



ATIC-110-2020

8 de octubre de 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el programa de Actividades contemplado en el Plan Anual Operativo 2020 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la “Integridad y calidad de la información del Sistema Integrado de Pensiones (SIP).

Al respecto, se determinaron oportunidades de mejora relacionadas con la disposición de herramientas automatizadas que apoyen la revisión de la calidad e integridad de los datos efectuada por los diferentes usuarios, debido a que ejecutan esas labores de forma manual o utilizando técnicas de muestreo, mientras se concreta el desarrollo de reportes especializados en atender las tareas antes indicadas.

Sin embargo, esta situación se ha mantenido durante más de dos años, evidenciándose que el seguimiento a los indicadores establecidos en el “*Instructivo para garantizar la calidad de los datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte*”, se realiza de forma parcial y por ende no es posible garantizar la verificación de la calidad de los datos contenidos en el repositorio de información del SIP.

En virtud de lo anterior, se comprobó una dependencia de los usuarios del sistema con el área de tecnologías, para efectos de lograr extraer la información de las bases de datos, o en determinados casos utilizando herramientas no soportadas para efectuar de forma efectiva la extracción de datos.

Adicionalmente, se comprobó la necesidad de implementar medidas de apoyo orientadas al establecimiento formal de fechas específicas para emitir los resultados de los seguimientos a los indicadores definidos en dicho cuerpo normativo, así como de formato estandarizado para facilitar la consolidación y seguimiento a los hallazgos identificados durante las revisiones de la calidad e integridad de los datos.

En cuanto a la parte técnica de la base de datos del SIP, se identificó la ausencia de una metodología aplicable desde el ámbito del administrador de esta, de manera que comprenda la corrección de inconsistencias, mejoras en el rendimiento, depuración, entre otras acciones tales como la actualización del diccionario de datos.

Debido a lo anterior, se indican recomendaciones a fin de minimizar los riesgos evidenciados en el presente informe, valorando la posibilidad de adoptar estrategias de seguimiento que permitan apoyar la atención oportuna de las necesidades de fortalecimiento en la materia.

Adicionalmente, se incluye la solicitud de acciones orientadas a aprovechar las capacidades brindadas por las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) al implementar metodologías desde el ámbito técnico que permitan coadyuvar de manera razonable al cumplimiento de sus objetivos asociados a la calidad e integridad de los datos contenidos en el Sistema Integrado de Pensiones.



ATIC-110-2020

8 de octubre de 2020

ÁREA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA INTEGRIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE PENSIONES (SIP).

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en atención al Plan Anual Operativo del 2020 para el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la integridad y calidad de la información contenida en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Constatar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el “Instructivo para garantizar la calidad de datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte”.
2. Identificar las herramientas tecnológicas utilizadas para determinar la calidad de los datos que se almacenan en la base de datos del Sistema Integrado de Pensiones.
3. Verificar las acciones implementadas para garantizar la calidad de los registros de la base de datos del SIP desde el ámbito técnico y del negocio.

ALCANCE

El estudio comprende las acciones ejecutadas por la Gerencia de Pensiones en relación con la integridad y calidad de la información del Sistema Integrado de Pensión. Lo anterior, considerando el periodo comprendido entre enero 2018 y setiembre 2020, ampliándose en aquellos casos que resultó pertinente.

LIMITACIONES

Durante el desarrollo del presente estudio se presentaron diferentes acontecimientos que provocaron modificaciones en la modalidad de trabajo tanto de la Auditoría Interna como la Administración Activa, entre las cuales se puede citar la indicación emitida por del Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General de la CCSS, mediante oficio GG-0593-2020, donde se informa la aplicación del teletrabajo por la totalidad de la jornada semanal, para los puestos con funciones ejecutables bajo esa modalidad, lo



anterior, en relación con la Directriz N° 073-S- MTSS referente a las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus (COVID-19).

Aunado a esto, la CCSS avocó sus esfuerzos, priorizando todas aquellas actividades vinculadas a la lucha contra la pandemia ocasionada por el virus supra citado en Costa Rica, situación que tuvo sus consecuencias en la gestión operativa a nivel general en la Institución.

En ese mismo orden de ideas, se tuvieron limitantes debido al atraso en los plazos de entrega de la información, así como en la remisión de esta, lo anterior según consta en los oficios No AI-1258-2020 del 21 de mayo del 2020 y AI-1555-2020 del 18 de junio del 2020, con el asunto *“Recordatorio de solicitud de información en torno al estudio de auditoría sobre la integridad y calidad de la Información del Sistema Integrado de Pensiones (SIP)”*.

METODOLOGÍA

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

- Solicitud de información a la Administración Activa en torno al objeto del estudio, mediante oficios AI-929-2020 del 21 de abril del 2020, AI-1258-2020 del 21 de mayo del 2020 y AI-1555-2020 del 18 de junio del 2020 respectivamente.
- Revisión y análisis de documentación remitida por la Administración Activa en torno a la temática del estudio.
- Reuniones en torno a la temática del estudio a los siguientes funcionarios: Lic. Adolfo Arias Coleman, Área de Gestión de Pensiones del IVM y Lic. José Solís Rodríguez, funcionario del Centro de Gestión Informática (CGI) de la Gerencia de Pensiones, Lic. Guideón Gabriel Bojorge Bolaños, funcionario del Centro de Gestión Informática (CGI) de la Gerencia de Pensiones.
- Entrevista a los funcionarios:
 - Lic. Oscar Cortes Naranjo, Jefe del Subárea de Investigación y Estudios Especiales, Gerencia de Pensiones.
 - Licda. Ana Patricia Sánchez Bolaños, Jefe, Área Gestión de Pensiones RNC, Gerencia de Pensiones.
 - Licda. María Fernanda Chinchilla Montoya, funcionaria del Área Gestión de Pensiones RNC.
 - Licda. María Damaris Jaén Rodríguez, Jefe, Área Cuenta Individual y Control de Pagos, Gerencia de Pensiones.
 - Licda. Evelyn María Hernández Pereira, Jefe, Subárea Pago y Control de Pagos, Gerencia de Pensiones.
 - Ing. Luis Gerardo Ramírez Salas, Jefe Subárea Administración de la Cuenta Individual.
 - Lic. Marcos Amador Bonilla, funcionario del Subárea Administración de la Cuenta Individual.
 - Ing. Pablo Rodríguez Guzmán, Coordinador de Sistemas de Información del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones
 - Lic. Marco González Jiménez, Coordinador Gestión de la Plataforma Tecnológica y Soporte a Usuario Final, Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones



MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de Tecnologías de Información.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Manual de Organización de los Centros de Gestión Informática (CGI).
- Instructivo para garantizar la calidad de datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al Jерarca 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, 38 de la Ley No. 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

Actualmente, la alta demanda de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) han ocasionado paralelamente el potenciar la era de los datos, inclusive cada vez son más las empresas que apoyan sus decisiones en estadísticas e información recolectada directamente de sus principales sistemas de información y a partir de ello proyectar un comportamiento o justificar una estrategia.

Ahora bien, en lo que respecta a la analítica y los datos, estos se han convertido en dos pilares fundamentales para las organizaciones, bajo la premisa de exigir al máximo el uso y aprovechamiento de estos en la toma de decisiones diarias.

Debido a lo anterior, la integridad y calidad del conjunto de datos que conforman la información, brindan precisión en su estructura, esto aunado a otras características tales como exactitud, completitud, consistencia y credibilidad, las cuales deberían ser consideradas como fundamentos de cualquier base de datos.

Conceptos y términos de referencia

Base de datos: es el conjunto de datos informativos organizados en un mismo contexto para su uso y vinculación. Bajo esa perspectiva, se les llama así a los bancos de información contenedores datos relativos a las diversas temáticas organizacionales y que se encuentran categorizadas de distinta manera, pero compartiendo entre si algún tipo de vínculo o relación, el cual los ordena y clasifica en un único conjunto.



Integridad de los datos: refiere a la precisión y coherencia general de estos. Asimismo, guarda relación con la seguridad razonable que brindan los repositorio físicos y lógicos como garantía de la completitud, precisión y fiabilidad en el tiempo que es almacenada la información correspondiente.

Bajo esa perspectiva, la característica supracitada evita la generación datos duplicados, faltantes, alteraciones, entre otras variaciones.

Calidad de los datos: se podría describir como el proceso de acondicionamiento de los datos para satisfacer las necesidades concretas de los diferentes interesados, haciendo énfasis a que precisamente la ausencia de esa característica recae en decisiones basadas en información errónea, lo cual ocasiona efectos nocivos en el negocio.

A ese respecto, según publicó la Revista Decana de Prensa Informática Española en su boletín No. 237 de octubre del 2016, titulado “Big Data: preprocesamiento y calidad de datos”, se hace referencia a la importancia que caracteriza la calidad de los datos debido al valor intrínseco del conocimiento que es posible obtener a través de estos, citando:

“La calidad del conocimiento extraído depende en gran medida de la calidad de los datos. Desgraciadamente, estos datos se ven afectados por factores negativos como ruido, valores perdidos, inconsistencias, datos superfluos y/o un tamaño demasiado grande en cualquier dimensión (número de atributos e instancias). Está demostrado que una baja calidad de los datos conduce en la mayoría de los casos a una baja calidad del conocimiento extraído.”

En virtud de lo anterior, el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) no se encuentra exento a la temática de marras, por el contrario, ante su capacidad de almacenar, procesar y transmitir grandes volúmenes de datos, es precisamente que se requiere de condiciones mínimas para proteger los datos ante falencias generadoras de consecuencias negativas en los intereses colectivos de la información.

La Administración de Pensiones

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).

A ese respecto, la administración del IVM y RNC es responsabilidad de la Gerencia de Pensiones, y sus unidades adscritas, a cargo del Lic. Jaime Barrantes Espinoza, la cual se encuentra organizada de la siguiente manera:

Figura No. 1
Estructura Organizacional de la Gerencia de Pensiones



Fuente: extraído de la intranet Institucional¹

Por su parte, dicha administración gestiona parte de sus labores a través del “Sistema Integrado de Pensiones” (SIP), solución automatizada que fue desarrollada por la Gerencia de Pensiones para la gestión de las pensiones del IVM y RNC, y opera desde el Centro de Datos de esa Gerencia, apoyando la ejecución de los siguientes procesos:

Tabla No. 1
CCSS: Procesos que Automatiza el SIP

Nombre del Proceso	Descripción	Unidad que lo utiliza
Plataforma de Servicios IVM-RNC.	Permite el registro de las solicitudes de pensión, emisión de reportes, constancias y gestiones varias a pensionados, endosatarios, depositarios y afiliados.	- Todas las Sucursales adscritas a la Gerencia Financiera. - Plataforma de Servicios tanto del RIVM como del RNC. - Otras unidades que solicitan acceso únicamente a módulos de consulta.
Mantenimiento a los registros de cotizaciones de afiliados del Seguro de IVM.	Revisión de los resultados de la carga de datos de la cuenta individual, derivados de los archivos emitidos por SICERE. Revisión de estudios de cotizaciones planteados por los interesados. Traslado de cotizaciones de Regímenes del Primer Pilar y	- Área Cuenta Individual y Control de Pagos. - Sub Área Administración Cuenta Individual.

¹ Link de acceso: <https://intranet.ccss.sa.cr/Organizacion/GP/SitePages/Inicio.aspx>



Nombre del Proceso	Descripción	Unidad que lo utiliza
	Regímenes Especiales de Pensiones al Seguro de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte. Modificaciones en la base de datos: Inclusión, exclusión y modificación de registros.	
Análisis, Cálculo y Resolución casos de Pensiones IVM-RNC.	Permite realizar el análisis y cálculo tanto de las solicitudes de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, así como las del Régimen No Contributivo.	- Todas las Sucursales adscritas a la Gerencia Financiera. - Área Gestión Pensiones IVM. - Área Gestión Pensiones RNC.
Revisión y Aplicación de Casos del Seguro de IVM y RNC.	Acciones que permiten aprobar un caso y aplicarlo a la planilla de pago que corresponda.	RNC: - Todas las Sucursales. - Área Gestión Pensiones RNC. IVM: - Área Gestión Pensiones IVM

Fuente: extraído del informe de Auditoría Interna No ATIC-202-2017

Comprobación de la calidad de los datos por la parte usuaria

En atención a lo establecido por el comité de usuarios del sistema de información antes indicado y lo solicitado en la recomendación número tres del informe de la Auditoría interna No. ATIC-202-2017 el cual a la letra señala:

“Según evidenciado en el hallazgo cuatro del presente estudio, definir y oficializar un mecanismo que permita garantizar la calidad de los datos almacenados en la base de datos del sistema integrado de pensiones si una vez elaborado dicho instrumento, se deberán ejecutar las acciones correspondientes para su implementación.”

Es decir, a partir de ese momento se efectuaron esfuerzos para obtener la definición y oficialización (mediante el oficio SIEE-042-218 del 3 de julio de 2018) del *“Instructivo para garantizar la calidad de datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte”*, con el objetivo de disponer de un mecanismo para la parte usuaria que permitiera regular el accionar en cuanto a la necesidad de garantizar la calidad de los datos almacenados en la base de datos del SIP.

Ahora bien, según lo indicado en el instructivo de marras, se establecieron responsables para efectuar las siguientes revisiones, con los siguientes objetivos y frecuencias.



Tabla No. 2
Reportes mensuales atribuibles a los pensionados

Nombre del Reporte	Frecuencia	Objetivo	Unidad Responsable
Registro de pagos de pensiones IVM – RNC, generados a beneficiarios con fecha de defunción vigente.	Mensual	Identificar el fallecimiento de los pensionados, previo a depositar el pago de la planilla siguiente a su defunción, para proceder con la cancelación inmediata.	Pago Y Control
Control de cifras de los pagos solicitados al Área de Tesorería (Planillas IVM-RNC, Pagos diarios y Regeneraciones, Pensiones alimentarias, Reintegros de pensiones alimentarias, Liquidaciones judiciales, Convenios, Costo por transacciones, Depósitos FRE).	Mensual	Cotejar que los rubros de las planillas del Seguro de IVM y RNC autorizados a pagar, mantengan la consistencia con las transacciones que genera el Área de Tesorería.	Pago Y Control
Verificar la homogeneidad del pago de las planillas IVM-RNC, para documentar cambios en los montos de las pensiones.	Mensual	Determinar la procedencia de los cambios en los montos de las pensiones que se venían registrando periódicamente.	Pago Y Control
Aplicación de procesos de suspensión y cancelación de beneficiarios IVM.	Mensual	Verificar que de acuerdo con los controles establecidos, se cumpla con la normativa para la correcta administración de los fondos del RIVM y RNC.	Pago Y Control
Beneficiarios de vejez RNC menores de 65 años	Trimestral	Verificar que todos los casos aprobados por la tipología de vejez se ajusten al requisito de edad al momento del otorgamiento del beneficio.	RNC
Beneficiarios de viudez RNC-estado civil casado	Trimestral	Corroborar que la situación socioeconómica de las personas viudas que hayan contraído matrimonio se	RNC



Nombre del Reporte	Frecuencia	Objetivo	Unidad Responsable
		continúe ajustando a la normativa vigente.	
Registros de información pensionados RNC (cédula, fecha de nacimiento, fecha de solicitud, fecha de vigencia, tipología, forma de pago)	Mensual	Verificar que la información de todos los pensionados del RNC cuente con datos básicos que permitan dar seguimiento al mismo.	RNC
Comparación de fechas pensiones en curso de pago RNC.	Semestral	Verificar la consistencia en las fechas registradas en los casos en curso de pago: la fecha de derecho y de solicitud debe ser posterior a la fecha de nacimiento, la fecha de solicitud debe ser inferior a la fecha de aprobación.	RNC

Fuente: extraído del "Instructivo para garantizar la calidad de datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte"

Tabla No. 3
Reportes Trimestrales atribuibles a los Afiliados/Cotizantes

Nombre del Reporte	Frecuencia	Objetivo	Unidad Responsable
Cotizantes que registran fecha de primera cuota anterior a la fecha de nacimiento.	Trimestral	Identificar la existencia de cotizantes en esta condición, para evitar el otorgamiento de beneficios o información del Seguro de Pensiones IVM de forma improcedente.	Cuenta Individual
Cotizantes registrados simultáneamente con patrono y seguro voluntario.	Trimestral	Determinar si hubo incumplimiento del Artículo 5 de la Ley Constitutiva CCSS y evitar el otorgamiento de beneficios o información del Seguro de Pensiones IVM de forma improcedente.	Cuenta Individual

Fuente: extraído del "Instructivo para garantizar la calidad de datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte"



Tabla No. 4
Reportes Trimestrales atribuibles a los Afiliados/Cotizantes

Nombre del Reporte	Frecuencia	Objetivo	Unidad Responsable
Trabajadores Independientes registrados en SICERE sin cotización para el Seguro de IVM.	Trimestral	Verificar el cumplimiento del Artículo 2° del Reglamento Trabajador Independiente	Cuenta Individual
Cotizantes reportados con salarios mayores a 15 millones de colones.	Trimestral	Verificar la veracidad de los montos reportados por el patrono.	Cuenta Individual

Fuente: extraído del "Instructivo para garantizar la calidad de datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte"

Tabla No. 5
Reportes Semestrales atribuibles a los Afiliados/Cotizantes

Nombre del Reporte	Frecuencia	Objetivo	Unidad Responsable
Cotizantes que registran fecha de defunción y registren cuotas posteriores.	Semestral	Identificar la existencia de cotizantes en esta condición, para evitar el otorgamiento de beneficios o información del Seguro de Pensiones IVM de forma impropcedente.	Cuenta Individual
Cotizantes asalariados reportados con montos menores a la Base Mínima Contributiva.	Semestral	Verificar el cumplimiento del artículo 34 RIVM	Cuenta Individual
Cotizantes con edad menor a 18 años y mayores a 65 años.	Semestral	Comprobar que la aportación al RIVM sea real en caso de determinarse cotizantes activos en esos rangos de edad.	Cuenta Individual

Fuente: extraído del "Instructivo para garantizar la calidad de datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte"

Por tanto, ante las necesidades de la Administración por contar con una herramienta de control y seguimiento que garantice la calidad de los datos almacenados en los repositorios de información, atinentes a tema de pago de pensiones, históricos de cotizaciones, entre otros tópicos, se han gestionado las revisiones según lo establecido anteriormente desde el año 2018 y hasta la fecha.



Roles y funcionalidades del Centro de Gestión de Informática

Con respecto a los Centros de Gestión Informática (CGI), en octubre 2013 se establece el Manual de Organización que define las funciones sustantivas de esas unidades, dentro de las cuales se regula su responsabilidad dentro de las tareas asociadas a la administración de base de datos, a saber:

“Es responsable de mantener (en su ámbito de competencia), en óptimo funcionamiento las bases de datos, de administrar información operativa y asesorar técnicamente a las unidades de trabajo. Para cumplir con lo anterior, es fundamental que mantenga interrelaciones constantes con el Centro de Gestión Informática Gerencial y con el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática. Es responsable de la adecuada utilización del equipo de cómputo, de los materiales y suministros necesarios para ejercer sus labores y del cumplimiento efectivo de los procesos y subprocesos de trabajo que administra, de priorizar y proponer de soluciones para la problemática operativa que se genera en su ámbito de acción. El desarrollo de las acciones debe responder a criterios de eficiencia, eficacia y economía, con el objeto de que se traduzcan en una mejora sustancial de la gestión de los servicios en su ámbito de acción.”

Así como las siguientes actividades sustantivas definidas en ese mismo marco normativo: “Administrar Bases de Datos en el ámbito local” y “Proponer ampliaciones al Diccionario de Datos”, lo anterior, con la finalidad de lograr una operación eficaz y eficiente de los sistemas de información y las aplicaciones que respaldan el procesamiento de la información.

Aunado a lo anterior, ese CGI dispone complementariamente de marcos normativos que refiere a ese respecto:

- Normas Institucionales TIC, agosto 2009.
- TIC-MDI-0006 Estándares de Nomenclatura Representación Gráfica y Documentación para el Diseño de Bases de Datos, Julio 2010.
- Procedimiento solicitud acceso y perfil del SIP-Comité de Usuarios, 2018.
- Procedimiento cambios sistemas, enero 2010.
- Procedimientos para Respaldo y Restauración de Bases de Datos, octubre 2012.
- Guía de Mejores Prácticas en la Gestión de los Centros de Producción de Datos, enero 2017.

Informes de Auditoría

Este ente fiscalizador el 14 de diciembre del 2017 efectuó el informe ATIC-202-2017 denominado “Cobertura funcional y operación del Sistema Integrado de Pensiones (SIP)”.

Al respecto, los resultados del estudio evidenciaron las acciones adoptadas por la Gerencia de Pensiones para el desarrollo y mantenimiento del SIP identificándose entre ellas oportunidades de mejora relacionadas con el funcionamiento de ese sistema de información, las cuales se sometieron a consideración de la Administración Activa con el objetivo de coadyuvar al cumplimiento de sus objetivos de manera razonable conforme a las posibilidades institucionales.

Específicamente asociado al tema de la presente evaluación, se identificaron debilidades en la base de datos de SIP, entre las que destacan: el repositorio no se encuentra estandarizado con el Modelo de Datos Institucional (MDI), ocasionando diferencias entre los catálogos del SIP y los institucionales, asimismo, se comprobó la existencia de debilidades en la información de dicho sistema, lo cual podría



ocasionar la materialización de riesgos asociados a la calidad de los datos del SIP si no se toman las medidas correspondientes.

Adicionalmente, se evidenció que la plataforma tecnológica del SIP tenía equipos de contingencia de ese sistema ubicados en el Centro de Datos Institucional administrados por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, representando un 89% de depreciación, situación comprometedoras ante la necesidad de su adecuado funcionamiento.

Finalmente, en ese producto se identificaron debilidades en el proceso de gestión de requerimientos del SIP, por lo que se recomendó a la Administración realizar la revisión respectiva, para mejorar su planificación, desarrollo y puesta en funcionamiento.

Por otra parte, en cuanto a informes de Auditorías Externas donde se indiquen hallazgos o recomendaciones relacionadas a la calidad e integridad de los datos del SIP, se situó el informe de Auditoría de los estados financieros al 31 de diciembre de 2018 de fecha 07-05-2019, emitido por Deloitte & Touche, S.A, detallando oportunidades de mejora para área de tecnología de información, las cuales según el Administrador de Base de Datos de la Gerencia de Pensiones, fueron atendidas en su totalidad.

Considerado lo anterior, se detallan a continuación los hallazgos evidenciados por esta Auditoría en torno a riesgos detectados en la integridad y calidad de la información del Sistema Integrado de Pensiones.

HALLAZGOS

1. SOBRE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE APOYAN EL PROCESO DE REVISIÓN DE CALIDAD DE DATOS EN EL SIP

Esta Auditoría identificó oportunidades de mejora en la disposición de herramientas tecnológicas que apoyen el proceso de revisión de la calidad de datos del SIP y atiendan de forma y eficiente y eficaz lo establecido en el *"Instructivo para garantizar la calidad de los datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte"*.

Al respecto, se evidenciaron riesgos relacionados con la ausencia de herramientas automatizadas que permitan extraer información para la resolución de algunos indicadores establecidos en el marco normativo supra citado, inconsistencias en los reportes existentes, cumplimiento parcial de los informes presentados por las unidades responsables, así como oportunidad en la atención de los requerimientos planteados por la parte usuaria para solventar las necesidades antes señaladas.

A continuación, se detalla la situación específica en cada unidad perteneciente a la Dirección Administración de Pensiones, la cual tiene a cargo el seguimiento de los indicadores en mención.

1.1 Área de Gestión Pensiones Régimen No Contributivo

En relación con los indicadores para verificar la calidad de datos del SIP a cargo del Área de Gestión de Pensiones Régimen No contributivo, se identificó lo siguiente:



- Se carecen de herramientas automatizadas que permitan atender los indicadores “Registros de Información de Pensionados de RNC” y “Comparación de fechas de pensiones en curso de pago de RNC”.
- Existen dos reportes que presentan inconsistencias desde el año 2018, específicamente, los destinados a brindar seguimiento a los indicadores “Beneficiarios de vejez RNC menores de 65 años” y “Beneficiarios de viudez RNC-estado civil casado”.

Al respecto, llama la atención que, para solventar las debilidades antes descritas, esta unidad planteó ante el Comité de Usuarios del SIP, el requerimiento No. SR-SIP-029-2018 con fecha 28 setiembre del 2018, sin embargo, a la fecha este no ha sido atendido según consta en los informes consolidados de calidad del SIP 2019-2020, situación que materializa riesgos en relación con la oportunidad en la atención de las necesidades de los usuarios finales. El detalle se puede observar en el anexo uno de este estudio.

1.2 Subárea Administración de la Cuenta Individual.

Respecto a los procesos para la extracción de datos que permiten verificar la calidad de la información del SIP a cargo de la Subárea Administración de la Cuenta Individual, se evidenció lo siguiente:

- Se carecen de herramientas automatizadas que permitan atender de forma oportuna, eficiente y confiable los siguientes indicadores:
 - Cotizantes que registran fecha de primera cuota anterior a la fecha de nacimiento.
 - Cotizantes registrados simultáneamente con patrono y seguro voluntario.
 - Trabajadores Independientes registrados en SICERE sin cotización para el Seguro de IVM.
 - Cotizantes reportados con salarios mayores a 15 millones de colones
 - Cotizantes que registran fecha de defunción y registren cuotas posteriores.
 - Cotizantes asalariados reportados con montos menores a la Base Mínima Contributiva.
 - Cotizantes con edad menor a 18 años y mayores a 65 años.
- Existen riesgos referentes a la oportunidad y disponibilidad de la información requerida para atender los indicadores antes mencionados, así como una dependencia de la función de TI respecto a las áreas usuarias, lo anterior en virtud de que la Subárea Administración de la Cuenta Individual solicita al Centro de Gestión de Informática (CGI) de la Gerencia, un conjunto de archivos en Microsoft Excel² provenientes del último mes cumplido de la base de datos del SIP, los cuales son interpretados y procesados de forma manual para ser exportados a un formato de Microsoft Access³ y así, obtener la información requerida.

No obstante, se puede determinar que existe una intervención manual de los datos, lo cual genera posibilidades de errores u omisión consecuentes de la confiabilidad de los datos extraídos y, por ende, los resultados de los indicadores e informes presentados.

² Excel es un programa informático desarrollado y distribuido por Microsoft. trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras basado en funciones, desarrolladas específicamente para ayudar a crear y trabajar con hojas de cálculo.

³ Herramienta de la Familia de Microsoft Office con la cual puede crear, personalizar y compartir de bases de datos adaptadas a ti.



1.3 Subárea de Pago y Control de Pensiones

Como parte de las labores de seguimiento a los cuatro indicadores a cargo de la unidad, se evidenció que los responsables han trabajado manualmente desde el 2018 en las revisiones de la calidad de datos contenidos en el SIP, lo anterior ante la carencia de herramientas automatizadas para obtener la siguiente información:

- Cotizantes que registran fecha de primera cuota anterior a la fecha de nacimiento
- Cotizantes registrados simultáneamente con patrono y seguro voluntario.
- Cantidad de casos y montos de pensiones que se han depositado a los pensionados del RNC posterior a su fallecimiento.
- Verificar la homogeneidad del pago de las planillas del Régimen de IVM a fin de documentar los cambios de un mes a otro en los montos de pensiones.

De forma adicional, es significativo destacar que, según lo indicado por la Jefatura de las Subáreas Cuenta Individual y Control de Pagos, actualmente se encuentran trabajando en coordinación con personal del CGI para solventar las necesidades de herramientas automatizadas que permitan extraer y analizar la información relacionada a los temas de marras.

Sin embargo, preocupa a esta Auditoría que esta problemática fue identificada por la Administración Activa desde el 2018 y a la fecha no se ha materializado una solución, aspecto evidente de riesgos en torno a disponer de soluciones oportunas que satisfagan los requerimientos de sus usuarios y soporten efectivamente sus procesos.

Finalmente, según consta en los informes consolidados de indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP de 2019, emitidos por la Subárea de Investigación y Estudios Especiales, ante la ausencia de herramientas automatizadas que apoyen el proceso de extracción de la información, la presentación de los reportes por parte de las tres unidades⁴ responsables se ha cumplido de forma parcial. Lo anterior se puede observar en los anexos dos, tres y cuatro del presente estudio.

Según el “Instructivo para garantizar la calidad de los datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte”, establece lo siguiente en relación con el tema:

“El proceso consistirá en solicitar a tecnologías de información agrupar los reportes relacionados con los entes definidos: nuevos pensionados, afiliados, bajo el nombre de reportes procesos de calidad”

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (2007), emitidas por la Contraloría General de la República; señalan en su apartado 1.5 Gestión de Proyectos, lo siguiente:

“La organización debe administrar sus proyectos de TI de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos.”

⁴ Área Gestión Pensiones Régimen No Contributivo, Subárea Administración Cuenta Individual y Subárea Pago y Control de Pensiones.



Así mismo, en ese mismo cuerpo normativo señala en su inciso “2.1 Planificación de las tecnologías de información” que:

“La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes.”

Finalmente, esas Normas Técnicas señalan en su inciso “2.2 Modelo de arquitectura de información”, lo siguiente:

“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.”

Sobre el asunto, el Lic. Oscar Cortes Naranjo, Jefe de la Subárea de Investigación y Estudios Especiales, señaló que:

“(...) actualmente sólo dos de los indicadores se encuentran totalmente automatizados, bajo ese entendido, el grado de automatización es bajo.”

En ese contexto, existen oportunidades de mejora en el proceso, a fin de no efectuar las revisiones manualmente o comparando muestreos, de forma tal que el mismo sistema pueda identificar hallazgos en la calidad e integridad en los indicadores propuestos. Es decir, de manera tal que el responsable únicamente revisa o confirma la información que se encuentra fuera de los parámetros, enfocándose con mayor atención en esos datos.

(...) existen requerimientos pendientes de atender por parte del CGI, tengo conocimiento que la automatización de esos indicadores se encuentra como prioridad 1.

A ese respecto, esos requerimientos han sido priorizados por la Comisión de Usuarios del SIP, pero como comprenderá la lista es dinámica, constantemente ingresan nuevos requerimientos y consecuentemente han afectado el no disponer de la herramienta o rutina que facilite la revisión de los datos por parte de los responsables.

(...) los riesgos que existen en esta línea es precisamente el realizar revisiones manuales que podría propiciar errores o inclusive la manipulación de estos.

Además, en algunos casos eventualmente podría no revisarse el 100% de los datos del SIP; bajo este entendido no se estaría garantizando razonablemente el objetivo que se busca en garantizar la calidad de los datos tenidos en el sistema, según los indicadores definidos.

(...) es importante indicar que la priorización en el desarrollo de la automatización de los indicadores podría significar un avance significativo para el proceso y a su vez disminuiría el riesgo de exponer la calidad de los datos al evitar su manipulación.”

Por su parte, Licda. María Damaris Jaén Rodríguez, Jefe Área Cuenta Individual y Control de Pagos, refirió sobre la situación de la Subárea de Pago y Control de Pensiones, lo siguiente:



“para este caso específico tenemos a cargo el seguimiento de cuatro indicadores, los cuales incluyen datos de las planilla del régimen de IVM y RNC, siempre lo hemos trabajado manualmente debido a que no hemos tenido las facilidades de tener los reportes que automaticen lo correspondiente, esto por cuanto la gestión para llegar a eso requiere de un proceso el cual incluye la aprobación y priorización del comité de usuarios, el desarrollo del reporte por parte del departamento informática y posteriormente la etapa de implementación.

Sin embargo, desde el 2018 aproximadamente se habían solicitado los reportes que atenderían estos indicadores de manera exclusiva, lo anterior en atención a un informe de auditoría, sin embargo, a la fecha estamos efectuando pruebas de funcionamiento que son coordinadas con un compañero del área de gestión informática.

De esa manera, el argumento por parte del área de informática sobre la demora en el desarrollo de estos reportes es precisamente la carga de trabajo del recurso humano disponible, en ese sentido, un reforzamiento de ese CGI con servicios profesionales ha permitido retomar nuevamente la atención de esos requerimientos, actualmente se está en una etapa de pruebas de los reportes que están desarrollando.”

Aunado a lado a lo anterior, la Licda. Evelyn María Hernández Pereira, Jefe de la Subárea de Pago y Control de Pensiones, indicó:

“Las herramientas disponibles para efectuar la revisión son por medio de un administrador de reportes al cual accedemos y obtenemos algunos datos conforme se van actualizando las planillas de los casos en curso de pago, de ahí extraemos los datos tanto del IVM como del RNC, sin embargo, se han presentado algunos requerimientos ante el comité de usuarios para poder obtener información más específica que nos permita atender los indicadores, es por ello que el compañero del área informática ha coordinado pruebas con esta Subárea.

Es decir, esa especificación de los reportes permitirá eventualmente disminuir las labores operativas en el tratamiento de datos y así obtener de manera directa los datos ajustados a los casos que deseamos monitorear.”

Adicionalmente, la Licda. Jaén complementó el tema supracitado, refiriendo lo siguiente:

“tal como lo menciona la licenciada Hernández, el administrador de reportes es nuestra herramienta principal, pero los reportes dados en esa plataforma no son los que necesitamos para resolver los indicadores que presentamos, precisamente por ello solicitamos el desarrollo de los reportes que actualmente están en proceso.

Al no tener esas herramientas en producción, efectuamos esfuerzos importantes para construir la información con los datos extraídos de diferentes reportes.

Por tanto, con la extracción de la información específica (por medio de reportes u otras herramientas), se podría disminuir la exposición a riesgos al procesar de manualmente la información, entre otros factores. Recordemos que el objetivo de este proceso es que obtengamos una herramienta que apoye la identificación de la calidad de los datos contenidos en el SIP, de manera que podamos comprobar que la información es fidedigna, sin olvidar el seguimiento de los casos que presentan alguna situación y debemos corregir.”



Por otra parte, la Licda. Ana Patricia Sánchez Bolaños, Jefe, Área Gestión de Pensiones RNC, indicó refiriéndose a las herramientas disponibles en esa Área:

“Tal y como lo he citado en los informes que se remiten de la revisión de la calidad, se presentó ante el comité de usuarios del SIP ese requerimiento, sin embargo, el mismo aún no ha sido atendido, por lo cual esa situación afecta la revisión de la calidad establecida en el “Instructivo para garantizar la calidad de datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte

(...) en mi calidad de miembro de la Comisión de usuarios del SIP, en reiteradas ocasiones he efectuado recordatorios sobre la atención a ese requerimiento, de esa es la forma en que he tratado de darle seguimiento.

Sin embargo, ante la priorización de requerimientos que se da en esa comisión, no ha sido posible la atención pronta del mismo, debido que existen otros requerimientos de mayor urgencia.”

Complementariamente, la Licda. María Fernanda Chinchilla Montoya, funcionaria de esa misma Área, mencionó respecto a las herramientas utilizadas en el seguimiento de los indicadores, lo siguiente:

“Para atender dos de los indicadores (Beneficiarios RNC menores a 65 años, viudez RNC) utilizamos los reportes desarrollados por el CGI (diseñados exclusivamente para atender esos indicadores), sin embargo, tiene algunas inconsistencias que nos dificultan realizar el proceso de forma eficiente (muestran más datos de los que debería, suponemos que es un asunto de validaciones que se deben verificar en el sistema).

Para los otros dos indicadores a revisar, hemos utilizado otros reportes disponibles en el sistema, esto intentando ubicar algún dato erróneo. Al respecto, es importante mencionar que esos reportes no fueron diseñados exclusivamente para revisar los datos que involucra los indicadores citados, por tanto, utilizamos reportes como “detallado de pensiones” y “datos de pensiones de beneficiarios activos”, mediante los cuales podemos obtener ciertos registros para proceder a revisar y descartar información que tiene relación con lo que se intenta obtener y así, eventualmente cumplir parcialmente con la revisión de los indicadores.

(...) La situación de muestreo y revisiones manuales se presentan principalmente para la revisión de los indicadores “comparación de fechas pensiones en curso de pago” y “registro de información pensionados RNC”, lo anterior en virtud de que estamos esperando la resolución del requerimiento SR-SIP-029-2018. En este sentido, considero que no logramos el cometido para el cual se definieron los indicadores, a pesar de los esfuerzos que efectuamos para revisar la información por nuestros propios medios, por ende, mientras la necesidad que planteamos no sea resuelta, vamos a continuar efectuando los procesos de esta forma.”

Sobre este particular, el Lic. Pablo Rodríguez Guzmán, Coordinador de Sistemas de Información del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones señaló que:

“revisando mis controles, el requerimiento No. SR-SIP-029-2018, no forma parte del listado de solicitudes que poseen una priorización por parte del Comité de Usuarios del SIP. En ese sentido, el mismo no se encuentra calendarizado para ser atendido aún.”



(...) en apariencia este requerimiento no ha sido presentado ante el comité de usuarios del SIP. De esa manera, el requerimiento debe presentarse por parte del interesado ante el comité para que este tome la decisión de incorporarlo en el listado y por ende asignarle la priorización que corresponda.

(...) Por otra parte, habría que analizar la complejidad y la urgencia de este requerimiento, ya que, si existe la posibilidad de ejecutarlo de manera manual o por medio del sistema propiamente, probablemente disminuya su nivel de priorización. Sin embargo, los requerimientos siempre ingresan en la calendarización, independientemente de la priorización que tengan.”

Finalmente refiriéndose a la situación expuesta de la Subárea Administración de la Cuenta Individual, el Ing. Luis Gerardo Ramírez Salas, Jefe Subárea Administración de la Cuenta Individual, indicó:

“tal y como le he comentado el proceso no es del todo automatizado, ya que desde su inicio hay que solicitarle un archivo de Microsoft Excel al Área de Informática, para así nosotros proceder a la carga de datos en el Microsoft Access. Es decir, el proceso incluye labores manuales para poder llegar al resultado final, bajo esa perspectiva, no es un secreto la oportunidad de mejora que significaría la disposición del desarrollo de reportes automatizados que apoyen la generación de resultados.

Sin embargo, no hemos solicitado ese tipo de requerimientos ya que valoramos en su momento la urgencia y la eventual capacidad del CGI, inclinándonos por una solución más expedita y que se lograra su cometido, sin entorpecer la gestión.

Cómo oportunidad de mejora claramente se identifica la necesidad de incorporar herramientas automatizadas para la generación de reportes e inclusive herramientas de apoyo en el análisis tales como Power BI u otras de ese tipo que permiten visualizar datos asociados a la toma decisiones empresariales. En esa misma línea, dichas oportunidades vendrían a disminuir los riesgos inherentes que tenemos actualmente al efectuar labores manuales sobre los datos, susceptibles a fallos humanos o inclusive la dependencia que podría materializarse sobre las personas que dan tratamiento a los datos, entre otros.”

Sobre ese particular, refirió la Licda. María Damaris Jaén Rodríguez, Jefe Área Cuenta Individual y Control de Pagos, lo siguiente:

“esa subárea la tuve yo como recargo del 10 de diciembre de 2018 al 16 de marzo de 2020, en ese tiempo se entregaron los informes con el detalle de los indicadores, aunque la entrega fuera parcial, se deben considerar los esfuerzos sobrehumanos efectuados para poder llevar a cabo las tareas de complejidad que involucran la unidad de control de pagos y adicionalmente cuenta individual.

Adicionalmente, hay que considerar qué para dar seguimiento a los indicadores estipulados para la unidad de cuenta individual, era prácticamente el doble de indicadores y su información debía ser procesada de manera diferente, solicitándoles un conjunto de archivos al CGI para ser reprocesados por nosotros mismos y a partir de ello proceder con el análisis de la información. Es decir, representa un gran esfuerzo manual para llegar al análisis que se debe dar en los informes.



De esa manera el Área Informática, lo que hacía era generarnos unos archivos en Excel para poder cumplir con la entrega de los indicadores. Sin embargo, dentro de toda esta situación, esa Subárea también está en espera de los reportes pendientes de entregar por parte de los compañeros del CGI, actualmente se está en pruebas para proceder con la puesta en producción.”

Por su parte, el Lic. Guideón Gabriel Bojorge Bolaños, John ario del centro de gestión de informática indicó refiriéndose a los reportes que se encuentran en desarrollo, lo siguiente:

“Actualmente los reportes están en pruebas de usuario a la espera que den su visto bueno para ponerlos en producción.

(...) En cada Sprint se planifica poder realizar la implementación de los reportes, sin embargo, somos dependientes del usuario y hasta que este no envíe el plan de pruebas y requerimiento aprobado no es posible hacer los pases a producción.

(...) La estrategia usual es crear los reportes mediante reporting services. Además, como parte de mejorar este tema de integración de datos e incursionar a los usuarios dentro de la cultura de inteligencia de negocios, se propuso manejar este tema de reportería en un cubo de información que está muy avanzado en su desarrollo y se espera retomarlo más adelante.”

La situación descrita genera un incumplimiento a las condiciones y objetivos establecidos en el marco normativo que regula el tema, además, expone riesgos relacionados con la oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información ante la utilización de técnicas de muestreo, revisión manual, administración de bases de datos en Microsoft Access, las cuales general una manipulación que podrían no representar una copia fiel de los registros almacenados en el SIP.

Es decir, de mantenerse esa situación podría generarse imprecisiones al verificar los datos, presentación de resultados parciales, mayor utilización de tiempo en labores operativas para dar tratamiento a la información y finalmente exponerse a errores humanos en la ejecución de las tareas supra citadas, situaciones que afectan el objetivo principal de las revisiones y por ende la toma de decisiones generada a partir de estas.

Finalmente, la dependencia de la función de TI para extraer información de las bases de datos impide que las soluciones de software satisfagan las necesidades de sus usuarios y soporten de forma efectiva los procesos que automatiza, generando un detrimento en los procesos de planificación e implementación de aplicativos institucionales.

2. SOBRE UNA METODOLOGÍA DE CALIDAD

Esta Auditoría comprobó la ausencia de una metodología en la cual se normalicen aspectos técnicos de calidad e integridad de la información aplicables de forma sistemática desde el ámbito de acción del administrador de la base de datos del Sistema Integrado de Pensiones (SIP).

A ese respecto, según lo indicado por el Centro de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones se habían llevado a cabo esfuerzos por disponer de un documento en el cual se comprendiera este tipo de lineamientos, sin embargo, no se materializó esa iniciativa.



Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, establecen en el artículo “1.2 Gestión de la calidad” que:

“La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.”

Por su parte, el numeral “4.3 Administración de los datos” de ese mismo cuerpo normativo refiere 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 contemplan 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.”

Consultado sobre este particular, el Lic. Marco González Jiménez, funcionario del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones señaló que:

“Lo que implica propiamente la calidad de datos desde el punto de vista técnico como administrador de bases de datos no se realiza, en su momento se trabajó y se propuso un documento con las consideraciones mínimas que permitieran disponer de una metodología de calidad de datos, pero no se llegó a materializar.

A ese respecto, no tenemos mucha injerencia en el tema de la calidad de datos, sin embargo, hemos realizado esfuerzos por tratar de implementar metodologías enfocadas al usuario, es decir, tomando las reglas de negocio y validando las entradas de información al SIP.



En ese sentido, se han hecho reportes basado en reglas de negocio y se los entregamos para que ellos revisen lo que estimen correspondiente.”

La situación descrita podría impactar negativamente la oportunidad de disminuir algunos tipos de errores, evitar el almacenamiento de registros duplicados, optimizar el rendimiento operacional de los datos, entre otros factores que garantizan razonablemente la calidad e integridad de la información.

Bajo ese contexto, la implementación de metodologías que permitan monitorear y controlar los repositorios de información⁵ con respecto a sus principales atributos, el mantenimiento por medio acciones de depuración, mejora y perfilado de datos, entre otras actividades, complementarían los procesos y reglas de negocio definidas actualmente para garantizar la entrega de valor agregado en el tema de marras.

3. SOBRE EL DICCIONARIO DE DATOS

Este Ente Fiscalizador comprobó que el “Diccionario de Datos, Pensiones, Versión 1.0” se encuentra desactualizado desde el 2005, por lo cual no refleja el modelo, componentes de las estructuras y otras definiciones de acuerdo con la realidad de la base de datos del Sistema Integrado de Pensiones.

Además, se evidenció que dicho documento carece de un apartado referente a conocer el historial de revisiones efectuadas incluyendo datos como la fecha de revisión, la versión del diccionario, la descripción de los cambios considerados, el autor, entre otra información propia de ese proceso.

La Ley General de Control Interno 8292 en su artículo 15, Actividades de Control, establece como deber del jerarca y de los titulares subordinados lo siguiente:

“[...] Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

- i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*
- ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.*
- iii. 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.*
- iv. 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”.*

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el apartado 1.2 Gestión de la Calidad, señalan que:

⁵ Un repositorio es un espacio centralizado donde se almacena, organiza, mantiene y difunde información digital, habitualmente archivos informáticos, también conocidos como bases de datos.



“La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo.”

Además, en el Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática (2013), se establece al respecto de los CGI Tipo B, lo siguiente:

“Es responsable de mantener (en su ámbito de competencia), en óptimo funcionamiento las bases de datos, de administrar información operativa y asesorar técnicamente a las unidades de trabajo. Para cumplir con lo anterior, es fundamental que mantenga interrelaciones constantes con el Centro de Gestión Informática Gerencial y con el Consejo Institucional de Centros de Gestión Informática.”

En ese mismo marco normativo, refiere las siguientes actividades sustantivas correspondientes al subproceso de Gestión técnica del CGI, citando:

*“-Administrar Bases de Datos en el ámbito local (...)
-Proponer ampliaciones al Diccionario de Datos”*

Según lo indicado en correo electrónico del 18 de setiembre del 2020 por el Lic. Marco González Jiménez, Coordinador Gestión de la Plataforma Tecnológica y Soporte a Usuario Final, Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, refiere:

“efectivamente el diccionario de datos fue un producto que se recibió como parte de un contrato con la empresa PRIDES en el 2005, después de esto no se han realizado modificaciones en este documento, situación que se está analizando para su pronta actualización, tomando en cuenta las cargas de trabajo de los analistas del sistema”

Por lo anterior, la ausencia de la actualización y/o revisión periódica de los temas tratados en el documento respectivo, podría generar el desconocimiento sobre el conjunto de definiciones y características lógicas y puntuales de los datos que conforman el Sistema Integrado de Pensiones, así como la incorrecta interpretación en la extracción y análisis de información necesaria para apoyar los procesos de toma de decisiones desde el ámbito técnico y operativo.

4. SOBRE LA ENTREGA DE INFORMES DE REVISIÓN

Este Ente Fiscalizador identificó la ausencia de un establecimiento formal de fechas específicas para emitir los resultados del seguimiento a los indicadores establecidos en el “Instructivo para garantizar la calidad de datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte”, situación que conlleva a imprecisiones en el cumplimiento de las periodicidades definidas en dicho cuerpo normativo.

Bajo ese contexto, la Subárea de Investigación y Estudios Especiales reconoce que el establecimiento de este mecanismo de control adicional apoyaría el proceso de mejoras, porque el instructivo supracitado únicamente indica la periodicidad mediante la cual debe ser observados los indicadores respectivos, aspecto que ha conllevado a efectuar recordatorios de remisión de manera recurrente.

Según la Ley de Control Interno (Ley 8292) establece en su artículo 8 los objetivos que la Administración deberá atender en el marco de su sistema de control interno, a saber:



- [...] b) *Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
c) *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
d) *Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”.*

Consultado sobre este particular, el Lic. Oscar Cortes Naranjo, Jefe de la Subárea de Investigación y Estudios Especiales, señaló que:

“en el instructivo indica la periodicidad con que se deben entregar los informes, sin embargo, no se han establecido formalmente fechas límites de entrega, nosotros solicitamos la información a los responsables en el momento que corresponde efectuar el informe consolidado.

Ahora bien, la calendarización de fechas exactas podría ser una oportunidad de mejora el cumplimiento de las periodicidades definidas, a fin de obtener la información por parte de los responsables en el tiempo definido para cada indicador, ya que como se le dio a conocer a esa Auditoría hemos tenido que estar remitiendo recordatorios a los responsables para que envíen la información correspondiente.

(...) al ser información consolidada, dependemos de las unidades responsables de remitir el insumo para proceder a consolidar los datos. En ese sentido, he de mencionar que se trata de planificar la elaboración del informe en las fechas establecidas, sin embargo, existe esa dependencia que no permite ser exactos con las entregas de los informes.

En cuanto a la situación presentada la primera vez que se efectuó el proceso de revisión, hubo algunos atrasos mientras se socializaba las tareas entre los responsables de remitir la información, y además la carga en la revisión de datos fue acumulativa, de ahí los atrasos reflejados al inicio de la ejecución de tareas.”

Lo anterior, podría significar una oportunidad de mejora al proceso ante la necesidad de disminuir la cantidad de recordatorios efectuados por la Subárea de Investigación y Estudios Especiales a los diferentes responsables de remitir la información en tiempo y forma, de esa manera, permitiéndoles, enfocarse en la consolidación de resultados y seguimiento de las situaciones que afectan la calidad e integridad de los datos contenidos en el Sistema Integrado de Pensiones.

5. SOBRE LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS INFORMES DE REVISIÓN

Se identificaron oportunidades de mejora asociadas a la definición de un formato estandarizado para emitir la información con el detalle de los resultados obtenidos del proceso de revisión y análisis establecido en el *“Instructivo para garantizar la calidad de los datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte”*.

Lo anterior, adquiere relevancia al considerar que la Subárea de Investigación y Estudios Especiales debe interpretar y posteriormente consolidar la información remitida por las diferentes unidades a cargo de la verificación de la calidad de los datos contenidos en el SIP y consecuentemente dar seguimiento a la situación encontrada, hasta subsanarse la misma.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, señalan en su inciso “2.2 Modelo de arquitectura de información” que:



“La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.”

La Ley General de Control Interno 8292 en su artículo 15, Actividades de Control, establece como deber del jerarca y de los titulares subordinados lo siguiente:

“[...] iii. 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.

iv. 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”.

Según lo indicado por el Lic. Oscar Cortes Naranjo, Jefe de la Subárea de Investigación y Estudios Especiales, señaló que:

“Actualmente cada responsable remite el informe según el formato que considere pertinente, sin embargo, sería una oportunidad de mejora estandarizar la estructura del reporte, con el objetivo de establecer mayor claridad al proceso.

En realizar este pequeño ajuste en el proceso, precisamente facilitaría la interpretación de la información para todos los interesados que requieren analizarla (reduciendo el tiempo invertido), incluyendo a esta subárea que realiza la consolidación de los diferentes reportes emitidos por los responsables.”

De esa manera, la definición formal de una estructura del documento que permita aportar datos concretos con las características mínimas para facilitar la comprensión de la información analizada por los interesados podría contribuir al análisis oportuno de los resultados obtenidos. Bajo esa perspectiva, permitiéndole a los diferentes responsables enfocarse en el seguimiento de los hallazgos e inconsistencias detalladas en los informes.



CONCLUSIONES

Esta Auditoría en el desarrollo del presente estudio referente a la “Integridad y calidad de la información del Sistema Integrado de Pensiones (SIP)”, evidenció oportunidades de mejora que deben considerarse en el conjunto de datos reunidos en los respectivos repositorios de información, con el fin de asegurar razonablemente la eficacia de los procesos operativos y transaccionales.

Lo anterior, en aras de impulsar durante el ingreso, almacenamiento y gestión de datos en el sistema, la integridad, exactitud, completitud, actualización, coherencia, relevancia, accesibilidad, confiabilidad, entre otros atributos que son necesarios para el adecuado procesamiento, análisis de la información.

En ese sentido y considerando la importancia que reviste la temática para la Institución, esta Auditoría entre los hallazgos detallados en el presente informe, identificó la ausencia de herramientas automatizadas y especializadas para la revisión de la calidad e integridad de los datos efectuada por los diferentes usuarios, según lo establecido en el “*Instructivo para garantizar la calidad de los datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte*”. Por lo anterior, evidenciándose la utilización de técnicas de revisión manual y/o de muestreo, esto como un esfuerzo de los usuarios por dar cumplimiento a las labores encomendadas.

Lo anterior, manteniéndose durante los últimos dos años, es decir, viéndose afectada la verificación de la calidad de los datos, debido a las condiciones antes indicadas e inclusive generándose dependencia del CGI para extraer información de las bases de datos y/o utilizando herramientas no soportadas para la extracción correspondiente de la información.

Además, se comprobó la necesidad de implementar medidas de apoyo para la Subárea de Investigación y Estudios Especiales, tales como el establecimiento formal de fechas específicas para emitir los resultados, así como el estandarizar un formato de documento con los resultados de las revisiones efectuadas por las respectivas subáreas, lo anterior, en aras de facilitar la consolidación y seguimiento oportuno de los hallazgos.

En ese mismo orden de ideas, la gestión de la calidad de los datos también incluye procedimientos propios del mantenimiento, disposición y distribución de datos, entre otros elementos proactivos en la parte técnica. Sin embargo, para dicha temática se identificó la ausencia de una metodología aplicable desde el ámbito del administrador de la base de datos, comprendiendo entre sus tareas la corrección de inconsistencias, mejoras en el rendimiento, depuración, entre otras actividades con un enfoque eficaz en la materia.

En virtud de lo anterior, para que una iniciativa de gestión de la calidad de los datos tenga éxito, debe garantizarse la cooperación entre las áreas de TIC y negocio. Esta asociación es importante porque, si bien los perfiles técnicos se encargarán de la construcción y el control del entorno, los usuarios de negocio serán los propietarios de los datos y verificarán las oportunidades de mejora desde el ámbito operativo, aspectos que garantizan una gestión fortalecida en lo que respecta a la materia de marras.

Ante ello, este Órgano de Fiscalización ha solicitado a la Gerencia de Pensiones que gestionen las acciones que estimen necesarias a fin de atender las recomendaciones emitidas en el presente informe, con el objetivo de mitigar los riesgos identificados.



RECOMENDACIONES

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

1. Instruir al Centro de Gestion Informática para definir y oficializar una metodología desde el ámbito técnico de la base de datos que permita garantizar la calidad de los datos almacenados en el repositorio de información concerniente al Sistema Integrado de Pensiones (SIP) y una vez elaborado dicho instrumento, ejecutar las acciones correspondientes para su implementación, así como coordinar con las partes usuarias en caso de que resulte necesario.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a esta Auditoría en un plazo de ocho meses a partir de la fecha de recepción del estudio, la documentación que respalde la elaboración de la metodología de calidad de datos del SIP antes indicada, así como su puesta en funcionamiento.

2. En alineamiento con la normativa aplicable, instruir al Centro de Gestion Informática en actualizar el documento denominado “Diccionario de Datos” de manera que se ajuste a la realidad de la base de datos del Sistema Integrado de Pensiones. Asimismo, establecer un mecanismo de control para garantizar su actualización constante.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, debe remitirse a este Ente Fiscalizador, en un plazo de seis meses posteriores al recibo del presente informe, la documentación que respalde la actualización del documento desde la parte técnica y documental.

AL LICENCIADO UBALDO CARRILLO CUBILLO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPA EL CARGO

3. De conformidad con los aspectos evidenciados en el hallazgo uno del presente informe, efectuar un plan de seguimiento con plazos, responsables y actividades, orientado al fortalecimiento de las herramientas que apoyan la revisión de los indicadores establecidos en el marco normativo vigente, contemplando las medidas correctivas que estime pertinente en aras de subsanar las debilidades identificadas por este Órgano de Fiscalización, considerando al menos los siguientes aspectos:

- En relación con el requerimiento No. SR-SIP-029-2018 con fecha 28 setiembre del 2018, efectuar las acciones correspondientes ante el comité de usuarios para verificar la incorporación y/o atención de las necesidades externadas por el Área de Gestión Pensiones Régimen No Contributivo, considerando que esa solicitud fue formulada aproximadamente hace dos años y aún no se inician las labores propias del desarrollo.

De forma complementaria, coordinar con el Centro de Gestion de Informática una evaluación de alternativas que permitan solventar a la brevedad posible la necesidad externada por el Área de Gestión Pensiones Régimen No Contributivo y ponerla en marcha lo antes posible.

- En atención a los reportes a desarrollar para la Subárea Administración de la Cuenta Individual y Subárea de Pago y Control de Pensiones, instruir a los líderes de la parte usuaria a efectuar las pruebas de funcionamiento que determinan la viabilidad de continuar con la puesta en producción de las herramientas tecnológicas.



Así mismo, una vez concluido el desarrollo de los reportes instruir a las jefaturas sobre el uso y aprovechamiento de la solución desarrollada en la revisión de la calidad de los datos contenidos en el SIP.

- Respecto a las herramientas automatizadas en producción y por desarrollar que apoyan la revisión de la calidad de los datos del SIP, instruir a cada jefatura involucrada para implementar un proceso de mejora continua que garantice razonablemente la eficiencia y eficacia de las soluciones, así como el cumplimiento de lo acordado en el marco normativo vigente.

Finalmente, esa Dirección deberá establecer los mecanismos de control que estime pertinente para garantizar de forma permanente la rendición de cuentas de jefaturas y comisión de usuarios del SIP, en aras de permitir el cumplimiento a los puntos anteriores e incluir otras acciones de mejoramiento y optimización a las técnicas concernientes a la calidad de los datos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría en un plazo de siete meses, a partir de la recepción del presente informe, la evidencia documental relacionada con el plan definido por esa Dirección, así como los mecanismos de control correspondientes.

4. De acuerdo con las oportunidades de mejora detalladas en los hallazgos cuatro y cinco, instruir a la Subárea de Investigación y Estudios Especiales a realizar una propuesta en torno al fortalecimiento de los procesos asociados al seguimiento de los indicadores establecidos en el *“Instructivo para garantizar la calidad de los datos del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte”*, considerando al menos los siguientes aspectos:

- Con el objetivo de fortalecer el proceso de consolidación y seguimiento de los resultados de los indicadores de calidad de datos del SIP, valore establecer fechas de entrega específicas al presentar los informes respectivos ante la Subárea de Investigación y Estudios Especiales, lo anterior, en aras de atender lo evidenciado en el hallazgo cuatro del presente estudio.
- Establecer un formato estandarizado para emitir la información con el detalle de los resultados obtenidos del proceso de revisión y análisis de los indicadores, con el objetivo de facilitar la comprensión y seguimiento de los hallazgos, planes de corrección, conclusiones u otros elementos a considerar.

Para acreditar el cumplimiento de esta oportunidad de mejora, deberá remitirse a este Órgano de Fiscalización, en un plazo de seis meses, a partir del recibo del presente informe, la propuesta de fortalecimiento aplicada al proceso de marras, indicando las acciones implementadas para llevarlo a cabo.



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 6 de octubre del 2020, con los funcionarios Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Licda. Johanna Mora Ulate, Lic. Marco González Jiménez, Licda. Ivannia Aguilar Salazar, Licda. Cindy Ramirez Ramirez, Licda. Maria Teresa Carvajal Monge, todos de la Gerencia de Pensiones

A continuación, se indican las observaciones realizadas en torno a los hallazgos y recomendaciones:

Sobre los Hallazgos:

Hallazgo 1:

El Lic. Ubaldo Carrillo: entiendo lo indicado en el hallazgo uno, se podría avanzar más rápidamente si se tuviera como dice Ing. Oscar Mena herramientas tecnológicas que le permitan a los usuarios el manipular o hacer una minería de datos. Es decir, las observaciones son válidas y serán una oportunidad de mejora para ajustar esos procesos.

Lic. Marcos González: este es un tema que tenemos que retomar ya que se han hecho algunos esfuerzos a lo largo del tiempo y muestra de ello son los más de 400 reportes que tenemos disponibles para el control interno, control estadístico y algunos otros específicos para el tema de calidad de datos y yo creo que tenemos que enfocar los esfuerzos en la disposición de reportes estratégicos que permitan a la administración tener el control que requiere.

Pero bueno, ese ejemplo que pone Ing. Oscar Mena es válido en cuanto a orientar los esfuerzos en la incorporación de nuevas tecnologías tales como Power BI, de hecho, la DTIC ha venido impulsando el tema y nosotros estamos desarrollando soluciones en esa vía para el área de inversiones y queremos explotarlo aún más y expandirlo a pensiones y créditos, a fin de dar más flexibilidad a los usuarios y así acceder a la información de los sistemas y toma de decisiones.

Hallazgo 2: No hay observaciones.

Hallazgo 3: No hay observaciones.

Hallazgo 4: No hay observaciones.

Hallazgo 5: No hay observaciones.

Sobre las recomendaciones:

Recomendación 1: No hay observaciones.

Recomendación 2: No hay observaciones.

Recomendación 3:



El Lic. Ubaldo Carrillo: Los representantes de la Administración Activa solicitan que se valore redactarlo en términos de verificar la inclusión del requerimiento y a partir de ello coordinar con el CGI la posibilidad efectuar un esfuerzo a la brevedad posible y así finalizar la atención al requerimiento.

Lic. Marcos González: Para la atención de este requerimiento, inclusive podríamos analizarlo de manera que se disponga el reporte a través de la consola de Reporting Services y posteriormente evaluar su incorporación por medio del sistema.

Referente a lo anterior, esta Auditoría considera viable efectuar los cambios solicitados en redacción, por cuanto no afecta el origen de la recomendación y las acciones que debe ejecutar la Administración Activa.

Recomendación 4: No hay observaciones.

ÁREA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Lic. Esteban Zamora Chaves
Asistente de Auditoría

Ing. Oscar Mena Granados
Asistente de Auditoría

Lic. Rafael Ángel Herrera Mora
Jefe Área

RAMH/EZC/OMG/ams



ANEXOS

Anexo 1
Reportes necesarios para la atención de indicadores de calidad para el SIP,
solicitados por el Área Gestión Pensiones del Régimen No Contributivo

Indicador a dar seguimiento	Detalle de la solicitud de reporte por parte de los usuarios	Tipo de Solicitud
Beneficiarios de vejez RNC menores de 65 años.	-El nombre debe ser "Beneficiarios de vejez RNC menores de 65 años". -Verificar que incluye los casos con 64 años y si no es así, que se incluyan. -Verificar la posibilidad de incluir la fecha en que se dio la aprobación del caso en el SIP, por cuanto se revisaron algunos casos y correspondían a casos judiciales, que sí tenían 65 años al momento de aprobarlo según la orden judicial, pero al ser retroactivo, pareciera que se aprobó sin que cumpliera el requisito de edad.	Corrección de inconsistencias en el reporte.
Beneficiarios de viudez RNC-estado civil casado.	-La mayoría de casos registrados en este reporte, tienen estado civil de "viudez" en la página web del Tribunal Supremo de Elecciones, por lo que se requiere verificar de donde toma el estado civil el SIP y que se realicen las correcciones pertinentes.	Corrección de inconsistencias en el reporte.
Registros de información pensionados RNC (cédula, fecha de nacimiento, fecha de solicitud, fecha de vigencia, tipología, forma de pago).	Verificar que la información de todos los pensionados del RNC cuente con datos básicos que permitan dar seguimiento al mismo. -Consulta por rango de fechas, debe incluir las siguientes columnas: cédula, apellido y nombre, fecha de nacimiento, fecha de solicitud, fecha de vigencia, tipología, forma de pago, sucursal, dirección regional.	Reportes para desarrollar (nuevos).
Comparación de fechas pensiones en curso de pago RNC.	Verificar la consistencia en las fechas registradas en los casos en curso de pago: la fecha de derecho y de solicitud debe ser posterior a la fecha de nacimiento, la fecha de solicitud debe ser inferior a la fecha de aprobación. -Consulta por rango de fechas, debe incluir las siguientes columnas: cédula, nombre, fecha de nacimiento, fecha de	Reportes para desarrollar (nuevos).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Indicador a dar seguimiento	Detalle de la solicitud de reporte por parte de los usuarios	Tipo de Solicitud
	solicitud, fecha de vigencia, tipología, forma de pago, sucursal, dirección regional.	

Fuente: Requerimiento No. SR-SIP-029-2018 con fecha 28 setiembre del 2018



Anexo 2

Observaciones efectuadas por la Subárea de Investigación y Estudios Especiales en relación con los reportes a cargo del Área de Gestión Pensiones Régimen No Contributivo

Nombre del Reporte y periodo	Observación efectuada en las consideraciones finales
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a marzo 2019.	<p>“1-Debe contarse con la corrección y desarrollo de los reportes contemplados en el requerimiento SR-SIP-029-2018 de fecha 28 de setiembre de 2018. (...) 3- <u>Se atendió parcialmente</u> lo solicitado en los reportes Registros de información pensionados RNC y Comparación de fechas pensiones en curso de pago RNC, con el informe de detallado de pensiones -incluyendo algunos casos que la Contraloría General de la República había detectado en informe DFOE-SOC-IF-03-2011- y no se encontraron inconsistencias.” (El formato negrito y subrayado no corresponde al original)</p>
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a junio 2019.	<p>“1-Debe contarse con la corrección y desarrollo de los reportes contemplados en el requerimiento SR-SIP-029-2018 de fecha 28 de setiembre de 2018. (...) 4- <u>Se atendió parcialmente</u> lo solicitado en los reportes Registros de información pensionados RNC y Comparación de fechas pensiones en curso de pago RNC, con el informe de detallado de pensiones, no obstante, se determina que no es posible ejecutar un análisis correcto, hasta que se cuente con los reportes destinados para estos propósitos.” (El formato negrito y subrayado no corresponde al original)</p>
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a diciembre 2019.	<p>“1-Debe contarse con la corrección y desarrollo de los reportes contemplados en el requerimiento SR-SIP-029-2018 de fecha 28 de setiembre de 2018. (...) 5- <u>Se atendió parcialmente</u> lo solicitado en los reportes Registros de información pensionados RNC y Comparación de fechas pensiones en curso de pago RNC, con el informe de detallado de pensiones, no obstante, se determina que no es posible ejecutar un análisis correcto, hasta que se cuente con los reportes destinados para estos propósitos.” (El formato negrito y subrayado no corresponde al original)</p>



Nombre del Reporte y periodo	Observación efectuada en las consideraciones finales
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a marzo 2020.	<p><i>“1. Es necesario que el Área Gestión Informática corrija y desarrolle los reportes contemplados en el requerimiento SR-SIP-029-2018 de fecha 28 de setiembre de 2018.</i></p> <p><i>2. Los reportes “Beneficiarios de Vejez RNC con edad menor o igual a 64 años al momento de consolidar el derecho” y “Beneficiarios de Viudez RNC con estado civil casado”, están disponibles, sin embargo, la información que contienen presenta inconsistencias que no permiten realizar un análisis detallado y ajustado a la realidad de los casos, cuya corrección también fue incluida en el requerimiento SR-SIP-029-2018.</i></p> <p><i>(...)</i></p> <p><i>5. <u>Se atendió parcialmente</u> lo solicitado en los reportes Registros de información pensionados RNC y Comparación de fechas pensiones en curso de pago RNC, con el informe de detallado de pensiones, no obstante, se determina que no es posible ejecutar un análisis correcto, hasta que se cuente con los reportes destinados para estos propósitos.” (El formato negrito y subrayado no corresponde al original)</i></p>

Fuente: extraído a partir de informe consolidado de calidad del SIP 2019-2020



Anexo 3

Observaciones efectuadas por la Subárea de Investigación y Estudios Especiales en relación con los reportes a cargo de la Subárea Administración de la Cuenta Individual

Nombre del Reporte y periodo	Observación efectuada en las consideraciones finales
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a marzo 2019.	<p>“4. Es necesario que la Subarea Administración Cuenta Individual genere los reportes que <u>se encuentran pendientes</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cotizantes que registran fecha de primera cuota anterior a la fecha de nacimiento• Cotizantes registrados simultáneamente con patrono y seguro voluntario.” (El formato negrito y subrayado no corresponde al original)
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a junio 2019.	<p>“5. Es necesario que la Subarea Administración Cuenta Individual genere los reportes que <u>se encuentran pendientes</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cotizantes que registran fecha de primera cuota anterior a la fecha de nacimiento• Cotizantes con edad menor a 18 años y mayores a 65 años.” (El formato negrito y subrayado no corresponde al original)
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a diciembre 2019.	<p>“7. Es necesario una coordinación y comunicación eficiente y eficaz entre el Área Gestión Informática con la Subárea Administración Cuenta Individual para que se genere los reportes que <u>se encuentran pendientes</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cotizantes que registran fecha de primera cuota anterior a la fecha de nacimiento.• Cotizantes registrados simultáneamente con patrono y seguro voluntario.• Trabajadores Independientes registrados en SICERE sin cotización para el Seguro de IVM.• Cotizantes reportados con salarios mayores a 15 millones de colones• Cotizantes que registran fecha de defunción y registren cuotas posteriores.• Cotizantes asalariados reportados con montos menores a la Base Mínima Contributiva.• Cotizantes con edad menor a 18 años y mayores a 65 años. (El formato negrito y subrayado no corresponde al original)

Fuente: extraído a partir de informe consolidado de calidad del SIP 2019-2020



Anexo 4

Observaciones efectuadas por la Subárea de Investigación y Estudios Especiales en relación con los reportes a cargo de la Subárea de Pago y Control de Pensiones

Nombre del Reporte y periodo	Observación efectuada en las consideraciones finales
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a marzo 2019.	<p>“4. Es necesario que la Subarea Administración Cuenta Individual genere los reportes que <u>se encuentran pendientes</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cotizantes que registran fecha de primera cuota anterior a la fecha de nacimiento• Cotizantes registrados simultáneamente con patrono y seguro voluntario. <p>5. Es necesario que la Subarea Pago y Control de Pensiones IVM-RNC genere los reportes que <u>se encuentran pendientes</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad de casos y montos de pensiones que se han depositado a los pensionados del Régimen No Contributivo posterior a su fallecimiento• Verificar la homogeneidad del pago de las planillas del Régimen de IVM a fin de documentar los cambios de un mes a otro en los montos de pensiones (El formato negrito y subrayado no corresponde al original)
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a junio 2019.	<p>“6. Es necesario que la Subarea Pago y Control de Pensiones IVM-RNC genere los reportes que <u>se encuentran pendientes</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad de casos y montos de pensiones que se han depositado a los pensionados del RNC posterior a su fallecimiento• Verificar la homogeneidad del pago de las planillas del Régimen de IVM y del RNC a fin de documentar los cambios de un mes a otro en los montos de pensiones• Aplicación de procesos de suspensión y cancelación de beneficiarios IVM
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a diciembre 2019.	<p>“8. Es necesario que la Subarea Pago y Control de Pensiones IVM-RNC lleve a cabo las acciones pertinentes para la generación de los reportes <u>que se encuentran pendientes</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad de casos y montos de pensiones que se han depositado a los pensionados del RNC posterior a su fallecimiento• Control de cifras del RNC de los pagos solicitados al Área de Tesorería (El formato negrito y subrayado no corresponde al original)
Informe de Indicadores para la revisión de calidad de datos del SIP a marzo 2020.	<p>“7. Es necesario que la Subarea Pago y Control de Pensiones IVM-RNC lleve a cabo las acciones pertinentes para la generación de los reportes que <u>se encuentran pendientes</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad de casos y montos de pensiones que se han depositado a los pensionados del RNC posterior a su fallecimiento• Control de cifras del RNC de los pagos solicitados al Área de Tesorería” (El formato negrito y subrayado no corresponde al original)

Fuente: extraído a partir de informe consolidado de calidad del SIP 2019-2020