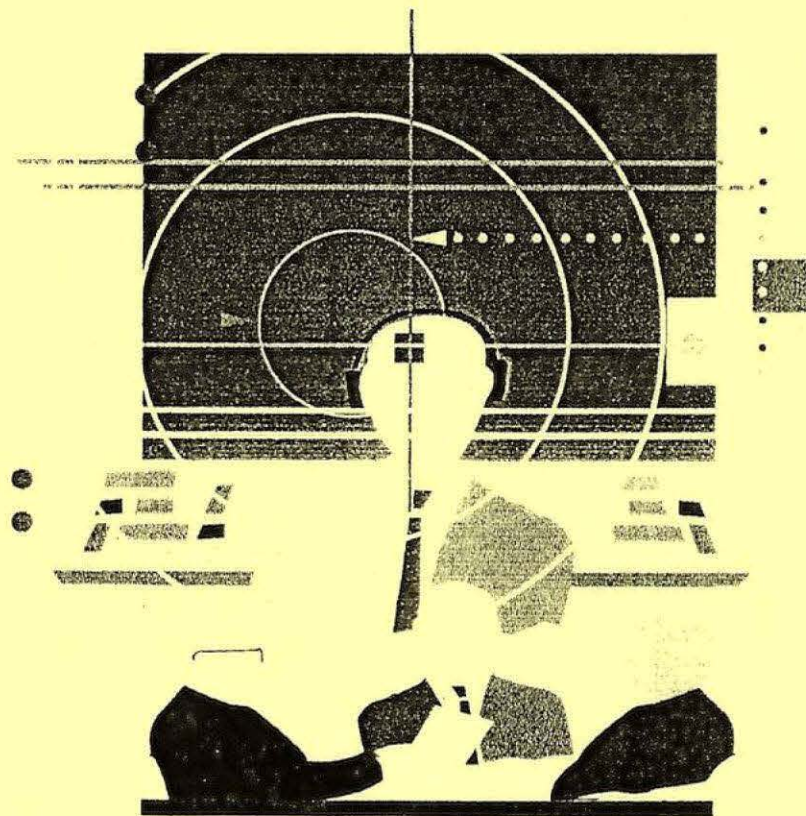


C. C. S. S.
Presidencia Ejecutiva
Gerencia de Pensiones

Hacia la Integración del Sistema Nacional de Pensiones



Abril de 1998

**C. C. S. S.
Presidencia Ejecutiva
Gerencia de Pensiones**

**HACIA LA INTEGRACION DEL
SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES**

Abril de 1998

INDICE

Contenido	Pág.
INTRODUCCION	1
I. ARTICULACION DEL SISTEMA	1
• <i>Lineamientos Estratégicos</i>	2
• <i>Necesidad de Reforma</i>	4
• <i>Rediseño del Sistema</i>	6
II. SOSTENIBILIDAD DEL REGIMEN I.V.M.	9
• <i>Extensión de Cobertura</i>	9
• <i>Rediseño del Esquema de Protección</i>	10
• <i>Fortalecimiento Financiero</i>	11
III. REGIMENES COMPLEMENTARIOS	14
• <i>Régimen Institucional de Pensiones Complementarias</i>	14
• <i>Régimen Obligatorio de Ahorro para Jubilación</i>	15
IV. FORTALECIMIENTO DEL R.N.C.	17
• <i>Extensión y Mejora de la Cobertura</i>	17
• <i>Mejora en la Gestión Financiera</i>	17
• <i>Mejora en la Gestión Administrativa</i>	19
V. DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES SOCIALES	20
• <i>Programa Ciudadano de Oro</i>	20
• <i>Desarrollo de la Población Adulta Mayor</i>	23
• <i>Atención Social</i>	25
• <i>Calificación del Estado de Invalidez</i>	26
VI. FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACION	27
• <i>Desarrollo del Personal</i>	27
• <i>Los Compromisos de Gestión</i>	28
• <i>Desarrollo Organizacional</i>	28
• <i>Estrategia de Mercadeo</i>	29

INTRODUCCION:

El final de este siglo vive una revolución en el campo de la previsión social; pues se plantean nuevas concepciones de los sistemas de pensiones, especialmente en materia de administración y configuración de los perfiles de beneficios y requisitos, tanto como en sus esquemas de financiamiento.

En nuestro continente la experiencia chilena ha sido uno de los principales detonantes, por cuanto propicia una visión diametralmente opuesta a la que tradicionalmente ha sustentado la Seguridad Social. El dilema fundamental enfrenta al individualismo por un lado y a la solidaridad social por otro, ya que dicha experiencia ha brindado terreno fértil a una corriente de pensamiento que aporta a favor del individualismo, como única salida para atender el fenómeno natural del envejecimiento de los seres humanos.

Las reformas que se están llevando adelante, casi en su totalidad, especialmente en Europa, América y Asia han sido motivadas por problemas financieros de corto, mediano o largo plazo. Asimismo se ha reconocido que los esquemas de protección diseñados hacia finales de la primera mitad de este siglo, no obedecen ni se corresponden efectivamente con la realidad socioeconómica actual y menos aún con la que promete el próximo siglo.

En este contexto de reformas, las instituciones de Seguridad Social están llamadas a privilegiar y defender sus principios, incluido el de correspondencia entre el desarrollo económico y el desarrollo social, así como a promover una administración eficiente y esquemas de financiamiento novedosos, que articulen un pacto social racional y austero con una realidad económica encaminada hacia la estabilidad y el crecimiento.

La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, conciente de esta realidad ha planteado un proyecto de reforma dirigido a apoyar la articulación del Sistema Nacional de Pensiones. El cual incluye la sostenibilidad del Seguro de IVM, el establecimiento del Régimen Obligatorio de Ahorro para Jubilación y el fortalecimiento del Régimen No Contributivo de Pensiones.

El presente documento contiene las bases de dicho proyecto y analiza además, el desarrollo de las Prestaciones Sociales y el fortalecimiento de la gestión de la Gerencia de Pensiones.

1. ARTICULACION DEL SISTEMA

La reforma o la reestructuración de los distintos regímenes de pensiones de invalidez, vejez y muerte figuran en la agenda del gobierno de Costa Rica desde principios de esta década. Durante los últimos años se han producido cambios importantes en dichos regímenes, no obstante se reconoce que las reformas deben profundizarse, con el propósito de articular un verdadero Sistema Nacional de Pensiones.

En el presente apartado se realiza un análisis general de los lineamientos extratécnicos, de los retos que enfrenta y del posible rediseño del Sistema Nacional de Pensiones, como fundamento de la reforma propuesta, desde la perspectiva de la técnica y doctrina de la seguridad social actual.

1.1. Lineamientos Estratégicos:

Los sistemas nacionales de pensiones visualizados como empresas sociales, están llamados a promover un cierto balance entre las iniciativas e intereses de los distintos agentes involucrados. Por esta razón se debaten en el dilema de articular el papel que deben jugar el Estado, la iniciativa privada y los grupos u organizaciones laborales llamadas a patrocinarlos.

La estrategia que parece conjugar o concertar más claramente las iniciativas e intereses involucrados, se sustenta en la nueva corriente de desarrollo sostenible, según la cual se debe propiciar el fortalecimiento articulado tanto de las iniciativas de mercado como de las instituciones. Particularmente se deben reconocer las necesidades de la población y las posibilidades reales para atenderlas de acuerdo con los condicionantes socioeconómicos del país.

En este contexto, la nueva conceptualización de los sistemas nacionales de pensiones se inspira en la articulación de tres componentes o "pilares" dirigidos a las necesidades de protección de la colectividad en general, de los diferentes grupos de trabajadores y de los individuos en particular. Necesidades que puedan al mismo tiempo hacerse corresponder con las posibilidades financieras y económicas del país.

En el primer componente, la protección se dirige sin distinciones al individuo como miembro indeterminado de la Población Económicamente Activa, por medio de los seguros sociales. En este caso, el régimen de protección es obligatorio, solidario y universal, otorgando un monto de pensión de carácter básico, en correspondencia con las posibilidades financieras y económicas.

En el segundo componente, la protección se dirige prioritariamente al individuo como miembro de determinado grupo de una empresa o institución, actividad, profesión, gremio, sindicato o asociación, y se materializa mediante los llamados Fondos de Pensiones Complementarias. En este caso, el régimen de protección podrá ser de adscripción voluntaria u obligatoria y el nivel del complemento estará en correspondencia con la capacidad financiera del grupo y de sus patrocinadores.

En el tercer componente, la protección va encaminada al individuo como tal, y puede materializarse mediante los Planes o Fondos de Capitalización Individual. En este caso, el régimen de protección es de adscripción voluntaria y se encuentra en correspondencia con las posibilidades individuales.

La articulación de los regímenes mencionados, desde su mismo origen, debe reconocer que el primer pilar constituye un cometido esencial del Estado como administrador, gestor y subsidiario del mismo, dado que éste va dirigido -sin distinciones- a toda la Población Económicamente Activa. Sin perjuicio de la participación del sector privado en diferentes programas.

Respecto de los pilares segundo y tercero, debe concederse al Estado un papel predominante de patrocinador, facilitador, regulador y contralor, atendiendo a que éstos van dirigidos preferentemente a determinados grupos o sectores de ingresos medios y altos de la población Económicamente Activa.

En el segundo componente, existe la posibilidad de que el Estado asuma un mayor papel al decidirse por la estrategia de los llamados "Fondos Complementarios Abiertos" dirigidos a todos los trabajadores o a los grupos de menor ingreso o que por sus características de actividad no tengan acceso a otros patrocinadores, sin perjuicio de la iniciativa privada tutelada por él.

Así mismo, se estima que el papel de algunas instituciones, de la empresa privada y de los grupos laborales debe ser protagónico en el segundo y tercer pilar. En este caso se debe propiciar un ambiente de seguridad y confianza, con libertad de elección e información transparente, en un mercado satisfactoriamente regulado mediante la adecuada participación de la Superintendencia de Pensiones.

En este contexto, la estrategia visualizada para la articulación del sistema de pensiones, incluye el fortalecimiento y modernización del Seguro IVM y el establecimiento de un Régimen obligatorio de Ahorro para la Jubilación, bajo un esquema de capitalización individual. Además incluye el ordenamiento del Régimen Institucional de Fondos de Pensiones Complementarias, para conformar un segundo componente financiado mediante capitalización completa. Así mismo la propuesta articula dichos proyectos con los de modernización y ajuste de los

regímenes contributivos con cargo al Presupuesto Nacional y de reforma legal del Régimen Privado de Pensiones Complementarias.

Dado el impacto de los sistemas de pensiones en la economía y teniendo en cuenta la necesidad de promover el ahorro y la inversión real en infraestructura económica y de servicios, los métodos actuariales de financiamiento juegan un papel relevante en la garantía de los beneficios. Las opciones más prudentes y racionales se encaminan hacia los métodos que combinan los esquemas de reparto y los de capitalización, con el fin de balancear los costos y los riesgos.

1.2. Necesidad de Reforma:

En nuestro país la evolución de la política de pensiones de invalidez, vejez y muerte ha estado marcada por motivaciones de orden eminentemente proteccionista. La actual distribución de beneficios y de cargas sociales en este campo, refleja tanto la presión ejercida sobre el Estado por distintos grupos socio-profesionales, así como la percepción que el mismo Estado adoptó acerca de su papel en materia de Previsión y Seguridad Social.

Al igual que en países económicamente más vigorosos, en nuestro país los imperativos macroeconómicos imponen una revisión de la política de previsión social, en la medida en que ésta pudiera estar incidiendo negativamente en el equilibrio del presupuesto del Estado. Cada vez existe mayor conciencia de que el déficit del presupuesto estatal se debe, en parte, al peso excesivo del rubro "pensiones" (asociado principalmente a regímenes especiales substitutivos con cargo al Presupuesto Nacional), posiblemente el segundo en importancia después de la carga representada por el pago de intereses sobre la deuda interna. El alto déficit presupuestario y el elevado nivel de endeudamiento interno exigen correcciones y reajustes que implican una revisión de la legislación sobre pensiones.

Al mismo tiempo, resulta evidente que el edificio de previsión social construido en nuestro país durante varios decenios, refleja orientaciones de política social propias del pasado, no todas capaces de responder a las exigencias y a las condiciones contemporáneas y, menos aún, a las que promete plantear el nuevo milenio. Independientemente de los imperativos económicos, se manifiesta así la conveniencia de proceder a una revisión crítica de la legislación actual en materia de pensiones.

Los impulsos para la reforma nacen en el interior de las estructuras vigentes, sin eludir influencias provenientes del exterior. Las nuevas tendencias doctrinales en materia de previsión, conducen ineludiblemente a reexaminar el papel del Estado, el concurso privado y las iniciativas grupales e individuales dentro de un nuevo

esquema de compartir responsabilidades y derechos. En conclusión, el panorama actual de la previsión social en Costa Rica, así como su entorno demográfico, económico y social exigen, de parte de todos los sectores interesados, autocrítica y voluntad innovadora.

Nuestro país cuenta solamente con dos de los tres pilares o componentes que caracterizan a los sistemas nacionales de pensiones. No existe lo que tradicionalmente se denomina Segundo Componente, pues únicamente se ofrecen algunos planes complementarios de pensiones, que cubren a empleados de algunas instituciones del sector público, entre ellos los fondos complementarios del Banco de Costa Rica y del Nacional, de la Caja, del ICE y de Recope.

En el denominado primer componente, el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, administrado por la Caja, es el régimen general de pensiones, obligatorio para el sector asalariado y voluntario para los trabajadores independientes. A la par de dicho seguro, existen otros programas sustitutos de carácter público, que brindan protección a algunos grupos de empleados del sector público y privado. Se trata del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, el Régimen General de Pensiones con Cargo al Presupuesto Nacional (de carácter transitorio) y el Fondo de Pensiones y Jubilaciones del Poder Judicial. Asimismo como parte de este primer pilar, existe un programa asistencial administrado por la Caja, denominado Régimen No Contributivo de Pensiones por Monto Básico, dirigido a personas desprotegidas y de escasos recursos económicos.

En lo referente al tercer componente, durante los últimos años, se han desarrollado planes privados de ahorro individual para el retiro, que cubren cerca del 15% de la fuerza laboral y son administrados por las operadoras de fondos de pensiones y entidades financieras.

Como puede observarse, estos componentes o regímenes están a cargo de diversos entes y presentan estructuras programáticas diferenciadas, pero no están articulados en un verdadero sistema de pensiones, no obstante los esfuerzos recientes de reforma. Asimismo, diversos diagnósticos han identificado la prevalencia de los siguientes retos:

- Mejorar la protección de los grupos más vulnerables de la población y crear mejores condiciones para su integración plena a los regímenes generales de la seguridad social.
- Garantizar la sostenibilidad de largo plazo para los regímenes públicos contributivos, dada la tendencia creciente de los costos, derivada de las variaciones demográficas que conllevan al envejecimiento de la población.

- Diversificar los instrumentos de protección y los esquemas de financiamiento, introduciendo un segundo componente obligatorio, a fin de capitalizar el sistema.
- Aumentar la cobertura horizontal en el primer componente, especialmente de los trabajadores asalariados del sector privado de bajos ingresos, y en general de los trabajadores no asalariados.
- Garantizar la solidaridad intergeneracional y la equidad entre grupos de activos en el primer y segundo componente.
- Articular un verdadero Sistema Nacional de Pensiones, armonizando los regímenes de protección de cada componente.
- Promover efectos positivos sobre la economía, en el sector financiero, el mercado laboral y la producción nacional.

1.3. Rediseño del Sistema:

La propuesta de rediseño al Sistema Nacional de Pensiones, incluye los principios normativos, los objetivos planteados, el nuevo papel del Estado y la racionalidad interna del Sistema, promovidos por la Junta Directiva. Adicionalmente se incluye la arquitectura básica sobre la estructura y funciones de cada componente así como el financiamiento, perfil de beneficios y requisitos, y la administración del segundo componente o pilar, que resulta ser el régimen novedoso del Sistema.

Se acepta como premisa que la previsión social forma parte de un sistema u ordenamiento jurídico de derechos económicos y sociales, fundamentados en preceptos constitucionales, los cuales -por su carácter programático hacia un ideal- necesitan para su aplicación de un cuerpo normativo, una organización o persona jurídica gestora, y una disponibilidad de recursos.

La naturaleza de tales derechos implica que la nueva política de previsión en Costa Rica debe privilegiar la mayor coherencia y equilibrio entre los objetivos sociales y los imperativos económicos. En consecuencia, la misión del Sistema Nacional de Pensiones es proveer la protección en caso de invalidez, vejez y muerte, que se considera socialmente válida; dentro de un marco de racionalidad y austeridad, consecuente con una economía encaminada hacia la estabilidad y el crecimiento.

Principios Informadores:

Los principios informadores generales del Sistema Nacional de Pensiones se extraen de la Constitución Política, según la cual, el Estado costarricense debe procurar el mayor bienestar de los habitantes, organizando y estimulando la producción y el más adecuado reparto de la riqueza ⁽¹⁾. Como tal, debe promover la construcción de viviendas populares y facilitar la creación de un patrimonio familiar ⁽²⁾, propiciar la preparación de los trabajadores ⁽³⁾, garantizar la protección en el trabajo ⁽⁴⁾, facilitar la creación de empleos y la reintegración de los desempleados a la actividad productiva ⁽⁵⁾, y al término de la vida activa y en caso de invalidez o muerte, garantizar una protección digna y universal.⁽⁶⁾

- La seguridad social y, dentro de ella, la protección ante las contingencias de invalidez, vejez y muerte, es un derecho fundamental del ser humano.
- El Sistema Nacional de Pensiones se inspira en los principios de la Seguridad Social de obligatoriedad, universalidad, solidaridad e igualdad, consagrados en la Constitución Política de la República.

Objetivos del Sistema:

- El Sistema Nacional de Pensiones brindará seguridad económica a los trabajadores del país, al cesar la vida activa, ya sea, por razón de vejez o jubilación, por invalidez o muerte del jefe de familia. El monto de las prestaciones propenderá, en la medida de las posibilidades, a que el nivel de vida de los beneficiarios se mantenga.
- El Sistema Nacional de Pensiones brindará protección, en aplicación de los principios citados arriba, a todos los activos del país. La universalidad de la cobertura tomará en cuenta situaciones económicas y socioprofesionales específicas, sin igualar forzosamente los derechos y las expectativas de todas las categorías protegidas, garantizando un nivel básico general de protección aceptable para todos.
- Adicionalmente, el Sistema Nacional de Pensiones propiciará el desarrollo económico nacional, mediante incentivos al ahorro interno, al fortalecimiento del mercado de capitales y a la inversión, especialmente en infraestructura económica.

¹ Artículo 50 del capítulo de Garantías Sociales

² Artículo 65 del capítulo de Garantías Sociales

³ Artículo 67 del capítulo de Garantías Sociales

⁴ Artículo 66 del capítulo de Garantías Sociales

⁵ Artículo 72 del capítulo de Garantías Sociales

⁶ Artículos 73 y 74 de Garantías Sociales y 177 de la Constitución Política

Papel del Estado e Iniciativa Privada:

- La política de protección ante los riesgos de invalidez, vejez y muerte es una responsabilidad del Estado, sin perjuicio de que la ejecución de ciertos programas se realice con la participación privada.
- Corresponde a la Caja dirigir y administrar el Primer Componente, el cual constituye la base fundamental del Sistema Nacional de Pensiones en cuanto a su cobertura y beneficios.
- El Estado -como último responsable- normará y fiscalizará, con los límites legales, los diferentes regímenes y programas del Sistema Nacional de Pensiones.

Estructura del Sistema:

El Sistema Nacional de Pensiones debe procurar un adecuado balance entre las necesidades sociales e individuales y las posibilidades financieras y económicas de corto, mediano y largo plazo tal y como se ha indicado. La propuesta de articulación de los tres componentes del sistema es la siguiente:

ESTRUCTURA Y FUNCIONES

COMPONENTE	FUNCION	REGIMEN DE PROTECCION	GESTION
Primer	Asistencial	Régimen No Contributivo (RNC)	Pública a cargo de la CCSS.
	Protección General Obligatoria, Universal y Solidaria.	Régimen Obligatorio de Pensiones IVM.	Administración a cargo de la CCSS.
		Régimen Obligatorio de Riesgos del Trabajo.	A cargo del I.N.S.
		Regimenes Especiales del Sector Público, transitorios.	A cargo de los Ministerios de Trabajo y Hacienda.
Segundo	Protección Complementaria Obligatoria, Universal y Equitativa.	Régimen Complementario Obligatorio de Ahorro para Jubilación. (Nuevo)	Pública con participación privada. Ente Gestor Público, OFF" s y Fondos Institucionales, regulados por el Estado.
		Régimen Institucional de Fondos de Pensiones Complementarias.	
		Sujetos a la fiscalización de la SUPEN	
Tercero	Previsión Personal Voluntaria	Régimen Privado de Pensiones Complementarias, con planes de ahorro individual.	Privada. Administración mediante OFF"s, reguladas por el Estado.
		Sujetos a la fiscalización de la SUPEN.	

2. SOSTENIBILIDAD DEL REGIMEN I.V.M.

El ordenamiento jurídico, particularmente la Ley Constitutiva de la Caja y la reglamentación del Seguro IVM están siendo revisadas, con el propósito de alcanzar los siguientes objetivos:

- Extender la cobertura y mejorar la relación entre el esfuerzo contributivo y los beneficios.
- Reducir los incentivos a la evasión y morosidad contributiva.
- Hacer más transparentes y efectivos los elementos de solidaridad y equidad, eliminando subsidios y transferencias irracionales.
- Garantizar que la futura evolución de costos sea viable desde el punto de vista económico.
- Fortalecer el esquema de financiamiento.

2.1. Extensión de cobertura:

Durante las dos últimas décadas la cobertura horizontal del Seguro I.V.M. se ha mantenido en 50% del total de la Población Económicamente Activa, a causa principalmente de una baja afiliación voluntaria del grupo de trabajadores independientes y de la existencia de regímenes públicos de carácter sustitutivo.

Ante esta situación la institución está promoviendo el proyecto de reformas a la Ley Constitutiva, el cual incluye la obligatoriedad de adscripción a los Seguros Sociales; particularmente de todos los trabajadores independientes y de todos los asalariados del Sector Público, que actualmente cotizan sólo para los regímenes especiales. En el caso de los trabajadores cubiertos por los regímenes con cargo al Presupuesto Nacional, Magisterio y Poder Judicial, deberán establecerse las medidas transitorias pertinentes.

Dicha reforma permitirá elevar la cobertura al 70% de la Población Económicamente Activa en el corto plazo. Para los propósitos antes indicados, estamos desarrollando una estrategia de mercadeo y afiliación de los diferentes grupos de trabajadores independientes, con énfasis en los grupos de bajo ingreso y del sector campesino.

2.2. Rediseño del Esquema de Protección:

Se estima que el proceso de envejecimiento de la población tendrá un fuerte impacto sobre los costos, en las próximas décadas, llevándolos a niveles no viables tal y como puede apreciarse en el siguiente cuadro:

AÑO	COTIZANTES POR PENSIONADO	COSTO COMO PORCENTAJE DE LOS SALARIOS
2.000	7.0	7.5
2.010	6.8	9.2
2.020	5.6	11.0
2.030	4.2	15.5
2.040	3.2	20.6

Así mismo, dada la actual fórmula de cálculo de la pensión, se estima que su monto inicial está altamente influenciado por el nivel de inflación, determinando efectos negativos para los beneficiarios.

Ante este panorama, se propone un cambio paulatino en el perfil de beneficios y requisitos, que respete los derechos adquiridos, incluyendo los siguientes alcances:

- Modificación paulatina del salario de referencia para el cálculo de la pensión, con el fin de reflejar más claramente el esfuerzo contributivo durante la carrera laboral del afiliado.
- Establecimiento de un tope al salario cotizable, por encima del cual el trabajador no cotizará, con el fin de incentivar la cotización de los grupos de ingresos medios y altos, dentro de un plano de mayor equidad y transparencia.
- Mejorar el sistema y requisitos de calificación del estado de la invalidez, con el fin de reducir las altas tasas de invalidación prevalecientes.
- Aumento paulatino a la edad promedio de retiro, introduciendo aumento en la edad mínima e incentivos a la postergación.
- Se propone un ajuste paulatino a la fórmula de cálculo de la pensión, llegando a un mayor reemplazo acumulado en el primer tramo del salario y a una tasa de reemplazo promedio alrededor del 60% del salario promedio neto del último año laborado.

2.3. Fortalecimiento Financiero:

En el área del Fortalecimiento Financiero se propone mejorar los ingresos por concepto de contribuciones, mediante la extensión de la cobertura y mejora de los instrumentos de control de la evasión y morosidad incluidos en la reforma legal. Así mismo se propone una revisión del método actuarial de financiamiento utilizado, con el propósito de redimensionar los niveles de capitalización previstos.

El esquema o método actuarial de financiamiento utilizado por el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (I.V.M), es del tipo denominado capitalización parcial moderada. En este caso las provisiones financieras de largo plazo suponen el financiamiento de buena parte de los gastos de operación, por medio de los rendimientos de las inversiones de los fondos que se acumulen. El nivel de capitalización del sistema y la proporción de gastos que pueda financiarse por medio de los rendimientos de las inversiones, depende del nivel de fondos acumulados y de la tasa real de retorno que se obtenga.

Estrategia de Inversión:

En este contexto, la gestión de las inversiones de los fondos constituye una función primordial, dirigida al fortalecimiento del régimen de capitalización y al logro del equilibrio financiero de largo plazo. Dada la importancia de esta función, teniendo en cuenta las perspectivas de desarrollo de los mercados financieros, se considera prioritario diseñar la estrategia que permita configurar una cartera ajustada a los requerimientos financieros del Seguro I.V.M., tanto en el corto como en el mediano y largo plazo.

Posición de la Caja como Inversionista:

En primer término, la Caja Costarricense de Seguro Social reconoce que juega un papel relevante en el desarrollo del mercado financiero nacional, al ser uno de los inversionistas institucionales más importantes, dado el volumen de fondos⁽⁷⁾ y posibilidades que maneja el Seguro I.V.M. Asimismo, se considera prudente aprovechar las buenas oportunidades que ofrecen los mercados extranjeros.

La política de inversión de los fondos de reserva del Seguro I.V.M., se ajusta a los lineamientos establecidos en la sección V de la Ley Constitutiva de la institución, los cuales establecen que los fondos de reserva de la Caja deben invertirse en las más eficientes condiciones de garantía y rentabilidad.

⁷ En la actualidad el volumen de fondos sobrepasa de 150 mil millones.

Asímismo deben preferirse, en igualdad de condiciones, aquellas inversiones que reporten mayores ventajas para los servicios que presta la institución, para la estabilidad y crecimiento de la economía de nuestro país y para el bienestar social en general.

La posición de la Caja Costarricense de Seguro Social como inversionista, puede resumirse de la siguiente manera: "Lograr el máximo rendimiento posible, asumiendo un nivel de riesgo moderado y otorgando énfasis al mercado nacional"

Objetivos de Inversión:

- Promover una cartera de inversiones ajustada a las nuevas posibilidades, buscando las mejores condiciones de rentabilidad, asumiendo un nivel de riesgo moderado.
- Invertir en las opciones de más alta calidad, prefiriendo en igualdad de condiciones, las que contribuyan al desarrollo institucional, económico y social de nuestro país.
- Invertir en instrumentos que ayuden a profundizar y desarrollar el mercado financiero nacional, promoviendo las colocaciones de mediano y largo plazo.
- Asumir una posición cautelosa y racional, apoyándose en la diversificación en cuanto a líneas de inversión, emisores, instrumentos, plazos y monedas.
- Proteger la cartera utilizando técnicas de diversificación, para minimizar riesgos ante cambios sensibles en las tasas de interés, inflación y devaluación.
- Mantener un nivel de liquidez mínima adecuada, y en función de los compromisos y obligaciones de corto plazo.
- Utilizar el asesoramiento de expertos en temas de inversiones, mercado financiero nacional y posibilidades en el exterior, para aprovechar el conocimiento y experiencia acumulados en manejo de carteras.
- Capacitar al personal técnico para que pueda analizar y ampliar sus conocimientos, con el objetivo de desarrollar competencias y obtener mejores carteras, mejores rendimientos y nuevas oportunidades.

Desarrollo del Sistema Financiero:

El Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte no cuenta con un sistema integrado de presupuestación, contabilidad y pagaduría, que permita el manejo separado e independiente de sus recursos, respecto de los del Seguro de Salud. Actualmente, los registros presupuestarios y contables se efectúan a través de la información generada por las unidades, mediante los procesos del Sistema de Información Financiera (SIF), el cual fue diseñado principalmente para satisfacer las necesidades del Seguro de Salud.

Una de las causas que ha mantenido esta situación es que la Gerencia de Pensiones no ha contado con el recurso humano capacitado para asumir estas funciones. Esto ha provocado lentitud en el desarrollo de los procesos de consolidación de nuevos esquemas de administración financiera. Otra de las limitantes enfrentadas es la rigidez en los actuales sistemas de información, lo que imposibilita contar con información oportuna para la toma de decisiones.

Para mejorar el análisis de los datos presupuestarios, se inició el Programa de Análisis y Control Presupuestario, que se encarga de revisar esta información y generar la documentación relacionada con la formulación, ejecución y control presupuestario. Sin embargo, es imperativo realizar un diagnóstico integral, para estudiar los procesos de contabilización, presupuestación y pagos, que agilice el trámite y mejore los sistemas de información requeridos.

En este momento, los esfuerzos deben orientarse al establecimiento de un sistema integral de información financiera, que permita mayor eficiencia en la utilización de los recursos, mejorar el rendimiento y coadyuvar a la capitalización del Régimen de Pensiones.

3. REGIMENES COMPLEMENTARIOS

Como se ha podido observar el Sistema Nacional de Pensiones, no cuenta con un segundo componente, con la salvedad de la protección complementaria ofrecida a algunos grupos de empleados de instituciones públicas, lo que produce desigualdades no deseadas.

El segundo componente del sistema que proponemos, estaría conformado por el Régimen Institucional de Fondos de Pensiones Complementarias, que incluye a los fondos ocupacionales existentes y el nuevo Régimen Obligatorio de Ahorro para Jubilación. Se propone su regulación mediante ley especial articulada con la legislación de los otros dos componentes del sistema.

3.1. Régimen Institucional de Pensiones Complementarias:

El Régimen Institucional de Fondos de Pensiones Complementarias, que se propone crear, es un régimen dirigido a racionalizar y fortalecer los Fondos Complementarios Institucionales existentes, los cuales deberán ser acreditados y fiscalizados por la Superintendencia de Pensiones.

En este régimen se incluyen los fondos complementarios que cubren a los empleados de los Bancos Estatales, la C.C.S.S. el ICE y Recope, que requieren del ordenamiento pertinente en lo relativo a financiamiento y beneficios. Así mismo, en lo que corresponda a los regímenes del Magisterio Nacional y del Poder Judicial.

Es recomendable que dichos fondos se rediseñen, para que se orienten a ofrecer una protección complementaria más racional y a reducir las cargas patronales, pues algunas son muy elevadas. Se recomienda que el aporte patronal no sobrepase del 3% sobre los salarios, para el caso de los empleados nuevos y más jóvenes. Así mismo que el rediseño contemple los derechos adquiridos y un ajuste paulatino de los beneficios y cargas financieras, sobre la base de los estudios actuariales pertinentes.

Los fondos que presenten déficits actuariales muy elevados, deberán considerar la alternativa de incorporar a los nuevos y jóvenes empleados en el Régimen Obligatorio de Ahorro para Jubilación, que se propone adelante.

Los fondos que posean una situación financiera y actuarial manejable, podrán optar por un esquema de auto-administración compartida por trabajadores y patrono o bien contratar la administración con una Operadora de Fondos de Pensiones.

En el caso de los fondos que se encuentren actuarialmente equilibrados, los patronos y trabajadores deberán continuar contribuyendo a los respectivos fondos, pero quedarán exentos de las contribuciones al Régimen Obligatorio de Ahorro para la Jubilación.

3.2. Régimen Obligatorio de Ahorro para Jubilación:

Ante la inminente necesidad de racionalizar el perfil de beneficios y requisitos del Seguro de I.V.M y de capitalizar el sistema, la alternativa que visualizamos como más recomendable es el establecimiento de un Régimen Complementario Obligatorio de Ahorro para Jubilación. Entendido como un régimen de capitalización individual, que cubra a todos los trabajadores de los sectores público y privado que no queden cubiertos por los fondos institucionales antes indicados.

El financiamiento propuesto inicialmente para este régimen es del 3.5% sobre los salarios, que se podría obtener de la contribución del 2.5% por parte del trabajador y del 1% por parte del patrono, a fin de propiciar una mayor participación del trabajador en este segundo componente del sistema, como contrapeso a la mayor participación del patrono en el Seguro de I.V.M.

Cuando se trata de un régimen de capitalización individual, los activos jubilatorios se manejan en cuentas individuales a nombre del trabajador, donde se acumulan las contribuciones y los rendimientos de las inversiones de los fondos. En este tipo de régimen (capitalización), el papel del rendimiento de las inversiones es fundamental en el cometido social del mismo. Por tanto el manejo de los fondos debe ajustarse a las más eficientes condiciones de garantía y rentabilidad.

El perfil de beneficios y requisitos incluye la protección complementaria en los casos de invalidez, vejez y muerte. El derecho a los beneficios se supedita a cumplir los requisitos para tener derecho a pensión en el Seguro de I.V.M. o en los regímenes transitorios con cargo al Presupuesto Nacional. Existiendo la posibilidad de acceder a los activos jubilatorios para un retiro anticipado.

El ente administrador de los fondos, según la elección del trabajador deberá manejar los activos jubilatorios aún después de la jubilación. En este caso el trabajador al jubilarse puede solicitar capital de retiro o pensión como renta vitalicia, de conformidad con la normativa y parámetros aprobados por la Superintendencia de Pensiones. En el caso de muerte o invalidez del afiliado, dependiendo del número de años cotizados, el beneficio podrá ser el capital acumulado en la cuenta individual o una pensión equivalente a ese capital, según la normativa y parámetros indicados.

En condiciones normales el aporte total del 3.5% sobre el salario más la consecuente capitalización, permitirá obtener a los 65 años de edad una pensión equivalente al 20% del salario promedio neto del último año laborado.

Se propone un esquema de administración mixta por medio de una combinación de entes de los sectores público y privado, aprovechando la infraestructura institucional existente.

Con el afán de mantener los debidos controles y un costo de administración manejable, se propone que en el período inicial de operación de tres a cinco años, la administración se mantenga centralizada en un ente público, que se considere apropiado. Luego de ese período se abriría a la libertad del afiliado, para que anualmente escoja la operadora de su elección.

4. FORTALECIMIENTO DEL R.N.C.

El Régimen No Contributivo de Pensiones por Monto Básico, fue creado mediante Ley N° 5662 o Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, del 23 de diciembre de 1974, con el objetivo de proporcionar auxilio económico a todas aquellas personas que encontrándose en un evidente estado de necesidad, no se encuentran protegidos por los regímenes de pensiones existentes en el país. El artículo N° 4 de esa Ley, establece que este régimen será administrado por la Caja Costarricense de Seguro Social a título de programa adicional al Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, para cuyo financiamiento se asigna un 20 por ciento de los ingresos que perciba el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF), por concepto del impuesto sobre ventas y el recargo sobre planillas.

Adicionalmente en enero de 1989, se creó la Ley N° 7125 o Ley de Pensión Vitalicia para Personas que Padecen Parálisis Cerebral Profunda, la cual en el artículo 1° establece que su financiamiento estará a cargo del Régimen No Contributivo. De esta forma se tiene la existencia de dos programas: El Programa de Pensiones Ordinarias y el Programa de Pensiones por Parálisis Cerebral Profunda; cada uno de los cuales está regido por leyes y reglamentos diferentes y por tanto los requisitos y el perfil de beneficios resulta distinto en cada uno de estos programas.

El logro de mayor trascendencia experimentado en los últimos tres años, lo constituye la aprobación del nuevo reglamento del Régimen No Contributivo, en mayo de 1995, por cuanto se introdujo el criterio de articular la línea de pobreza con el ingreso familiar per cápita, como parámetros fundamentales para el otorgamiento de las pensiones. Asimismo ha proporcionado una gran agilidad al trámite de las solicitudes de pensión ordinaria, y establece las bases para la revisión de los actuales y futuros beneficiarios, con lo cual se facilita alcanzar una más eficiente asignación de los recursos, mediante una orientación de estos hacia la población económicamente más desprotegida.

4.1. Extensión y mejora de la cobertura:

La evolución en el número de pensiones ordinarias y por parálisis cerebral, refleja el afán institucional de alcanzar la mayor cobertura posible, pasando de 14.000 pensionados en el año 1975, a 71.000 en el año 1997. Este aumento está determinado por una política acentuada en la concesión de nuevas pensiones, un promedio de 2.590 casos anuales. En lo referente al monto, las 69.000 pensiones ordinarias en curso de pago, ofrecen una cuantía básica insuficiente de 7.500 colones mensuales.

Asimismo, en cuanto a la cobertura horizontal, el reglamento establece la prioridad de acentuar la protección a la vejez, sin embargo de conformidad con la Encuesta de Hogares de 1996, el número de personas mayores de 65 años en condiciones de pobreza ascendía a 76,000, de las cuales 24,000 estaban cubiertas por el Régimen No Contributivo y 13,000 obtenían protección de alguno de los sistemas de pensiones existentes. Esto significa que actualmente el régimen está cubriendo apenas el 38 por ciento de la población objetivo.

En este panorama, la estrategia de extensión en la cobertura y mejora en el monto de pensiones, está direccionada a que en el año 1999 se logre cubrir al menos el 50 por ciento de la población anciana actualmente ubicada en extrema pobreza, y que el nivel de las pensiones alcance el 50 por ciento de la pensión mínima existente en el Seguro de Pensiones I.V.M., lo cual permitiría reestablecer los objetivos que dieron origen a este importante programa de asistencia social. Para el logro de estos objetivos es absolutamente indispensable contar oportunamente con el total de recursos destinados por ley y establecer el programa permanente de revisión de casos.

4.2. Mejora en la Gestión Financiera:

El Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, del cual obtiene su financiamiento el Régimen No Contributivo, está constituido por el 20 por ciento de lo recaudado por concepto del impuesto sobre las ventas y el 5 por ciento de recargo sobre las planillas de los patronos públicos y privados, con algunas excepciones.

En los últimos años, debido a los problemas de carácter fiscal que ha enfrentado el país, las transferencias correspondientes al impuesto sobre las ventas se han realizado en forma incompleta, lo cual ha afectado sensiblemente al Régimen No Contributivo, impidiendo una mejor planeación así como el establecimiento de mejoras en el perfil de beneficios. En este sentido, en la presente década, las transferencias de recursos de la Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, hacia el R. N. C. han mostrado un faltante promedio anual de aproximadamente 1.000 millones de colones.

En lo que respecta a los egresos, resulta de fundamental importancia destacar que solamente un 3 por ciento, en promedio, se dedican a gastos administrativos, lo cual significa que el restante 97 por ciento llega directamente a los beneficiarios, mediante el pago de la pensión y del correspondiente aguinaldo, así como del aseguramiento en el Seguro de Salud.

Dadas las condiciones reseñadas, es fundamental realizar las gestiones necesarias para la suscripción de un acuerdo con el Ministerio de Hacienda a fin de que se puedan garantizar en forma total y oportuna los recursos que de conformidad con la Ley 5662, le corresponden al Régimen No Contributivo de Pensiones.

4.3. Mejora en la gestión administrativa:

No obstante se han logrado importantes avances en la gestión administrativa del Régimen No Contributivo, tales como la desconcentración, la automatización de procesos y la reforma reglamentaria; los objetivos institucionales están orientados hacia una mayor automatización de los procesos, mejor servicio al cliente, así como a una mayor extensión en la cobertura y mejores aumentos en los montos de las pensiones. En cuanto a la desconcentración y automatización, es destacable que en los últimos dos años se han instalado estaciones de trabajo en las diferentes Direcciones Regionales, lo que ha permitido un mayor control en cada uno de los procesos, así como una más oportuna información. No obstante para alcanzar una mayor eficiencia en la asignación de recursos y en la calidad de los servicios, se plantean para 1998, los denominados compromisos de Gestión con las sucursales.

Objetivos Específicos:

- Garantizar el aumento en el monto y el pago de las planillas mensuales de pensión, de manera que el pensionado reciba ágil y oportunamente las prestaciones, diversificando el esquema de pagos y las entidades pagadoras.
- Brindar a los pensionados diferentes prestaciones sociales en procura del mejoramiento de su nivel y calidad de vida.
- Continuar con la revisión de casos otorgados y la selección de beneficiarios, en zonas prioritarias establecidas en el Plan Nacional de Combate a la Pobreza.

Proyectos Prioritarios:

Se plantea el diseño, desarrollo e implementación de un nuevo sistema automatizado para la gestión del Régimen No Contributivo. Etapas del proyecto:

- Diagnóstico de la situación actual, sistema R.N.C.
- Determinación de necesidades de equipo.
- Determinación necesidades de comunicación con las Direcciones Regionales.
- Inclusión de módulos de Contabilidad y Presupuesto del R.N.C.
- Implementación y capacitación de funcionarios a nivel nacional.

5. DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES SOCIALES

En la actualidad existe más conciencia de que los asuntos sociales, son claves para lograr el desarrollo en toda nación en vías de crecimiento social y económico. Es por ello que, en los últimos dos años, la Gerencia de Pensiones se ha preocupado por formular políticas con acciones dirigidas a desarrollar programas de prestaciones sociales que mejoren el nivel de vida de las personas cubiertas por los Seguros Sociales.

Reconocemos que estos servicios no solo le competen a la Caja Costarricense de Seguro Social; por lo que se considera relevante liderar procesos y acciones tendientes a promover el desarrollo humano, desde la perspectiva de la participación ciudadana.

Las prestaciones sociales se encuentran expresadas en los reglamentos de los Seguros Sociales y del Régimen No Contributivo; y para desarrollarlas se aprobó en Junta Directiva, en diciembre de 1997, el Reglamento de Prestaciones Sociales, por medio del cual se establece un fondo que dará el respaldo económico a los programas que actualmente promueve la Caja y aquellos que se desarrollen en el futuro para atender los problemas sociales más agobiantes de la población. Dicho fondo será capitalizable con el fin de asegurar, en el tiempo, el otorgamiento de prestaciones y servicios sociales.

5.1. Programa Ciudadano de Oro:

En los últimos años, Costa Rica ha experimentado un aumento acelerado en la población de 65 años y más, actualmente representa un 7% del total y como efecto de un inalterable proceso de transición demográfica, representará un 14% dentro de dos décadas. Esta situación plantea el reto de buscar nuevas respuestas a las necesidades de este grupo y mejorar los programas dirigidos a su integración a la vida en sociedad, su desarrollo personal, autonomía y en general a mejorar su calidad de vida.

Por esta razón la Caja Costarricense de Seguro Social a través de la Gerencia de Pensiones, tomó la iniciativa de promover y desarrollar el programa Ciudadano de Oro, el cual pretende crear una cultura de dignificación y respeto hacia las personas mayores a través del otorgamiento de beneficios sociales, económicos y culturales, dirigidos a este sector de la población.

Esta iniciativa busca establecer también alianzas estratégicas entre los seguros de Salud e Invalidez, Vejez y Muerte, así como el involucramiento de otras instituciones, organizaciones privadas, el sector comercial y la comunidad en

general, con el fin de reconocer a todas las personas mayores el esfuerzo y trabajo de toda una vida en favor de la patria.

El programa ofrece a todas las personas mayores de 65 años sin distinciones de ningún tipo, una serie de beneficios tendientes a mejorar su calidad de vida. Para la identificación de los beneficiarios del programa se les entregó una tarjeta que detalla el nombre, número de cédula y el logotipo del programa. Este documento garantiza el disfrute directo de todos los beneficios.

Es importante señalar que los próximos días se presentará a consideración de la Asamblea Legislativa una propuesta de reforma a la Ley N°3503 para la concesión de pasaje gratuito en el servicio público de autobuses. Dicha modificación cuenta con el aval de la Comisión Técnica de Transportes.

Trato preferencial en Instituciones Públicas:

Por lo general, a las personas mayores se les dificulta el acceso a los servicios públicos porque reciben un trato que califican como "malo y desconsiderado". Ellos abogan por un trato respetuoso por parte de la gente y que se le reconozca como individuos que han sido y siguen siendo útiles a la sociedad en múltiples campos.

Para ofrecer este beneficio se logró el apoyo de instituciones como Acueductos y Alcantarillados, Compañía Nacional de Fuerza y Luz y los bancos del Sistema Bancario Nacional con el fin de que se brinde al adulto mayor un trato amable, respetuoso y oportuno en todo trámite, asientos y cajas preferenciales, así como todas las comodidades y facilidades en la información y recepción de documentos.

Para 1998 se pretende ampliar la atención preferencial a otras instituciones entre ellas: ICE, INS, IMAS, BANCOOP, BANEX, Banco San José, Metropolitana, Interfin, Bancrecen, Mutual La Vivienda y otras. Además, se está gestionando con la Casa Presidencial la aprobación de un Decreto de Ley y una directriz sobre Atención Preferencial para el Adulto Mayor .

Trato Preferencial en el Seguro de Salud:

Es importante mencionar, que para implementar esta filosofía en la Caja Costarricense de Seguro Social, específicamente en los servicios de salud, la Junta Directiva emitió la circular No. 12.728 de fecha 12-08-97, mediante la cual se acuerda adoptar la política de atención preferencial a las personas mayores en todas las unidades de la Institución. A la fecha 20 Centros de Salud de la Institución han adquirido compromiso de gestión, para brindar atención preferencial a los Ciudadanos de Oro.

Descuentos Comerciales:

El grupo de las personas mayores se considera muy vulnerable a los problemas socioeconómicos, razón por la cual se busca a través de los descuentos en el comercio, aumentar su capacidad adquisitiva de bienes y servicios. Para ello se ha coordinado con las empresas del sector comercial y a diciembre de 1997, los adultos mayores tienen la posibilidad de obtener descuentos en 1,400 establecimientos distribuidos en todo el territorio nacional, dentro de los que se destacan: farmacias, tiendas, zapaterías, clínicas de salud privadas, laboratorios médicos, ópticas, supermercados, comercio al por menor, etc, para este año se pretende lograr 1000 convenios nuevos a nivel central y 500 a nivel regional.

Es importante mencionar que las empresas afiliadas se comprometen a participar en el programa Ciudadano de Oro por medio de un convenio que formaliza la relación entre ambas partes (CCSS y empresa).

Entrada gratuita o descuentos en espectáculos públicos:

Los adultos mayores disponen de más tiempo para realizar múltiples actividades; sin embargo, en muchos casos carecen de recursos para asistir a actividades de esparcimiento y recreación. Preocupados por esta situación se coordinó con el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes y con los clubes de fútbol de primera división y se logró el acceso gratuito o bien un descuento a los adultos mayores que asisten a los estadios, teatros, museos, parques y gimnasios en todo el territorio nacional. Esta prestación es muy importante por la apertura de espacios para la recreación y la salud mental del adulto mayor en familia o entre amigos.

Bolsa de empleo:

No cabe duda que la gran mayoría de los adultos mayores pueden contribuir con la sociedad en múltiples formas. El poder ofrecer opciones no solo beneficiaría a la sociedad, sino también a ellos como personas, pues ocuparían su tiempo en una actividad productiva.

Este beneficio busca alternativas de empleo para las personas mayores de 65 años, que quieran integrarse a la vida laboral. Mediante el programa, se ha creado una base de datos que incluye a todas las empresas físicas o jurídicas que deseen generar algún tipo de trabajo para las personas mayores. Se administra información sobre su experiencia laboral, el tipo de actividad que les gustaría desarrollar y otros datos personales útiles para su ubicación en un trabajo determinado. El programa pretende servir como puente entre los intereses de los empresarios y los ciudadanos de oro.

5.2. Desarrollo de la Población Adulta Mayor:

Este programa responde a las necesidades y demandas de la población adulta mayor, orientadas a desarrollar y mejorar la calidad de vida de estas personas.

Recreación y Salud:

La Recreación y Salud se enmarca en el contexto de la Seguridad Social como uno de los pilares de las acciones relacionadas con la promoción colectiva de la salud y el bienestar general. Este programa se orienta a estimular el interés por la adopción de un estilo de vida activo y a desarrollar la participación de la comunidad, mediante cursos específicos de acondicionamiento físico, recreación y orientación sobre hábitos para mejorar la salud. Es importante destacar la participación comunitaria, pues corresponde a la comunidad facilitar las instalaciones donde se lleve a cabo. Actualmente este programa cuenta con 17 cursos desarrollados en las diferentes regiones del país y debido a la gran acogida que ha tenido en las diferentes comunidades, para este año se abrirán 25 grupos más.

Programa de Atención Integral al Adulto (a) Mayor:

Las Gerencias Médica, Administrativa y de Pensiones, conjuntamente, plantean desarrollar un programa de atención integral. Dicho programa está dirigido a satisfacer las necesidades del adulto mayor, no solo en el aspecto físico sino incorporando los aspectos psíquicos, funcionales, y sociales; pues se considera que las gestiones en estas áreas minimizan los factores de riesgo. Por tanto, se solicitaron a la Autoridad Presupuestaria siete plazas de médicos geriatras para que participen en la planificación, desarrollo y fiscalización de las acciones pertinentes para iniciar este importante programa en las diferentes direcciones regionales.

Cursos de Mejor Calidad de Vida:

El objetivo de este curso es brindar información y capacitación a las personas mayores pensionados (as) de los distintos regímenes que administra la Caja, otros regímenes de pensiones y no pensionados, mayores de 65 años. Se busca la interacción de grupos de adultos mayores, realimentación de experiencias de la vida cotidiana y capacitación en temas, tales como relaciones interpersonales y autoestima, nutrición y osteoporosis; recreación, uso del tiempo libre y prevención de caídas; factores psicosociales en el envejecimiento. Para 1998 se tienen programados 16 cursos, 8 a realizarse en el Área Metropolitana y la Región Central y 8 en las otras regiones. Beneficiando a una población aproximada de 500 personas.

Trabajo con grupos:

El apoyo a los grupos organizados de personas mayores, grupos de pensionados, asociaciones y hogares para ancianos, es fundamental para fortalecer las labores que realizan y lograr un impacto mayor de los beneficios que se ofrecen.

Por consiguiente, las acciones en este campo promueven la incorporación de los pensionados y Ciudadanos de Oro a grupos socio-productivos, educativos, recreativos y de trabajo voluntario, con el fin de vincularlos con posibles fuentes de recursos, servicios y oportunidades que les permitan ejecutar sus actividades y roles de la mejor manera posible, además de asesorar en temas varios, y motivar la creación de nuevos grupos que se constituyan en redes de apoyo para esta población.

Para lograr esto se tiene programado en el año 1988 ofrecer apoyo organizacional en temas varios a grupos de personas mayores mediante la ejecución de 80 asesorías. Así mismo se procurará facilitar la creación de grupos nuevos, para que se avance en la dotación de recursos sociales para esta población, para lo que se crearán cuatro grupos nuevos que integren personas mayores.

Preparación para la Jubilación:

La jubilación es un derecho que adquiere toda persona después de un largo período de trabajo. Implica también una serie de cambios individuales y colectivos como: ritmo de vida, actividades, amistades y relaciones interpersonales. Por consiguiente, la jubilación requiere ser prevista y tratada en forma individual y grupal. Es una fusión del ámbito familiar y comunal, razón por la que se ha desarrollado el programa de Preparación para la Jubilación, el cual busca orientar a las personas próximas a jubilarse sobre aspectos relacionados con su condición económica, de salud, familiar, comunal y social en general.

Para llevar a la práctica las estrategias procuramos lograr un enfoque integral, con una visión de conjunto sobre las necesidades y particularidades de esta población tan importante. Dentro de las acciones que incluye el Programa de Jubilación para 1998 se pueden mencionar lo siguiente:

Brindar 160 asesorías a personas o empresas que lo soliciten, en materia de jubilación. Realizar 8 talleres anuales de Preparación para la Jubilación, dirigidos a orientar a las personas para los cambios que este proceso conlleva. Publicar 4 boletines informativos, con temas de interés para la población prejubilada. Así como la inclusión de este tema en la campaña multimedios, sobre beneficios del Sistema.

5.3. Atención social:

Nuestra sociedad requiere alternativas de apoyo suficientes que permitan una solución oportuna, para atender el problema familiar. Asimismo, de las medidas preventivas para fomentar, mediante la educación, la integración a la sociedad y la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios.

Estancias y Ayuda Social:

Por esta razón, se promueve el programa de estancias y asistencia social, mediante el cual se contratarán servicios para ubicar en albergues o centros especializados, a los pensionados o a los asegurados que se encuentren abandonados o desamparados, siempre que carezcan de recursos económicos. Para este propósito la Junta Directiva aprobó en diciembre recién pasado, el reglamento que regula los Convenios con Proveedores de Servicios Sociales, por medio del cual se establecen los procedimientos para llevar a cabo eficientemente las contrataciones.

El objetivo general de este programa es atender en forma integral a la población beneficiaria del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, del Régimen No Contributivo de Pensiones y del Programa de Pensiones de Parálisis Cerebral Profunda, para resolver sus necesidades inmediatas. Se realizan acciones orientadas a la atención individual y grupal para propiciar el bienestar socioeconómico de las personas. Para 1998 se espera desarrollar seis proyectos comunales sobre mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de los diferentes grupos.

Atención de Casos:

Los servicios que presta el área están orientados a la atención individual de casos de los dos regímenes de pensiones. Planificación y ejecución de proyectos derivados de la atención individual, asesoramiento y capacitación a nivel regional, investigación documental y de campo para la atención de casos y proyectos.

Hay que destacar la automatización y revisión de procesos realizada en 1997, en este programa con el fin de agilizar los estudios sociales pero en particular para ser congruente con la política de modernización institucional, de reducir tiempos y dar respuestas eficientes. En ese sentido los cuestionarios utilizados para realizar los estudios sociales oscilaban entre 5 y 6 hojas, en la actualidad se aplican cuestionarios con 2 hojas y con una recopilación más resumida e informativa de la investigación social. Además, se creó un sistema computadorizado que registra el caso, lo asigna al trabajador social y cuantifica el tiempo que tarda el profesional en resolverlo. Este sistema emite mensualmente informes del estado de los casos y del responsable de los mismos.

5.4. Calificación del Estado de Invalidez:

En los últimos tres años, la labor de calificación de la invalidez ha sido reconocida a nivel institucional y nacional gracias a que su desempeño se ha ceñido a los principios técnicos y doctrinarios de la Seguridad Seguridad. Así mismo, se ha mejorado la gestión, mediante el reforzamiento del personal y el rediseño del sistema de información.

Como reconocimiento a este esfuerzo, la Ley 7531 del 10 de julio de 1995, le confiere la responsabilidad a la Caja de valorar todas aquellas solicitudes de pensión por invalidez del Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional. Además, recientemente se asumió la valoración de solicitudes de pensión del Régimen Transitorio de Hacienda, como apoyo a la Dirección Nacional de Pensiones.

Ante el reto de agilizar los tiempos en el trámite de la valoración del estado de invalidez, se incorporó un sistema automatizado, con el cual se disminuyen los tiempos de espera, se evita el ausentismo en las citas y se da una mejor utilización del recurso médico. En la actualidad el período máximo de duración de dicho trámite es de 50 días, período que está determinado por la demanda diaria y la disponibilidad de médicos especialistas. La meta para lo que resta del año 1998 es reducir dicho período a un máximo de 30 días, para lo cual se aumentará la disponibilidad de médicos y se desconcentrará regionalmente la evaluación médica. Se ha puesto en práctica desde inicios del mes de marzo, como plan piloto, la desconcentración en el caso de la Región Brunca, aprovechando que el Hospital Dr. Escalante Pradilla, cuenta con suficientes especialidades médicas y posee experiencia en esta materia.

El paso más importante en la gestión fue el establecimiento y unificación de los criterios utilizados para la calificación del estado de invalidez, por medio de sesiones conjuntas entre los médicos del Departamento de Calificación de Invalidez de la Caja y los de la Medicatura Forense de la Corte Suprema de Justicia.

6. FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACION

La Gerencia de Pensiones revisa su estructura y trabaja en una reorganización, con el propósito de ajustarla a una reingeniería de procesos y a una adecuada separación de funciones en lo referente a servicios, prestaciones y finanzas. Paralelamente se está realizando un estudio de su plantilla funcional, con el fin de adecuarla a los perfiles idóneos, de acuerdo con las necesidades actuales.

Se propone modernizar la estructura funcional y orgánica, para que apunte a sistemas planos y favorezca el desarrollo de la polifuncionalidad de los trabajadores. Asimismo, fortalecer la visión, misión, objetivos, valores y cultura organizacional e intensificar el trabajo, prioritariamente, con las jefaturas y otros niveles, de modo que sean verdaderamente conscientes de su importante papel como motivadores y propulsores del cambio organizacional.

6.1. Desarrollo del Personal:

Las nuevas tendencias en el desarrollo de los recursos humanos, señalan la responsabilidad de las organizaciones de desarrollar el potencial de sus trabajadores, brindándoles capacitación, espacios de crecimiento, comunicación y posibilidades de formación, entre otros. Actualmente, la organización se encuentra en una etapa de transición transformando los antiguos paradigmas e incentivando a que las jefaturas más que autoridades, sean líderes facilitadores, involucrados e identificados con su personal.

Para hacer posible la facultación del recurso humano y el logro de los objetivos propuestos hacia el cambio organizacional, la Gerencia cuenta con varios programas, enfocados al desarrollo de su personal, su motivación y satisfacción, con la finalidad de lograr una gestión ágil y eficiente, un trabajador contento, productivo y capaz de brindar la mejor atención al cliente. Dichos programas se refieren a: Cultura Organizacional, Gestión, Desarrollo Humano, Capacitación y Comunicación.

El cambio de cultura organizacional se hace imprescindible para afrontar los retos y demandas actuales, impuestos por los procesos de globalización y competencia que ocurren a nivel nacional e internacional. Además, el ritmo de avance debe ser veloz y las políticas institucionales deben renovarse constantemente, con el fin de evitar un rezago en la gestión.

6.2. Los Compromisos de Gestión:

En aras de mejorar la calidad de los servicios que brinda a los asegurados y población pensionada del país, y propiciar un mejoramiento de las unidades involucradas en la actividad de pensiones se ha decidido, en coordinación con la Gerencia de División Financiera, establecer un proyecto de compromisos de gestión entre las partes.

Se establece que las partes involucradas en estos compromisos son las Direcciones Regionales y Sucursales de la Gerencia Financiera y Direcciones de la Gerencia de Pensiones, entes responsables de ejecutar el trámite de las pensiones y prestación de los beneficios sociales.

Actualmente, los trámites se realizan de forma desconcentrada, aprovechando la red de sucursales que posee la Institución, para lo cual el Seguro de IVM paga anualmente un costo de administración por los servicios prestados. Esta modalidad, no premia ni propicia que los trámites y servicios se den de una forma oportuna y de calidad, y mucho menos un mejoramiento continuo en la gestión, ya que aunque no se alcancen las metas ó se obtengan resultados importantes en materia de cantidad de casos resueltos en el menor tiempo, siempre se trasladan los mismos fondos, por lo que no hay una relación directa entre gestión y pago de servicios.

Se enmarcan entonces los compromisos de gestión entre dos grandes variables, servicio y pago de los mismos, todo alrededor de un sistema de evaluación de la actuación de las unidades que busca en todo momento identificar el desempeño ante lo programado en los compromisos. Se definen entonces, como elementos de evaluación en estos compromisos, el tiempo de respuesta en los trámites, cantidad de casos resueltos, calidad en los servicios y la gestión de las prestaciones sociales.

6.3. Desarrollo organizacional:

Para mejorar el servicio a los asegurados y pensionados, hay que modificar el esquema de trabajo tradicional. La organización debe responder de forma inmediata a los cambios que nuestro cliente le imprime a la gestión de pensiones.

Ha iniciado un nuevo ciclo en la Caja, la Plataforma de Servicios ha sido implementada en medio de mucha expectativa, los compañeros que se formaron y formarán para ello, poco a poco van tomando su lugar en la organización, y esta cambia sus viejas prácticas administrativas e inicia un proceso de simplificación de trámites para apoyar efectivamente a los funcionarios de servicio al cliente.

El objetivo del cambio es claro, ofrecer servicios oportunos y de calidad a nuestros asegurados, para lo cual es necesario continuar con nuestra agresiva política de disminución en los tiempos de respuesta, eliminar aquellas actividades que no agregan valor y desarrollar nuevas formas de organización.

6.4. Estrategia de Mercadeo:

La Gerencia de Pensiones se ha propuesto optimizar el servicio al cliente, fortalecer y divulgar los programas de prestaciones, realizar y comunicar las mejoras tanto en el régimen de protección y financiamiento como en los procesos de trámite y pago. Asimismo alcanzar mayores niveles de aseguramiento en la población de trabajadores independientes y otros.

Nuestro cliente está informado permanentemente de los esfuerzos que realiza la Gerencia para mejorar las condiciones de atención que se le ofrecen y de los beneficios de que dispone por medio del Sistema de Pensiones, único en su género.

Esta labor de mercadeo, bajo la asesoría del grupo encargado, se realiza en forma conjunta con las Direcciones de la Gerencia, de manera que llegue a ser parte de la cultura organizacional y que todos colaboremos en mercadear el Sistema, por medio de un trabajo diario realizado de la mejor forma posible.

Todo esto conduce a mejorar la imagen corporativa que proyecta la Gerencia tanto hacia su público externo como interno, considerando que esta imagen sustenta las percepciones que tienen los clientes a partir de las experiencias que guardan de su trato con la organización, sus funcionarios y con los servicios que se le ofrecen; todo asociado con valores como servicio, calidad, responsabilidad, confiabilidad y otros.

La Gerencia como respuesta a su obligación por ofrecer seguridad a aquellos grupos laborales más desprotegidos, ha creado convenios especiales de afiliación, como por ejemplo los dirigidos al pequeño agricultor y al sector pesquero. Se planifica por lo tanto un esfuerzo mercadológico específico para estos grupos prioritarios, a través de contactos personalizados y mensajes **claros** y directos.

De esta manera pretendemos fortalecer los puntos de enlace entre los clientes, los funcionarios y la Gerencia, para cumplir exitosamente nuestro objetivo "un mejor servicio al cliente".