



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

**ATIC-060-2017**  
**04-07-2017**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe se realizó según el programa de Actividades contemplado en el Plan Anual Operativo 2017 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la *“Vigencia funcional y tecnológica de los sistemas de información utilizados en la Gerencia de Pensiones”*.

Los resultados del estudio efectuado respecto de las acciones adoptadas por la Gerencia de Pensiones para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información automatizados utilizados por esa unidad de manera oportuna, han permitido evidenciar oportunidades de mejora relacionadas con el funcionamiento de esas herramientas informáticas, las cuales se someten a consideración de la Administración Activa con el objetivo de coadyuvar al cumplimiento de sus objetivos de manera razonable conforme a las posibilidades institucionales.

En primera instancia, se comprobó que tres de los sistemas de información automatizados de la Gerencia de Pensiones están desarrollados en un lenguaje de programación discontinuado por su fabricante, situación que podría materializar riesgos asociados a la seguridad de esas aplicaciones por cuando las mismas no reciben soporte ni actualizaciones, y algunas de las iniciativas para remozarlos no se han materializado pese a las gestiones hechas por dicho despacho, lo cual podría impactar negativamente en los servicios de pensiones y créditos que brinda la institución.

Asimismo, desde el año 2012, esta Auditoría y la Contraloría General de la República identificaron debilidades en la información almacenada en la base de datos del Sistema Integrado de Créditos (SICRE), emitiéndose varias recomendaciones de ese periodo a la fecha, las cuales no han sido atendidas en su totalidad, por cuanto se comprobó que aún existen datos inconsistentes en el SICRE, situación a la que debe otorgársele la atención debida para mitigar la materialización de riesgos asociados al funcionamiento del nuevo sistema que se está desarrollando mediante la licitación 2016LA-000004-05101, el cual se tiene planificado poner en funcionamiento en el último trimestre del año en curso.

En ese mismo orden de ideas, se evidenció que el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) dispone de una funcionalidad para gestionar los expedientes de manera digital, servicio que únicamente está en funcionamiento en la Gerencia de Pensiones, pese a que desde el año 2015 la Dirección de Administración de Pensiones por medio del *“Procedimiento para la gestión de pensiones de vejez de manera presencial digital”*, aprobó su uso.

Por último, se identificó que los Sistemas de Información de la Gerencia de Pensiones carecen de número de activo, por ende, no se encuentran registrados en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), asimismo, dos de esas herramientas informáticas no están incluidas en el Catálogo Institucional de Aplicaciones (CIAI), situación que impacta negativamente el control de activos institucional.





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

ATIC-060-2017  
04-07-2017

## ÁREA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### INFORME REFERENTE A LA VIGENCIA FUNCIONAL Y TECNOLÓGICA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS EN LA GERENCIA DE PENSIONES GERENCIA DE PENSIONES, U.E. 9108

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2017.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la vigencia funcional y tecnológica de los sistemas de información utilizados en la Gerencia de Pensiones.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Indagar sobre los sistemas de información automatizados utilizados la Gerencia de Pensiones y su operatividad.
2. Revisar la vigencia tecnológica de las herramientas de desarrollo de los Sistemas de Información automatizados de la Gerencia de Pensiones.
3. Revisar las gestiones realizadas por la Gerencia de Pensiones para mantener actualizados sus sistemas de información automatizados.

#### ALCANCE

Esta evaluación comprende el análisis de las acciones efectuadas por la Gerencia de Pensiones entre enero del 2015 a diciembre del 2016, ampliándose de ser necesario, para mantener actualizados y en funcionamiento sus sistemas de información automatizados.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

#### METODOLOGÍA

Para lograr el cumplimiento de los objetivos se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Revisión de documentación suministrada por la Gerencia de Pensiones y sus dependencias sobre los sistemas de información utilizados por esa unidad.
- Solicitud de información a los funcionarios:
  - Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefe, Área Gestión Informática Gerencia de Pensiones.
  - Ing. Pablo Rodríguez Guzmán, Coordinador de Sistemas de Información del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones
  - Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director de Administración de Pensiones.
  - Lic. Álvaro Vega Rojas, Director de Inversiones.
  - Licda. Marianita Dormond Sáenz, Directora de Prestaciones Sociales.
- Revisión informes emitidos por la Auditoría Interna, Externa y Contraloría General de la República.

## MARCO NORMATIVO

- Ley N° 8292 - Ley General de Control Interno, CR.
- Ley N° 8220 - Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su reforma Ley N° 8990.
- Normas técnicas para la gestión de tecnologías de información, CGR.
- Políticas Institucionales de Seguridad Informática, CCSS.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática, CCSS.
- Normas para el ejercicio de la Auditoría en 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 con lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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





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

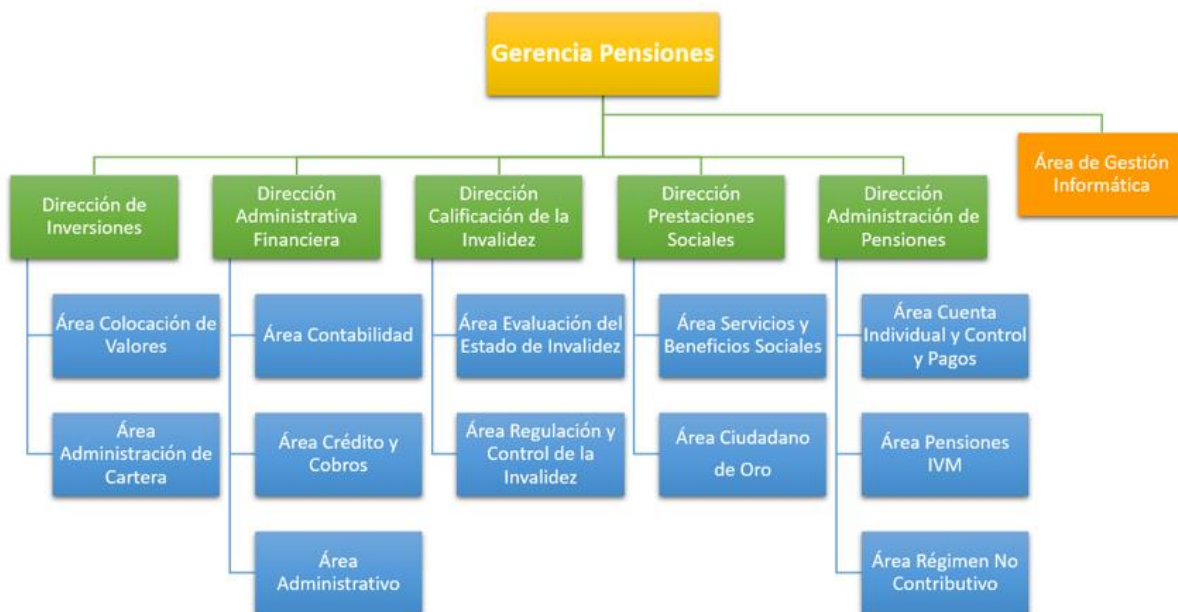
## ANTECEDENTES

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) es la institución del sector salud que guía y facilita el cumplimiento de planes, políticas nacionales y estrategias en el campo de la salud y las pensiones, a través de la administración del Seguro de Enfermedad y Maternidad (SEM), el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), así como del Régimen No Contributivo (RNC).

El SEM tiene como objetivo brindar atención médica, económica y social a los trabajadores asegurados y sus familiares, por su parte el IVM tiene como fin garantizar al asegurado y a sus familiares una protección básica a través de una pensión, finalmente el RNC otorga protección económica a los ciudadanos de bajos recursos.

La administración del IVM y RNC es responsabilidad de la Gerencia de Pensiones, y sus unidades adscritas, a cargo del Lic. Jaime Barrantes Espinoza, organizados de la siguiente manera:

**Figura 1**  
**CCSS: Estructura Organizacional de la**  
**Gerencia de Pensiones, 2017**



Fuente: CCSS. <http://intranet/Organizacion/GP/SitePages/Inicio.aspx>, rescatado el 2 de mayo del 2017.



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

Actualmente dicha Gerencia dispone de ocho sistemas de información para apoyar la gestión de las tareas que le han sido encomendadas, su desarrollo y mantenimiento es responsabilidad del Área de Gestión Informática de ese despacho:

**Tabla 1**  
**CCSS: Sistemas de Información Automatizados**  
**Gerencia de Pensiones, 2017**

Nombre de Sistema	Función
Sistema Integrado de Pensiones (SIP)	Gestionar las pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y el Régimen No Contributivo.
Sistema Integrado de Créditos (SICRE)	Control de las operaciones de créditos hipotecarios otorgados por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
Sistema de Concesión de Crédito	Procesar las solicitudes de créditos hipotecarios del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
Sistema de Bienes Inmuebles	Registro y control de las propiedades rematadas pertenecientes al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
Sistema de Vale de Transportes	Gestionar las solicitudes de vehículos para funcionarios de la Gerencia de Pensiones
Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRESOC)	Satisfacer las necesidades de los funcionarios en materia de gestión de capacitación del Área de Prestaciones Sociales.
Sistema de Control de Inversiones (SCI)	Administración de las inversiones.
Sistema de Trámites en Línea	Brinda al usuario externo servicios de consulta del estado de aportaciones al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, información de pensión y créditos adquiridos en la Gerencia del Pensiones.

**Fuente:** Auditoria Interna. Elaboración propia con base en información Suministrada por el Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, 2017.

De acuerdo con lo indicado por el Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefe del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, mediante oficio AGI-498-16, el equipo de trabajo a cargo de desarrollar y brindar mantenimiento a los Sistemas de Información de esa Gerencia está conformado por los siguientes funcionarios bajo la coordinación del Lic. Pablo Rodríguez Guzmán:



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

**Tabla 2**  
**CCSS: Colaboradores Área de Gestión Informática Gerencia de Pensiones a cargo del Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información, 2017**

Nombre
Pablo Rodríguez Guzmán
David Arias Retana
Leovardo Mejía Bolaños
Carlos González Alvarado
Adrián Rojas Céspedes
Guideón Bojorge Bolaños
Randall Araya Luna
Luis Diego Rodríguez Abarca
Carlos Roldán Aguilar

Fuente: Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones. Oficio AGI-498-16, 2016.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA OBSOLESCENCIA DE LAS HERRAMIENTAS DE DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA GERENCIA DE PENSIONES

Esta auditoría comprobó que tres de los Sistemas de Información de la Gerencia de Pensiones están desarrollados en lenguajes de programación descontinuados por su fabricante, tal y como puede verse a continuación:

**Tabla 3**  
**CCSS: Sistemas de Información Gerencia de Pensiones Desarrollados en lenguajes de programación descontinuados por su fabricante, 2017**

Nombre de Sistema	Lenguaje de Programación	Fecha final del soporte estándar	Fecha final del soporte extendido
Sistema Integrado de Créditos	PowerBuilder 7	15/07/2003 <sup>1</sup>	
Sistema Integrado de Prestaciones Sociales	Visual Studio 6.0 VB	31/03/2005	08/04/2008 <sup>2</sup>
Sistema de Control de Inversiones	Visual Studio 6.0 VB	31/03/2005	08/04/2008 <sup>2</sup>

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración Propia con base en información suministrada por la Administración, 2017.

<sup>1</sup> SAP. <https://support.sap.com/content/dam/library/SAP%20Support%20Portal/release-upgrade-maintenance/maintenance-strategy/sybase-end-of-lie/list-of-sybase-end-of-life-products-and-releases.pdf>, rescatado el 21 de abril del 2017.

<sup>2</sup> Microsoft. <https://support.microsoft.com/es-cr/lifecycle/search?alpha=visual%20basic%206.0>, rescatado el 21 de abril del 2017.



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

Como puede verse en la tabla 3, dichas herramientas de programación tienen más de cinco años de no recibir soporte y actualizaciones, situación que limita el desarrollo de nuevos requerimientos, mantenimientos evolutivos, así como el funcionamiento de esas aplicaciones debido a la antigüedad de su plataforma de desarrollo.

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, de la Contraloría General de la República, en el apartado 3.2 sobre la implementación de software, dice:

*“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe (...) b) Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación postimplementación de la satisfacción de los requerimientos.”*

Al respecto, el Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefe del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, mediante misiva AGI-134-17 indicó a este Órgano de Fiscalización que el Sistema de Crédito Hipotecario (SICRE) se encuentra en un proceso de migración a una plataforma más moderna mediante la licitación 2016LA-000004-05101.

En ese sentido, esta Auditoría tuvo acceso al Contrato N° 2016-000004-00 de la licitación 2016LA-000004-05101, el cual establece en su cláusula séptima *“Plazos Contractuales de inicio, vigencia y entrega del contrato, como de la Fiscalización Control Interno y Cumplimiento del Contrato”* que:

*“(...) El plazo máximo de entrega e instalación del sistema migrado es de 12 meses: contados a partir de la comunicación del inicio del contrato lo cual coincidirá con la notificación del retiro del contrato, por lo tanto, el plazo de entrega, así como el régimen de responsabilidad de las partes correrá a partir del día posterior a la misma, aun cuando el contratista no haga retiro de dicha documentación. Lo anterior, bajo el claro entendido que la ejecución del contrato se llevará a cabo una vez cumplido todos los trámites administrativos. (...)”*

Período que finaliza el 24 de octubre del 2017 según lo establecido en el cronograma de trabajo del contrato supra citado.

En ese mismo orden de ideas, la Licda. Marianita Dormond Sáenz, Directora de Prestaciones Sociales indicó mediante oficio DPS-076-2017 solicita al Lic. Eithel Corea Baltodano, Jefe del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones que:



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

*"(...) la Dirección a mi cargo requiere contar con un sistema de información de Prestaciones Sociales, en razón de que el actual presenta grandes limitaciones e inconvenientes para el uso de la información.*

*Para dicho fin, se consideró en el presupuesto 2017 del Área a su cargo, la suma de 50 millones de colones, ya que se había trabajado desde el año 2014 en el estudio de mercado respectivo. Por tal motivo, le solicito respetuosamente valorar el inicio del trámite de la compra respectiva, toda vez que el mismo permitiría mejorar la rendición de cuentas, fortalecer el control de las actividades y medir el impacto de los servicios que se brindan a los asegurados y pensionados por parte de los programas de esta Unidad Ejecutora. (...)"*

Por su parte, el Máster Álvaro Vega Rojas, Director de Inversiones indicó mediante oficio DI-0453-2017 sobre el Sistema de Control de Inversiones que:

*"(...) le informamos que no ha sido posible concluir el proceso de contratación de un proveedor externo para la migración del Sistema Control de Inversiones (SCI) a una plataforma más moderna, debido a que están incorporando los siguientes requerimientos:*

- Valoración a precios de mercado de títulos valores y sus respectivos ajustes contables y presupuestarios: Se conformó un equipo de trabajo con funcionarios de la Dirección de Inversiones, Sub-Área de Contabilidad del Régimen de Invalidez, Vejez y el Área de Contabilidad Operativa de la Dirección Financiera de la CCSS, para iniciar la ejecución del proceso del registro contable de la valoración de títulos a precios de mercado. Cabe mencionar que el cálculo de los intereses mediante tasa efectiva fue implementado con éxito a partir de noviembre del 2017, que era un requisito necesario para continuar con el proceso de valoración de títulos a precio de mercado.*
- Incorporación de registro y liquidación de Fondos de Inversión: como parte del proceso de diversificación de las inversiones se ha priorizado la inversión en nuevos instrumentos de inversión tanto nacionales como internacionales, por lo que el registro de Fondos de Inversión en el SCI es requisito fundamental para continuar con dicho proceso de modernización de la plataforma del SCI. (...)*

No disponer del servicio de soporte por parte del fabricante de las herramientas de desarrollo de los Sistemas de Información de la Gerencia de Pensiones, podría ocasionar la materialización de riesgos asociados a vulnerabilidades de seguridad, integridad de los datos y calidad de la información de dichas aplicaciones, situación que impactaría negativamente la prestación de los servicios como pago de pensiones, créditos e inversiones, entre otros, que brinda la institución a los asegurados.





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

## 2. SOBRE LA INICIATIVA PARA MIGRAR EL SISTEMA DE CONTROL DE INVERSIONES (SCI) A UNA NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Esta Auditoría evidenció que la iniciativa para migrar el Sistema de Control de Inversiones (SCI) a una nueva plataforma de desarrollo, no dispone de una fecha oficial de inicio debido a que aún no se finaliza la definición de los requerimientos para la nueva aplicación, situación que toma relevancia considerando que desde el 5 de octubre del 2012, este Órgano de Fiscalización señaló por primera vez la obsolescencia del SCI, según consta en el informe ATIC-262-2012.

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, de la Contraloría General de la República, en el apartado 3.2 sobre la implementación de software, dice:

*“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe (...) b) Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación postimplantación de la satisfacción de los requerimientos.”*

Consultado sobre este respecto el Máster Álvaro Vega Rojas, Director de Inversiones indicó mediante oficio DI-0453-2017 que:

*“(...) le informamos que no ha sido posible concluir el proceso de contratación de un proveedor externo para la migración del Sistema Control de Inversiones (SCI) a una plataforma más moderna, debido a que están incorporando los siguientes requerimientos:*

- *Valoración a precios de mercado de títulos valores y sus respectivos ajustes contables y presupuestarios: Se conformó un equipo de trabajo con funcionarios de la Dirección de Inversiones, Sub-Área de Contabilidad del Régimen de Invalidez, Vejez y el Área de Contabilidad Operativa de la Dirección Financiera de la CCSS, para iniciar la ejecución del proceso del registro contable de la valoración de títulos a precios de mercado. Cabe mencionar que el cálculo de los intereses mediante tasa efectiva fue implementado con éxito a partir de noviembre del 2017, que era un requisito necesario para continuar con el proceso de valoración de títulos a precio de mercado.*
- *Incorporación de registro y liquidación de Fondos de Inversión: como parte del proceso de diversificación de las inversiones se ha priorizado la inversión en nuevos instrumentos de inversión tanto nacionales como internacionales, por lo que el registro de Fondos de Inversión en el SCI es requisito fundamental para continuar con dicho proceso de modernización de la plataforma del SCI. (...)*



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

*Paralelamente a estos procesos, se está trabajando en la revisión y depuración de requerimientos para la migración del SCI, a cargo de un equipo de trabajo conformado por funcionarios de la Dirección de Inversiones y el Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones. (...)*

*Debido a que los dos procesos citados anteriormente requerirán de un plazo no menor a seis meses, consideramos que la contratación de un proveedor externo para la migración del SCI a una plataforma más moderna, posiblemente se atrasará hasta el primer semestre del año 2018.*

*En la modificación al Plan-Presupuesto 2016-2017 se ha programado actualizar el cartel de licitación para la contratación en el transcurso del segundo semestre del 2017, e inmediatamente comenzar con el proceso de licitación. (...)"*

Lo anterior podría ocasionar la materialización de riesgos asociados a vulnerabilidades de seguridad, integridad de los datos y calidad de la información del Sistema de Control de Inversiones, situación que impactaría negativamente la gestión de inversiones, eficiencia y eficacia de las operaciones, en detrimento de los servicios relacionados con las inversiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y el cumplimiento de sus objetivos.

### 3. RESPECTO DE LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE CRÉDITOS (SICRE)

Esta Auditoria comprobó que a la fecha existen inconsistencias en los datos del Sistema Integrado de Créditos (SICRE), específicamente con las diferencias que se presentan entre el Auxiliar Contable y saldo de las operaciones del SICRE, tal y como puede verse a continuación:

**Tabla 4**  
**Gerencia de Pensiones: Diferencias Auxiliar Contable y SICRE,**  
**23 de mayo del 2017**

#	Operación	Saldo auxiliar	Saldo Real SICRE	Diferencia	Estado Operación
1	0205094	₡49604,10	₡49604,55	(₡0,45)	Cobro administrativo
2	0301968	₡2076938,35	₡0,00	₡2076938,35	Pre Cobro Judicial
3	0303153	₡3838,40	₡0,00	₡3838,40	Al día
4	0304138	₡3251924,05	₡3252183,25	(₡259,20)	Al día
5	0304319	(₡192049,00)	₡11066605,30	(₡11258654,30)	Cobro administrativo
6	0304365	₡5784978,10	₡5789418,10	(₡4440,00)	Cobro administrativo
7	0304505	₡1812671,10	₡0,00	₡1812671,10	Al día
8	0304741	₡8628320,98	₡7448535,19	₡1179785,79	Al día
9	0500086	₡21612462,40	₡19612462,40	₡2000000,00	Cobro administrativo



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

10	0900054	₡39978150,94	₡39978150,95	(₡0,01)	Al día
11	1008870	₡786575,58	₡0,00	₡786575,58	Al día
12	1008955	₡6073681,70	₡6039033,35	₡34648,35	Al día
13	1009794	₡5384554,55	₡5356268,95	₡28285,60	Al día
14	1009798	₡10381514,70	₡10365040,25	₡16474,45	Al día
15	4000031	₡436358,90	₡1302216,00	(₡865857,10)	Cobro administrativo
16	4000576	₡1291386,60	₡1316923,00	(₡25536,40)	Cobro administrativo
17	4000637	₡594201,80	₡6610576,30	(₡6016374,50)	Caso en estudio
18	4000859	₡3447533,45	₡6832024,75	(₡3384491,30)	Al día

Fuente: Área de Gestión Informática. Reporte Diferencias Auxiliar - SICRE, 23 de mayo del 2017.

**Tabla 5**  
**Gerencia de Pensiones: Diferencias Auxiliar Contable y SICRE,**  
**29 de mayo del 2017**

#	Operación	Saldo auxiliar	Saldo Real SICRE	Diferencia	Estado Operación
1	0205094	₡49604,10	₡49604,55	(₡0,45)	Cobro administrativo
2	0209761	₡0,00	₡83119,00	(₡83119,00)	Cobro administrativo
3	0301968	₡2076938,35	₡0,00	₡2076938,35	Pre Cobro Judicial
4	0303153	₡3838,40	₡0,00	₡3838,40	Al día
5	0304138	₡3251924,05	₡3252183,25	(₡259,20)	Al día
6	0304319	(₡192049,00)	₡11066605,30	(₡11258654,30)	Cobro administrativo
7	0304365	₡5784978,10	₡5789418,10	(₡4440,00)	Cobro administrativo
8	0304505	₡1812671,10	₡0,00	₡1812671,10	Al día
9	0304741	₡8628320,98	₡7448535,19	₡1179785,79	Al día
10	0500086	₡21612462,40	₡19612462,40	₡2000000,00	Cobro administrativo
11	0900054	₡39978150,94	₡39978150,95	(₡0,01)	Al día
12	1008870	₡786575,58	₡0,00	₡786575,58	Al día
13	1008955	₡6073681,70	₡6039033,35	₡34648,35	Al día
14	1009794	₡5384554,55	₡5356268,95	₡28285,60	Al día
15	1009798	₡10381514,70	₡10365040,25	₡16474,45	Al día
16	4000031	₡436358,90	₡1302216,00	(₡865857,10)	Cobro administrativo
17	4000576	₡1291386,60	₡1291674,40	(₡287,80)	Cobro administrativo
18	4000637	₡594201,80	₡6610576,30	(₡6016374,50)	Caso en estudio
19	4000859	₡3447533,45	₡6832024,75	(₡3384491,30)	Al día

Fuente: Área de Gestión Informática. Reporte Diferencias Auxiliar - SICRE, 29 de mayo del 2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

**Tabla 6**  
**Gerencia de Pensiones: Diferencias Auxiliar Contable y SICRE,**  
**5 de junio del 2017**

#	Operación	Saldo auxiliar	Saldo Real SICRE	Diferencia	Estado Operación
1	0003135	₡31496,29	₡93895,44	(₡62399,15)	Al día
2	0004132	₡22128,62	₡59796,89	(₡37668,27)	Al día
3	0005419	₡11852,02	₡47386,69	(₡35534,67)	Al día
4	0006211	₡30045,39	₡160647,55	(₡130602,16)	Al día
5	0006509	₡15950,08	₡40318,02	(₡24367,94)	Al día
6	0007295	₡47289,60	₡50140,20	(₡2850,60)	Cobro administrativo
7	0008077	₡9704,50	₡76895,33	(₡67190,83)	Al día
8	0205094	₡49604,10	₡49604,55	(₡0,45)	Cobro administrativo
9	0209761	₡0,00	₡83119,00	(₡83119,00)	Cobro administrativo
10	0303153	₡3838,40	₡0,00	₡3838,40	Al día
11	0304138	₡3251924,05	₡3252183,25	(₡259,20)	Al día
12	0304319	(₡192049,00)	₡11066605,30	(₡11258654,30)	Cobro administrativo
13	0304365	₡5784978,10	₡5789418,10	(₡4440,00)	Cobro administrativo
14	0304505	₡1812671,10	₡0,00	₡1812671,10	Al día
15	0304741	₡8628320,98	₡7448535,19	₡1179785,79	Al día
16	0305923	₡66467078,30	₡66465019,30	₡2059,00	Al día
17	0305923	₡66467078,30	₡66467077,90	₡0,40	Al día
18	0500086	₡21612462,40	₡19612462,40	₡2000000,00	Cobro administrativo
19	0900054	₡39978150,94	₡39978150,95	(₡0,01)	Cobro administrativo
20	1000664	₡7645,30	₡42869,30	(₡35224,00)	Al día
21	1001204	₡32417,07	₡80665,30	(₡48248,23)	Al día
22	1008410	₡3984186,75	₡3953120,75	₡31066,00	Al día
23	1008410	₡3984186,75	₡3974839,15	₡9347,60	Al día
24	1008870	₡786575,58	₡0,00	₡786575,58	Al día
25	1009006	₡17404205,15	₡17404139,50	₡65,65	Al día
26	1009006	₡17404205,15	₡17403840,40	₡364,75	Al día
27	1009072	₡15845743,70	₡15845743,45	₡0,25	Al día
28	1009072	₡15845743,70	₡15845266,80	₡476,90	Al día
29	1009115	₡14216761,55	₡14216342,70	₡418,85	Al día
30	1009115	₡14216761,55	₡14216750,55	₡11,00	Al día
31	1009246	₡35875817,89	₡35875134,59	₡683,30	Al día
32	1009246	₡35875817,89	₡35875412,24	₡405,65	Al día
33	1009300	₡8973804,70	₡8973772,35	₡32,35	Al día
34	1009300	₡8973804,70	₡8973586,00	₡218,70	Al día
35	1009378	₡18370740,80	₡18370240,85	₡499,95	Al día
36	1009378	₡18370740,80	₡18370677,35	₡63,45	Al día
37	1009388	₡12756167,75	₡12755774,60	₡393,15	Al día



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

38	1009388	¢12756167,75	¢12756167,25	<b>¢0,50</b>	Al día
39	1009446	¢18128935,75	¢18128376,90	<b>¢558,85</b>	Al día
40	1009446	¢18128935,75	¢18128935,70	<b>¢0,05</b>	Al día
41	1009475	¢26943002,50	¢26943002,30	<b>¢0,20</b>	Al día
42	1009475	¢26943002,50	¢26941850,55	<b>¢1151,95</b>	Al día
43	1009511	¢21240488,85	¢21037694,93	<b>¢202793,92</b>	Al día
44	1009511	¢21240488,85	¢21232023,67	<b>¢8465,18</b>	Al día
45	1009527	¢19633089,70	¢19632852,05	<b>¢237,65</b>	Al día
46	1009527	¢19633089,70	¢19632718,30	<b>¢371,40</b>	Al día
47	1009607	¢11785671,60	¢11785304,45	<b>¢367,15</b>	Al día
48	1009607	¢11785671,60	¢11785671,40	<b>¢0,20</b>	Al día
49	1009620	¢17453682,50	¢17453514,60	<b>¢167,90</b>	Al día
50	1009620	¢17453682,50	¢17453345,00	<b>¢337,50</b>	Al día
51	1009628	¢19516710,15	¢19516098,15	<b>¢612,00</b>	Al día
52	1009628	¢19516710,15	¢19516710,05	<b>¢0,10</b>	Al día
53	1009646	¢12479966,35	¢12466428,10	<b>¢13538,25</b>	Al día
54	1009646	¢12479966,35	¢12283644,00	<b>¢196322,35</b>	Al día
55	1009762	¢11195436,10	¢11195305,40	<b>¢130,70</b>	Al día
56	1009762	¢11195436,10	¢11195210,65	<b>¢225,45</b>	Al día
57	1009794	¢5384554,55	¢5356268,95	<b>¢28285,60</b>	Al día
58	1009795	¢22787486,90	¢22787484,30	<b>¢2,60</b>	Cobro administrativo
59	1009795	¢22787486,90	¢22786819,10	<b>¢667,80</b>	Cobro administrativo
60	1009798	¢10381514,70	¢10365040,25	<b>¢16474,45</b>	Al día
61	1009813	¢11681149,70	¢11681079,80	<b>¢69,90</b>	Al día
62	1009813	¢11681149,70	¢11680872,10	<b>¢277,60</b>	Al día
63	1009818	¢15147665,80	¢15107924,70	<b>¢39741,10</b>	Al día
64	1100070	¢10770013,70	¢10768955,50	<b>¢1058,20</b>	Cobro administrativo
65	1100070	¢10770013,70	¢10764290,00	<b>¢5723,70</b>	Cobro administrativo
66	1200041	¢12344018,85	¢12343976,45	<b>¢42,40</b>	Cobro administrativo
67	1200041	¢12344018,85	¢12339708,55	<b>¢4310,30</b>	Cobro administrativo
68	1400128	¢5801369,40	¢5775180,05	<b>¢26189,35</b>	Cobro administrativo
69	1400135	¢11219003,70	¢11173389,00	<b>¢45614,70</b>	Cobro administrativo
70	1400136	¢7444200,80	¢7424057,15	<b>¢20143,65</b>	Cobro administrativo
71	1400138	¢6770942,05	¢6744131,10	<b>¢26810,95</b>	Cobro administrativo
72	1400141	¢7458108,50	¢7436056,10	<b>¢22052,40</b>	Cobro administrativo
73	4000031	¢436358,90	¢1302216,00	<b>(¢865857,10)</b>	Cobro administrativo
74	4000576	¢1291386,60	¢1291674,40	<b>(¢287,80)</b>	Cobro administrativo
75	4000637	¢594201,80	¢6610576,30	<b>(¢6016374,50)</b>	Caso en estudio
76	4000859	¢3447533,45	¢6832024,75	<b>(¢3384491,30)</b>	Al día

Fuente: Área de Gestión Informática. Reporte Diferencias Auxiliar - SICRE, 5 de junio del 2017.



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

Como puede observarse de las tablas cuatro, cinco y seis, se presentó un incremento en el número de casos con esa condición durante el periodo analizado, pasando del 18 al 23 de mayo del 2017, a 19 el 29 de ese mismo mes, y a 76 el 5 de junio del 2017.

En ese sentido, durante los últimos años, este Órgano de Fiscalización ha abordado en al menos tres productos (dos informes y sus respectivos seguimientos), temáticas vinculadas con la calidad de los datos del SICRE, donde se han identificado oportunidades de mejora sobre este asunto, tal y como puede observarse a continuación:

**Tabla 7**  
**Auditoría Interna: Productos emitidos en torno a la Calidad de Datos del SICRE**  
**2012-2017**

Producto	Asunto	Principales Hallazgos
ATIC-208-2012	Operacionalidad del Sistema de Créditos Hipotecarios (SICRE)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saldos pendientes en operaciones canceladas.</li><li>• Montos de amortización que superan el monto girado en operaciones crediticias canceladas.</li><li>• Diferencias entre el monto girado y el monto aprobado según lo registrado en el SICRE.</li></ul>
ASF-080-2014	Estado de la morosidad en los préstamos hipotecarios de la cartera de inversiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debilidades en los registros del sistema integrado de créditos (SICRE) del régimen de invalidez, vejez y muerte.</li></ul>
ASF-040-2015	Aspectos relacionados al fortalecimiento de la cartera de crédito hipotecario.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falencias en las Operaciones del SICRE.</li></ul>

**Fuente:** Auditoría Interna CCSS. Elaboración propia con base en revisión al Archivo Interno, 2017.

Asimismo, la Contraloría General de la República, mediante Informe DFOE-EC-IF-16-2015 sobre la cartera crediticia del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) del 27 de abril del 2015, evidenció oportunidades de mejora relacionadas con la calidad de la información contenida en la base de datos del Sistema Integrado de Créditos (SICRE).

Al respecto, preocupa y llama la atención de este Órgano de Fiscalización que dicha condición no haya sido corregida, por cuanto han transcurrido más de cinco años desde la oficialización de los informes indicados y los riesgos identificados sobre esta temática se mantienen.

Ley General de Control Interno indica en su artículo 12 que:



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

*“...En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes (...) c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan...”*

Adicionalmente, las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, de la Contraloría General de la República señalan en el numeral 4.3 *Administración de los datos* que:

*“La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.”*

Además, las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, establecen en el apartado *“5.6 Calidad de la Información”* que:

*“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.*

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

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

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



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

Del presente hallazgo, se desprende que persiste una carente revisión, conciliación y depuración de las operaciones de crédito registradas en el SICRE, lo anterior, considerando que las inconsistencias señaladas no son nuevas, y han sido reiteradas y puesta en conocimiento de esa Gerencia mediante diferentes Entes de Fiscalización.

Es preciso señalar, respecto de los datos de transacciones realizadas por la organización y sobre hechos que la afecten, deben clasificarse y registrarse adecuadamente para garantizar que continuamente se produzca y transmita a la Administración información fiable, útil y relevante para el control de operaciones y para la toma de decisiones.

Lo anterior impacta negativamente en los cierres contables, así como en la integridad de la información en el sistema, específicamente con la validez y confiabilidad de los datos almacenados en el SICRE, situación que toma relevancia considerando que se dispone de un *“Manual de Procedimiento para la Revisión y Verificación de la Información de las Operaciones Activas en el Sistema de Concesión de Créditos (SICRE)”* oficializado, así como de una comisión para la revisión de datos del SICRE.

Asimismo, actualmente se está trabajando en la migración de esa herramienta informática a una nueva plataforma mediante la licitación 2016LA-000004-05101, y dicho repositorio es un componente del nuevo sistema, proyecto que se tiene planificado finalizar el 24 de octubre del 2017 según lo establecido en el cronograma de trabajo de esa iniciativa, tal y como se indicó en el hallazgo anterior.

#### **4. ACERCA DE LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL EXPEDIENTE DIGITAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE PENSIONES (SIP) EN LAS SUCURSALES**

Este Órgano de Fiscalización comprobó que la funcionalidad de expediente digital del Sistema Integrado de Pensiones (SIP) no se utiliza en las sucursales de la institución, pese a que desde el 29 de junio del 2015 la Dirección de Administración de Pensiones aprobó el *“Procedimiento para la gestión de pensiones de vejez de manera presencial digital”* para su puesta en funcionamiento, lo anterior según oficio DAP-924-2015 del 29 de junio del 2015 suscrito por el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director de Administración de Pensiones.

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, establece en su inciso *“3.2 Implementación de software”* que:

*“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos (...)”*

Asimismo, el *“artículo 17.- Archivo electrónico”* del Reglamento de firmas digitales y firmas certificadas de la Caja Costarricense de Seguro Social señala que:





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

*“Todas las dependencias de la Caja manejarán un archivo digital de todos los documentos electrónicos que se envíen y reciban en el cumplimiento de sus funciones, con el objeto de garantizar el libre acceso a la información pública, conforme la Constitución Política lo señala. Dicho archivo se constituirá y administrará conforme los lineamientos emitidos por el Sistema de Archivos Nacionales y aquellos dictados en conjunto por la Gerencia Administrativa y el acompañamiento técnico de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.”*

Consultado sobre este particular, el Lic. Adolfo Arias Coleman, Jefe del Área de Gestión de Pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) indicó:

*“(…) En relación con el modelo implementado cabe indicar que mediante oficio DAP-924-2015 del 29 de junio del 2015 -adjunto-, la Dirección Administración de Pensiones aprobó el Procedimiento para la gestión de pensionados de vejez de manera presencial digital.*

*En sesión el Comité de Usuarios del Sistema Integrado celebrado el 21 de octubre del 2015 se determinó que dicho modelo de gestión daría inicio en la primera semana de noviembre 2015. En la actualidad, dicho procedimiento está implementado en un 100% en la gestión que se realiza en esta Área.*

*En Comité de Usuarios del Sistema Integrado está por definir, la fecha probable en la cual se pueda exportar este modelo de gestión a las diferentes Direcciones Regionales de Sucursales. Lo anterior debe ir concatenado preferiblemente, al modelo de gestión nacional de pensiones que están desarrollando en conjunto la Gerencia de Pensiones con la Gerencia Financiera y a la disponibilidad de equipo tecnológico de las oficinas tramitadoras de pensiones. (...)”*

No utilizar el expediente automatizado del Sistema Integrado de Pensiones en las sucursales limita el acceso oportuno a información de interés para sus dueños, así como para la toma de decisiones por parte las autoridades institucionales basados en criterios como efectividad, eficiencia, integridad y disponibilidad de los datos, aspectos que van en detrimento de la normativa aplicable en materia de datos personales y archivo.

## **5. REFERENTE AL REGISTRO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA GERENCIA DE PENSIONES EN EL SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES (SCBM) Y EL CATÁLOGO INSTITUCIONAL DE APLICACIONES INFORMÁTICAS (CIAI)**

Esta Auditoría evidenció que ninguna de las aplicaciones de la Gerencia de Pensiones (ver anexo 1) está registrada en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCMB), lo anterior según consulta realizada a la base de datos de dicha herramienta el 2 de mayo del 2017.



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

En ese mismo orden de ideas, se comprobó que el Sistema de Bienes Inmuebles y Sistema de Vale de Transportes no se encuentran inscritas en el Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI), tal y como puede verse a continuación:

**Figura 2**  
**CCSS: Sistemas de Información Gerencia de Pensiones registrados en el Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI), 2017**

Código UE	Nombre Unidad Ejecutora	Siglas	Nombre de la Aplicación	Descripción
9108	GERENCIA PENSIONES	CCR	CONCESIÓN DE CREDITOS	PROCESAR LAS SOLICITUDES DE CREDITOS HIPOTECARIOS DEL IVM
9108	GERENCIA PENSIONES	WAPPVIM	CONSULTA EN LINEA	BRINDAR ACCESO A LOS AFILIADOS DEL REGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE A INFORMACIÓN PERSONAL Y CREDITOS HIPOTECARIOS
9108	GERENCIA PENSIONES	SICRE	SISTEMA CONTROL DE CREDITOS	CONTROL DE LAS OPERACIONES DE CREDITOS HIPOTECARIOS OTORGADOS POR EL REGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE
9108	GERENCIA PENSIONES	SCI	SISTEMA CONTROL DE INVERSIONES	ADMINISTRACIÓN DE LAS INVERSIONES
9108	GERENCIA PENSIONES	CULLINET	SISTEMA DE CONSULTAS EN CULLINET	CONSULTAR INFORMACIÓN HISTÓRICA, CASOS Y BENEFICIOS DE PENSIONES, CUENTA INDIVIDUAL
9108	GERENCIA PENSIONES	SIER	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGO	GENERAR INDICADORES DE RIESGO FINANCIERO, MERCADO, CREDITO, CONCENTRACIÓN, LIQUIDEZ Y ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS CON EL FIN DE APOYAR LAS ACTIVIDADES DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.
9108	GERENCIA PENSIONES	SIP	SISTEMA INTEGRADO DE PENSIONES	GESTIONAR LAS PENSIONES DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ VEJES Y MUERTE Y EL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO
9108	GERENCIA PENSIONES	SIPRESOC	SISTEMA INTEGRADO DE PRESTACIONES SOCIALES	SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS FUNCIONARIOS ASI COMO DE LOS USUARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DEL AREA DE PRESTACIONES SOCIALES

**Fuente:** Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas <http://ccsvapex04.caja.ccss.sa.cr/pls/APEXPRD/APEX/f?p=111:6:::>, consulta realizada el 2 de mayo del 2017.

Asimismo, es importante señalar que el Sistema de Información y Evaluación de Riesgos (SIER) dejó de ser administrado por la Gerencia de Pensiones por cuanto el Área de Administración de Riesgos de los Fondos Institucionales, unidad dueña SIER fue trasladada a la Dirección Actuarial y Económica, adscrita a la Presidencia Ejecutiva, lo anterior según Resolución Administrativa G.P. R-001-14 del 14 de marzo del 2014 de la Gerencia de Pensiones y la Presidencia Ejecutiva.

Las Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información, establecen en su artículo 4.2, lo siguiente:

*“...La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar riesgo de fallas. Para ello debe: (...) d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas...”*

Por su parte, el artículo 55 del Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos indica que:



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

*“(...) **Identificación o Plaqueo de los Bienes***

*Todo bien mueble que la Institución adquiera debe ser identificado en forma inmediata mediante placa de metal, la que debe ser anotada doblemente mediante el uso de marcadores, pintura, grabado o cinta adhesiva; con el fin de que si la placa de metal se desprende, pueda identificarse por cualquiera de los medios anotados, así establecido por el artículo N° 8 acuerdo III de la sección 7622 celebrada por la Junta Directiva el 24-06-2002. Cuando la placa de metal no se pueda usar por complejidad del bien, podrá vibrar el número de placa en el activo o en su lugar se usará cinta adhesiva, sello, tinta especial o calcomanías, destruyendo la placa de metal que se le había asignado con el fin de que no sea colocada a otro activo.*

*La identificación o plaqueo del bien lo declara propiedad de la CCSS, la misma debe ser realizada en el cuerpo del mismo en un lugar visible (frente superior derecho o lado superior derecho) **En el caso de los software se reflejará en el apartado de ayuda en línea “Acerca de”** (...) La negrita y subrayado no forma parte del original.*

*5. **Bienes intangibles:** Como son los software “hecho a la medida” se identifican con un número de placa que se inserta en el sistema, se registra por medio de vale de entrada N° 42 con cargo a la cuenta presupuestaria 2315, cuenta contable 905-39-4 derecho sobre activo. Propiedad intelectual se envía a registrar a la Dirección de Informática entregando una copia de los programas fuentes. Además, la unidad ejecutora deberá registrar el activo en el Registro de la Propiedad “Derechos de Autor” (...)”*

Sobre este respecto, el Ing. Pablo Rodríguez Guzmán, coordinador de Sistemas de Información del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones señaló:

*“Los sistemas de la Gerencia de Pensiones se crearon antes de que se adoptara la política de registro de sistemas en el SCBM, por lo que no se indicó en su momento de tal registro y a la fecha no ha sido necesario.”*

En lo que respecta al registro del Sistema de Bienes Inmuebles y Sistema de Vale de Transportes en el CIAI, el Ing. Rodríguez Guzmán indicó que:

*“El Sistema de Vale de Transportes es un sistema que aún se encuentra en la etapa de desarrollo, por lo que no está en producción aún. No se ha requerido realizar el trámite de registro en el CIAI. El sistema de Bienes Inmuebles no está registrado en el CIAI porque al parecer no se realizó la gestión en su momento.”*



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

No identificar y registrar los Sistemas de Información de la Gerencia de Pensiones como activos, ocasiona que la Institución no refleje adecuadamente en sus estados financieros la inversión realizada, las mejoras o mantenimientos que se efectúan a este sistema de información, así como del control de las transacciones aplicables a estos bienes como la amortización de cada periodo y su revaluación en la unidad ejecutora responsable, aspectos que van en detrimento de la normativa aplicable en materia de registro y control de activos.

Asimismo, no registrar los sistemas de información de la Gerencia de Pensiones en Inventario de Aplicaciones Institucional, herramienta para el control y consulta de las aplicaciones informáticas en desarrollo y producción propiedad de la Caja, podría materializar riesgos asociados al aprovechamiento de los recursos públicos como duplicidad de esfuerzos.

## CONCLUSIONES

Esta Auditoría en el desarrollo del presente estudio referente a la *“Vigilancia Funcional y Tecnológica de los Sistemas de Información utilizados en la Gerencia de Pensiones”*, evidenció oportunidades de mejora que deben considerarse con el propósito garantizar la continuidad en la prestación de los servicios tecnológicos institucionales de manera oportuna y razonable.

En primera instancia, se comprobó que tres de los sistemas de información automatizados de la Gerencia de Pensiones se encuentran desarrollados en lenguajes de programación discontinuados por su fabricante, situación a la que debe otorgársele la atención debida para evitar la materialización de riesgos asociados a seguridad, por cuando dichas herramientas ya no reciben soporte y actualizaciones.

Por otra parte, se identificó que a la fecha no han sido corregidas en su totalidad las inconsistencias detectadas en la base de datos del Sistema Integrado de Créditos (SICRE), señaladas desde el año 2012 por diferentes Órganos de Fiscalización, aspecto que se torna relevante debido a que dicha base de datos es un componente del nuevo sistema que se está desarrollando mediante la licitación 2016LA-000004-05101 y en caso de no corregirse, podría ocasionar que ese aplicativo presente errores e inconsistencias en los datos cuando se ponga en funcionamiento.

En ese mismo orden de ideas, llama la atención que desde el año 2015 la Dirección de Administración de Pensiones aprobó el *“Procedimiento para la gestión de pensiones de vejez de manera presencial digital”* para la puesta en funcionamiento del Expediente Digital del Sistema Integrado de Pensiones, sin embargo, a la fecha solo se encuentra implementado en la Gerencia de Pensiones, limitando la cobertura de dicho servicio al resto de las unidades tramitadoras de pensiones a nivel institucional.



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

Por último, se evidenciaron debilidades en el registro y control de los sistemas de Información automatizados de la Gerencia de Pensiones en el Sistema como activo en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), así como en el Catálogo Institucional de Aplicaciones informáticas (CIAI), situación que podría impactar negativamente el patrimonio institucional.

## RECOMENDACIONES

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

1. De acuerdo con lo esbozado en el hallazgo uno del presente informe respecto del Sistema de Prestaciones Sociales (SIPRESOC), conforme a las posibilidades institucionales y en apego al marco normativo aplicable en materia de sistemas de información, valorar las acciones que se estimen convenientes para la sustitución y/o remozamiento del SIPRESOC.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de tres meses posterior a la recepción de este estudio, la documentación con el detalle de las acciones a seguir para la sustitución y/o remozamiento del SIPRESOC.

2. Según lo evidenciado en los hallazgos uno y dos del presente estudio sobre el Sistema de Control de Inversiones (SCI), en coordinación con las instancias que estime pertinente:

2.1. Definir y oficializar el cronograma de trabajo para el levantamiento de los requerimientos para la migración y/o actualización del SCI a una nueva plataforma. Dicho cronograma deberá considerar entre otros, los siguientes aspectos:

- Plazos.
- Responsables.
- Actividades a ejecutar con los controles respectivos para su cumplimiento.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe enviarse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de seis meses posterior al recibo del presente informe, la documentación que respalde la definición del cronograma mencionado.

2.2. Una vez atendido el punto 2.1 anterior, ejecutar las acciones correspondientes para el levantamiento, documentación y aprobación de sus requerimientos para iniciar la actualización de esa herramienta informática.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de seis meses a partir de la fecha de recepción de este estudio, la evidencia que respalde el levantamiento de los requerimientos para la migración y/o actualización SCI junto con la aprobación respectiva por parte de las instancias correspondientes para su implementación.

- De acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo tres del presente estudio y en alineamiento con los esfuerzos realizados para la atención de las oportunidades de mejora de los informes ATIC-208-2012, ASF-080-2014 y ASF-040-2015, ejecute las acciones que estime necesarias para certificar que los registros y/o datos de las operaciones crediticias cumplan con los atributos de calidad e integridad conforme a la normativa y demás lineamientos aplicables en esa materia, antes de ser migrados al nuevo aplicativo. En ese sentido, valorar la incorporación de dichas acciones al cronograma de trabajo del Proyecto de Migración del SICRE.

Para este proceso se debe considerar y revisar la razonabilidad de los resultados de los análisis emitidos por los diferentes órganos de fiscalización interno y externo, el cronograma de trabajo establecido por el Proyecto de Migración de SICRE, así como la ejecución y monitoreo de las actividades realizadas en cumplimiento del *"Procedimiento para la revisión y verificación de la Información de las Operaciones"* de esa herramienta. Lo anterior con la finalidad de mitigar la materialización de inconsistencias en el nuevo sistema, por cuanto dicha situación fue señalada desde el año 2012 y a la fecha no ha sido corregida en su totalidad.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de tres meses a partir de la fecha de recepción de este informe, la evidencia que respalde las acciones ejecutadas por la administración para corregir las inconsistencias en la base de datos del SICRE.

- De acuerdo con lo esbozado en el hallazgo cinco del presente informe, instruir a las unidades dueñas de los siguientes Sistemas de Información para que ejecuten las acciones administrativas pertinentes con el fin de asignar número de activo a dichas aplicaciones informáticas, así como el registro en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM) para el control contable respectivo:

- Sistema Integrado de Pensiones.
- Sistema de Crédito Hipotecario.
- Sistema de Concesión de Crédito.
- Sistema de Bienes Inmuebles.
- Sistema de Vale de Transportes.
- Sistema Integrado de Prestaciones Sociales.
- Sistema de Control de Inversiones.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe enviarse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, la documentación que respalde la asignación de número de activo y registro en el SCBM de los sistemas indicados.

#### **AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES Y AL LIC. GUSTAVO PICADO CHACÓN, EN SU CONDICIÓN DE GERENTE FINANCIERO O A QUIENES EN SUS LUGARES OCUPEN LOS CARGOS**

5. Según lo señalado en el hallazgo cuatro del presente estudio, en coordinación con las instancias que estime pertinentes, de acuerdo con las posibilidades institucionales y normativa aplicable, en alineamiento con los esfuerzos realizados por esas gerencias para definir el modelo de gestión nacional de pensiones a nivel institucional, en aras de mejorar la oferta de servicios a los asegurados, valorar una estrategia para la puesta en funcionamiento del Expediente Digital de Vejez del Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte (IVM), del Sistema Integrado de Pensiones en las Sucursales de la Institución.

Dicha estrategia deberá considerar entre otros, los siguientes aspectos:

- Que la Gerencia de Pensiones determine los requerimientos necesarios para la puesta en funcionamiento del expediente indicado.
- De acuerdo con la información suministrada por la Gerencia de Pensiones, la Gerencia Financiera deberá determinar cuáles sucursales reúnen las condiciones necesarias para implementar el expediente digital.

A partir de los puntos anteriores, definir el plan de trabajo, con plazos, responsables y actividades para la puesta en funcionamiento del expediente digital de Sistema Integrado de Pensiones.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe enviarse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de seis meses posterior al recibo del presente informe, la documentación que respalde la definición del plan de trabajo mencionado.

#### **AL MASTER ROBERT PICADO MORA EN SU CALIDAD DE SUBGERENTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

6. De acuerdo con lo esbozado en el hallazgo uno de este estudio, en coordinación con las instancias que estime pertinentes, valorar la elaboración y oficialización de un procedimiento que considere los criterios necesarios para determinar la obsolescencia tecnológica de los sistemas de información hechos a la medida y demás aplicaciones informáticas de uso institucional, lo anterior con la



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

finalidad de disponer de una herramienta que permita conocer cuando un software debe reemplazarse y/o remozarse.

En ese sentido, se podría considerar la conveniencia de incluir dicho procedimiento en la *“Guía Evaluación del reemplazo de activos de TIC”*, considerando que ese documento está enfocado a la sustitución de tecnologías cuando existe el riesgo de obsolescencia.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe remitirse a este Órgano de Fiscalización en un plazo de seis meses a partir de la fecha de recepción de este informe, la documentación que respalde el análisis realizado que justifique la decisión tomada en cuanto la elaboración, aprobación y oficialización de la metodología mencionada.

#### **AL LIC. EITHEL COREA BALTODANO EN SU CALIDAD DE JEFE DEL CENTRO DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE LA GERENCIA DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

7. Según lo evidenciado en el hallazgo cinco de este estudio, ejecutar las acciones que estime necesarias para registrar el Sistema de Bienes Inmuebles y Sistema de Vale de Transportes en el Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas (CIAI).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, debe remitirse a esta Auditoría en un plazo de tres meses a partir de la fecha de recepción de este informe, la documentación que respalde la inclusión de los sistemas de información indicados en el Catálogo Institucional de Aplicaciones Informáticas.

#### **COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 29 de junio del 2017 con la Ing. Johanna Mora Ulate, Asistente de la Gerencia de Pensiones, Ing. José Solís Rodríguez, funcionario del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, Lic. Danilo Rodas Chaverri, Jefe de la Sub Área de Gestión Administrativa y Logística de la Gerencia de Financiera, Licda. Pilar San Silvestre San Martín, Asesora de la Gerencia Financiera y Licda. Katherine Alvarado Ramírez, funcionaria de la Gerencia Financiera, quienes están de acuerdo con los hallazgos.

En lo que respecta de la recomendación cinco, los representantes de la Gerencia Financiera y Gerencia de Pensiones, solicitan que se valore ajustar la redacción para que la misma se lea de la siguiente manera:

*“Según lo señalado en el hallazgo cuatro del presente estudio, en coordinación con las instancias que estime pertinentes, de acuerdo con las posibilidades institucionales y normativa aplicable,*





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*en alineamiento con los esfuerzos realizados por esas gerencias para definir el modelo de gestión nacional de pensiones a nivel institucional, en aras de mejorar la oferta de servicios a los asegurados, valorar una estrategia para la puesta en funcionamiento del Expediente Digital de Vejez del Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte, del Sistema Integrado de Pensiones en las Sucursales de la Institución.*

*Dicha estrategia deberá considerar entre otros, los siguientes aspectos:*

- *Que la Gerencia de Pensiones determine lo requerimientos necesarios para la puesta en funcionamiento del expediente indicado.*
- *De acuerdo con la información suministrada por la Gerencia de Pensiones, la Gerencia Financiera deberá determinar cuáles sucursales reúnen las condiciones necesarias para implementar el expediente digital.*

*A partir de los puntos anteriores, definir el plan de trabajo, con plazos, responsables y actividades para la puesta en funcionamiento del expediente digital de Sistema Integrado de Pensiones. (...)"*

Asimismo, la administración solicita ampliar el plazo de las oportunidades de mejora dos y siete debido a las gestiones que deben realizarse para su atención, en ese sentido, considerando que los ajustes propuestos son de forma y no de fondo, los cuales no afectan la mitigación de los riesgos identificados en el presente estudio, es criterio de este Órgano de Fiscalización realizar los cambios propuestos por la Administración; no hay observaciones de las recomendaciones uno, tres, cuatro y seis.

Por su parte, el 30 de junio del 2017, se realiza comentario con el Máster Robert Picado Mora, Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el Máster Manuel Montillano Vivas, funcionario de esa misma unidad, quienes indicaron encontrarse de acuerdo con el planteamiento de los hallazgos y recomendaciones.

## ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Ing. Mario Villalobos Marín, MAP  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora  
**JEFE**

RAHM/MVM/lbc



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

## Anexo 1 CCSS: Inventario Sistemas de Información Automatizados Gerencia de Pensiones, 2017

Nombre de Sistema	Lenguaje de Programación en que se encuentra desarrollado	Sistema de Gestión de Base de Datos	Tipo de Aplicación (Web, escritorio, otra)	Proceso de migración a otra plataforma	Líder usuario o líder funcional (dueño del sistema)	Tipo de desarrollo	Función
Sistema Integrado de Pensiones (SIP)	Visual Studio 2008 C#	MS SQL Server 2008	Web / Escritorio	No	Comité de usuarios	Externo	Gestionar las pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y el Régimen No Contributivo.
Sistema Integrado de Créditos (SICRE)	PowerBuilder 7	MS SQL Server 2008	Escritorio	Sí, proyecto de actualización de la plataforma 2016LA-000004-05101	Comité de usuarios	Externo	Control de las operaciones de créditos hipotecarios otorgados por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
Sistema de Concesión de Crédito	Visual Studio 2005 C#	MS SQL Server 2008	Web	Sí, proyecto de actualización de la plataforma 2016LA-000004-05101	Comité de usuarios	Interno	Procesar las solicitudes de créditos hipotecarios del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
Sistema de Bienes Inmuebles	Visual Studio 2008 C#	MS SQL Server 2008	Escritorio	No	Alfredo Azofeifa	Interno	Registro y control de las propiedades rematadas pertenecientes al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
Sistema de Vale de Transportes	Visual Studio 2012 C#	MS SQL Server 2014	Web	No	Rebecca Watson	Interno	Gestionar las solicitudes de vehículos para funcionarios de la Gerencia de Pensiones
Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRESOC)	Visual Studio 6.0 VB	MS SQL Server 2008	Escritorio	No	Edgar Monge Fallas	Interno	Satisfacer las necesidades de los funcionarios en materia de gestión de capacitación del



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

Sistema de Control de Inversiones (SCI)	de	Visual Studio 6.0 VB	MS SQL Server 2008	Escritorio	Sí, fase de análisis	Comité de usuarios	Externo	Área de Prestaciones Sociales. Administración de las inversiones.
Sistema de Trámites en Línea	de	Visual Studio 2012 C#	MS SQL Server 2008	Web	No	Comité de usuarios	Interno	Brinda al usuario externo servicios de consulta del estado de aportaciones al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, información de pensión y créditos adquiridos en la Gerencia del Pensiones.

Fuente: Auditoría Interna. Elaboración Propia con base en información suministrada por la Administración, 2017.



"Garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"