



**AGO-76-2019**  
**06-08-2019**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se desarrolló de acuerdo con el Plan Anual Operativo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de Actividades Programadas.

El objetivo planteado corresponde a realizar una evaluación de la gestión desarrollada por la sucursal de Turrialba, para atender las solicitudes presentadas para la obtención de una pensión del régimen de invalidez, vejez y muerte (RIVM) o el régimen no contributivo (RNC).

Por medio de la metodología de establecida para la recopilación de información y tomando en cuenta el marco normativo aplicable, las consideraciones relativas a la Ley General de Control Interno (Ley número 8292) y los antecedentes de la actividad, fue posible identificar una serie de oportunidades de mejora en varios aspectos de la gestión de la Sucursal.

En primer orden se estableció la necesidad de mejorar la supervisión sobre la calidad de la conformación del expediente administrativo en ambos regímenes, y paralelamente reforzar las capacidades del personal encargado de este proceso, con la finalidad de evitar aspectos tales como: falta de folio, realización de correcciones a documentos formales, inadecuada incorporación de documentos, falta de documentos, etc.

Otro aspecto susceptible a mejora es la forma en que se está realizando el proceso de notificación de las resoluciones de los casos. Los resultados del examen aplicado permiten establecer la necesidad de capacitar al personal que notifica, de manera que esté en capacidad de aplicar cuidados básicos de una labor tan relevante desde el punto de vista de derecho del ciudadano, como de riesgo legal si no se ejecuta adecuadamente.

Resulta importante que la Sucursal de Turrialba revise el proceso de registro en el Sistema Integrado de Pensiones, dado que se observó una disociación de datos entre éste y el expediente administrativo, especialmente en lo referente a la fecha de aprobación de la pensión en sistema y la fecha de emisión de la resolución.

Por otra parte, es necesario que se analice también la relación de tiempos que se están dando entre, la emisión de la resolución, la notificación de esta y la realización del primer pago por concepto de pensión, ya que se evidenció que, en algunos casos se efectuó el pago de previo a la notificación, así como en otros casos tres o menos días después de esta, esta situación que se contrapone a la lógica, en cuanto a plazos para ejercer el derecho a recurrir el acto administrativo, siendo que dicho pago es posible una vez que han precluido todas las etapas dispuestas por norma para que el derecho se haga efectivo.



Otro aspecto relevante que destacar, corresponde a los indicadores de gestión relativos a los trámites de pensiones del RIVM y del RNC, dado que no se evidenció un que sean suficientes para realizar un análisis adecuado de los tiempos que se emplean en el trámite de cada caso. Lo anterior por cuanto, a pesar de que la Sucursal reportó en la Matriz de Seguimiento de las metas del PAO 2018, cumplimientos de 100% para el RNC y en el IVM según cada riesgo lo siguiente vejez 133.3%, muerte 149.3% e invalidez 149.3%, la Auditoría no obtuvo explicaciones razonables de los datos o valores considerablemente apartados del promedio de duración establecidos en el caso de IVM o acorde a la oportunidad razonable en el caso del RNC.

Por último, llama la atención que durante el desarrollo de este estudio no fue posible obtener de parte de la Sucursal o de la Dirección Regional Central de Sucursales, el documento correspondiente al Plan Anual Operativo del 2018, ni tampoco documentación que demuestre la forma en que se captó las necesidades de capacitación de la Sucursal, a pesar esto último, de que esa misma unidad estableció como riesgo priorizado la capacitación, dentro de la valoración de riesgos que efectuó.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría formuló cuatro recomendaciones dirigidas a la jefatura de la sucursal de Turrialba, con el propósito de fortalecer las debilidades evidenciadas, respecto de la calidad en la conformación de los expedientes administrativos, proceso y plazos de notificación, suficiencia de indicadores definidos en el PAO para medir el adecuado trámite de pensiones y por último en cuanto al plan de capacitación y la documentación de planificación anual operativa.