



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.



ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PENSIÓN DE LOS REGÍMENES DE INVALIDEZ VEJEZ Y MUERTE (RIVM) Y NO CONTRIBUTIVO (RNC) SUCURSAL DE TURRIALBA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de actividades programadas.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar 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).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprobar por medio de muestra estadística, la concordancia de los plazos para el otorgamiento de pensiones del RIVM y el RNC con los indicadores establecidos en el Plan Anual Operativo 2019 de la sucursal de Turrialba.
- Verificar la existencia de controles para el cumplimiento de requisitos establecidos para la obtención de pensiones de RIVM y el RNC.
- Comprobar los controles establecidos para la conformación y custodia de los expedientes de pensiones.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión realizada por la sucursal de Turrialba, para el trámite de las solicitudes de pensión del RIVM y el RNC en el periodo 2018. Para la revisión de expedientes administrativos el alcance se delimitó por medio de muestreo estadístico. Dichos alcances se ampliaron en los casos que se consideró necesario.

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

METODOLOGÍA

Metodología para recabar información

- Solicitud de información documental a la Licda. Kattia Cerdas Valerio, Jefe Sucursal de Turrialba.



- Entrevista a la Licda. Kattia Cerdas Valerio, Jefe Sucursal de Turrialba.
- Consultas efectuadas al Sistema Integrado de Pensiones (SIP) en los casos que fue necesario.
- Revisión de una muestra expedientes físicos ubicados en el archivo de la sucursal de Turrialba.
- Consulta a la página del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica, en la dirección electrónica http://www.consulta.tse.go.cr/consulta_persona/menu.htm.

Metodología para referenciar información personal sensible

En el presente informe, en los casos que fue necesario referenciar los nombres de los solicitantes de pensión se utilizó las iniciales de nombre y apellido, por su parte se omitió la utilización de números de cédula. Los datos completos tal y como se observan en los expedientes, se encuentran documentados en los papeles de trabajo que forman parte integral del informe.

MARCO NORMATIVO

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Ley General de Control Interno.
- Ley General de Administración Pública.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo (*modificado mediante artículo 17 de la sesión N° 8602 de la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, celebrada el 27 de setiembre del 2012 y publicado en La Gaceta N° 214 de fecha 06 de noviembre del 2012*)
- Reglamento del Seguro de Invalidez Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Manual de normas generales de auditoría para el sector público, La Gaceta 236 del 8 de diciembre de 2006.
- Normas de control interno para el Sector Público, La Gaceta 26 del 6 de febrero de 2009.
- Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, año 2017.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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

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



ANTECEDENTES

EL artículo 73 de la Constitución Política de Costa Rica estableció los seguros sociales en beneficio de los trabajadores manuales e intelectuales (regulados por el sistema de contribución forzosa del Estado, patronos y trabajadores), a fin de protegerlos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez, muerte y demás contingencias que la ley determine.

Por su parte la Ley 5662 “Desarrollo Social y Asignaciones Familiares” en su artículo 4º establece, la formación de un capital destinado a financiar un programa no contributivo de pensiones por monto básico, en favor de aquellos ciudadanos que encontrándose en necesidad de amparo económico inmediato no hayan cotizado para ninguno de los regímenes contributivos existentes o no hubiesen cumplido con el número de cuotas reglamentarias o plazos de espera requeridos en esos regímenes.

De conformidad con lo establecido en el artículo 23 del Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, adicionalmente al 20% de los ingresos totales del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, dispuesto en el artículo 4º de la Ley 5662, el “Régimen No Contributivo” percibe recursos financieros de las siguientes fuentes:

- a) Los recursos provenientes de la Ley 7972 "Cargas Tributarias sobre Licores y Cigarrillos".
- b) Los recursos provenientes de la lotería electrónica de la Junta de Protección Social, de conformidad con la Ley de Lotería N° 7395.
- c) Las transferencias del Ministerio de Hacienda de conformidad con el artículo 77 de la Ley de Protección al Trabajador 7983.

La finalidad de este programa es beneficiar a personas mayores de 65 años, inválidas que perdieron más del 66% de sus facultades físicas y mentales para trabajar, viudas desamparadas con hijos, huérfanos menores de 18 años e indigentes entre 50 y 65 años que tengan imposibilidad de incorporarse a un trabajo remunerado y se encuentren en estado de pobreza extrema.

En la actualidad el Régimen no Contributivo administra dos programas de pensiones:

1. Pensiones ordinarias
2. Pensiones de Parálisis Cerebral Profunda

La Administración del Programa compete a la Gerencia de Pensiones, por medio de la Dirección Administración de Pensiones, así establecido en el artículo 30º del “Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones”.

La Gerencia de Pensiones es quien establece los mecanismos de control y seguimiento de los beneficios otorgados, a efecto de que se cumpla con lo dispuesto en el Reglamento e instructivos del programa. A nivel de las sucursales se reciben las solicitudes, se analizan y en caso de corresponder se ejecutan a nivel de sistema los cálculos de los montos de la pensión.



Los montos de las pensiones están sujetos a dos aumentos anuales mismos que deben ser aprobados por la Junta Directiva de la Institución.

En cuanto a los plazos aplicables para la atención de las solicitudes de pensión, según el riesgo que atiende, el PEI 2015-2018 se establece la siguiente estrategia:

“Gestión de calidad en la prestación de los servicios de pensiones, mediante la optimización normativa, la simplificación de procesos administrativos y la valoración de recomendaciones de la población beneficiaria, como fuerza de mejora continua.

Para operativizar lo establecido en el PEI 2015-2018 en materia de pensiones, se establecieron las siguientes metas para el periodo 2018:

PTOG-1 Mejorar el tiempo de respuesta en días naturales que en promedio se requieren para el otorgamiento de una pensión por vejez a nivel nacional.

Indicador: Número de días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por vejez a nivel nacional; I Trimestre, II Trimestre, III Trimestre, VI Trimestre 2018, establecido en 24 días.

PTOG-2 Mejorar el tiempo de respuesta en días naturales que en promedio se requieren para el otorgamiento de una pensión por muerte a nivel nacional.

Indicador: Número de días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por muerte a nivel nacional; I Trimestre, II Trimestre, III Trimestre, VI Trimestre 2018, establecido en 69 días.

PTOG-3 Mejorar el tiempo de respuesta en días naturales que en promedio se requieren para el otorgamiento de una pensión por invalidez a nivel nacional.

Indicador: Número de días naturales promedio para el otorgamiento de las pensiones por invalidez a nivel nacional; I Trimestre, II Trimestre, III Trimestre, VI Trimestre 2018, establecido en 223 días.”

Un aspecto particular y de vital importancia, que es necesario dejar plasmado en el presente informe, es lo referente al artículo 44 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social que establece lo siguiente:

“(…) De existir morosidad patronal comprobada o no haber sido asegurado oportunamente el trabajador, el patrono responderá íntegramente ante la Caja por todas las prestaciones y los beneficios otorgados a los trabajadores en aplicación de esta ley. En la misma forma responderán quienes se dediquen a actividades por cuenta propia o no asalariada, cuando se encuentren en estas mismas situaciones.

*Sin perjuicio de lo dicho en el párrafo anterior, **la Caja estará obligada a otorgar la pensión y proceder directamente contra los patronos responsables, para reclamar el monto de la pensión y los daños y perjuicios causados a la Institución.** El hecho de que no se hayan deducidos las cuotas del trabajador no exime de responsabilidad a los patronos. La acción para reclamar el monto de la*



pensión es imprescriptible e independiente de aquella que se establezca para demandar el reintegro de las cuotas atrasadas y otros daños y perjuicios ocasionados.” (Lo resaltado no corresponde al original).

En referencia a lo anterior la auditoría interna ha venido advirtiendo a la administración activo, tal y como queda manifiesto en el informe AGO-34-2019, en el cual se resume lo siguiente:

“(…) en el periodo 2013-2018, esta Auditoría mediante los informes AGO-174-2013 “Evaluación sobre el control en los pagos de pensiones de IVM y RNC mediante el Sistema Integrado de Pensiones en sucursales adscritas a la Dirección Regional Central de Sucursales, U.E. 1201” ASAAI-247-2017 del 22-12-2017: “Estudio de carácter especial de la gestión para la recuperación de los montos correspondientes a las cuotas IVM reconocidas a los pensionados, cuyos patronos registran morosidad con la Institución”, AGO 137-2018: “Auditoría de carácter especial sobre evaluación integral en la sucursal de Cartago: Pensiones IVM, RNC, Fondo Rotatorio y Viáticos” y AGO-239-2018: “Auditoría de carácter especial sobre la evaluación integral en la Sucursal de Desamparados: Pensiones IVM – RNC, Cuentas Contables y Administración del efectivo”, oficio 8518-2018 del 09 de agosto de 2018: Atención requerimiento planteado en oficio GP-5121/GF-3354-2018 del 26 de julio de 2018, se ha señalado sobre la problemática descrita.

Sin embargo, a la fecha de emisión de este informe no se evidencia resolución alguna, y la problemática continúa agravándose, coincidiendo en todos los casos, que la inoportuna resolución de los niveles involucrados en el proceso, Sucursal, Dirección Regional, Gerencia Pensiones y Financiera, has sido omisos e inoportunos en la emisión de procesos, estrategias e instrucciones que coadyuven a la atención y recuperación de estas sumas de dinero que atenúen los riesgos que estaría generando esta situación en las finanzas del fondo de pensiones de IVM y por ende en la continuidad y fortalecimiento de la prestación de servicios de salud y pensiones.”

Para el caso particular de la Sucursal de Turrialba la situación para los periodos 2017 y 2018 es la siguiente:

Cuadro 1
Casos de Pensiones Otorgadas
Condición Patrono Moroso - 2017 y 2018

NOMBRE	RIESGO	PATRONO MOROSO
WJC	Vejez	Constructora Walter Solano S. A.
SNN	Vejez	Agrícola Ganadera Volcán Turrialba A.G.V. SA
EAP	Vejez	Sindicato de Trabajadores Agroindustriales del Cantón de Jiménez
RCA	Vejez	Transportes Céspedes Orozco Tranceo SA
CCV	Vejez	Inversiones Agrícolas de Florencia SA
VMBS	Vejez	Corporación de Servicios Integrados en Seguridad y Limpieza Cosisel Sociedad Anónima
MNC	NI	Productos Lácteos Bella Vista Sociedad Anónima
MPL	Invalidez	Hacienda Azul Sociedad Anónima
CRAB	Vejez	Organismo Auxiliar Cooperativo Agroindustrial Atirro R.L.
EFH	Vejez	Finca Caragra S L Sociedad Anónima
ERF	Vejez	Servicentro San Román de Turrialba SA
MGS	Vejez	Corporate Security Consultants CSC SA

Fuente: Sucursal de Turrialba.



En referencia a aspectos de supervisión recibida, la sucursal de Turrialba fue sometida a un proceso de este tipo por parte de la Subárea de Pensiones de la Dirección Regional Central de Sucursales, ejecutado el 21 de febrero de 2019, por la Licda. Ana Marcela Trigueros Solano funcionaria de la citada Subárea. Las conclusiones se detallan a continuación:

“En el Régimen No contributivo:

Sobre el pendiente de análisis de este régimen, se tienen aproximadamente 374 expedientes sin analizar, se entiende que es el efecto de la reforma del Reglamento de Régimen No Contributivo, que vino a aumentar la cantidad de casos, sin embargo, se observa un compromiso por parte de la jefatura y de sus colaboradores, ya que han ejecutado planes de trabajo como, por ejemplo: horas extras para mitigar la cantidad de solicitudes pendientes de atender.

De la muestra extraída para analizar el otorgamiento de los casos, se observa que los mismos se concedieron amparados al reglamento vigente.

Se recuerda dejar en el expediente de pensión, la evidencia de las consultas realizadas, en los distintos sistemas.

En el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte:

Se muestra bastante orden y un trabajo al día en cuanto a los pendientes de Invalidez Vejez y Muerte, el archivo se encuentra ordenado y no hay expedientes por archivar.

Se observa a diferencia de la última supervisión, un mejor manejo de los documentos ya que no se encontraron documentos de huérfanos y documentos varios como hojas de cálculo, o resoluciones pendientes de archivar.

Se recomienda tener cuidado en el foleo de los expedientes, así como las firmas en los cálculos y los documentos de respaldo que conforman el expediente administrativo de pensión.

Así mismo revisar previamente que las solicitudes de pensión tengan todos los documentos requeridos, para evitar incrementar los tiempos de respuesta.

Sobre las notificaciones pendientes se solicita crear un plan para sacar las que tienen mayor antigüedad, principalmente las del año 2018, como lo son las de febrero, junio, julio y agosto.”

HALLAZGOS

1. ASPECTOS DE CALIDAD EN LA CONFORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS DE PENSIONES DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE (RIVM) Y EL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO (RNC)

Se evidenció por medio la revisión de una muestra de expedientes de pensión del RIVM y RNC, que existen oportunidades de mejora en aspectos de calidad referentes a: foliatura, identificación de los funcionarios



responsables de la emisión de algunos documentos que conforman el expediente, archivo (incorporación de documentos al expediente) y realización de correcciones en documentos, según se detalla a continuación:

1.1. Casos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte

Se extrajo una muestra de 32 de los expedientes del IVM tramitados durante el 2018, determinándose que:

- El 72% de la muestra presenta debilidades en la foliatura, tales como:
 - Documento sin folio.
 - Folio ilegible.
 - Uso de hasta 3 diferentes mecanismos de foliatura (sello, lapicero e impreso por computadora).
 - Folios corregidos, pero no se localiza acta de corrección.
 - Se efectuó acta de corrección de folios; sin embargo, esta se incorporó al expediente sin su propio folio.
 - Las especies fiscales correspondientes a certificaciones de Registro Civil, en algunos casos se les indica folio y en otros no.

- En un 69% de los casos se detectaron documentos sin firma, número de identificación y/o nombre del funcionario de la Sucursal responsable de emitir el documento.
 - Solicitud de pensión
 - Notificación

- Se determinó que en el 28% de los expedientes existen correcciones hechas con lapicero en documentos impresos por computadora.
 - Correcciones a lapicero en oficio S-1210-953-11-2017 folio 25.
 - En el expediente del usuario CSA se corrigió fecha de un documento con lapicero.

- En el 9% de los casos no fue posible localizar documentos citados o requeridos dentro del expediente.
 - Certificación del Registro Civil o consulta, que evidencie la relación entre el fallecido BVV y el beneficiario GSL.
 - Se solicitó al interesado presentar constancia de salario de los últimos 3 meses o copia de los últimos 3 recibos cancelados del seguro voluntario, pero no se localiza la respuesta de éste en el expediente. Sólo se evidencia consulta impresa del SICERE del pago seguro voluntario de del mes de agosto 2018.



- El 28% de los casos presenta debilidades en el archivo de documentos
 - Se localizan folios que corresponden a otro caso.
 - Documentos no se archivan cronológicamente.
 - Documentos sueltos en el expediente.
 - Hay documentos grapados a folios del expediente.
 - Disco compacto dentro de un sobre de manila, grapado en el dorso de la portada del expediente, sin folio.

1.2. Casos del Régimen No Contributivo

En el caso del RNC la muestra se calculó en 25 expedientes, también tramitados durante el 2018.

- El 36% de los expedientes presentas aspectos a mejorar en cuanto al foliado.
 - Documentos sin foliar.
 - Se observó hasta 3 tipos de medios de foliado (sello, lapicero, máquina de escribir).
 - Las especies fiscales correspondientes a certificaciones de Registro Civil, en algunos casos se folio y en otros no.
- Un 24% de los casos revisados presentan documento sin firma, nombre o cédula del responsable.
 - Beneficiarios IMAS, Registro Nacional de Beneficiarios y Consulta Registro de la Propiedad.
 - Solicitud con carácter de declaración jurada.
 - Notificación.
- El 16% de los expedientes presentan debilidades de archivo.
 - Original firmado del oficio ASTJ-DM-0344-09-2017 grapada en el dorso de la tapa frontal del expediente.
 - Documento grapado en la tapa posterior del expediente.

Referente a los expedientes administrativos, la Contraloría General de la República indicó en oficio 15419 del 5 de diciembre de 2002, lo siguiente:

“... los expedientes administrativos deben ser compaginados siguiendo el orden cronológico de los actos y trámites del procedimiento, lo cual implica que las actuaciones deben incorporarse en forma correlativa o en sucesión inmediata. Además, la foliatura de los expedientes en orden cronológico tiene como finalidad facilitar el manejo de la información que contienen y forma parte de la garantía constitucional del debido proceso, toda vez que un expediente sin foliar produce inseguridad a la Administración e interesado, por lo que el expediente debe estar foliado con una sola numeración.”



En el oficio GDP-19.314-04 del 10 de junio del 2004, suscrito por el Dr. Juan Luis Delgado Monge, Gerente de Pensiones en ese momento, se instruyó:

“Les solicito se comunique a todo el personal encargado del trámite de expedientes de pensión la necesidad de que todos los expedientes de pensión sean foliados”.

Adicionalmente, en relación con las obligaciones normativas respecto al correcto archivo documental, es importante considerar que la normalización de los procesos permite un orden óptimo en su ejecución, tal y como lo menciona la Guía ISO/IEC 2:2005 (Apartado 1.1), que cita:

“Normalización (...) Actividad encaminada a establecer, respecto a problemas reales o potenciales, disposiciones para un uso común y repetido, con objeto de alcanzar un grado óptimo de orden en un contexto dado.”

La situación encontrada respecto a la calidad de los expedientes administrativos del RIVM y RNC, se relaciona con la falta de estandarización de los procesos y una supervisión insuficiente por parte del nivel de jefatura de la sucursal. Lo anterior dado que, se observó en la prueba documental revisada, evidencia de que los encargados del proceso de conformación y archivo de documentos del trámite de las pensiones no mantienen un procedimiento razonablemente uniforme, tampoco se evidenciaron acciones de revisión y medidas de corrección de la jefatura.

De continuarse con esta forma de trabajo, se incrementa el riesgo de un inadecuado soporte documental del proceso de otorgamiento de las pensiones, lo cual ocasiona un estado de inseguridad tanto para la administración como para el interesado. Es importante recordar que los expedientes administrativos por su naturaleza y por la documentación probatoria que contienen, son susceptibles a ser requeridos por órganos de control superior, así como por instancias judiciales, razón por la cual deben sustentarse y ser comprensibles por sí mismos.

2. SOBRE LA NOTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE PENSIONES DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO

El acto de notificación es un paso relevante, por cuanto hace de conocimiento al interesado la decisión final adoptada por la administración respecto del trámite de pensión requerido. Igualmente, es importante conservar elementos básicos de forma que garanticen una adecuada notificación; en los casos que a continuación se detallan, se observaron oportunidades de mejora en relación con este proceso:

- Caso de KDH

En el expediente de pensión solicitada por KDH, en folio 25 se observa la notificación de la resolución, donde se indica que el nombre del notificado es KDH; sin embargo, la firma y cédula de la persona notificada no coinciden con las del solicitante (folio 6 copia de cédula solicitante). La Auditoría Interna consultó por medio de la página del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica el número de cédula anotado en la notificación, determinando que éste pertenece a la ciudadana MFCV, persona que no es identificada en el resto del expediente, por lo que no es posible establecer su relación con el solicitante ni con el caso.



Por otra parte, el caso se tramitó bajo la modalidad de “Endoso”, según lo recomendó la Licda. Angélica Moya Rojas¹, Trabajadora Social de la Sucursal de Turrialba:

“Tomando en cuenta que el pensionado se encuentra en el Hogar de Ancianos, se recomienda realizar endoso de la pensión, al Hogar de Ancianos de San Buena Ventura por cuanto es el Centro quienes se encargan de atender todas las necesidades básicas de forma directa”

Según se observa en el sistema de pensiones, se consigna como “Endosante” a “ASOCIACIÓN HOGAR DE ANSIANOS SAN BUENAVENTURA”; sin embargo, no hay evidencia del cumplimiento del artículo 26 del Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, referente a la notificación del endoso y las obligaciones y responsabilidades del endosatario, ni las razones para no notificar directamente al solicitante aun cuando este firmó la solicitud como se observa en el folio 5 del expediente.

Aunado a todo lo anterior, no existe en el expediente evidencia de acciones para verificar que el beneficio otorgado está siendo utilizado para la satisfacción de las necesidades básicas del pensionado. Por tanto, con base en la evidencia, se observan factores de riesgo en este caso particular, que podrían afectar el cumplimiento del fin propio de esta pensión, que sería el bienestar del señor(a) KDH.

- **Caso de GBJ**

En la notificación localizada en el folio 35 del expediente, se anotó en el espacio de “NOMBRE DEL NOTIFICADO” JGB; sin embargo, la firma no coincide con la que se observa en la copia de la cédula del solicitante JGB visible en el folio 7, tampoco se observa en el expediente una autorización debidamente acreditada para notificar a otra persona o que el notificado funja como representante legal del interesado.

- **Caso de CFA**

En el folio 98 del expediente se consigna en el espacio “NOMBRE DEL NOTIFICADO” CFA, quien según consta en la solicitud de pensión es -no vidente y no firma-. No obstante, en el espacio de “FIRMA Y CÉDULA DEL NOTIFICADO” se observa una firma, no corroborable con base en los documentos del expediente. Por otra parte, tampoco se observa en el expediente una autorización debidamente acreditada para notificar a otra persona o que el notificado funja como representante legal del interesado, como lo establece el Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, en el artículo 20 inciso e.

- **Caso de MHL**

Al 5 de junio de 2019 no hay evidencia dentro del expediente, de que se haya notificado la resolución a la interesada MHL, ni registro de intentos fallidos por notificarla. Al respecto se le consultó por medio de entrevista del 5 de junio de 2019, a la Licda. Katty Cerda Valerio sobre las razones, indicando lo siguiente: *“Vive en reserva indígena, se han realizado comunicaciones, pero no están documentadas.”*

Aunado a los casos anteriores se observó en los expedientes de SCC y MHF que el nombre del notificador es ilegible.

¹ Informe de Trabajo Social del 1º de marzo del 2018, visible en el folio 19 del expediente administrativo de pensión por RNC de KDH.



El Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, indica sobre la notificación:

“e- La notificación del acto administrativo la realizará la unidad tramitadora en donde se presente la solicitud. Se notificará en forma personal al interesado, su representante legal o persona autorizada debidamente acreditada en el expediente para tal efecto.

f- Deberá constar en la resolución, acta de notificación que indique expresamente la fecha, hora, nombre y firma del notificador y notificado.”

En este orden de ideas, es relevante considerar que en el artículo 32 del mismo instructivo se establece que:

“Toda Resolución que se dicte en el otorgamiento, denegatoria, suspensión o cancelación de la pensión (procedimiento administrativo) podrá ser impugnada por el interesado dentro de los tres días hábiles posteriores a su notificación, mediante la interposición de los Recursos Ordinarios y Extraordinario establecidos en la Ley General de la Administración Pública: revocatoria y/ o apelación y revisión.”. El resaltado no es del original.

Por tanto, la notificación comunica la decisión tomada por la administración, para que la persona o personas interesadas la conozcan, acepten o recurran según el derecho que les asiste.

En cuanto a la figura de ENDOSO, el artículo 9 del Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, establece que la misma aplica para los casos de pensionados que vivan en alguna institución pública o privada reconocida por el estado. Por su parte el Instructivo del Programa Régimen no Contributivo de Pensiones define respecto lo siguiente:

“ARTÍCULO 26.- De la notificación del endoso y las obligaciones y responsabilidades del endosatario

Cuando exista endoso, se deberá emitir una Resolución dirigida al beneficiario o endosatario, la cual se notificará personalmente y en la que deberán darse a conocer de forma explícita las siguientes obligaciones:

a. Entrega del monto exacto de la pensión en forma oportuna al beneficiario, cuando éste se encuentre en capacidad mental y física para administrarlo.

b. Cuando el beneficiario no se encuentre en capacidad física o mental para administrar la pensión, el endosatario deberá administrar adecuadamente el monto, de tal manera que satisfaga las necesidades básicas del pensionado.

c. Rendir cuentas a la Caja, cuando así se requiera, acerca de la administración que se está haciendo de la pensión que ha sido endosada a su nombre.

d. En caso de que el beneficiario de pensión fallezca, deberá el endosatario comunicar de forma inmediata a la Caja tal acontecimiento y no podrá retirar o cobrar por ningún motivo el monto de la pensión.



e. Cuando el endosatario retire montos de pensión de forma improcedente, ya sea por fallecimiento del pensionado o por otra causa, deberá devolver todos aquellos pagos realizados al pensionado con posterioridad a la fecha de su fallecimiento, de forma inmediata. De no ser así, la Caja podrá iniciar las gestiones respectivas para el cobro, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento y el “Procedimiento de Recuperación de pagos de pensiones RNC y PCP”.

En los casos indicados en los incisos d y e, de este artículo las condiciones ahí establecidas aplican de igual forma para el caso de los Hogares o instituciones que alberguen pensionados de este programa.”

Los hechos descritos obedecen a la falta de una supervisión suficiente por parte del nivel jefatura de la Sucursal de Turrialba, sobre el proceso de notificación, de manera que se puedan detectar las desviaciones en la ejecución de esta tarea e implementar las medidas correctivas oportunamente.

La situación detallada es factor de riesgo de indefensión del usuario, afecta la transparencia del proceso y podría incluso propiciar el inadecuado uso de los recursos girados a favor del pensionado.

3. PLAZOS PARA LA NOTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEL RIVM Y RNC Y LA REALIZACIÓN DEL PRIMER PAGO POR CONCEPTO DE PENSIÓN

Se verificó que, las resoluciones de los casos de pensiones del RIVM, en promedio se están notificando al interesado en un plazo de 21 días, mientras que para el RNC el lapso es de 28 días. En ambos casos el resultado no es razonable en función de la oportunidad y transparencia con que la administración debe cumplir con este derecho de los beneficiarios de ambos regímenes. Por otra parte, el tiempo transcurrido entre la notificación y el primer pago por concepto de pensión del IVM, no presenta una relación lógica en consideración del derecho a recurrir el acto administrativo por parte del beneficiario, existiendo casos en los que el pago se realizó primero que la notificación o con tiempos muy cortos con respecto a ésta, afectando potencialmente el derecho a recurrir el acto, por su parte en el caso del RNC el primer pago se efectúa en promedio hasta 27 días después de la notificación.

3.1 Relación de tiempo entre la fecha de la resolución y la notificación

Esta Auditoría, con base en la información disponible en los expedientes administrativos solicitados a la Sucursal de Turrialba, obtuvo la fecha de la resolución del caso y la fecha en que este acto fue notificado al interesado, del análisis de esa información se determinó que en los trámites de pensiones de RIVM, la notificación se realiza en promedio hasta 21 días después de elaborada la resolución, mientras que en el RNC el tiempo promedio registrado es de 28 días. Adicionalmente, en ninguno de los expedientes revisados se observó evidencia que justifique los plazos utilizados para hacer efectivo el acto de notificación, máxime considerando que, una vez formalizada la resolución del caso, ya se dispone de todos los elementos de juicio y prueba que sustentan el acto final del proceso, por tanto lo procedente es comunicar en un plazo prudencial lo resuelto al interesado.



En los siguientes cuadros se detallan las diferencias de fechas entre la resolución de la administración y el recibido de la notificación por parte del interesado, según lo dispuesto en el expediente administrativo.

Cuadro 2
Días transcurridos entre fecha de la resolución y el acto de notificación
Casos IVM 2018

SOLICITANTE	FECHA RESOLUCIÓN	FECHA NOTIFICACIÓN	DIFERENCIA FECHAS
APM	2/7/2018	9/8/2018	38
EAR	25/6/2018	27/7/2018	32
PGE	25/4/2018	25/5/2018	30
EZH	27/8/2018	25/9/2018	29
ACA	26/4/2018	25/5/2018	29
ROR	29/6/2018	27/7/2018	28
CAR	28/9/2018	25/10/2018	27
BSV	3/7/2018	30/7/2018	27
SGA	30/4/2018	25/5/2018	25
NCM	2/4/2018	27/4/2018	25
OVW	9/4/2018	2/5/2018	23
SVBR	8/8/2018	29/8/2018	21
RPR	6/9/2018	25/9/2018	19
CGJF	7/5/2018	25/5/2018	18
PSW	5/11/2018	22/11/2018	17
CLD	13/4/2018	30/4/2018	17
CZJ	8/11/2018	23/11/2018	15
QCH	12/10/2018	26/10/2018	14
BVV	12/6/2018	26/6/2018	14
APE	16/4/2018	30/4/2018	14
MDO	13/9/2018	26/9/2018	13
CJA	14/2/2018	27/2/2018	13
MDJ	17/10/2018	29/10/2018	12
PLM	14/2/2018	26/2/2018	12
LLO	27/11/2018	7/12/2018	10

Fuente: Elaboración propia con datos de una muestra de los expedientes del RIVM tramitados en el 2018, en custodia de la Sucursal de Turrialba.



Cuadro 3
Días transcurridos entre la fecha de resolución y notificación
Casos RNC 2018

SOLICITANTE	FECHA RESOLUCIÓN	FECHA NOTIFICACIÓN	DIFERENCIA FECHAS
LNO	4/7/2018	1/10/2018	89
BRM	6/3/2015	12/5/2015	67
JFAC	6/4/2018	31/5/2018	55
QAL	2/3/2018	23/4/2018	52
BLK	7/9/2018	25/10/2018	48
MSK	9/4/2018	25/5/2018	46
CCH	7/11/2018	21/12/2018	44
RSB	2/3/2018	2/4/2018	31
PDI	7/12/2018	2/1/2019	26
MVR	7/6/2018	2/7/2018	25
BJY	7/6/2018	2/7/2018	25
GSV	4/5/2018	21/5/2018	17
SCC	11/5/2018	28/5/2018	17
MHF	4/5/2018	21/5/2018	17
KDH	6/3/2018	22/3/2018	16
PMW	9/1/2018	24/1/2018	15
CCL	10/10/2018	22/10/2018	12
AMJ	10/10/2018	22/10/2018	12
GBJ	10/5/2018	21/5/2018	11
CSW	13/8/2018	23/8/2018	10
RTF	11/12/2018	19/12/2018	8
VAM	2/2/2018	9/2/2018	7
PCHO	7/2/2018	9/2/2018	2

Fuente: Elaboración propia con datos de una muestra de los expedientes del RNC tramitados en el 2018, en custodia de la Sucursal de Turrialba.

3.2 Relación de tiempo entre la fecha la notificación y el primer pago de la pensión

En lo referente al tiempo que se registra entre la notificación del acto administrativo y el primer pago correspondiente al derecho de la pensión del IVM, se tiene que, con base en la muestra de 32 expedientes, en el 9.4% (3 casos) se generó primero el pago de la pensión que la notificación, 3.1% (1 caso) el pago se dio el mismo día de la notificación, en el 31% (10 casos) casos el pago se dio entre 1 y 3 días después de la notificación. En cuanto al promedio de duración según la muestra seleccionada, la Auditoría Interna lo estimó en 3.4 días, no obstante es importante destacar que dicho promedio se ve directamente afectado por los valores negativos (es decir los casos en que la notificación se hizo después que el pago), según se detalla a continuación:



Cuadro 4
Diferencia en Días Entre Resolución y Primer Pago
Casos IVM 2018

NOMBRE	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA PAGO 1°	DIRERENCIA EN DÍAS
LLO	7/12/2018	28/12/2018	21
PSW	22/11/2018	30/11/2018	8
CZJ	23/11/2018	30/11/2018	7
QCH	26/10/2018	31/10/2018	5
MDJ	29/10/2018	31/10/2018	2
CAR	25/10/2018	31/10/2018	6
RPR	25/9/2018	28/09/2018	3
EZH	25/9/2018	28/09/2018	3
SVBR	29/8/2018	31/08/2018	2
BSV	30/7/2018	31/07/2018	1
EAR	27/7/2018	31/07/2018	4
APM	9/8/2018	31/07/2018	-9
ROR	27/7/2018	31/07/2018	4
MDO	26/9/2018	28/09/2018	2
BVV	26/6/2018	29/06/2018	3
ACA	25/5/2018	31/05/2018	6
SGA	25/5/2018	31/05/2018	6
PGE	25/5/2018	31/05/2018	6
CGJF	25/5/2018	31/05/2018	6
CLD	30/4/2018	27/04/2018	-3
NCM	27/4/2018	27/04/2018	0
APE	30/4/2018	27/04/2018	-3
AHJ	26/3/2018	27/03/2018	1
CSA	27/2/2018	28/02/2018	1
PLM	26/2/2018	28/02/2018	2

Fuente: Elaboración propia con datos del Sistema de Pensiones y de los Expedientes IVM en custodia de la Sucursal de Turrialba.

Para los casos del RNC, se evidenció que el plazo promedio entre la resolución y el primer pago es de hasta 27 días, dato que resulta excesivo en función de la oportunidad, razonabilidad y la naturaleza del régimen cuyo objetivo es brindar protección económica para la satisfacción de las necesidades básicas a las personas que se encuentran en necesidad de amparo económico inmediato (Instructivo RNC, artículo 1).

En cuanto a la relevancia de la notificación dentro del debido proceso, la Sala Constitucional de Costa Rica, señaló en resolución número 4643-1999 del 16 de junio de 1999, lo siguiente:

"... que la notificación constituye un acto procesal de vital importancia en la tramitación de cualquier proceso o procedimiento, sea en la sede jurisdiccional o en la administrativa, al tener por objeto la comunicación de las resoluciones y providencias a las partes que intervienen en el



proceso; de manera que, si ésta se realiza en forma distinta a la dispuesta en la ley, no produce la finalidad propuesta, causando con ello, grave perjuicio en el derecho de defensa de las partes, y en consecuencia, violándose el debido proceso...".

La Ley Constitutiva de la CCSS, en su artículo 55 establece:

"Las controversias suscitadas por la aplicación del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y las promovidas por la aplicación de las leyes y los reglamentos por parte del Servicio de Inspección o contra él, serán substanciadas y resueltas por el despacho correspondiente y contra lo que este Servicio decida, cabrá recurso de apelación ante la Gerencia de División correspondiente, siempre que se interponga ante la oficina que dictó la resolución, dentro de los tres días hábiles posteriores a la notificación respectiva."

Por su parte el Reglamento del Régimen no Contributivo, en el artículo 12, establece sobre los derechos ordinarios:

"El solicitante o beneficiario que no esté de acuerdo con la resolución de la Caja, en cuanto a la gestión de su solicitud podrá interponer en el plazo legal de tres días hábiles posteriores a la notificación del acto administrativo, los recursos ordinarios previstos en la Ley General de Administración Pública. El recurso de revocatoria será resuelto por la jefatura que dictó el acto administrativo; mientras que la Gerencia de Pensiones resolverá el recurso de apelación."

En lo referente al pago de las pensiones del RNC, en el capítulo IV del Instructivo del RNC, el artículo 23 indica:

"Para efectos del pago de pensiones, la Unidad Administrativa que resuelve estos beneficios deberá incluir en el Sistema Integrado de Pensiones todas aquellas solicitudes de pensión que cumplan con los requisitos reglamentarios y hayan sido debidamente aprobadas. El pago se realizará en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente a su vigencia, de acuerdo con el calendario de pago previamente establecido.

La fecha de vigencia será:

- aquella donde el analista verificó y acreditó que se cumplen con los requisitos establecidos en el reglamento y registra su aprobación a nivel del SIP. Acto que será validado por la jefatura de la unidad administrativa al momento en que aplica el caso en el SIP (...)"

La situación descrita tiene una causa estrechamente ligada a los controles, principalmente, sobre los actos de: emisión de la resolución, notificación y generación del primer pago de la pensión. Al resultar estos controles insuficientes no existe una trazabilidad y supervisión efectiva del proceso que permita ordenarlo.

En lo referente a las consecuencias relacionadas, la Sala Constitucional es clara al indicar que la notificación es un acto procesal de vital importancia en la tramitación de cualquier proceso o procedimiento administrativo al tener por objeto la comunicación de las resoluciones, que con una inadecuada ejecución



conlleva el riesgo de no producir la finalidad propuesta, causando con ello, grave perjuicio en el derecho de defensa de las partes, y en consecuencia, violándose el debido proceso.

Por otra parte, en cuanto a la realización del primer pago de las pensiones del RNC, resulta importante destacar que, los beneficiarios de este régimen tienen como principal característica la necesidad de amparo inmediato, por tanto cualquier dilación no justificada en el proceso, afecta directamente la satisfacción de sus necesidades básicas.

4. SOBRE EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA SUCURSAL

La Sucursal de Turrialba no demostró fehacientemente, el cumplimiento de la responsabilidad de mantener actualizado un diagnóstico de necesidades de capacitación y formación de su personal, en cumplimiento de la metodología emitida por el CENDEISS.

Por medio de correo electrónico de las 14:38 horas del jueves 9 de mayo del 2019, se solicitó a la Licda. Katty Cerdas Valerio, Jefe de la Sucursal de Turrialba, el plan de capacitación de la Sucursal de Turrialba.

Con fecha 14 de mayo del 2019, por medio de correo electrónico de las 10:09 horas, la licenciada Cedas Valerio, indicó a la Auditoría:

“Con respecto al Plan de Capacitación, (sic) el lo lleva a cabo la Dirección Regional, que son quienes normalmente programan las capacitaciones, cualquier consulta se puede dirigir al Subarea de Logística de la Dirección Regional.”

En concordancia con lo manifestado por la Licda. Cerdas, se contactó al Lic. Alfredo Vindas Evans Director Regional de Sucursales, quien a su vez indicó que la gestión debía coordinarse con la Licda. Ericka Martínez Garro, Jefe a.i. de la Subárea de Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional.

En correo del martes 21 de mayo del 2019, la Auditoría Interna solicitó a la Licda. Martínez Garro, lo siguiente:

“1- Plan o planes de capacitación para la Sucursal de Turrialba vigentes en 2018 y 2019.

2- Indicar cuál es el procedimiento seguido por la Dirección Regional para la elaboración de los Planes de Capacitación, incluyendo la forma cómo se recaban la información de necesidades de capacitación (interesa lo correspondiente a Sucursal de Turrialba).”

Como respuesta a lo solicitado se recibió correo de la Licda. Gabriela Rodríguez Pérez, funcionaria de la Subárea de Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Regional Central de Sucursales, en el cual indica:

“Le remito respuesta por parte de la jefatura de la Subárea Gestión Pensiones, relacionado con la manera en que la Dirección Regional maneja el tema de capacitaciones, que se relaciona también con la conformación que se lleva a cabo en conjunto con la Gerencia Financiera, adjunto oficio.”



El oficio adjuntado corresponde al número DRCS-1059-12-2018 del 17 de diciembre de 2018, dirigido al Lic. Carlos Manuel Alfaro Alfaro, Gerente Gerencia Financiera y suscrito por el Lic. Vindas Evans. Dicho oficio tiene como asunto “Atención artículo 29° de la sesión de Junta Directiva N° 8676, celebrada el 7 de noviembre de 2013, con respecto a Equipos de Trabajo.”. Ni este documento y los adjuntos demostraron conformar un plan de capacitación como corresponde según la norma del CENDEISSS. Por tanto, no fue posible para este Órgano de Control y Fiscalización, obtener el documento plan de capacitación o la documentación que demuestre una captación metodológicamente aceptable de las necesidades de capacitación de la Sucursal.

Por otra parte, la Auditoría solicitó a la Licda. Katty Cerdas Valerio, en correo electrónico del viernes 17 de mayo de 2019, la “Valoración de riesgos aplicada para la Sucursal y vigente para los periodos 2018 y 2019”. En respuesta a la petitoria se recibió la herramienta de valoración de riesgos de la Sucursal de Turrialba, fechada 21 de marzo del 2018 y elaborada por los licenciados Katty Cerdas Valerio y Marvin Sánchez Delgado, Jefe y Asistente de la Sucursal respectivamente. En dicho documento se establecen los siguientes riesgos como prioritarios: Disponibilidad de servicios públicos básicos, Recurso humano capacitado, Tecnologías de Información y Comunicaciones, Insolvencia económica y Asignación presupuestaria.

Imagen 1
Priorización de Riesgos - Sucursal de Turrialba

N°	RIESGO PRELIMINAR	¿PRIORIZA?
1	Disponibilidad de servicios públicos basicos	✓
2	Recurso humano capacitado	✓
3	Inefectividad de Controles	
4	Disponibilidad de insumos	
5	Tecnologías de informacion y comunicación	✓
6	Manejo de Conflictos	
7	Insolvencia economica	✓
8	Capacidad ejecución presupuestaria	
9	Asignación presupuestaria	✓
10	Estabilidad politica	
11	Desastres naturales	

Fuente: Valoración de riesgo de la Sucursal de Turrialba 21 de marzo del 2018

Dentro del mismo documento de valoración de riesgo, la Sucursal indicó como controles existentes para la administración del riesgo “Recurso humano capacitado” la Capacitación y Planes de trabajo para capacitar a trabajadores polifuncionales.



Imagen 2
Controles Existentes para el Riesgo - Recurso humano capacitado
Sucursal de Turrialba

CONTROLES EXISTENTES
Capacitaciones
Planes de trabajo para capacitar a funcionario polifuncionales

Fuente: Valoración de riesgo de la Sucursal de Turrialba.

La Licda. Katty Cerda manifestó en entrevista del 5 de junio del 2019, respecto a la capacitación en la Sucursal, lo siguiente:

“Es un riesgo que se trata de gestionar internamente, tratando que el personal obtenga (sic) conocimiento en todas las áreas de conocimiento, además en coordinación con la Dirección Regional se aprovechan las capacitaciones programadas. No dispongo de un documento ya que el rol coordinador lo tiene la Dirección Regional.

Otra de las actividades que se realiza es la rotación de personal para que aprendan varias funciones, pero no tengo documentación.

Considero que se atienden las necesidades de capacitación, pero lo que hace falta es documentar.”

La Auditoría consultó a la Licda. Cerda cómo se mide el impacto de la capacitación sobre la administración del riesgo mencionado, a lo que respondió:

“Al no estar el plan documentado la medición es subjetivo, basada en el conocimiento de Sucursal y del personal y sus capacidades.”

También se le consultó cómo se captó la información de las necesidades de capacitación de la Sucursal de Turrialba para los periodos 2018 y 2019, indicando lo siguiente:

“Una parte deviene de los productos que entrega el funcionario y que llega a la jefe para supervisión, por ejemplo cálculos, manejo de los artículos que sustentan resoluciones. Otra parte es verbal. No hay documentación de esto.”

Referente a la capacitación en los centros de trabajo de la CCSS, el Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece:



“Artículo 3

Es responsabilidad de cada Centro de Trabajo mantener actualizado un diagnóstico de necesidades de capacitación y formación de su personal, que cumpla con la metodología emitida por el CENDEISSS. Estos diagnósticos deberán mantenerse actualizados y realizarse cada dos años.

(...)

Artículo 6

Los Centros de Trabajo de la CCSS elaborarán un Plan de Capacitación y Formación para sus trabajadores, el cual debe ser enviado al CENDEISSS, para la respectiva aprobación y consolidación institucional. Este plan de capacitación debe incluir, criterios de calidad, relevancia de los temas, nivel de inversión y el impacto esperado en la adecuada prestación de los servicios. El plan debe actualizarse cada dos años de acuerdo con las funciones y deberes según corresponda en el ámbito local, regional e institucional.”

En materia de riesgos, la Ley General de Control Interno establece:

“Artículo 14.-Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*
- d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

La situación observada obedece a una falta de oportunidad en el seguimiento de las herramientas, dispuestas institucionalmente, para la correcta identificación y administración de los riesgos, así como de un monitoreo más exhaustivo de las obligaciones normativas internas, en materia de capacitación por parte de la Sucursal de Turrialba.

En virtud del mismo análisis que desarrolló la Sucursal de Turrialba, al elaborar la valoración de riesgos fechada 21 de marzo del 2018, es oportuno reiterar las consecuencias del riesgo descritas por la propia unidad bajo examen, las cuales son: “Quejas, mala atención, tiempos de espera aumentan” y “Desmejoramiento de la imagen institucional”. Adicionalmente, se considera importante tener en cuenta que una forma de administrar apartada de la estructura metodológica definida institucionalmente incrementa el riesgo de incumplimientos normativos relevantes por parte de esa unidad.



5. DISPONIBILIDAD DEL DOCUMENTO PLAN ANUAL OPERATIVO 2018

La Sucursal de Turrialba no entregó a esta Auditoría el plan anual operativo vigente durante el 2018, ni dispone de la información suficiente para localizar dicho documento.

Este Órgano de Fiscalización, como parte de los procedimientos de auditoría, definió la necesidad de revisar el documento plan anual operativo vigente para el 2018, para conocer el proceso de planificación operativa aplicado por la Sucursal para el periodo de interés. A razón de lo anterior por medio de correo electrónico del jueves 9 de mayo de 2019, dirigido a la Licda. Cerdas Valerio, se solicitó el mencionado documento, el cual no fue remitido durante la ejecución de este estudio.

En entrevista del 5 de junio del 2019, consultada la Licda. Katty Cerdas Valerio, Jefe de la Sucursal de Turrialba, sobre las razones por las cuales no se entregó el documento PAO 2018 a la Auditoría, indicó lo siguiente:

“El PAO yo no lo elaboré, el mismo lo elaboró la anterior Jefe de la Sucursal Licda. Evelyn Brenes, no me percaté de la ausencia del documento hasta que la auditoría lo solicitó. El seguimiento del cumplimiento del PAO lo hago por medio de la Matriz de Seguimiento del PAO que si le hice llegar a la Auditoría por correo”.

El lunes 20 de mayo de 2019, y en virtud de no poder ubicar el documento PAO 2018 en la Sucursal de Turrialba, se solicitó este al Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Regional Central de Sucursales, quien a través de correo electrónico del martes 21 de mayo de 2019 indicó: *“puede coordinar con la Licda. Ericka Martínez Garro, jefe a.i. de la Subárea de Gestión Administrativa y Logística”.*

Acorde a lo indicado por el Lic. Vindas Evans, se contactó a la Licda. Martínez Garro, recibiendo respuesta por parte de la Licda. Gabriela Pérez Rodríguez de la Dirección Regional Central de Sucursales en los siguientes términos:

“Le remito respuesta por parte de la jefatura de la Subárea Gestión Pensiones, relacionado con la manera en que la Dirección Regional maneja el tema de capacitaciones, que se relaciona también con la conformación que se lleva a cabo en conjunto con la Gerencia Financiera, adjunto oficio.

Adicionalmente, se remiten las metas de las (sic) sucursal de Turrialba para el año 2018, las cuales se evalúan en Compromisos de Resultados”.

Ninguno de los documentos adjuntos correspondió al PAO 2018 de la Sucursal de Turrialba.

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto establecidas por la Dirección de Planificación Institucional y la Dirección de Presupuesto, establecen los siguientes conceptos:

“Planificación operativa: Proceso de formulación de los planes anuales que definen las tareas de las diferentes partes de la organización conforme los recursos disponibles, acordes con los instrumentos de planificación de niveles superiores. (RGSNP, MIDEPLAN, Decreto 37735).

(...)



Presupuesto: Instrumento que expresa en términos financieros el plan anual, mediante la estimación de los ingresos y gastos necesarios para alcanzar los objetivos y metas de los programas presupuestarios establecidos. (CGR, N-1-2012-DC-DFOE, p. 5)

(...)

Proceso Plan-Presupuesto: Conjunto de acciones coordinadas y estrechamente ligadas entre sí, que permiten estimar los recursos necesarios en función de un plan anual y este a su vez en planes de largo y mediano plazo.

(...)

Producto final de la fase de formulación

A lo interno de la Institución y de cada unidad ejecutora, la fase de formulación culmina con el documento del Proyecto de Plan-Presupuesto, el cual debe cumplir con los requerimientos técnicos y legales establecidos en la normativa presupuestaria y los requisitos definidos en el Instructivo para la Formulación del Plan-Presupuesto.”

Las mismas normas técnicas establecen:

“Administración y custodia de la información

Para la administración y custodia del Plan-Presupuesto, en todas sus fases la unidad ejecutora debe:

a) Respecto de la ejecución física, custodiar su Plan-Presupuesto por un periodo de 10 años, tanto en forma física como electrónica, de acuerdo con lo indicado en la Ley N° 7202 “Ley del Sistema Nacional de Archivos”, de igual forma se requiere considerar la Ley 8754, contra la Delincuencia Organizada, artículos 20 y 47. Los documentos que se deriven de la formulación, ejecución, control y evaluación financiera se archivarán en orden y se conservarán por el lapso de tiempo dispuesto por la normativa y las tablas de plazos de conservación de documentos, definidas por la Unidad Ejecutora y aprobados para tal fin.

b) Respalda, documentar y conservar los documentos del Plan Presupuesto, tanto en forma física como electrónica, de las actuaciones que se realicen en las distintas fases del proceso. Esta información debe estar disponible y ser de fácil acceso para todos los sujetos interesados tanto a lo interno como externo de la unidad ejecutora.

c) Diseñar, implantar y mantener las medidas de seguridad adecuadas para conservar la información del Plan-Presupuesto, garantizando su confiabilidad, veracidad y exactitud de la documentación.

d) Fortalecer los sistemas de información y recolección de datos, con el fin de que sean oportunos y confiables, haciendo posible su evidencia y verificación en el campo y ante los entes fiscalizadores.”

Se desprende de la norma citada la relevancia del documento en cuestión, ya que concentra y resume la información que permite establecer la relación de las metas, los recursos productivos disponibles y los recursos financieros formulados. Además, se constituye en el instrumento ideal de transparencia y demostración metodológica del análisis realizado por la Sucursal para disponer sus recursos en función de la eficiencia, eficacia y sana administración.



El hecho observado obedece a falta de un adecuado control sobre la documentación de la Sucursal, que permita de forma, razonablemente segura, advertir la ausencia o extravío de algún documento que por relevancia o por norma deba ser custodiado por un plazo determinado.

El documento Plan Presupuesto o Plan Anual Operativo, es de vital importancia para todas las unidades de la institución, ya que este concentra el esfuerzo realizado durante la formulación de la planificación operativa y permite observar el análisis a través del cual se determinó el uso eficiente, eficaz de los recursos disponibles. En el caso particular, al tratarse de un documento correspondiente al periodo inmediatamente anterior al que se encuentra en ejercicio, sus datos revisten gran importancia histórica para la toma de decisiones y el proceso de formulación del periodo 2020. Todo lo anterior, sin dejar de lado que, existe una obligación de conservar dicho documento por un periodo establecido.

6. OPORTUNIDAD EN EL REGISTRO DE LA APROBACIÓN DE LAS PENSIONES EN EL SISTEMA INTEGRADO DE PENSIONES (SIP)

Se verificó que el registro de la aprobación de las pensiones tanto del RIVM como del RNC es inoportuno, según lo evidenciado en la muestra al observar la diferencia entre la fecha de aprobado en el sistema de pensiones (SIP) y el día de la resolución observada en los expedientes de las muestras correspondientes.

En el 81.25% de los expedientes del IVM revisados la fecha de aprobación en el sistema es diferente a la consignada en la resolución del caso; lográndose evidenciar que la aprobación en el sistema se da en promedio 11 días después de la confección de la resolución del caso, e incluso para el usuario (a) AHJ hay una diferencia de 69 días.

En cuanto al RNC en el 52% de los casos de la muestra se registró una diferencia en el registro de las fechas, estableciéndose que en promedio la diferencia es de 5.53 días más en el sistema.

Cuadro 5
Diferencia de Días entre la Fecha de Resolución y Aprobado en Sistema
Casos IVM 2018

SOLICITANTE	RIESGO	FECHA RESOLUCIÓN	APROBADO SISTEMA	DIFERENCIA FECHAS
AHJ	I	28/2/2018	7/5/2018	69
CAR	I	28/9/2018	17/10/2018	19
SGA	M	30/4/2018	16/5/2018	17
PSW	V	5/11/2018	19/11/2018	15
APM	M	2/7/2018	17/7/2018	15
PGE	M	25/4/2018	7/5/2018	13
CZJ	M	8/11/2018	19/11/2018	12
ACA	V	26/4/2018	7/5/2018	12
ROR	I	29/6/2018	10/7/2018	11
CGJF	I	7/5/2018	17/5/2018	11
BSV	V	3/7/2018	13/7/2018	10



SOLICITANTE	RIESGO	FECHA RESOLUCIÓN	APROBADO SISTEMA	DIFERENCIA FECHAS
NCM	I	2/4/2018	12/4/2018	10
EZH	I	27/8/2018	5/9/2018	9
SVBR	V	8/8/2018	17/8/2018	9
LLO	VP	27/11/2018	5/12/2018	8
CJA	V	14/2/2018	21/2/2018	7
PLM	I	14/2/2018	21/2/2018	7
RPR	VP	6/9/2018	12/9/2018	6
QCH	VP	12/10/2018	17/10/2018	5
MDJ	M	17/10/2018	22/10/2018	5
CLD	V	13/4/2018	18/4/2018	5
EAR	M	25/6/2018	28/6/2018	4
MDO	V	13/9/2018	17/9/2018	4
OVW	M	9/4/2018	12/4/2018	4
APE	VP	16/4/2018	18/4/2018	2
BVV	M	12/6/2018	13/6/2018	1

Fuente: Elaboración propia con datos del Sistema de Pensiones y de los Expedientes en custodia de la Sucursal de Turrialba.

Cuadro 6
Diferencia Fecha Resolución y Aprobado en Sistema
Casos RNC 2018

NOMBRE	FECHA RESOLUCIÓN	APROBADA SISTEMA	DIFERENCIA FECHAS
GSV	4/5/2018	17/5/2018	14
QAL	2/3/2018	14/3/2018	13
LNO	4/7/2018	13/7/2018	10
MHF	4/5/2018	11/5/2018	8
CCH	7/11/2018	15/11/2018	8
GBJ	10/5/2018	16/5/2018	6
PMW	9/1/2018	12/1/2018	4
MVR	7/6/2018	8/6/2018	2
BJY	7/6/2018	8/6/2018	2
AMJ	10/10/2018	11/10/2018	2
KDH	6/3/2018	6/3/2018	1
RTF	11/12/2018	11/12/2018	1
PDI	7/12/2018	7/12/2018	1

Fuente: Elaboración propia con datos del Sistema de Pensiones y de los Expedientes en custodia de la Sucursal de Turrialba.



Según la Ley General de Control Interno, en cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:

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

Lo evidenciado, obedece a que el proceso de supervisión del expediente y aprobación en sistema se encuentran disociados, lo que imposibilita la detección de las diferencias de registro y la consignación de una fecha uniforme para el día en que se da la resolución del caso y la consecuente aprobación en sistema.

Hechos como el detallado afectan directamente la confiabilidad y oportunidad de la información, lo cual podría eventualmente incrementar el riesgo de reclamos del usuario. Por su parte, al existir una brecha temporal entre lo documentado en el expediente y lo registrado en el sistema, se impide tener certeza del momento real en que la Sucursal dispuso de todos los elementos para emitir un criterio sobre la procedencia o no de la solicitud de pensión.

7. SOBRE LA SUFICIENCIA DE LOS INDICADORES DEFINIDOS EL PAO PARA MEDIR ADECUADAMENTE EL TRÁMITE DE PENSIONES CUYA RESOLUCIÓN SUPERA EL PROMEDIO DEL PLAZO ESTABLECIDO COMO META

Se evidenció que la Sucursal de Turrialba no dispone de indicadores e información suficientes para evaluar de forma adecuada los plazos transcurridos para la resolución de las solicitudes de pensión del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, así como el Régimen No Contributivo. Dado que actualmente sólo lo realiza por medio de un promedio general sin considerar valores desviados del promedio.

Según el documento “Plan Presupuesto Informe de Seguimiento Anual 2018”, suministrado por la Sucursal de Turrialba, para el PAO 2018, en materia de pensiones del IVM se plantearon 3 metas y para RNC 2 metas (ver anexo No. 1 – Programación de Metas PAO 2018 Sucursal Turrialba).

El primer indicador citado en la imagen contenida en el anexo 1 es “Número de nuevas pensiones del RNC adjudicadas por año”, y para el año 2018 se formuló como meta 100%. Se utiliza un porcentaje dado que, según explicó la Licda. Katty Cerdas Jefa de la Sucursal, en entrevista del 5 de junio del 2019, se cita textualmente: “No tenemos idea de cuántos casos podremos aprobar en un año, por ser un programa del estado.”, en la misma entrevista la Licda. Cerdas indicó a la Auditoría que remitiría el dato exacto de cuantas pensiones del RNC, finalmente fueron tramitadas durante el 2018, una vez que haga la consulta en el sistema de pensiones. Al respecto por medio de correo fechado 25 de junio de 2019, el Lic. Johnny Sanabria Solano, que para esa fecha fungía como Jefe a.i. de la Sucursal de Turrialba, remitió los siguientes datos:



Cuadro 7
Cantidad Pensiones Otorgadas - RNC 2018

MES	CANTIDAD PENSIONES RNC
Enero	16
Febrero	12
Marzo	24
Abril	26
Mayo	30
Junio	17
Julio	15
Agosto	10
Septiembre	5
Octubre	10
Noviembre	10
Diciembre	15
TOTAL	190

Fuente: Elaboración propia con datos de la Sucursal de Turrialba.

En cuanto al segundo indicador descrito como: “Número de nuevas pensiones del RNC adjudicadas por año con relación al promedio de cancelaciones”, se determinó como meta 100%, lo cual se entiende como una relación 1:1 entre nuevas pensiones y cancelaciones.

Las metas numeradas en la imagen 3 como 11, 12 y 13, se relacionan con el otorgamiento de pensiones del RIVM, la descripción de estas fue: “Número de días promedio para el otorgamiento de las pensiones (...)”, y la programación para el 2018 en cada uno de los riesgos fue la siguiente: por vejez 24 días, muerte 69 días e invalidez 223 días, en todos los casos contabilizados de forma natural, todo en concordancia con el Plan Estratégico Institucional 2015-2018.

Seguidamente se detallan los datos de duración del trámite de pensiones, entre la fecha de recibido de la solicitud y la emisión de la resolución. Según lo evidenciado en los expedientes del RIVM y del RNC muestreados.

- **Casos RIVM**

Cuadro 8
Duración del Trámite de Pensión Según Riesgo
Con Base en Muestreo
RIVM 2018

DIAS POR CADA CASO MUESTREADO		
VEJEZ	INVALIDEZ	MUERTE
11	39	28
6	132	8
0	31	307
6	23	37
1	45	12



DIAS POR CADA CASO MUESTREADO		
VEJEZ	INVALIDEZ	MUERTE
28	89	3
114	262	1
10	118	52
0	70	23
42	159	31
2		23

Fuente: Elaboración propia con datos de los expedientes de la muestra revisada.

Cuadro 9
Datos Estadísticos Basados en la Información del Cuadro 8

DATO	VEJEZ	INVALIDEZ	MUERTE
Promedio duración trámite	20	96	47
Desviación estándar (días)	32,25	70,30	83,28
Coefficiente variación	161%	73%	174%
Valor Máximo (días)	114	262	307
Valor Mínimo (días)	0	23	1

Fuente: Elaboración propia con datos del cuadro 8.

- Casos RNC

Cuadro 10
Duración para el Trámite de Pensiones
Casos RNC 2018

NOMBRE	SOLICITUD	RESOLUCIÓN	PLAZO
PMW	29/3/2017	9/1/2018	286
PCHO	11/12/2017	7/2/2018	58
MVR	28/11/2017	7/6/2018	191
GSV	20/6/2017	4/5/2018	318
KDH	10/11/2017	6/3/2018	116
JFAC	28/9/2017	6/4/2018	190
MSK	26/9/2017	9/4/2018	195
SCC	3/11/2017	11/5/2018	189
GBJ	30/10/2017	10/5/2018	192
MHF	27/3/2017	4/5/2018	403
QAL	31/10/2017	2/3/2018	122
BJY	31/5/2017	7/6/2018	372
LNO	27/12/2017	4/7/2018	189



NOMBRE	SOLICITUD	RESOLUCIÓN	PLAZO
CSW	8/3/2017	13/8/2018	523
BLK	21/3/2017	7/9/2018	535
CCL	16/8/2017	10/10/2018	420
AMJ	12/7/2017	10/10/2018	455
RTF	23/8/2017	11/12/2018	475
PDI	1/7/2018	7/12/2018	159

Fuente: Elaboración propia con datos del documento "Plan Presupuesto Informe de Seguimiento Anual 2018" aportado por la Sucursal de Turrialba.

Con base en la información del cuadro número 10, se tienen los siguientes datos estadísticos; promedio de duración 284 días, desviación estándar 145 días (coeficiente de variación 51%), valor máximo y mínimo 535 y 58 días respectivamente.

En entrevista del 5 de junio del 2019, consultada si para los casos de solicitudes de pensión que superan los indicadores establecido para el otorgamiento (223 días invalidez, 69 días en muerte y 24 días en vejez) se ejecuta alguna acción para determinar las razones de la desviación, la Licda. Katty Cerda indicó: "No se realiza, porque la meta se cumple, esto debido a que es un promedio. No tengo como revisar casos individuales en cuanto a la duración."

Relacionado con lo anterior y con el objetivo de establecer mayores parámetros para valorar la razonabilidad de los datos evidenciados en los cuadros 7, 8 y 9, se consultó igualmente en entrevista del 5 de junio del 2019, a la Licda. Cerda Valerio, acerca de si se llevan a cabo análisis de productividad de los funcionarios encargados de la gestión de las solicitudes de pensiones IVM y RNC, a lo cual respondió: "No tenemos indicadores de medición".

Tal y como se desprende de toda la información anterior, a pesar de que la Sucursal de Turrialba reportó el siguiente cumplimiento de metas relacionadas con pensiones del RIVM y RNC:

Cuadro 11
Duración para el Trámite de Pensiones
Casos RNC 2018

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META PROGRAMADA	CUMPLIMIENTO REPORTADO POR LA SUCURSAL
Número de nuevas pensiones del RNC adjudicadas por año	100%	100%
Número de nuevas pensiones del RNC adjudicadas por año con relación al promedio de cancelaciones	100%	100%
Número de días promedio para el otorgamiento de las pensiones por vejez.	24	133.3%



DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META PROGRAMADA	CUMPLIMIENTO REPORTADO POR LA SUCURSAL
Número de días promedio para el otorgamiento de las pensiones por muerte.	69	149.3%
Número de días promedio para el otorgamiento de las pensiones por invalidez.	223	113.9%

Fuente: Elaboración propia con datos del documento "Plan Presupuesto Informe de Seguimiento Anual 2018" aportado por la Sucursal de Turrialba.

La Auditoría no obtuvo de parte de la Sucursal evidencia de análisis o explicación razonables, del comportamiento de los datos con valores extremos y considerablemente apartados del promedio, según los cuadros anteriores.

El identificar y tener claro las razones causantes de lo descrito en este hallazgo es relevante para identificar si la desviación son producto de oportunidades de mejora en el proceso o si se trata a aspectos circunstanciales de cada caso.

Es importante recordar que la sana práctica administrativa, pide que el administrador de los recursos se retroalimente del proceso, por tanto, los resultados que se obtienen de las autoevaluaciones y de las evaluaciones externas, deben ser consideradas dentro del proceso de gestión.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2018, establece como objetivo estratégico en materia de pensiones, el siguiente:

"Brindar la protección social y económica oportuna a la población asegurada y beneficiaria de los regímenes de invalidez, vejez y muerte y no contributivo, mediante una gestión transparente y sostenible". El resaltado no es del original.

De igual manera, en el PEI 2015-2018 se establece la siguiente estrategia en materia de pensiones:

"Gestión de calidad en la prestación de los servicios de pensiones, mediante la optimización normativa, la simplificación de procesos administrativos y la valoración de recomendaciones de la población beneficiaria, como fuerza de mejora continua."

Los hechos descritos obedecen a la necesidad de que, la Sucursal de Turrialba realice autoevaluación y retroalimentación de sus procesos, de manera identifique de forma adecuada las circunstancias concurrentes que producen resultados como los desarrollados en este hallazgo. También es importante que la administración de la Sucursal no se limite a la utilización de los indicadores básicos emitidos por las autoridades rectoras, y busque implementar los que le sean necesarios y convenientes para un adecuado análisis y uso de los datos de la gestión, y que de esta forma puede, en primer lugar tener claridad de la situación real de la Unidad y después ejecutar las medidas correctivas en los casos que corresponda.



La consecuencia de limitar la medición de la gestión a los lineamientos básicos dictados por el nivel central es la pérdida de oportunidades de mejora del plano particular, es decir lo que atañe particularmente al entorno y al interno de la Sucursal de Turrialba, y que su administración debe conocer con meridiana claridad para un adecuado manejo de los recursos disponibles y una adecuada atención a toda la población beneficiaria.

CONCLUSIÓN

Los procesos desarrollados por la Sucursal de Turrialba para el trámite de las solicitudes de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, así como el Régimen No Contributivo, son susceptibles de mejora, principalmente en aspectos de oportunidad y orden de algunos de sus procesos.

La notificación al interesado constituye un derecho y un requerimiento legal que debe cumplir en oportunidad y forma. La presente revisión evidenció la necesidad de mejorar en cuanto a los plazos en que dicho acto se está llevando a cabo, siendo que para el RIVM en promedio se están notificando al interesado en un plazo de 21 días, mientras que para el RNC el lapso es de 28 días.

Otro aspecto importante es el que se presenta en cuanto al tiempo transcurrido entre la notificación y el primer pago por concepto de pensión, esto por cuanto en el caso del IVM no hay una relación lógica de éste en consideración del derecho a recurrir el acto administrativo por parte del beneficiario existiendo casos en los que el pago se realizó primero que la notificación o con tiempos muy cortos con respecto a esta, mientras que en el caso del RNC el primer pago se efectúa en promedio hasta los 27 días después de la notificación, contraviniendo el objetivo primordial de régimen que brindar auxilio económico oportuno a una población en estado de necesidad.

No menos importante es el resultado sobre la calidad del expediente conformado para las solicitudes de pensión en ambos regímenes, dado que se denota la necesidad de estandarizar los procedimientos, para garantizar un cumplimiento razonable de aspectos elementales como lo son el foliado, la cronología de los documentos, la no realización de correcciones a documentos, la incorporación de manera adecuada de dispositivos de almacenamiento digital, entre otros.

En otro orden de ideas, la evaluación efectuada permitió evidenciar la necesidad de que la unidad bajo examen debe procurar incorporar dentro de los indicadores de gestión (en el caso particular dentro de la planificación operativa), aquellos que le sean suficientes y pertinentes para establecer claramente, la situación real de su gestión y que no sólo que se limite a valorarla sólo por medio de los indicadores básicos que emite el nivel central.

Dos aspectos relacionados al buen desempeño de las unidades, como lo son la Planificación Operativa y la Capacitación, carecen de una adecuada documentación o resguardo por parte de la Sucursal de Turrialba, lo anterior se evidencia en el hecho de no se logró ni por medio de la Sucursal de Turrialba ni de la Dirección Regional Central de Sucursales, obtener el documento PAO 2018 ni el plan de capacitación vigente, incluso a pesar de que la misma sucursal determinó por medio de la valoración de riesgos es uno de sus riesgos prioritarios.



RECOMENDACIONES

A LA LICDA. KATTYA CERDAS VALERIO EN SU CALIDAD DE JEFE DE LA SUCURSAL DE TURRIALBA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Elaborar e implementar un instrumento para la supervisión del trámite de las solicitudes de pensiones del RIVM y RNC, el cual garantice de forma razonable, el cumplimiento de los requerimientos de forma y calidad, normativos, administrativos, de registro en sistema y de plazos prudenciales individuales en la resolución de los casos y su notificación. Lo anterior en relación con lo descrito en los hallazgos 1, 2, 3, 6 y 7, en los cuales se refirieron los siguientes aspectos:
 - a. Oportunidad en los registros en el Sistema Integrado de Pensiones y que estos sean concordantes con la documentación del expediente (con especial atención a las fechas, por ejemplo de recibido de la solicitud y aprobado/resolución del caso).
 - b. Identificación clara en los documentos que requieran información de nombre, firma, cédulas, sellos, entre otros, tanto de autoría como de referendo, según corresponda a cada caso.
 - c. Calidad del archivo y conservación de los expedientes.
 - d. Revisión de los plazos empleados para el trámite de aprobación, así como para la notificación de las pensiones RIVM y RNC, de manera tal que se puedan identificar eventos particulares, que hayan afectado la oportunidad en el cumplimiento del objetivo y que ameritan la toma de decisiones o acciones correctivas del proceso.
 - e. Verificación de los plazos entre la emisión de la resolución, su notificación y la realización del primer pago, con la finalidad de garantizar que, antes de ejecutar el pago se haya respetado el derecho del usuario a recurrir el acto administrativo.
 - f. Documentación dentro del expediente de intentos infructuosos de notificación, con identificación clara del notificador, fecha de cada intento y medio utilizado.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se debe presentar a la Auditoría Interna el instrumento implementado y la evidencia de su aplicación.

Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de recibido el presente informe.

2. Ejecutar las acciones de abordaje del caso de pensión del RNC número R10040118, correspondiente al señor KDH, cuya solicitud fue recibida según el SIP el 10 de noviembre del 2017, en concordancia con el hallazgo número 2, se verifique la correcta administración del monto de pensión otorgada a favor de KDH, endosada a nombre de ASOCIACIÓN HOGAR DE ANCIANOS SAN BUENAVENTURA, según los términos del artículo 26 del Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá presentar a la Auditoría Interna, copia de informe que se elabore para la verificación de la correcta administración que se está haciendo del monto de pensión otorgada a favor de KDH.

Plazo de cumplimiento: 2 meses a partir de recibido el presente informe.



3. Cumplir las obligaciones referentes a la elaboración de un plan de capacitación, según el artículo 3, 6 y siguientes, del Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social (CENDEISS), de manera tal que se administren razonablemente los riesgos identificados en la Sucursal, en cuanto a la capacitación del personal. Todo lo anterior en referencia al hallazgo número 4 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá presentar a la Auditoría Interna, copia del plan de capacitación presentado al CENDEISS.

Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de recibido el presente informe.

4. Resguardar adecuadamente la documentación relativa a la formulación de los planes anuales operativos y su respectivo presupuesto. El cuerpo documental debe necesariamente contener; el documento final, respaldos documentales atinentes a la información que en él se presente, remisión y puesta en conocimiento a los niveles superiores e instancias instruccionales según corresponde, así como los productos de seguimiento y cumplimiento que sobre estos planes se ejecuten.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación deberá presentar documento donde se defina el lugar donde se resguardará la documentación supra citada, así como el nombre y cargo del funcionario responsable de estos documentos.

Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de recibido el presente informe.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 5 de agosto de 2019, con la Lcda. Katty Cerda Valerio, Jefe de la Sucursal de Turrialba, quien no realizó observaciones a los hallazgos ni a las recomendaciones, y manifestó que: *"...procederá al análisis de los hallazgos y recomendaciones aquí señalados."*

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Adrián Nájera Martínez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
ASISTENTE DE AUDITORÍA

MASR/ANM/edvz



Anexo No. 1
Programación Metas PAO 2018 - Sucursal Turrialba - IVM y RNC

Unidad: **SUCURSAL DE TURRIALBA**
Código: **1210**

I Sem
77.4%

Anual
80.7%

(1) Cód Prog Subpro Activid	(2) Producto	(3) Objetivo (Plan Nacional de Desarrollo, Plan Táctico Gerencial u otro)	(4) Descripción del Indicador	(5) Linea Base 2016	(6) Programación			(7) Seguimiento			(8) % Cumplimiento			(9) Presupuesto		
					2018			2018			2018			2018		
					Form I Sem 2018	Form II Sem 2018	Form Anual 2018	Logros I Sem 2018	Logros II Sem 2018	Logros Anual 2018	I Sem 2018	II Sem 2018	Anual 2018	Form. en millones	Ejec. en millones	% Cump
03.12.105	2015-2018 asignar 15.000 nuevas pensiones del Regimen No Contributivo	PDN Adjudicar pensiones RNC a ciudadanos en situación de pobreza con énfasis en extrema pobreza y en función de los recursos previstos por ley	9. Número de nuevas pensiones del RNC adjudicadas por año	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	€510.9	€472.0	92.4%
03.12.105		PLAN TACTICO GERENCIAL DE PENSIONES	10. Número de nuevas pensiones del RNC adjudicadas por año con relación al promedio de cancelaciones	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	€510.9	€472.0	92.4%
03.12.105		PTGP_	11. Número de días promedio para el otorgamiento de las pensiones por vejez.	24.0	24.0	24.0	19.0	16.0	16.0	120.8%	133.3%	133.3%	€510.9	€472.0	92.4%	
03.12.105		OTGP_	12. Número de días promedio para el otorgamiento de las pensiones por muerte.	60.0	69.0	69.0	65.0	35.0	35.0	105.8%	149.3%	149.3%	€510.9	€472.0	92.4%	
03.12.105		OTGP_	13. Número de días promedio para el otorgamiento de las pensiones por invalidez.	180.0	223.0	223.0	169.0	192.0	192.0	124.2%	113.9%	113.9%	€510.9	€472.0	92.4%	

Fuente: Elaboración propia con datos del documento "Plan Presupuesto Informe de Seguimiento Anual 2018" aportado por la Sucursal de Turrialba.