en la sucursal, no ha sido posible efectuar análisis de los casos en los que podría haberse generado el pago de una pensión de forma impropcedente. Además, no se dispone de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias.

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de un funcionario no profesional encargado del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo, razón por la cual la elaboración de los procedimientos administrativos para estos casos conllevaría una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios.

Cabe resaltar, que por el área de atracción correspondiente a esta sucursal se atiende mucha población que solicita pensión del RNC, y en su mayoría que requieren de una atención particular, que representa mayor utilización de recursos para explicarle.”

la Licda. Brigida Telles Ruíz, Jefe a.i. de la Sucursal de Ticabán, mediante cédula narrativa con fecha 09 de agosto del 2018 manifestó lo siguiente:

“Regularmente la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica traslada listados de los casos de pensión en los que podría haberse generado una erogación impropcedente, con la finalidad de que se realice un análisis caso por caso.

Actualmente y debido a las cargas de trabajo en la sucursal, no ha sido posible efectuar análisis de los casos en los que podría haberse generado el pago de una pensión de forma impropcedente. Además, no se dispone de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias.

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de tres funcionarios incluyendo a la Jefatura, razón por la cual el trámite de pensiones IVM-RNC es realizado por recargo a la funcionaria titular como cajera, quien a su vez es responsable de ingreso, egresos, activos, afiliaciones y realiza labores de apoyo a inspección.

En razón de lo anterior, realizar los procedimientos administrativos para estos casos conllevaría una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios.



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

Respecto a este tema, en diciembre del 2016 se notificó a un endosatario del RNC la existencia de un pago de pensión improcedente y el usuario accedió a firmar un arreglo de pago, sin embargo, se presentó a devolver una parte de dinero, y desde hace poco menos de un año no se apersona a cancelar el total de la suma, razón por la cual, el reintegro se encuentra pendiente.”

El Lic. Carlos Céspedes Anchía, Jefe de la Sucursal de La Roxana, en cédula narrativa aplicada el 10 de agosto del 2018 indicó a esta Auditoría Interna lo siguiente:

“Regularmente la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica traslada listados de los casos de pensión en los que podría haberse generado una erogación improcedente, con la finalidad de que se realice un análisis caso por caso.

Actualmente y debido a las cargas de trabajo en la sucursal, no ha sido posible efectuar análisis de los casos en los que podría haberse generado el pago de una pensión de forma improcedente. Además, no se dispone de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias.

Como práctica administrativa en algunos casos en que se logra identificar el pago de beneficio de forma improcedente tal es el caso de muerte de los pensionados, en cuyo caso se le solicita al derechohabiente (viuda o Huérfanos) de forma escrita el reintegro del monto. Sin embargo, eso depende de la buena fe del pensionado.

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de un funcionario no profesional encargados del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y otro en el Régimen No Contributivo, quienes tienen a cargo realizar otras funciones como plataformita, cajero, encargado de afiliación entre otras, razón por la cual la elaboración de los procedimientos administrativos para estos casos conllevaría una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios.”

La Licda. Katherine Alfaro Trejos, Administradora de la Sucursal de Guápiles mediante cédula narrativa aplicada el 10 de agosto del 2018 indicó;

“La Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántico traslada los listados de los casos de pensión en los que podría haberse generado una erogación improcedente, con la finalidad de que se realice procedimientos que corresponda caso por caso y se recupere los eventuales montos pagados de forma improcedente.



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

Sin embargo, actualmente y debido a las cargas de trabajo en la sucursal, no ha sido posible efectuar análisis de la totalidad de los casos que no son remitidos. No obstante, y de conformidad con la capacidad instalada se ha iniciado con la elaboración de procedimientos administrativos para proceder con la cancelación del beneficio.

Al respecto, y como resultado de los procedimientos administrativos, en algunos casos se determinó el pago de montos de pensión improcedentes, los cuales fueron trasladados a la unidad de cobros para iniciar con el trámite para la recuperación, sin embargo, al no disponerse de un bloque normativo que regule esa gestión, la misma no ha podido ser implementada.

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de un funcionario no profesional encargado del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y otro del Régimen No Contributivo, razón por la cual la elaboración de los procedimientos administrativos para estos casos conllevaría una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios.”

El Lic. Eduardo Ramírez Mata, Jefe de la Sucursal de La Río Frío en cédula narrativa aplicada el 10 de agosto del 2018 manifestó lo siguiente:

“Regularmente la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica traslada listados de los casos de pensión en los que podría haberse generado una erogación improcedente, con la finalidad de que se realice un análisis caso por caso. Sin embargo, actualmente y debido a las cargas de trabajo en la sucursal, no ha sido posible efectuar análisis de los casos en los que podría haberse generado el pago de una pensión de forma improcedente. Además, no se dispone de un instructivo o manual en el que se describa las labores que se deben realizar para identificar y proceder con las gestiones cobratorias.

Debe tomarse en consideración que en esta sucursal se dispone únicamente de un funcionario no profesional encargado del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo, razón por la cual la elaboración de los procedimientos administrativos para estos casos conllevaría una afectación directa a los servicios que se brindan diariamente a los usuarios.”

La Ley General de Control Interino en sus artículos 7 y 8 establece lo siguiente :

“(…)

Artículo 7º—Obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno. Los entes y órganos sujetos a esta Ley dispondrán de sistemas de control interno, los cuales deberán ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales. Además, deberán proporcionar seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias; todo conforme al primer párrafo del artículo 3 de la presente Ley.



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

Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) **Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.***
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.” (Lo resaltado no corresponde al original)*

De conformidad con lo señalado por los funcionarios entrevistados, la principal razón que imposibilita las labores para identificar y proceder con la recuperación de montos de pensión IVM-RNC erogados de forma improcedentes, es la carga de trabajo asignadas a las sucursales institucionales, así como la carencia de recursos para realizar esas labores. Además, indican las jefaturas de las unidades evaluadas que desconocen la existencia de un instrumento normativo que regule las acciones que se deben efectuar para constatar y proceder con la recuperación de los montos de pensión pagados de manera inapropiada, situación analizada por esta Auditoría en el hallazgo 2 del presente informe.

La situación descrita constituye una transgresión al sistema de control interno, además, podría representar una afectación económica para la institución, en caso de que no se proceda con la recuperación de las sumas de dinero erogadas de forma indebida.

1.2 SOBRE LOS PAGOS DE PENSIÓN POR MUERTE IVM EROGADOS CON POSTERIORIDAD AL FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO

Se determinó que la Administración Activa no realiza acciones concretas para recuperar el dinero correspondiente a pensión por muerte del IVM que son erogados con posterioridad al fallecimiento de los beneficiarios, monto que entre el octubre del 2014 y enero del 2018 representaba $\text{¢}1,518,251,635.73$ (mil quinientos dieciocho millones doscientos cincuenta y un mil seiscientos treinta y cinco colones 73/100).

En relación con estos casos de pensión, se evidenció que el Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones semanalmente realiza cruces de información entre el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) y el padrón de ciudadanos que administra el Tribunal Supremo de Elecciones, mediante los cuales se identifica a los beneficiarios de pensión IVM-RNC fallecidos a nivel nacional, a quienes de forma automática se les cancela el beneficio de pensión.

Sin embargo, de conformidad con lo señalado por la Licda. María Damaris Jaen Rodríguez, Jefe del Área Cuenta Individual y Control de Pagos y a la Licda. Evelyn Hernández Pereira, Jefe a.i. de la Subárea Pago y Control de Pensiones I.V.M. mediante entrevista escrita aplicada el 21 de mayo del 2018, hay casos en los que el beneficiario fallece y la información ingresa al Tribunal Supremo de Elecciones días después del deceso, ocasionando que al momento en el que la CCSS realiza el cruce de información no se identifique esa muerte y se genera un pago de pensión improcedente.



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

Además, las funcionarias institucionales en mención manifestaron que mensualmente el Área Cuenta Individual y Control de Pagos remite a la Dirección Jurídica un listado de beneficiarios del Régimen de Invalidez Vejez y Muerte, a quienes se les erogó sumas de pensión con posterioridad a su fallecimiento, con la finalidad de que esa dirección inicie con el proceso sucesorio correspondiente a fin de recuperar las sumas de dinero pagadas de forma impropia.

Al respecto, se documentó que la Licenciada Jaen Rodríguez por oficio ACICP-071-2018 del 02 de febrero del 2018 indicó a la Dirección Jurídica Institucional lo siguiente:

“En suma, la cantidad de casos remitidos, más lo que se envían con la presente misiva, totalizan 6,555, por un monto total de ₡1,518,251,635.73 (mil quinientos dieciocho millones doscientos cincuenta y un mil seiscientos treinta y cinco colones con setenta y tres céntimos).”

Sobre el particular, el Lic. Mario Cajina Chavarría, Jefe del Área Gestión Judicial y el Lic. Gustavo Camacho Carranza abogado de esa unidad, mediante oficio DJ-03522-2018 del 21 de junio del 2018 comunicaron a esta Auditoría Interna lo siguiente:

“2.- En fecha 28 de marzo del 2014, en atención a la consulta formulada por la Gerencia de Pensiones, mediante oficio GP-32.487-13 del 07 de agosto de 2013, la Dirección Jurídica a través del Licenciado Gilberth Alfaro Morales (Director Jurídico), la Licenciada Mariana Ovares Aguilar (Jefa de Área) y el Licenciado Luis Fernando Chávez Rodríguez (estudio y redacción), mediante DJ-01462-2014, emitieron criterio jurídico en el siguiente sentido:

“... la recuperación de los dineros depositados por concepto de pensión con posterioridad a la defunción de los pensionados si bien constituye un asunto de interés público, ya que esos dineros pertenecen al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte- es decir a los cotizantes y beneficiarios del mismo, según el artículo 39 de la Ley Constitutiva de la Caja, sin embargo ese interés público no es suficiente dada la existencia de normativa expresa -del artículo 630 del Código de Comercio- que impide a los Bancos a efectuar (sic) cargos en las cuentas corrientes de sus clientes, excepto cuando exista autorización expresa, facultas legal al efecto u orden judicial. Es decir, los dineros depositados por concepto de pensiones, se mantienen en la cuenta del titular (pensionado) en custodia del Banco, a pesar de que el titular ha fallecido, hasta tanto la Caja no gestione por las vías legales (mortuales) la recuperación de estos dineros...”

“La tesis de la consultante en cuanto a que la recuperación de los dineros depositados por concepto de pensión con posterioridad a la defunción de los pensionados constituye un asunto de interés público, y que el interés público constituye una excepción al secreto bancario, no sería procedente frente a la existencia de normativa expresa del artículo 615 del Código de Comercio, el cual además de establecer el secreto bancario, también establece límites que obligan al funcionario bancario a revelar información solamente a solicitud o autorización escrita del dueño, y por orden de autoridad judicial competente...”



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

3.- A partir del anterior criterio jurídico, la Gerencia de Pensiones dio inicio al envío de solicitudes de apertura de procesos sucesorios para la recuperación de las sumas giradas a pensionados fallecidos, siendo que entre el mes de octubre del 2014 y febrero del 2018 esa Gerencia ha remitido un total de 6555 casos, por la suma de ₡1.518.251.635,73 (mil quinientos dieciocho millones doscientos cincuenta y un mil seiscientos treinta y cinco colones con setenta y tres céntimos), para un promedio de ₡231.617,34 (doscientos treinta y un mil seiscientos diecisiete colones con treinta y cuatro céntimos) por caso, según se detalla a continuación:

Recibido	Nº de Oficio	Cantidad de Casos	Monto a Recuperar	Periodo de Depósito
16/10/2014	DAP-1754-2014	62	₡12.278.223,80	2014
29/04/2015	DAP-595-2015	21	₡26.850.314,27	2009-2015
28/10/2015	ACICP-744-2015	1056	₡233.740.692,65	2012-2015
04/03/2016	ACICP-0137-2016	451	₡80.424.318,43	2015
08/03/2016	ACICP-050-2017	2025	₡443.105.795,65	2003-2016
21/06/2016	ACICP-0360-2016	133	₡24.034.702,00	2016
27/06/2017	ACICP-338-2017	624	₡182.327.515,01	2017
05/09/2017	ACIP-460-2017	388	₡111.823.223,13	2017
14/02/2018	ACICP-071-2018	1795	₡403.666.850,79	2017
TOTALES		6555	₡1.518.251.635,73	
PROMEDIO			₡231.617,34	

Además, en oficio DJ-03522-2018 se indica lo siguiente:

“Como resultado de la revisión efectuada, puede afirmarse que, considerando la cantidad de casos que han sido remitidos a esta Dirección, así como la escasa cuantía de los mismos, además de complejidad, duración, costo y poca efectividad de los eventuales procesos de recuperación (de acuerdo con el informe DFOE-EC-IF-00005-2017), parece oportuno agotar algunas alternativas en forma previa a la implementación los 6555 juicios sucesorios solicitado por la Gerencia de Pensiones.

En razón de lo anterior, mediante oficio DJ-03234-2018 de fecha 11 de junio del presente año, dirigido al Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, se planteó una serie de recomendaciones con el fin de que dicha Gerencia valore la ejecución de alguna o algunas de ellas, o bien disponga otra alternativa. Las recomendaciones planteadas fueron las siguientes:

- *A través de la Gerencia de Pensiones, reformular las solicitudes de devolución, mediante nota en la que se indique expresamente que las pensiones administradas por la CCSS no son transmisibles de manera automática ni son heredables, que el depósito realizado lo fue hecho a título de error, con expresión de las disposiciones reglamentarias que permiten el débito en estos casos.*



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

- *Instruir a las Dependencias Administrativas correspondientes para que en lo sucesivo, cada vez que remitan a la Dirección Jurídica el listado de los caso de pensionados fallecidos y los montos a recuperar, gestione también ante las diversas entidades bancarias nuevas solicitudes de devolución; con el fin de que –aun en el caso de que la gestión no prospere en vía administrativa– los bancos tengan conocimiento del deceso de los cuentahabientes y adquieran a partir de ese momento la obligación objetiva de evitar que los fondos sean retirados por un tercero. Igualmente comunicar a las entidades bancarias los casos ya remitidos a esta Dirección.*
- *A través de la Gerencia de Pensiones o la Auditoría Interna, formular una consulta genérica a las entidades bancarias, a fin de que informen a cuánto ascienden las sumas de dinero depositadas a pensionados fallecidos, que aun custodien en sus cuentas.*
- *A través de la Gerencia de Pensiones, formular ante la Procuraduría General de la República formal consulta sobre el tema.*
- *Instruir a la administración activa para que en lo sucesivo valore la posibilidad de incluir como parte de los requisitos para proceder al depósito bancario del monto de la pensión, la suscripción de una autorización por parte del beneficiario, para que en caso de fallecimiento del mismo, la CCSS pueda solicitar la devolución de las sumas depositadas con posterioridad a su deceso.*
- *En caso de que las nuevas gestiones administrativas tengan una respuesta negativa, informar a la Dirección Jurídica, a fin de valorar su discusión en vía judicial, donde de manera general se discuta sobre la naturaleza de los fondos depositados, la propiedad de los mismos y el alcance del secreto bancario en torno a los principios de interés público, eficiencia de la administración pública, la buena fe y la equidad.*

Finalmente, a pesar de lo anterior, no cabe duda de que una solución más radical y efectiva al tema, lo sería la existencia de norma expresa que obligue a los bancos a la devolución de las sumas de dinero depositadas bajo estas circunstancias, tal y como se implementó recientemente para el caso de las pensiones con cargo al presupuesto nacional.”

De conformidad con señalado por la Dirección Jurídica en oficio DJ-03522-2018 del 21 de junio del 2018, debido a la cantidad de casos de pensión trasladados por el Área Cuenta Individual y Control de Pagos, así como la escasa cuantía de estos, la complejidad, la duración, el costo y poca efectividad de los eventuales procesos sucesorios, previo a iniciar con la interposición de 6555 proceso judiciales, se debería agotar otras alternativas.



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

Asimismo, el Lic. Mario Cajina Chavarría, Jefe del Área Gestión Judicial y el Lic. Gustavo Camacho Carranza abogado de esa unidad en oficio DJ-03522-2018 informaron a esta Órgano de Control que mediante oficio DJ-03234-2018 de fecha 11 de junio del presente año se planteó a la Gerente de Pensiones una serie de recomendaciones con el fin de atender la presente situación. Sin embargo, producto de las labores de Auditoría efectuadas, no se documentó la emisión del oficio DJ-03234-2018 por parte de la Dirección Jurídica.

En relación con este tema, esta Auditoría Interna no obtuvo documentación respecto a las acciones ejecutadas por la Administración activa para recuperar los montos de pensión IVM por este concepto con anterioridad al oficio DAP-1754-2016 del 16 de octubre del 2016, razón por la cual, la suma de ₡1.518.251.635,73 (mil quinientos dieciocho millones doscientos cincuenta y un mil seiscientos treinta y cinco colones con setenta y tres céntimos) señalada por la Licda. Damaris Jaen Rodríguez en oficio ACICP-071-2018 del 02 de febrero del 2018 podría ser solo una parte de la totalidad de dinero cancelado a pensionados después de su fallecimiento pendiente de recuperar.

Además, no se obtuvo evidencia que la Administración Activa haya analizado las posibles alternativas propuestas por la Dirección Jurídica, además, tampoco se tuvo conocimiento de la interposición de los procesos sucesorios solicitados por el Área Cuenta Individual y Control de Pagos para recuperar las sumas de dinero pagadas de forma impropcedente.

La Ley General de Control Interino en sus artículos 7 y 8 establece lo siguiente :

“(…)

Artículo 7º—Obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno. Los entes y órganos sujetos a esta Ley dispondrán de sistemas de control interno, los cuales deberán ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales. Además, deberán proporcionar seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias; todo conforme al primer párrafo del artículo 3 de la presente Ley.

Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) **Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.**
- b) *Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) *Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.” (Lo resaltado no corresponde al original)*



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

En el punto 4.3.3 de las Normas de Control Interno para el Sector Público se establece que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos.

En criterio de esta Auditoría Interna, la situación evidenciada obedece a que la Administración Activa no ha definido la estrategia que debe utilizar para recuperar los montos correspondientes a beneficios de pensión IVM erogados con posterioridad al fallecimiento del beneficiario, situación que ha incidido de forma negativa en la recuperación de esas sumas de dinero.

El no realizar acciones concretas para recuperar los montos de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte que son erogados con posterioridad al fallecimiento de los beneficiarios, constituye una violación al Sistema de Control Interno institucional, además podría generar pérdida patrimonial para la institución, por cuanto se estaría erogando sumas de dinero de forma improcedentes, las cuales no están siendo recuperadas oportunamente.

2. SOBRE EL BLOQUE NORMATIVO QUE REGULA LA GESTIÓN OPERATIVA PARA IDENTIFICAR Y PROCEDER CON EL COBRO CORRESPONDIENTE A LOS MONTOS DE PENSIÓN IVM-RNC OTORGADOS DE FORMA IMPROCEDENTE.

Se evidenció que la Administración Activa no dispone de procedimientos debidamente documentados que regulen la totalidad de las labores que se deben efectuar para identificar, constatar y proceder con la recuperación de los montos de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo de Pensiones pagados de forma improcedente a nivel nacional.

Al respecto, se constató que el Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones dispone de procedimientos documentados y aprobados, en los que se establece las labores para efectuar los cruces de información en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) para identificar los beneficiarios de pensión que fallecen. Sin embargo, no se evidenció la documentación que respalda el trámite que realiza esa unidad para distinguir los pensionados IVM y RNC que registran ingresos por concepto de salarios en el sector público o privado, así como, en los casos donde el beneficiario por orfandad alcanzó los 25 años o no presentó las certificaciones de estudio correspondiente.

Además, se documentó la existencia del *“Procedimiento para la recuperación de pagos de pensión improcedente dado el fallecimiento del pensionado”* (DAP-181-2017 del 27 de febrero del 2017), en el cual, se regulan las acciones para determinar los eventuales pagos de pensión improcedentes del Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte (IVM). No obstante, siendo que el procedimiento en mención es de aplicación únicamente para las dependencias de la Dirección Administración Pensiones, no se documentó que las Sucursales adscritas a la Gerencia Financiera disponga de un bloque normativo que regule las actividades que se deben realizar para constatar y cuantificar los montos de pensión IVM otorgados de forma inapropiada.



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

Respecto a las labores de cobro para la recuperación de los montos de pensión erogados de forma improcedente, se documentó que el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director de la Dirección Administración Pensiones mediante oficio DAP-2360-2012 del 08 de noviembre del 2012 aprobó y comunicó a las unidades a su cargo el *“Instructivo de procedimiento administrativo para la eventual modificación, suspensión o cancelación del pago de pensiones del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, el Régimen No Contributivo en sentido estricto y las pensiones por parálisis cerebral profunda, autismo, mielomeningocele o cualquier otra enfermedad ocurrida en la primera infancia con manifestaciones neurológica equiparables en severidad”*, en el cual, se establece la obligatoriedad de iniciar las labores para recuperar los montos de pensión pagados de forma inadecuada. Sin embargo, ese cuerpo normativo es de aplicación únicamente para las dependencias de la Dirección Administración Pensiones, además, no define la instancia ni el funcionario encargado de realizar las labores.

Aunado a lo anterior, y en relación al Régimen No Contributivo de Pensiones, se documentó que el Lic. José Alberto Acuña Ulate, Gerente División Pensiones y el Lic. Manuel Ugarte Brenes, Gerente División Financiera, por oficio GDP-10624-2006/GDF-9577-2006 del 22 de febrero del 2006, comunicaron a las unidades a su cargo la aprobación e implementación del *“Procedimiento Recuperación de Pagos Improcedentes Pensiones Régimen No Contributivo y Parálisis Cerebral Profunda”*, en el cual, se regulan las actividades a desarrollar por las dependencias administrativas tramitadoras de beneficios de pensión RNC (Departamento Régimen No Contributivo y Sucursales Administrativas, Direcciones Regionales de Sucursales), para la determinación y cobro de los montos de pensión de ese régimen cancelados de forma improcedentes.

No obstante, las labores establecidas en el procedimiento en mención parten de los listados remitidos por el Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, instancia que como se indicó anteriormente no ha documentado la totalidad de las gestiones que efectúa para identificar los posibles casos de pensión erogados de forma improcedente.

Recientemente, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director de la Dirección Administración Pensiones mediante oficio DAP-508-2018 del 12 de mayo del 2018, aprobó la actualización del *“Procedimiento para la recuperación de pagos de pensión improcedentes depósitos con posterioridad al fallecimiento del pensionado”*, mediante el cual se regulan las actividades que se deben realizar para los siguientes casos en específico:

- Casos de pensionados fallecidos, a los cuales el pago de la pensión se realizaba mediante un depositario (tercero) en el Seguro de I.V.M. y Endosatario en el R.N.C.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Casos de pensionados fallecidos en los cuales posibles beneficiarios en el trámite de pensión por muerte, o en el caso del RNC, personas que no siendo endosatarios, manifiesten haber sido los encargados de retirar el dinero de la cuenta del pensionado, indiquen, mediante el documento “Aceptación o rechazo de cobro improcedente de sumas depositadas por la CCSS con posterioridad al fallecimiento del titular del beneficio”, que ellos retiraron la pensión y que están dispuestos a hacer la devolución correspondiente.
- Casos de pensionados fallecidos en los cuales posibles beneficiarios en el trámite de pensión por muerte, o en el caso del RNC, personas que no siendo endosatarios, manifiesten haber sido los encargados de retirar el dinero de la cuenta del pensionado, indiquen, mediante el documento “Aceptación o rechazo de cobro improcedente de sumas depositadas por la CCSS con posterioridad al fallecimiento del titular del beneficio”, que ellos retiraron la pensión pero no quisieron hacer la devolución correspondiente.
- Casos de pensionados fallecidos que no tuvieron depositario ni endosatario para los casos del R.N.C., y que transcurrido un mes después del fallecimiento, no se recibió solicitud alguna de pensión por muerte en el seguro I.V.M.
- Casos de pensionados fallecidos en los que medie transformación a una pensión por muerte en el Seguro I.V.M. y los beneficiarios manifestaron no haber retirado los montos de pensión pagados de forma improcedente.

Nótese que el procedimiento antes señalado establece las labores que se deben efectuar con la finalidad de recuperar las sumas de dinero depositadas de forma improcedente, específicamente en aquellos casos de pensionados que han fallecido, a quienes se realizaron pagos por un reporte de defunción tardío de parte de las instancias responsables o por la total inexistencia del mismo.

En razón lo expuesto, queda claro que la Administración activa carece de un bloque normativo debidamente documentado, aplicable y eficiente que regulen la totalidad de las labores que se deben efectuar para identificar, constatar y proceder con la recuperación de los montos de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo de Pensiones pagados de forma improcedente a nivel nacional

Mediante entrevista escrita aplicada al Lic. Héctor Pérez Solano, Jefe de la Sucursal de Desamparados, al Lic. Jorge Mauricio Chaves Rodríguez, Jefe de la Sucursal de Bribri, al Lic. Osvaldo Fonseca Brenes, Jefe de la Sucursal de La Fortuna, a la Licda. Carol Gibbons Mc Gregor Administradora de la Sucursal de Limón, al Lic. Julián Navarro Sevilla, Jefe de la Sucursal de Batán, a la Licda. Katty Johana Richards Chamorro, Jefe de la Sucursal de Siquirres, al Lic. Nelson López Brenes, Jefe a.i. de la Sucursal de Guácimo, a la Licda. Maylen Vanessa Herrera Araya, Jefe de la Sucursal de Cariari, a la Licda. Brigida Telles Ruíz, Jefe a.i. de la Sucursal de Ticabán, al Lic. Carlos Céspedes Anchía, Jefe de la Sucursal de La Roxana, a la Licda. Katherine Alfaro Trejos, Administradora de la Sucursal de Guápiles y al Lic. Eduardo Ramírez Mata, Jefe de la Sucursal de La Río Frío entre el 06 de agosto del 2018 y el 10 de agosto del mismo año, los funcionarios institucionales interrogados indicaron desconocer la existencia de un instrumento normativo que regule las acciones que se deben efectuar para constatar y proceder con la recuperación de los montos de pensión pagados de manera improcedente.



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

En el artículo 15 de la Ley General de Control Interno señala lo siguiente:

*“Artículo 15. **Actividades de control.** Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del Sistema de Control Interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

- La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*
- La protección y conservación de todos los activos institucionales.*
- El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*
- La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación”.

El artículo 1.4 inciso c) de las Normas de Control Interno para el Sector Público indica sobre la responsabilidad de los jefes y titulares subordinados sobre el Sistema de Control Interno:

“...La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta...”.

Esas mismas normas indican en el apartado de Actividades de Control, lo siguiente:

“...4.4.2 Formularios Uniformes



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios...”

En criterio de esta Auditoría la situación evidenciada se debe a que la administración activa ha omitido elaborar, aprobar e implementar un instrumento normativo aplicable y eficiente, mediante el cual se defina las labores que se debe efectuar a nivel nacional para constatar, cuantificar y proceder con las acciones cobratorias para recuperar los beneficios de pensión IVM-RNC otorgados de forma improcedente.

La situación descrita podría generar una afectación patrimonial para la institución, por cuanto el no disponer de disposiciones que regulen las labores que se debe realizar para proceder con la identificación y cobro de las pensiones pagadas de forma improcedente, infliere negativamente en la recuperación de las sumas de dinero erogadas de forma inadecuada.

3. SOBRE LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN

Se determinó que la Administración Activa carece de un sistema de información que permita dar trazabilidad a las gestiones ejecutadas con la finalidad de recuperar cada uno de los montos de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No contributivo de Pensiones erogados de forma improcedente.

Producto de las labores de auditoría ejecutadas en el presente estudio, se documentó que el Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones ejecuta cruces de información en la base de datos del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), con la finalidad de identificar los casos de pensión IVM-RNC, en los cuales, se pudo haber erogados sumas de dinero por concepto de pensión de forma improcedente.

Además, se constató que los listados de casos obtenidos por el Área Gestión Informática son trasladados mediante correo electrónico a las unidades encargadas de atender los tramites de pensión a nivel nacional, con la finalidad de que inicien las acciones que corresponda para recuperar cada uno de los montos de pensión pagados indebidamente.

Al respecto, el Lic. Adolfo Arias Coleman, Jefe del Área Gestión Pensiones IVM, mediante entrevista escrita aplicada el 29 de mayo del 2018 indicó a esta Auditoría Interna lo siguiente:



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

“Inicialmente, el Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones realiza cruces de información, mediante los cuales, se identifica los casos de pensión en los que se pudo haber incurrido en cobros improcedentes; la información obtenida se traslada al Área Cuenta Individual y Control de Pagos, quien a su vez remite los casos a la Dirección Administración Pensiones, para que esa unidad los distribuya entre las dirección regionales de sucursales y el Área Gestión Pensiones IVM -según corresponda-, con la finalidad de que se realice el análisis correspondiente.

La Licda. Patricia Sanchez Bolaños, Jefe del Área Gestión Pensiones RNC, en cédula escrita aplicada el 22 de mayo del 2018 manifestó lo siguiente:

“Mensualmente, el Área Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones realiza cruces a las bases de datos del Sistema Integrado de Pensiones, para determinar posibles incumplimientos a la normativa del RNC. La Dirección Administración Pensiones remite a las unidades administrativas que tramitan las solicitudes de pensión IVM-RNC estos listados en los que, entre otras cosas, se detallan los pensionados del Régimen No Contributivo cuyo ingreso per cápita supera la línea de pobreza, por lo que en apariencia, mejoraron su condición socioeconómica. Lo anterior, con la finalidad de que cada unidad realice la investigación preliminar respectiva y determine si es necesario iniciar un procedimiento administrativo tendiente a la eventual cancelación o no del beneficio de pensión y al cobro de sumas improcedentes.

Además, mediante entrevista escrita aplicada al Lic. Héctor Pérez Solano, Jefe de la Sucursal de Desamparados, al Lic. Jorge Mauricio Chaves Rodríguez, Jefe de la Sucursal de Bribri, al Lic. Osvaldo Fonseca Brenes, Jefe de la Sucursal de La Fortuna, a la Licda. Carol Gibbons Mc Gregor Administradora de la Sucursal de Limón, al Lic. Julián Navarro Sevilla, Jefe de la Sucursal de Batán, a la Licda. Katty Johana Richards Chamorro, Jefe de la Sucursal de Siquirres, al Lic. Nelson López Brenes, Jefe a.i. de la Sucursal de Guácimo, a la Licda. Maylen Vanessa Herrera Araya, Jefe de la Sucursal de Cariari, a la Licda. Brigida Telles Ruíz, Jefe a.i. de la Sucursal de Ticabán, al Lic. Carlos Céspedes Anchía, Jefe de la Sucursal de La Roxana, a la Licda. Katherine Alfaro Trejos, Administradora de la Sucursal de Guápiles y al Lic. Eduardo Ramírez Mata, Jefe de la Sucursal de La Río Frío entre el 06 de agosto del 2018 y el 10 de agosto del mismo año, los funcionarios institucionales consultados manifestaron que regularmente la dirección regional de sucursales -según corresponda- traslada los casos de pensión con la finalidad de que se analice el eventual pago de pensión correspondiente.

El artículo 16 de la Ley General de Control Interno establece lo siguiente:



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

“Artículo 16.—Sistemas de información. Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

- a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.*
- b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficientes de los recursos públicos.*
- c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.*

Además, las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público en el punto 5.1 relacionado con sistemas de información, establece que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.

En criterio de esta Auditoría, el presente hallazgo obedece a que la Administración Activa a omitido implementar un mecanismo que permita brindar trazabilidad a las acciones ejecutadas, con la finalidad de recuperar las sumas de dinero correspondientes a beneficios de pensión pagados de forma impropcedente.

La situación evidenciada, podría generar una imposibilidad material para conocer de manera oportuna las acciones ejecutadas por las unidades institucionales para recuperar los beneficios de pensión pagados de forma impropcedente, así como el estado actual de cada uno de los casos constatados.



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

CONCLUSIONES

En los últimos años, las labores ejecutadas por la Caja Costarricense de Seguro Social en materia de pensiones han sido duramente criticadas por diversos sectores sociales ante la incertidumbre sobre la sostenibilidad financiera del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte. Además, cada vez son más las solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo de Pensiones presentadas por personas, que necesitan de la contribución del estado para solventar sus necesidades básicas.

En razón de lo anterior, es importante que la institución disponga de mecanismos idóneos que le permita una eficiente utilización de los recursos asignados para esos efectos. No obstante, en la ejecución del presente estudio se evidenciaron oportunidades de mejora en las acciones ejecutadas para recuperar sumas pagadas de manera impropcedente por concepto de pensiones.

En primer lugar, se determinó que de una muestra de 14 dependencias institucionales visitadas, en 13 no se efectúan labores para constatar la existencia de pagos de pensión IVM-RNC erogados de forma impropcedente e iniciar con las labores cobratorias para recuperar esas sumas de dinero, situación que no solo constituye una transgresión al sistema de control interno en relación con el uso eficiente de los recursos, sino que también podría representar una afectación económica para la institución.

Llama la atención de este Órgano Fiscalizador el argumento expuesto por los funcionarios a cargo de estas instancias, respecto a que la omisión en ejecutar las labores de recuperación obedece a las cargas de trabajo asignadas a las sucursales institucionales, así como, al escaso recurso humano dotado para atender los trámites de pensiones. Al respecto, se evidenció que los asuntos relacionados con las solicitudes de pensión recaen generalmente sobre dos funcionarios, incluso en algunas sucursales es un único colaborador quien se encarga de los tramites de ambos regímenes (IVM y RNC), con lo cual, se podría comprometer la oportunidad en las acciones que se realiza.

Otro de los aspectos evidenciados y que podría incidir de forma negativa en la recuperación de los montos de pensión erogados de forma impropcedente, es que la Administración activa no dispone de un bloque normativo que regule la totalidad de las labores que se deben efectuar para identificar, constatar y proceder con la recuperación de esas sumas de dinero, situación que genera que las dependencias institucionales realicen esfuerzos aislados que no cumplen con el objetivo establecido.

Además, se observó que la Administración Activa no efectúa acciones concretas para recuperar el dinero correspondiente a pensión por muerte del IVM que son erogados con posterioridad al fallecimiento de los beneficiarios, monto que entre el octubre del 2014 y enero del 2018 representaba ₡1,518,251,635.73. En su lugar, se documentó que el Área Cuenta Individual y Control de Pagos regularmente remite a esa Dirección Jurídica el listado de esos casos de pensión con la finalidad de que se inicie con el proceso sucesorio, situación que no ha permitido recobrar el dinero.



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

Aunado con lo anterior, se determinó la ausencia de un mecanismo de información que permita dar trazabilidad a las acciones ejecutadas por las unidades institucionales para recuperar cada uno de los montos de pensión pagados de forma improcedente, situación que podría incidir de forma negativa en la elaboración de indicadores de gestión para la toma de decisiones relacionadas con este tema.

Por lo antes descrito, se considera oportuno la implementación de acciones puntuales para minimizar los riesgos existentes en las situaciones señaladas, procurando el uso adecuado de los recursos disponibles y el cumplimiento del marco normativo en general.

RECOMENDACIONES

AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA, EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES Y AL LIC. RONALD LACAYO MONGE, EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN ESOS CARGOS.

1. De conformidad con los hechos evidenciados en el hallazgo 2 del presente informe, y en coordinación con las instancias que considere pertinente, revisar las disposiciones normativas establecidas actualmente para regular las labores para constatar, cuantificar y recuperar los montos de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo de Pensiones pagados de forma improcedente a nivel nacional, con la finalidad de actualizar e incorporar en el bloque normativo existente las labores que se requieren efectuar para constatar, cuantificar y proceder con las acciones cobratorias a fin de recuperar esas sumas de dinero.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 12 meses, un oficio en el que se certifique que se aprobó e implementó el instrumento normativo recomendado.

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

2. De conformidad con la situación evidenciada en el hallazgo 1.2 del presente informe, y en coordinación con las instancias que considere pertinentes, analizar los señalamientos externados por la Dirección Jurídica Institucional en el oficio DJ-03522-2018 del 21 de junio del 2018, con la finalidad de que valore las propuestas emitidas por esa unidad y defina las acciones que se deben efectuar para proceder con la recuperación de las sumas de pensión IVM-RNC erogadas con posterioridad al fallecimiento de beneficiario.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 3 meses, la documentación donde conste el análisis realizado, así como la implementación de las acciones que se adoptarán para recuperar los montos de pensión IVM-RNC erogados con posterioridad al fallecimiento del beneficiario.



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

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

3. Con la colaboración de las instancias que considere pertinente, y de conformidad con el hallazgo 3 del presente informe, elaborar e implementar un mecanismo de control que permita dar trazabilidad a las acciones ejecutadas por la Administración Activa para recuperar cada una de las sumas de pensión erogadas de forma improcedente. Lo anterior, con la finalidad de disponer de información oportuna para la elaboración de indicadores de gestión, facilitando la toma de decisiones en relación con este tema.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en el plazo de 6 meses un informe donde conste la elaboración e implementación del mecanismo de información solicitado.

AL LIC. RONALD LACAYO MONGE, EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO A CARGO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

4. Analizar la situación expuesta por esta Auditoría Interna en el hallazgo N° 1 del presente informe, respecto a que las 13 sucursales institucionales visitadas (100%) no realizan labores para constatar la existencia de pagos de pensión IVM-RNC pagados de forma improcedente, así como para proceder con la recuperación de las sumas de dinero erogado de manera inapropiada por este concepto y determinar si esa situación evidenciada se presenta en las 66 sucursales y agencias restantes, con la finalidad de que se implemente a la brevedad posible las acciones que corresponda para ejecutar esas tareas.

Lo anterior, tomando en consideración las cargas de trabajo asignadas a las sucursales y agencias institucionales, así como los recursos asignados a esas unidades para realizar las labores que le son establecidas.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en el plazo de 6 meses, la documentación donde conste el análisis realizado, así como las acciones que se adoptarán para que las unidades a su cargo procedan con la recuperación de los montos de pensión IVM-RNC pagados de forma improcedente, y la documentación donde conste las instrucciones giradas a las Direcciones Regionales para su implementación.

AL LIC. RONALD LACAYO MONGE, EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO A CARGO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

5. En el plazo de 6 meses, instruir a las Direcciones Regionales de Sucursales la implementación de un mecanismo de monitoreo periódico respecto al avance de las labores ejecutadas por las sucursales institucionales para recuperar los montos de pensión IVM-RNC erogadas de forma improcedente.



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

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en el plazo de 6 meses, la documentación donde conste el mecanismo de monitoreo periodo seleccionado, así como el respaldo documental de su implementación.

AL LIC. RONALD LACAYO MONGE, EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO A CARGO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

6. En el plazo de 12 meses, y con la participación de las Direcciones Regionales de Sucursales, diseñar e implementar un Plan de Acción (cronograma de actividades y responsables), a fin de proceder con la identificación y cobro de los montos de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo de Pensiones pagados de forma impropcedente pendientes de revisión en las sucursales institucionales.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización en el plazo de 6 meses la documentación donde conste el plan de trabajo elaborado, así como la documentación en donde se acredite su implementación

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe se comentaron la Licda. María Damaris Jaén Rodríguez, Jefe del Área Cuenta Individual y Control de Pagos, la Licda. Evelyn Hernández Pereira, Coordinadora de la Subárea Pago y Control de Pensiones IVM/RNC (Representante Gerencia de Pensiones), la Licda. Lucia Catalina Vargas Masis, Jefe del Área Gestión Cobro a Patronos, el Lic. Christian Luna Masis, funcionario de la Gerencia Financiera y la Licda. Alexandra Guzmán Vaglio, Jefe de la Subárea Contabilidad Operativa (Representantes Gerencia Financiera) el 21 de noviembre del 2018.

Con relación a la recomendación 1, los representantes de la Gerencia de Pensiones solicitaron que la recomendación sea dirigida tanto a la Gerencia de Pensiones como a la Gerencia Financiera.

Además, los representantes de la Gerencia Financiera consideraron pertinente que la recomendación sea dirigida a ambas gerencias, siendo liderada por la Gerencia de Pensiones.

Aunado a lo anterior, los representantes de la administración activa solicitaron valorar la ampliación al plazo para el cumplimiento de lo recomendado a 12 meses, e incluir como parte de la redacción los términos “constatar” y “cuantificar” desde el inicio de la recomendación, con la finalidad de hacer referencia a la totalidad del procedimiento, delimitando las competencias de cada unidad que tenga injerencia en este proceso y no solamente a las acciones cobratorias.



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

En razón de lo anterior, esta Auditoría Interna determina factible dirigir la recomendación 1 del presente informe tanto a la Gerencia de Pensiones como a la Gerencia Financiera, a fin de que cada una conforme a su competencia, ejecute las acciones que corresponda para revisar las disposiciones normativas establecidas actualmente para regular la recuperación de los montos de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo de Pensiones pagados de forma improcedente a nivel nacional, con la finalidad de actualizar e incorporar en el bloque normativo existente las labores que se requieren efectuar para constatar, cuantificar y proceder con las acciones cobratorias a fin de recuperar esas sumas de dinero

Asimismo, tomando en consideración las acciones que se requieren efectuar para dar cumplimiento a lo encomendado, este Órgano de Fiscalización considera oportuno modificar el plazo de conformidad con lo solicitado en el comentario del informe.

Aunado a lo anterior, no se encuentra impedimento alguno para incluir los términos “constatar” y “cuantificar” desde el inicio de la recomendación, haciendo referencia a la totalidad del procedimiento para recuperar los montos correspondientes a beneficios de pensión pagados de forma improcedente.

Respecto a la recomendación 2, indican los representantes de la administración activa que desconocen los alcances del oficio DJ-03522-2018 emitido por la Dirección Jurídica el 21 de junio del 2018, razón por la cual, mediante correo electrónico del 22 de noviembre del 2018, se traslada el oficio en mención a la Licda. María Damaris Jaén Rodríguez, Jefe del Área Cuenta Individual y Control de Pagos, la Licda. Evelyn Hernández Pereira (representantes de la Gerencia de Pensiones), con la finalidad de que lo hagan del conocimiento de las instancia que se considere pertinente.

En cuanto a la recomendación 3, manifiestan las representantes de la Gerencia de Pensiones que se debe considerar como parte de la recomendación, el planteamiento de un requerimiento informático, además, ampliar el plazo para la atención de lo recomendado a 12 meses.

Al respecto, se considera oportuno ampliar el plazo otorgado para el cumplimiento de la recomendación 3 a 12 meses. Además, se recuerda que en atención a los preceptos establecidos en la Ley General de Control Interno, corresponde a la Administración Activa la labor decisoria, ejecutiva, resolutoria u operativa, razón por la cual, la determinación del mecanismo de control que se implemente recae exclusivamente sobre la Gerencia de Pensiones.

En relación a las recomendaciones 4 y 5, no se presentaron comentarios de los representantes de la Administración Activa.



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

Por último solicitan los funcionarios de la Gerencia Financiera ampliar el plazo para atender la recomendación 6 en 12 meses, situación que se considera pertinente tomando en consideración las acciones que se deben efectuar para diseñar e implementar un Plan de Acción (cronograma de actividades y responsables), a fin de proceder con la identificación y cobro de los montos de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo de Pensiones pagados de forma improcedente pendientes de revisión en las sucursales institucionales.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Lic. Anthony Herrera Amador
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE DE ÁREA

ANP/AHA/lba