



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

AGO-147-2019
29-10-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de estudios especiales, con el fin de evaluar el control interno de la gestión de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y Régimen No Contributivo (RNC) en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE 1301.

Si bien la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte presenta un cumplimiento de las metas establecidas en el compromiso de resultados del 2019, se observaron solicitudes de IVM y RNC-PCP pendientes de atención y casos aprobados en tiempos que superan los establecidos en la normativa institucional aplicable, esto por cuanto las metas están establecidas con promedios y no mediante un análisis entre tiempos mínimos y máximos.

Respecto al control de los requisitos que presentan los solicitantes de pensiones se identificó el uso de hojas guía, no obstante, estas son distintas entre sucursales, donde algunas verifican menos aspectos que otras, siendo el proceso similar a nivel nacional; además, se identificaron debilidades en los controles de custodia y acceso a los expedientes físicos de los solicitantes de pensión, en ambos regímenes.

También se evidenció la necesidad de fortalecer los mecanismos de control en los procesos sumarias, así como en los procedimientos administrativos efectuados en las sucursales, ya que actualmente se realiza únicamente con los casos contemplados en el compromiso de resultados, y no hay un monitoreo constante de las fechas de notificación, montos adeudados y fechas de registro de las deudas. Aunado a lo anterior, se determinó la necesidad de mejorar la supervisión ejercida por la Subárea de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, de tal forma que contemple aspectos como sumarias, procedimientos administrativos y el adecuado seguimiento a los beneficiarios extranjeros.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización formuló recomendaciones dirigidas a la Directora Regional de Sucursales Huetar Norte para que, en el ámbito de su competencia, proceda a implementar y fortalecer los mecanismos de supervisión, control, seguimiento y acompañamiento en los procesos que se desarrollan en el área de Pensiones de las sucursales adscritas a esa Dirección, de tal manera que se brinde la asesoría y atención a las oportunidades de mejora señaladas en los hallazgos 1 al 7 del presente informe, con el fin de que se actúe de forma eficiente y eficaz para detectar y gestionar los problemas y riesgos antes de que se materialicen.



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

AGO-147-2019
29-10-2019

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO ESPECIAL SOBRE EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PENSIONES DE LOS REGÍMENES DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE Y NO CONTRIBUTIVO, EN LAS SUCURSALES ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, U.E. 1301

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de estudios especiales.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el control interno en gestión de pensiones de los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y No Contributivo (RNC) en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Anual Operativo y Compromiso de Resultados, relacionadas con las pensiones del IVM y RNC.
- Verificar la existencia de mecanismos de control en el otorgamiento de pensiones del IVM y RNC y su conformidad con los requisitos y normativa establecida en esa materia.
- Analizar los mecanismos de control sobre la oportunidad en la aprobación de los trámites de pensión de IVM y RNC, de conformidad con las políticas institucionales y la normativa vigente.
- Analizar la existencia de controles sobre las solicitudes pendientes de trámite del IVM y RNC y la justificación del caso.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión de pensiones de IVM y RNC en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, en el período comprendido entre enero y junio de 2019, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados y/o ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

En el presente estudio no se contempló la gestión realizada en las sucursales de Alajuela y Orotina, en virtud de que esta Auditoría ya evaluó la gestión de pensiones en esas Unidades en el 2018 y 2019 respectivamente.



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

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

- Aplicación en el sitio (sucursales), de cuestionario de control sobre el cumplimiento de las funciones y actividades relacionadas con la gestión y control de las pensiones de IVM y RNC.
- Utilización y extracción de información del SQL Reporting Services, de la Dirección Administrativa de Pensiones, referente a los reportes de control en IVM y RNC.
- Solicitud de información y entrevista a la Licda. Dinia Cubero Corrales, jefe Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, sobre las supervisiones realizadas en las sucursales, en el tema de pensiones.
- Solicitud de información a los administradores de sucursal, sobre los controles y procesos gestionados.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 4 de setiembre de 2002.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo, al 2016.
- Reglamento del Seguro de Salud, reformado en la sesión de Junta Directiva 8061, del 30 de marzo de 2006.
- Reglamento del Seguro de Invalidez Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social, 9 de agosto de 2007.
- Manual de normas generales de auditoría para el sector público, del 8 de diciembre de 2006.
- Normas de control interno para el Sector Público, del 6 de febrero de 2009.
- Instructivo programa régimen No contributivo para el trámite y control de las pensiones por Vejez Invalidez, Viudez, Orfandad e Indigencia, abril de 2013.
- Oficio DRSHN-731-08, del 20 de febrero de 2008.
- Oficio DAP-527-2016, del 5 de mayo de 2016.

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



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

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...”.

HALLAZGOS

1. SOBRE LOS PLAZOS DE RESOLUCIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS PENSIONES DE IVM Y RNC

Se identificó que la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, en cumplimiento de las metas establecidas -al primer semestre- del compromiso de resultados del 2019, obtuvo como logro en el otorgamiento de pensiones del régimen de Invalidez, Muerte y Vejez, los porcentajes de 112,1 %, 143,5 % y 145,8 %, atinente a los tiempos de atención de 223, 69 y 24 días respectivamente. No obstante, al analizar los tiempos de resolución por caso, se identificó que existen solicitudes que superan lo establecido por la Dirección Administración de Pensiones, mediante oficio DAP-527-2016, del 5 de mayo de 2016.

Sobre el particular, esta Auditoría analizó el período de enero a junio de 2019, evidenciando por parte de las sucursales adscritas a esa Dirección Regional, la gestión de 1196 solicitudes en el régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), de las cuales 205 casos (17 %), se tramitaron con plazos superiores a los normados institucionalmente, es decir, se gestaron 113 solicitudes (55,12 %) con un plazo mayor a los 24 días en Vejez, 52 casos (25,36 %), superior a los 223 días en Invalidez y 40 solicitudes (19,51 %), mayor a los 69 días para el trámite de Muerte.

En virtud de lo descrito, se evaluaron las sucursales que presentan mayor incidencia en dicha gestión: Ciudad Quesada (70), San Ramón (36), San Pedro de Poás (23), Palmares (15) y Naranjo (13).

Con respecto al promedio de días de gestión, se observó que, en el trámite de pensión por Vejez, los plazos de resolución de dichas solicitudes se gestaron con 8 días de más, en Invalidez con 47 días y en Muerte el tiempo osciló en 50 días de más, según se detalla en el cuadro 1: (ver anexo 1).



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

Cuadro 1
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE 1301
Plazos de resolución en IVM
I semestre 2019

Sucursal	Total solicitudes tramitadas	Total Casos superiores		Total	Invalidez (223 días de gestión)		Total	Muerte (69 días de gestión)		Total	Vejez (24 días de gestión)	
		Casos superiores	%		Casos superiores a (223 días)	Promedio Días de gestión (+)		Casos superiores a (69 días)	Promedio Días de gestión (+)		Casos superiores a (24 días)	Promedio Días de gestión (+)
CIUDAD QUESADA	303	70	23%	42	18	52	70	18	58	191	34	11
SAN RAMON	154	36	23%	18	5	28	34	3	73	102	28	12
SAN PEDRO DE POAS	101	23	23%	11	2	46	15	2	25	75	19	11
PALMARES	106	15	14%	16	8	67	26	2	37	64	5	5
NARANJO	100	13	13%	15	5	40	19	5	55	66	3	2
GRECIA	159	11	7%	15	2		33	2		111	7	
ATENAS	98	9	9%	11	4		15			72	5	
VALVERDE	48	9	19%	5	1		9	3		34	5	
VEGA												
LA FORTUNA S.CARL.	42	6	14%	7	4		7	1		28	1	
ALFARO	32	9	28%	5	2		7	1		20	6	
RUIZ												
GARABITO	31	3	10%	0			9	3		22		
LOS CHILES	22	1	5%	3	1		8			11		
TOTAL GENERAL	1196	205	17%	148	52	47	252	40	50	796	113	8

Fuente: Elaboración propia con los datos consignados en el Archivo Tiempos de Gestión Aprobados IVM, SQL Reporting Services de la Dirección Administrativa de Pensiones.

Referente al Régimen No Contributivo (RNC), se constató que, de 878 pensiones tramitadas bajo los riesgos de Invalidez, Vejez, Indigencia, Viudez, PCP, Orfandad, Autismo y Otras Equiparables a PCP, el 22,67 % equivalente a 205 casos, el primer pago de pensión de 199 casos se realizó entre 30 y 44 días después de aprobada y en 6 solicitudes entre 45 y 58 días, tal como se muestra en el cuadro 2: (ver anexo 2).



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

Cuadro 2
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE 1301
Tiempo de gestión por rango de días para el trámite del 1er. Pago de pensión, RNC

Tipo de pensión	16-30	30-44	44-58	Total general
Vejez	548	154	5	707
Invalidez	100	38	1	139
PCP	9	2		11
Viudez	6	2		8
Otras Equiparables	3	2		5
Autismo	4			4
Indigencia	2			2
Mielomeningocele		1		1
Orfandad	1			1
Total general	673	199	6	878
Porcentaje (%)	76.65%	22.67%	0.68%	100.00%
		22.738		

Fuente: Elaboración propia con los datos consignados en el Archivo Tiempos de Gestión Aprobados RNC, SQL Reporting Services de la Dirección Administrativa de Pensiones.

La Dirección Administración de Pensiones, mediante oficio DAP-527-2016, del 5 de mayo de 2016, estableció como tiempos de respuesta a los trámites de pensiones en IVM, los siguientes:

Riesgo	Meta al 31 de marzo de 2016
Invalidez	223 días
Vejez	24 días
Muerte	69 días

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado de Normas Generales, Sistema de control interno (SCI), establecen que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales...”.

Asimismo, el objetivo del SCI concerniente a “Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”, señala que:

“El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.



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

Los tiempos de resolución se originan por las diferentes capacidades de respuestas que hay entre las áreas de Pensiones de las sucursales, plazos excesivos en los tiempos de atención de recursos de apelación y Comisión Calificadora del Estado de Invalidez, área de trabajo social y otros, situación que afecta las etapas del proceso de aprobación.

El aplazamiento en el otorgamiento de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte, así como el pago oportuno de las pensiones aprobadas en el Régimen No Contributivo, genera un detrimento en la gestión institucional, y afecta la calidad de los servicios que se brinda a sus usuarios, constituyendo un aspecto que limita la oportunidad en la asistencia económica a personas que se encuentran con derecho a una pensión, o bien en estado de pobreza o pobreza extrema y que solicitan esa ayuda con la finalidad de sufragar las necesidades básicas.

2. SOBRE EL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA GESTIONAR LOS CASOS PENDIENTES DE RESOLUCIÓN

Se determinaron oportunidades de mejora en el sistema de control interno establecido por los administradores de sucursal y la Subárea de Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, en materia de los casos de pensiones pendientes de resolución.

Al respecto, existe el reporte denominado “Reporte de Casos Pendientes por Riesgo y Región” donde se identifican las solicitudes pendientes de gestión, no obstante, este es de acceso únicamente de la Dirección Regional, por lo que las diferentes sucursales que integran esa Dirección dependen del envío de ese recurso, y no todas llevan un registro a nivel local donde monitoreen las solicitudes pendientes de resolución.

De acuerdo con las visitas efectuadas, las sucursales de Naranjo, Atenas, Los Chiles y Ciudad Quesada son las que llevan un registro propio en Excel sobre los casos pendientes y los tiempos de resolución de pensiones. A nivel de la Dirección Regional, tal y como se observa en el anexo 3 de este informe, se identificó que en las supervisiones efectuadas -en la mayoría de los casos- se envía el reporte de los tiempos de resolución para su respectivo análisis en las sucursales y donde se solicita la actualización en los casos que aparecen con días pendientes a causa de una inadecuada depuración, no obstante, esos informes de supervisión se realizan dos veces al año, generando el riesgo de que las sucursales no corrijan las causas que generaron lo evidenciado en dichos informes, por lo que cada vez que se efectúa una nueva supervisión, se vuelvan a encontrar las mismas debilidades.

En el análisis de las solicitudes de pensión pendientes de resolver al 30 de junio de 2019, se constató que, a nivel de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, las sucursales adscritas a esa Unidad -en ese período- contaban con 342 y 1606 solicitudes pendientes en IVM y RNC respectivamente.

Al respecto, se evaluó la antigüedad en la presentación de las solicitudes de pensión de los casos pendientes, evidenciándose los siguientes aspectos:



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

Cuadro 3
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE 1301
Casos de IVM pendientes al 30 de junio de 2019

Antigüedad (día)								
Sucursal	2-30	31-59	60-88	89-117	118-146	147-17	176-20	Total general
Ciudad Quesada	12	14	5	10	12	13	2	68
Invalidez	10	11	4	10	12	13	2	62
Muerte	1	2	1					4
Vejez	1	1						2
San Ramón	9	11	9	11	6	4	1	51
Invalidez	9	11	7	11	4	4	1	47
Muerte			1		2			3
Vejez			1					1
Grecia	7	10	9	4	12	7		49
Invalidez	6	9	9	4	12	7		47
Muerte	1	1						2
Palmares	9	6	7	6	6	4		38
Invalidez	7	6	7	6	6	4		36
Muerte	2							2
San Pedro de Poas	7	5	7		8	4		31
Invalidez	7	5	7		8	4		31
Atenas	8	4	10	4	1	3		30
Invalidez	7	3	10	4	1	3		28
Muerte	1	1						2
Naranjo	5	7	4		4	6		26
Invalidez	5	7	4		4	6		26
La Fortuna de San C	1	1	1	5	8	1		17
Invalidez	1	1	1	5	8	1		17
Valverde Vega	5		2	1		2		10
Invalidez	3		2	1		2		8
Muerte	2							2
Alfaro Ruíz	1		2	4		3		10
Invalidez			2	4		3		9
Muerte	1							1
Garabito	2	2	1		1			6
Invalidez	2	2	1		1			6
Los Chiles	2	1				3		6
Invalidez	2	1				3		6
Total general	68	61	57	45	58	50	3	342

Fuente: Reporte de Casos Pendientes por Riesgo y Región, SQL Reporting Services de la Dirección Administrativa de Pensiones.



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

Del cuadro 3 se observa que las sucursales de la Dirección Regional al 30 de junio de 2019 tenían pendiente en el régimen de IVM, 342 solicitudes distribuidas en 323 en Invalidez, 3 en Vejez y 16 en Muerte, evidenciándose en la gestión de dichas solicitudes, 5 casos con un sobregiro importante en los tiempos de atención y resolución, concernientes a las sucursales de Ciudad Quesada (2) y de San Ramón (3), tal como se muestra en el cuadro 4:

Cuadro 4
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE 1301
Casos de IVM pendientes al 30 de junio de 2019

Sucursal	Vejez (24 días)		Muerte (69 días)			Total casos
	Antigüedad (en días)					
	41	76	79	121	125	
Ciudad Quesada	1		1			2
San Ramón		1		1	1	3
Total general	1	1	1	1	1	5

Fuente: Reporte de Casos Pendientes por Riesgo y Región, SQL Reporting Services de la Dirección Administrativa de Pensiones.

Asimismo, en análisis de las solicitudes pendientes del Régimen No Contributivo (RNC), se constató que, de los 1606 casos en trámite, el 46,39 % corresponde a 745 solicitudes presentadas bajo el riesgo de Invalidez RNC/PCP, de las cuales el 3,36 % (25 casos) sobrepasa los 24 meses hasta un máximo de 95 meses de antigüedad, según se detalla en el cuadro 5:

Cuadro 5
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE 1301
Casos del RNC pendientes al 30 de junio de 2019

Antigüedad (meses)								
Tipo de Pensión	0-11	12-23	24-35	36-47	48-59	60-71	84-95	Total general
INVALIDEZ RNC/PCP	502	218	16	4	3	1	1	745
VEJEZ RNC	617	103	2	1				723
AUTISMO	50	5						55
PCP	28	11	2					41
Otras equiparables a PCI	15	3						18
VIUDEZ RNC	14	3						17
MIELOMENINGOCELE	5							5
INDIGENTES RNC	1	1						2
Total general	1232	344	20	5	3	1	1	1606

Fuente: Reporte de Pendientes en RNC, SQL Reporting Services de la Dirección Administrativa de Pensiones.



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

Al analizar los casos según Unidad Gestora, se evidenció que las sucursales de Ciudad Quesada y Palmares son las que disponen de un mayor pendiente en dicho rubro, con un total de 8 y 10 solicitudes superiores a los 24 meses de antigüedad, tal como se detalla en el cuadro 6:

Cuadro 6
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE 1301
Casos de Invalidez RNC/PCP pendientes al 30 de junio de 2019, según sucursal

Antigüedad (meses)								
Sucursal	0-11	12-23	24-35	36-47	48-59	60-71	84-95	Total general
CIUDAD QUESADA	459	127	6	1	1			594
LOS CHILES	166	51						217
SAN RAMON	149	11		1				161
NARANJO	103	28	2					133
PALMARES	83	30	3	3	2	1	1	123
LA FORTUNA S.CARL.	50	51	2					103
GRECIA	85	13	4					102
ATENAS	59	11						70
SAN PEDRO DE POAS	27	10						37
VALVERDE VEGA	26	6	3					35
GARABITO	20	4						24
ALFARO RUIZ	5	2						7
Total general	1232	344	20	5	3	1	1	1606

Fuente: Reporte de Pendientes en RNC, SQL Reporting Services de la Dirección Administrativa de Pensiones.

La Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, mediante oficio DRSHN-731-08, del 20 de febrero de 2008, comunicó a funcionarios y jefes de las sucursales adscritas a la región, la nueva estructura de esa Dirección Regional, y entre las funciones sustantivas del Jefe de Subárea de Gestión de Pensiones indicó lo siguiente:

“(…)

- Controlar el cumplimiento eficaz de los programas de Invalidez, Vejez y Muerte; Régimen No Contributivo y Parálisis Cerebral Profunda, con base en la normativa y procedimientos vigentes, con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta en el otorgamiento de estos beneficios.



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

- Implementar el sistema de control interno, de conformidad con las políticas y lineamientos definidos, con la finalidad de lograr una sana administración de los recursos y el cumplimiento efectivo de los planes, objetivos y metas establecidas (...)

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado de Normas Generales, Sistema de control interno (SCI), establecen que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales...”.

Asimismo, el objetivo del SCI concerniente a “Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”, señala que:

“El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.

Si bien existen mecanismos de control sobre los casos pendientes de resolución como los reportes que son enviados a las sucursales con los tiempos de duración por etapas, estos no son del todo efectivos, por cuanto se presentan casos que superan lo establecido normativamente, por lo que ausencia de seguimiento a los reportes remitidos y a las acciones implementadas con esa información por parte de las sucursales, están generando que los controles no sean suficientes para garantizar eficiencia y eficacia en la gestión del trámite de pensiones.

La existencia de debilidades en los mecanismos de control que monitoreen los casos pendientes de respuesta puede generar que las resoluciones de los trámites de pensiones se gestionen en tiempos superiores a lo establecido normativamente, afectando a los beneficiarios y generando ineficiencia en los procesos.

3. SOBRE EL CONTROL INTERNO EN EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE PENSIONES

Se evidenció que no existe una estandarización en los instrumentos de control que utilizan las diferentes sucursales para garantizar que los usuarios hayan presentado la documentación completa para el trámite de pensiones, y que sirva de registro para el encargado de pensiones y monitoreo a las jefaturas de sucursales de que toda la documentación esté conforme a la norma, con firmas y sellos requeridos, así como la adecuada gestión documental que se realiza.



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

En visita a 12 sucursales de las 14 adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, a efecto de verificar los mecanismos de control implementados para garantizar el cumplimiento de requisitos en las solicitudes de pensión de los regímenes de IVM y RNC, así como el debido control de los documentos firmados, sellados y foliados, se constató el uso de hojas guía, no obstante, 4 de las sucursales no presentaron a esta Auditoría las guías respectivas y en las 8 restantes se determinó que el formato que utilizan es diferente entre una y otra, por lo que al analizar cada una de las hojas guía se identificó que algunas solo consideran aspectos básicos como: solicitud firmada, copia de la cédula de identidad, constancias, estudios de cuotas y proyección, y otras abarcan la firma y sello de todos los documentos, presentación de dictámenes provisionales, constancia de cesantía, reporte de incapacidades, uso del SIP para anotaciones, entre otros. Asimismo, en ninguno de los casos se observó que se registrara el número de foliatura.

Al realizar el comparativo de la cantidad de ítems que verifica cada sucursal mediante la implementación de hoja guía, se identificó entre los requisitos solicitados al futuro beneficiario, que existe una diferencia hasta de 30 aspectos que no son considerados en el requerimiento de la documentación, según se detalla en el cuadro 7:

Cuadro 7
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE 1301
Cantidad de aspectos a controlar en las hojas guía de requisitos para el trámite de pensiones
Setiembre 2019

SUCURSAL	IVM			RNC					
	Invalidez	Vejez	Muerte	Invalidez	Vejez	Viudez	Orfandad	Indigencia	Extranjeros
PALMARES	29	24	28	29	24	28	N/I	N/I	N/I
NARANJO	N/I	N/I	N/I	5	3	6	3	3	1
SAN RAMÓN	8	7	12	5	3	6	3	3	1
GRECIA	25	16	11	25	21	25	N/I	N/I	N/I
POÁS	14	14	14	17	17	20	19	N/I	N/I
ATENAS	19	18	19	25	27	N/T	N/T	N/T	N/T
SARCHÍ	19	18	25	17	17	20	19	17	17
ZARCERO	28	25	32	31	31	31	31	31	31
FORTUNA DE SC	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I
CIUDAD QUESADA	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I
LOS CHILES	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I
JACÓ	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I

Fuente: Elaboración propia con los datos aportados por las Sucursales de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

En el cuadro 7 se observa que, para el mismo régimen y tipo de pensión, hay sucursales (como la de San Ramón) en la que en la hoja guía de Invalidez (IVM), solo se consideran 8 aspectos a controlar mediante ese instrumento y en Palmares (para el mismo tipo de pensión) se controlan 29; en el caso de solicitudes



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

de extranjeros solo 4 sucursales llevan el registro específico para ese tipo de solicitud, donde en Naranjo y San Ramón controlan 1 aspecto y en Zarcero se consideran 31.

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan:

“4.4.2 Formularios uniformes. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”

Lo anterior, es producto de que los funcionarios encargados de la gestión de pensiones y administradores, por iniciativa propia, diseñan herramientas de control para evidenciar las actividades relacionadas con la gestión de cobros que efectúan, no obstante, al no estar estandarizadas generan riesgos distintos entre las unidades que verifican más aspectos que las que no.

Lo que sugiere la necesidad de revisar y estandarizar las herramientas de registro y control de la actividad diaria en las sucursales, así como mantener dichos registros actualizados y completos en cuanto a los datos que se incorporan. Siempre bajo el entendido de un análisis previo del objetivo y necesidad de cada control específico.

4. SOBRE LOS PROCESOS SUMARIAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS REALIZADOS EN LAS SUCURSALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE

Se evidenció que, a efecto de medir el alcance y cumplimiento de los procesos sumarias y procedimientos administrativos ejecutados en cada sucursal, la Subárea Gestión de Pensiones únicamente controla los casos que se contemplan para el compromiso de resultados establecido por esa Dirección Regional, sin determinarse un monitoreo constante de la periodicidad de las fechas de notificación, montos adeudados y las fechas de registro de dichas deudas en SICERE.

El 23 de mayo de 2019, la Subárea Gestión de Pensiones trasladó a los administradores de sucursal, la herramienta denominada “Reporte de Control de Procedimientos Administrativos” correspondiente a una plantilla en formato Excel, referente al control de los Procedimientos Administrativos iniciados, Traslado a Trabajo Social, Fecha de informe preliminar, Fecha actualización de registro en SIP, Fecha de notificación resolución inicial, fecha de última gestión, justificación del último estado del procedimiento, Fecha en que se verificó si el patrono se encontraba moroso, Fecha de Ingreso de Registro de la deuda a SICERE, entre otros aspectos de control.



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

Sobre el particular, esta Auditoría solicitó a cada Administrador de sucursal aportar la herramienta utilizada para dicha gestión, evidenciándose en la mayoría de las columnas requeridas, la omisión de datos o celdas en blanco que imposibilitan conocer en el caso de los procesos sumarias: el nombre del patrono, número patronal, Unidad adscrita del patrono, fecha de notificación de la Resolución, fecha de ingreso del registro de la deuda en SICERE, entre otros, y en el caso de los procedimientos administrativos la fecha de informe preliminar, indicación si se continua o no con el procedimiento administrativo, fecha Resolución inicial, fecha de notificación, tal como se muestra en el cuadro 8:

Cuadro 8
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE. 1301
Ausencia de información en los Reporte de Control de Sumarias
a setiembre de 2019

SUCURSAL	SUMARIAS													
	Nombre del Pensionado	Cédula	Unidad de Procedencia	Tipología	Fecha en que se verificó si el patrono	C/ S Deuda	Número Patronal	Nombre del Patrono	Unidad Adscrita del Patrono	Si el patrono está inscrito en otra	Fecha de notificación de la Resolución	Fecha interposición de recursos	Fecha Ingreso de registro de la deuda en	Formato de la herramienta
San Ramón			X	X	X	X			X	X	X	X	X	X
Grecia			X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atenas									X	X	X	X		
Sarchí							X	X	X	X	X	X		
Naranjo									X	X	X	X		
Zarcelero									X	X	X	X		
Garabito							X	X	X	X	X	X		
Ciudad Quesada			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
La Fortuna SC					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
San Pedro de Poás	Sin información al respecto													

Fuente: Elaboración propia con la información remitida por las sucursales de la DRSHN.



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

Cuadro 9
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE. 1301
Ausencia de información en los Reporte de Control de Procedimientos Administrativos
a setiembre de 2019

SUCURSAL	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS														
	Sucursal	Fecha de informe preliminar	En caso de que no proceda continuar con	Fecha designación órgano director	Fecha en que se realiza la Resolución	Fecha de notificación Resolución Inicial	Recurso de Revocatoria y/o	Fecha de Comparecencia	Fecha de traslado a Trabajo Social	Fecha Recibido de Trabajo Social	Fecha de Informe de Conclusiones	Fecha que se realiza la Resolución Final	Fecha de notificación Resolución Final	Recurso de Revocatoria o Apela	Formato de la herramienta
San Ramón	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Grecia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atenas				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sarchí				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Naranjo		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Zarcelero		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Garabito			X				X		X	X	X	X	X	X	X
Ciudad Quesada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
La Fortuna SC		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
San Pedro de Poás	Sin información al respecto														

Fuente: Elaboración propia con la información remitida por las sucursales de la DRSHN.

De los cuadros 8 y 9, llama la atención que las sucursales de San Ramón, Grecia, Atenas, La Fortuna de San Carlos y Ciudad Quesada, no utilizan el formato establecido por la Dirección Regional en cuanto al registro de los procesos sumarias y procedimientos administrativos.

En análisis de los procesos sumarias y procedimientos administrativos realizadas en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, se constató que a efecto de determinar pagos improcedentes en el área de pensiones por beneficios otorgados de más, así como derechos de jubilación sin que el patrono haya cancelado los aportes pertinentes en el régimen de IVM, a la fecha de la presente evaluación, las sucursales de San Ramón, Atenas y Zarcelero disponían de 41 procesos sumarias por la suma de ₡102 953 972,40 (ciento dos millones, novecientos cincuenta y tres mil, novecientos setenta y dos colones con 40/100 céntimos), de los cuales el 31,18 % (9 casos) corresponde a períodos inferiores al 2018, equivalentes a ₡32 096 774,22 (treinta y dos millones, noventa y seis mil, setecientos setenta y cuatro colones con 22/100 céntimos), monto que a pesar de la gestión realizada -a nivel del área de pensiones en sucursales-, se encuentra pendiente de recuperación, según el siguiente detalle:



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

Cuadro 10
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE, 1301
Procesos sumarias y procedimientos administrativos
a setiembre de 2019

Sucursal / proceso	2016		2017		2018		2019		Total Monto	Total Cantidad
	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad		
San Ramón	23,947,453.36	4	8,149,320.86	5	40,241,986.59	14	14,934,877.04	11	87,273,637.85	34
Procedimiento Activo.	23,947,453.36	4	3,203,000.00	1	19,792,052.12	7	8,994,097.90	6	55,936,603.38	18
Sumaria			4,946,320.86	4	20,449,934.47	7	5,940,779.14	5	31,337,034.47	16
Zarcelero							11,349,829.30	2	11,349,829.30	2
Sumaria							11,349,829.30	2	11,349,829.30	2
Atenas							4,330,505.25	5	4,330,505.25	5
Sumaria							4,330,505.25	5	4,330,505.25	5
Total general	23,947,453.36	4	8,149,320.86	5	40,241,986.59	14	30,615,211.59	18	102,953,972.40	41

Fuente: Elaboración propia con información enviada por las sucursales, DRSHN.

La Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, mediante oficio DRSHN-731-08, del 20 de febrero de 2008, comunicó a funcionarios y jefes de las sucursales adscritas, la nueva estructura de esa Dirección Regional, y entre las funciones sustantivas del Jefe de Subárea de Gestión de Pensiones indicó lo siguiente:

“(...)

- Dirigir, supervisar y evaluar las actividades sustantivas asignadas, a partir de las políticas, la normativa vigente, el plan operativo, el presupuesto, las actividades sustantivas asignadas, los sistemas de información existentes, el análisis de los resultados, las instrucciones del nivel superior, entre otros aspectos, con el propósito de detectar desviaciones, corregirlas con oportunidad y lograr la eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión.
- Implementar el sistema de control interno, de conformidad con las políticas y lineamientos definidos, con la finalidad de lograr una sana administración de los recursos y el cumplimiento efectivo de los planes, objetivos y metas establecidas (...).”

La Ley General de Control Interno en sus artículos 8 y 14, establece que:

“Las acciones que ejecuta la administración deberán ser diseñadas de forma que se garantice la eficiencia y eficacia en las operaciones, asimismo la necesidad de establecer



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

los mecanismos necesarios para identificar, analizar y minimizar el riesgo en las acciones ejecutadas”.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en su componente Sistema de Control Interno (SCI), señalan que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales (...)”.

La Licda. Dinia Cubero Corrales, Jefe Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, manifestó:

“Sobre el pendiente de procesos sumarias y procedimientos administrativos de cada sucursal, no se maneja un control de todos los casos pendientes, lo que se controla son los casos que se contemplan para el compromiso de resultados, el dato que se tiene a la fecha es hasta diciembre 2018.

Con respecto a la información recibida en las herramientas de control, verifico que vengan con los datos completos que yo requiero, como por ejemplo cuando se traslada a otra sucursal que le corresponde al cobro, la fecha que se notificó al patrono, o que si la personería está vencida o que ya no existe”.

El registro y control de únicamente el número de resoluciones asociadas a los procesos sumarias y procedimientos administrativos gestionados en cada sucursal (según el compromiso de resultados), debilita la coordinación, proceso continuo y seguimiento de los casos remitidos a cobro administrativo y judicial, situación que ha generado en el caso de las sucursales de San Ramón, Atenas, Zarcero, y a nivel de la Dirección Regional, se carezca de un monitoreo efectivo de aquellos casos y períodos pendientes de recuperación en cada sucursal, a efecto de que esta acción sea secuenciada, unificada y coordinada, es decir, no sea un hecho aislado desde que inicia el proceso de notificación hasta que se recuperen las deudas generadas por pagos improcedentes en el área de pensiones por beneficios otorgados de más.

5. SOBRE EL CONTROL INTERNO EN EL ACCESO A LOS EXPEDIENTES FÍSICOS DE PENSIÓN DEL RNC O IVM

En visita efectuada a 12 sucursales de las 14 adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, se identificó que no existe un mecanismo de control y seguimiento consolidado sobre el uso y disposición final de los legajos de pensiones que se movilizan dentro y fuera de las sucursales, donde se identifique



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

personas responsables, fecha de solicitud, firma, asunto de requerimiento, así como la fecha de devolución, entre otros.

Al respecto, los encargados de pensiones de las sucursales indicaron que los controles se llevan mediante las anotaciones en el campo de observaciones del SIP, no obstante, si bien ese es un mecanismo de registro, el sistema no permite emitir algún reporte donde se identifique el trasiego de los expedientes. En algunas sucursales como Naranjo, Grecia, San Pedro de Poás, Atenas, Zarcero, La Fortuna de San Carlos, Ciudad Quesada, Los Chiles y Garabito, resguardan en una carpeta o AMPO los oficios de traslados de expedientes en caso de que sean enviados a la Comisión de Calificación de la Invalidez.

Aunado a lo anterior, se identificó que en la sucursal de Los Chiles, tal y como se evidencia en las fotografías siguientes, no se dispone de las condiciones idóneas para el resguardo de los expedientes físicos, por cuanto son archivados en estantes que se encuentran ubicados en la cochera de las instalaciones de la sucursal, estando expuestos a robo, hurto, incendio o inundaciones; asimismo, en la sucursal de San Pedro de Poás, el resguardo de los expedientes se gestiona en una segunda planta de un edificio en alquiler donde están mezclados con expedientes de otras actividades sustantivas llevadas a cabo en la sucursal:

Fotografías 1
Sucursal Los Chiles
Archivo físico de expedientes de pensiones
Setiembre 2019





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



El Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos, en el artículo 85, refiere:

“En todo archivo se elaborará un programa descriptivo, de acuerdo con la clase de archivo, su fondo documental y el servicio que presta”.

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan:

5.4 Gestión documental:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.

5.5 Archivo institucional:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos.



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

Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes”.

La Licda. Dinia Cubero Corrales, Jefe Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, al respecto indicó:

“En los informes de supervisiones se han realizado las recomendaciones respectivas, sin embargo, les corresponde a los administradores de sucursales efectuar las medidas necesarias para que no se materialicen riesgos”.

La práctica establecida para el acceso a los expedientes físicos de pensión del Régimen No Contributivo e Invalidez, Vejez y Muerte, imposibilita mantener un control sobre el uso de los documentos en archivo (expedientes de pensión), lo cual podría generar su pérdida o extravío, así como la diligencia oportuna de cualquier consulta física de los documentos insertos en dichos legajos, relativos a revisiones, suspensiones, revocaciones o recursos que la resolución del procedimiento pudiera generar, situación que ha sido advertida por esta Auditoría en diversos productos de fiscalización y control donde se ha señalado el riesgo en materia de administración y custodia de expedientes.

6. SOBRE LA ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ESTABLECIDA POR LA SUBÁREA GESTIÓN DE PENSIONES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE

En revisión del Plan de Supervisión de Pensiones 2019 de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, se constató que dicho documento se enfoca únicamente en garantizar la eficiencia y eficacia en las solicitudes de pensión, sin que contemple otras actividades de control como: Procedimientos administrativos, sumarias, pensionados de invalidez que laboran sin permiso, entre otros aspectos de control en la gestión de pensiones.

En las supervisiones realizadas en el período 2018-2019, se evidenció que los informes emitidos en el régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) no reflejan un análisis exhaustivo del expediente físico de cada solicitante de pensión, por cuanto la óptica de revisión se basó únicamente en analizar los casos pendientes registrados en el SIP (Sistema Integrado de Pensiones), el envío a los Administradores de sucursal responsables de su revisión y comentario, con el fin de verificar los datos contra los registros del SIP, sin que en ese periodo se determinaran visitas periódicas a las sucursales con el fin de verificar los mecanismos de control utilizados en el registro de datos, conformación y custodia de los expedientes de pensión, seguimiento a los casos de pensionados que laboran sin permiso.

Asimismo, en los informes de supervisión no se evidenciaron los argumentos o criterios externados por los Administradores de sucursal, en relación con los casos analizados en dicha supervisión, si bien para el



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

segundo semestre del 2019 se identificó un informe consolidado de la nueva modalidad de supervisión efectuada con recomendaciones y plazos de cumplimiento, en este también se indica que las sucursales no han respondido las recomendaciones emitidas.

Por otro lado, en función de las sanas prácticas de control interno, llama la atención en dichos documentos la ausencia de un consecutivo o número de informe que permita su respectiva identificación, así como la fecha de realización o ejecución de la evaluación (ausente en la mayoría de ellos), al igual que un formato estandarizado en la presentación de la información.

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

“4.5.1 Supervisión constante. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

“6.1 Seguimiento del SCI. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud”.

La Licda. Dinia Cubero Corrales, Jefe Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, señaló:

“El plan de supervisión se dividió en dos vértices: 1) revisión del SIP (Sistema Integrado de Pensiones), ya que debo asesorarme que el SIP este trabajando y que se gestione mediante el sistema, y 2) es el que realizó en este segundo semestre del 2019, concerniente a la revisión de Procedimientos administrativos, sumarias, pensionados de invalidez que laboran sin permiso, entre otros aspectos de control en la gestión de pensiones. Sin embargo, si no está en el plan de supervisión fue porque no lo incluí, pero si se consideran en las supervisiones”.



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

La administración activa como componente orgánico del control interno, debe fortalecer la planificación, criterios e indicadores de seguimiento atinentes al cumplimiento de metas y objetivos establecidos en sus planes operativos, por lo que la acción de omitir en el plan de trabajo de supervisión de pensiones 2019, la identificación de actividades sustantivas y los mecanismos de control atinentes a la revisión de Procedimientos administrativos, sumarias, pensionados de invalidez que laboran sin permiso, entre otros, genera que eventuales desviaciones en el desarrollo de dichos procesos de trabajo afecten su vigilancia y dirección en el quehacer organizacional.

7. SOBRE LOS CONTROLES EN EL SEGUIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS EXTRANJEROS

Se identificó que no todas las sucursales disponen de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento del seguimiento anual de las pensiones otorgadas a beneficiarios extranjeros, asimismo, no se evidencia que la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte verifique el adecuado seguimiento de esos casos, por cuanto en los informes de supervisión no se considera dicho aspecto en la evaluación, limitándose al envío trimestral de los listados de los casos de extranjeros por parte de la Gerencia de Pensiones, no obstante, las sucursales de Atenas y Zarcero sí disponen de un instrumento en Excel donde controlan los beneficiarios extranjeros, identificando fechas para el respectivo seguimiento.

Al respecto, esta Auditoría considera que se debe verificar la permanencia de las personas extranjeras en el país, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, lo anterior considerando que por la ubicación geográfica de la región se pueden materializar riesgos al disponer de sucursales cerca de una de las fronteras del país, donde hasta agosto del 2019 se registraban 454 beneficiarios con una erogación mensual de ₡37 920 698,28, distribuidos de la siguiente forma:

Cuadro 11
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, U.E, 1301
Número de beneficiarios extranjeros por régimen de pensión
Agosto de 2019

LUGAR DE PAGO	RIESGO						TOTAL GENERAL
	AUTISMO	INDIGENTES RNC	INVALIDEZ RNC/PCP	PCP	VEJEZ RNC	VIUDEZ RNC	
SUCURSAL DE LOS CHILES			1	2	170	1	174
SUCURSAL DE CIUDAD QUESADA	1		12		124	2	139
SUCURSAL ALAJUELA			4		20		24
SUCURSAL DE SAN RAMON			5		18		23
SUCURSAL DE LA FORTUNA S.CARL.			2		20		22
SUCURSAL DE GRECIA		1	3		14		18
SUCURSAL DE SAN PEDRO DE POAS			4		13		17
SUCURSAL DE GARABITO			1		11		12



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

SUCURSAL DE NARANJO	2	8	10				
SUCURSAL DE ATENAS		5	5				
SUCURSAL DE OROTINA		4	4				
SUCURSAL DE ALFARO RUIZ		3	3				
SUCURSAL DE VALVERDE VEGA	1	2	3				
Total general	1	1	35	2	413	3	454

Fuente: Elaboración propia con los datos consignados en el reporte de Beneficiarios Activos RNC, SQL Reporting Services de la Dirección Administrativa de Pensiones.

El Instructivo del programa de régimen no contributivo para el trámite y control de las pensiones por vejez, invalidez, orfandad e indigencia, en el artículo 28 "Acciones de control sobre las pensiones otorgadas a extranjeros", indica lo siguiente:

"El encargado de pensiones deberá comprobar la supervivencia y permanencia en el país dejando constancia tanto a nivel del SIP en el módulo desarrollado para tal fin, como en el expediente administrativo a través de una declaración jurada de lo verificado.

En caso de no lograr corroborar la supervivencia del pensionado; deberá determinarse si procede la aplicación de las causales de suspensión o cancelación estipuladas en los artículos 16 y 17 del Reglamento.

Además, anualmente los casos de pensionados extranjeros serán revisados en su totalidad por parte de Trabajo Social de las unidades tramitadoras. Para cumplir con lo anterior, el Área Gestión Pensiones RNC emitirá un listado mensual con la información de los casos a revisar y serán enviados a cada Dirección Regional para la investigación correspondiente".

Al respecto, los encargados de pensiones de las sucursales indicaron que no se lleva un mecanismo de control que garantice el seguimiento anual de las pensiones otorgadas a extranjeros, pero que sí se realiza como parte de las actividades sustantivas.

La Licda. Dinia Cubero Corrales, Jefe Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, sobre los controles de los beneficiarios extranjeros señaló:

"La Gerencia de Pensiones, les emite un listado trimestral con los casos de los extranjeros donde se identifica a cuáles se les debe dar seguimientos."

La ausencia de seguimiento a los beneficiarios extranjeros de pensiones del régimen de RNC, puede generar la materialización de riesgos de no detectar incumplimientos por parte del pensionado al no



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

asegurarse que este mantenga las mismas condiciones de cuanto se le otorgó el beneficio, generando pagos irregulares y procedimientos de cobro para la recuperación de sumas pagadas improcedentemente.

CONCLUSIONES

El estudio efectuado en las diferentes sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte evidencia en la gestión de Pensiones de los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte, y No Contributivo, la necesidad de que se mejoren aspectos en la gestión y documentación de los requisitos aportados por los solicitantes y que los mecanismos que se han establecido sean utilizados eficazmente, supervisados constantemente y de forma estandarizada para disminuir el riesgo de no identificar resoluciones sin la debida justificación y documentos probatorios que las sustenten, aunado a una adecuada utilización del Sistema Integrado de Pensiones, donde se evidencien las acciones efectuadas por todos los actores que se involucran en el proceso y que estas se documenten en el expediente mediante la hoja de ruta.

Si bien la capacidad instalada puede influir en los tiempos de atención y resolución de las solicitudes de pensiones, esta Auditoría considera importante el monitoreo constante y efectuar los análisis correspondientes para identificar las razones de los tiempos de respuesta en los casos que registren períodos prolongados en el proceso de aprobación o denegación de las solicitudes de pensión o bien la adecuada depuración del sistema, y aplicar así las acciones correspondientes para disminuir los tiempos evidenciados en el presente estudio.

Bajo esa misma línea de control, es importante se fortalezcan los mecanismos de acceso y custodia de los expedientes de pensiones, de tal forma que no se materialicen riesgos de utilización indebida de estos, así como pérdida o extravío.

Asimismo, se debe prestar mayor atención al proceso de registro y recuperación de sumas pagadas de forma improcedente, de tal forma que las sumarias y los procedimientos administrativos a efectuar se encuentren debidamente documentados con los montos respectivos para un seguimiento más robusto de los casos, considerando que es dinero que debe ser reintegrado a la institución.

En términos generales, es conveniente mejorar la gestión de las diferentes actividades sustantivas en materia de pensiones que se desarrollan en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y en la Subárea de Gestión de Pensiones, lo que hace necesario optimizar y evaluar procesos que guardan relación con el pendiente de solicitudes en el otorgamiento de pensiones, mediante monitoreos constantes y supervisiones efectivas que contribuyan a la detección de desviaciones, corregirlas oportunamente y lograr eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión institucional.



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

RECOMENDACIONES

A LA LICDA. XIOMARA POYSER WATSON, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Instruir lo pertinente a los administradores de sucursal a fin de que se adopten las medidas pertinentes en cuanto a la priorización de los casos y la oportunidad en los tiempos de resolución en el otorgamiento de pensiones de IVM, de tal manera que esa Dirección Regional les dé el seguimiento correspondiente y atención a las oportunidades de mejora señaladas en los hallazgos 1 y 2 del presente informe. Para el cumplimiento de esta recomendación, esa Administración deberá presentar a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 6 meses, las acciones a realizar, a efecto de que se actúe de forma eficiente y eficaz en el otorgamiento y pago de pensiones.
2. Instruir lo pertinente a fin de que se fortalezcan revisen los instrumentos que se utilizan en las sucursales para el registro local de las actividades de pensiones, así como el debido control del archivo físico. Lo anterior, en consideración de lo expuesto en los hallazgos 3 y 5 del presente informe. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 6 meses, el inventario oficial de instrumentos de registro obligatorios y su comunicación a las sucursales adscritas, con el objetivo de estandarizar y disminuir riesgos inherentes en materia de documentación y archivo.
3. Instruir a los administradores de sucursal y jefe de la Subárea Gestión de Pensiones de esa Dirección Regional, para que en los procesos sumarias y procedimientos administrativos derivados de pagos o cobros improcedentes por un beneficio de pensión, ejerzan un mayor control y seguimiento sobre los formularios utilizados, períodos de antigüedad y montos adeudados a la institución, a efecto de que la gestión de recuperabilidad sea una actividad coordinada y concurrente con las operaciones y labores realizadas por el área de pensiones y la Unidad de cobros de cada sucursal, y no un hecho aislado de gestión y control, según lo expuesto en el hallazgo 4 del presente informe. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 6 meses, los resultados de la gestión realizada.

A LA LICDA. DINIA CUBERO CORRALES, EN SU CALIDAD DE JEFE SUBÁREA GESTIÓN DE PENSIONES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. Revisar los elementos de control y fiscalización contemplados en el Plan de Supervisiones emitido por la Subárea Gestión de Pensiones de esa Dirección Regional. Lo anterior, en consideración de lo expuesto en el hallazgo 6 del presente informe. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 6 meses, un plan de trabajo con el detalle de las acciones a ejecutar, en función de mitigar el riesgo inherente a la gestión de pensiones y cumplir con el marco normativo vigente.



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

5. Fortalecer los mecanismos de control en cuanto a los beneficiarios extranjeros de tal forma que se asegure el adecuado seguimiento anual que requieren esos casos, entre las opciones a considerar se puede consultar ante el comité de usuarios correspondiente la viabilidad de la implementación de un requerimiento para emitir reportes desde el Sistema Integrado de Pensiones, o bien crear a nivel local un instrumento de seguimiento oportuno de las pensiones de personas extrajas de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 7 del presente informe. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 6 meses, la documentación correspondiente a las decisiones adoptadas para el fortalecimiento del control interno en esta materia.

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 28 de octubre de 2019, con las licenciadas Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte; Vanessa Arrieta Jiménez, Jefe Área Técnica Regional; y Dinia Cubero Corrales, Jefe Subárea Gestión de Pensiones, quienes señalaron no tener observaciones con respecto a los hallazgos y recomendaciones emitidas por esta Auditoría.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Muhammad Herrera Bermúdez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Leonardo Díaz Porras
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.
JEFE DE SUBÁREA

GAP/MHB/LDP/

Ci: Auditoria



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

Anexo 1
Plazos de resolución en IVM superiores a los establecidos
por la Dirección Administración de Pensiones, mediante oficio DAP-527-2016

Sucursal	Rie:	N° Ca	Identificació	Nombre	Fec. Solicitu	Fec. Aprob	Días Trá (tiempo Esta	D.Aprc	Días de
ALFARO RUIZ	IV	V4885	0-20319088	CORDOBA SOLIS CARLOS ARMANDO	24/08/2011	04/03/2011	69	192	123
ALFARO RUIZ	V	V4847	0-60130095	PEREZ RUIZ DALIA MARIA	31/10/2011	07/01/2011	24	68	44
ALFARO RUIZ	I	V4954	0-20549034	PEREZ OBANDO MILTON GERARDO	24/08/2011	17/05/2011	223	266	43
ALFARO RUIZ	I	V4875	0-20753040	CORRALES SABORIO RAFAEL ALBERTO	20/06/2011	14/02/2011	223	239	16
ALFARO RUIZ	V	V4854	0-30216092	MATA BRENES OSCAR	18/12/2011	18/01/2011	24	31	7
ALFARO RUIZ	V	V4867	0-20337018	BLANCO ACUÑA ELSA MARIA	19/12/2011	18/01/2011	24	30	6
ALFARO RUIZ	V	V4847	0-20299097	VILLEGAS ROJAS AMABILINO	10/12/2011	07/01/2011	24	28	4
ALFARO RUIZ	V	V4958	0-20257005	SALAZAR QUIROS JOSE MARIO	07/05/2011	03/06/2011	24	27	3
ALFARO RUIZ	V	V498C	0-50167077	MURILLO RAMIREZ GERARDO ANTONIO	20/05/2011	15/06/2011	24	26	2
ATENAS	V	V4938	0-10418039	GONZALEZ GRANADOS RODRIGO	12/04/2011	29/04/2011	24	382	358
ATENAS	I	V4967	0-20444059	SOLANO OVARES MARCOS VINICIO	15/05/2011	30/05/2011	223	380	157
ATENAS	I	V4884	0-20551082	CASTILLO LOPEZ OSCAR PABLO	18/05/2011	11/02/2011	223	269	46
ATENAS	I	V491C	7-01652298	GUEVARA OROZCO JOSE LUIS	10/07/2011	18/03/2011	223	251	28
ATENAS	V	V4849	0-60129007	LEDEZMA MENA JORGE ALBERTO	29/11/2011	07/01/2011	24	39	15
ATENAS	V	V4941	0-60108142	CARMONA RODRIGUEZ JOSE DAVID	16/04/2011	20/05/2011	24	34	10
ATENAS	I	V4849	0-20356018	CHAVES QUESADA GILBERTO	21/05/2011	07/01/2011	223	231	8
ATENAS	V	V4981	0-20199054	MORA SOLANO ELIAS	16/05/2011	15/06/2011	24	30	6
ATENAS	V	V4845	0-20320042	LEDEZMA ALVARADO LIDIER	12/12/2011	07/01/2011	24	26	2
CIUDAD QUESADA	IV	V4931	0-50258018	RAMIREZ AGUILAR MAINOR	13/08/2011	10/04/2011	69	240	171
CIUDAD QUESADA	I	V498C	0-20468097	ALFARO MOLINA MANRIQUE	22/05/2011	19/06/2011	223	393	170
CIUDAD QUESADA	IV	V4972	0-20488030	RODRIGUEZ GONZALEZ EMILCE DE LOS ANGELES	25/10/2011	07/06/2011	69	295	156
CIUDAD QUESADA	I	V4896	7-01645884	HERNANDEZ TELLEZ JOSE	02/03/2011	04/03/2011	223	367	144
CIUDAD QUESADA	I	V4935	0-20330001	CHAVES ZUÑIGA GERARDO ANTONIO	17/05/2011	30/04/2011	223	348	125
CIUDAD QUESADA	I	V4858	0-90052076	MONDRAGON PORRAS ALEXIS	23/02/2011	16/01/2011	223	327	104
CIUDAD QUESADA	IV	V4895	0-50032065	CHACON ARRIETA LEONEL	18/09/2011	06/03/2011	69	169	100
CIUDAD QUESADA	IV	V4941	0-20737043	ARCE RODRIGUEZ CARLOS MARIO	29/11/2011	07/05/2011	69	159	90
CIUDAD QUESADA	IV	V4911	0-10988013	DIAZ VALVERDE MARCO ANTONIO	10/10/2011	15/03/2011	69	156	87
CIUDAD QUESADA	IV	V4972	0-20648026	AGUILAR VILLEGAS SHARON MELISSA	04/01/2011	07/06/2011	69	154	85
CIUDAD QUESADA	I	V4867	0-90053004	JIMENEZ MUÑOZ JOSE	13/04/2011	13/02/2011	223	306	83
CIUDAD QUESADA	V	V4866	7-01515630	RUIZ BERMUDEZ EULOGIO	22/10/2011	22/01/2011	24	92	68
CIUDAD QUESADA	IV	V4854	0-20122007	ZUMBADO BOZA JOSE JOAQUIN	07/09/2011	09/01/2011	69	124	55
CIUDAD QUESADA	V	V4875	0-20264064	GONZALEZ MIRANDA ALEJANDRO	19/11/2011	01/02/2011	24	74	50
CIUDAD QUESADA	IV	V4905	0-10372007	HERNANDEZ DELGADO ALFONSO EDUARDO	22/11/2011	18/03/2011	69	116	47
CIUDAD QUESADA	I	V4858	0-20285054	GUTIERREZ MORA VICTOR JULIO	24/04/2011	16/01/2011	223	267	44
CIUDAD QUESADA	I	V4858	0-20492089	SABORIO MOLINA JORGE MARIO	24/04/2011	16/01/2011	223	267	44
CIUDAD QUESADA	IV	V4854	0-20366064	HIDALGO QUIROS GERARDO BERNAL	19/09/2011	09/01/2011	69	112	43
CIUDAD QUESADA	IV	V4925	0-20366089	VILLEGAS MENA LUIS HUMBERTO	24/12/2011	10/04/2011	69	107	38
CIUDAD QUESADA	IV	V4856	0-20734029	VARGAS RAMIREZ MARLON JOSE	02/10/2011	15/01/2011	69	105	36
CIUDAD QUESADA	IV	V4944	0-20434061	VALVERDE SOTO LEDA VIOLETA DEL CARMEN	05/02/2011	21/05/2011	69	105	36
CIUDAD QUESADA	I	V4941	0-20422099	BALLESTERO PEREZ RAMON LUIS	23/08/2011	07/05/2011	223	257	34
CIUDAD QUESADA	I	V4956	0-20359017	GARCIA CORRALES EUGENIO MARTIN	07/09/2011	21/05/2011	223	256	33
CIUDAD QUESADA	I	V4967	0-20344052	GONZALEZ ABARCA GERARDO	21/09/2011	04/06/2011	223	256	33
CIUDAD QUESADA	V	V4881	0-20290076	SOTO KIEWIT VIRGINIA	19/12/2011	12/02/2011	24	55	31
CIUDAD QUESADA	I	V4935	0-80076022	POTOTY MENDOZA GENARO	23/08/2011	30/04/2011	223	250	27
CIUDAD QUESADA	I	V494C	7-01612246	RIVAS AMADOR TIMOTEO	23/08/2011	30/04/2011	223	250	27
CIUDAD QUESADA	IV	V4891	0-60160027	SEQUEIRA DELGADO ANGEL RUFINO	16/11/2011	20/02/2011	69	96	27
CIUDAD QUESADA	I	V4939	0-90067023	ARAYA CASTRO SEGUNDO ELADIO	24/08/2011	30/04/2011	223	249	26
CIUDAD QUESADA	V	V4875	0-20317040	ALFARO GONZALEZ SENEY	14/12/2011	01/02/2011	24	49	25
CIUDAD QUESADA	V	V4849	0-20297090	VARGAS VARGAS HILDA MARIA	21/11/2011	08/01/2011	24	48	24
CIUDAD QUESADA	IV	V4856	0-50308021	RAMIREZ VIALES LUIS ALONSO	17/10/2011	15/01/2011	69	90	21
CIUDAD QUESADA	V	V485C	7-01525818	ORTEGA MARTINEZ MANUEL JOAQUIN	27/11/2011	08/01/2011	24	42	18
CIUDAD QUESADA	V	V485C	0-20286086	SALAS MORA ZENEN	27/11/2011	08/01/2011	24	42	18
CIUDAD QUESADA	IV	V4891	0-10420008	BLANDON CASTILLO JOSE FRANCISCO	26/11/2011	20/02/2011	69	86	17
CIUDAD QUESADA	IV	V4927	0-80076001	TJERINO AMADOR ROBERTO ANTONIO	15/01/2011	10/04/2011	69	85	16
CIUDAD QUESADA	V	V4893	7-01498031	REYES LOPEZ GREGORIO	21/01/2011	27/02/2011	24	37	13





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

Anexo 1
Plazos de resolución en IVM superiores a los establecidos
por la Dirección Administración de Pensiones, mediante oficio DAP-527-2016

Sucursal	Rie:	N° Ca	Identificació	Nombre	Fec. Solicitu	Fec. Aprob	Días Trá (tiempo Esta	D.Aprc	Días de
CIUDAD QUESADA	I	V4865	0-20951050	SOLIS MORENO MARLON	28/05/2011	18/01/2011	223	235	12
CIUDAD QUESADA	I	V4940	0-60248046	ROJAS CHAVES DIDIER	07/09/2011	30/04/2011	223	235	12
CIUDAD QUESADA	I	V4861	0-20308001	CHAVES GOMEZ MARCOS	28/05/2011	17/01/2011	223	234	11
CIUDAD QUESADA	V	V4886	0-20164047	BONILLA MADRIZ JOSE ASDRUBAL	15/01/2011	18/02/2011	24	34	10
CIUDAD QUESADA	V	V4845	0-20333031	RODRIGUEZ CAMACHO MILAGRO	06/12/2011	08/01/2011	24	33	9
CIUDAD QUESADA	V	V4881	0-50149140	GUERRERO ROJAS RAUL RAFAEL ANGEL	10/01/2011	12/02/2011	24	33	9
CIUDAD QUESADA	IV	V4972	0-20374023	VARGAS VARGAS JOSE EDUARDO DE JESUS	22/03/2011	07/06/2011	69	77	8
CIUDAD QUESADA	V	V4942	0-20272051	ALFARO BARRANTES PEDRO MIGUEL ANGEL DEL SOCC	05/04/2011	07/05/2011	24	32	8
CIUDAD QUESADA	I	V4881	0-30385089	MURILLO BENAVIDES IVAN FRANCISCO	27/06/2011	12/02/2011	223	230	7
CIUDAD QUESADA	IV	V4946	0-20413043	ROJAS ESQUIVEL NURIA MARIA	06/03/2011	21/05/2011	69	76	7
CIUDAD QUESADA	V	V4858	0-60108132	NAVARRO NAVARRO FERNANDO	17/12/2011	16/01/2011	24	30	6
CIUDAD QUESADA	V	V4893	0-20292055	ZUJIGA BLANCO ENAYDA	29/01/2011	27/02/2011	24	29	5
CIUDAD QUESADA	V	V4893	0-20276057	RAMOS VIQUEZ LUCIANO	29/01/2011	27/02/2011	24	29	5
CIUDAD QUESADA	V	V4858	0-20296048	MADRIGAL ARAYA ENRIQUE	17/12/2011	14/01/2011	24	28	4
CIUDAD QUESADA	V	V4861	0-20318031	BOZA ARROYO MANUEL ANGEL	20/12/2011	17/01/2011	24	28	4
CIUDAD QUESADA	V	V4861	0-50164055	PORRAS ZAMORA MARIA BELEIDA	21/12/2011	17/01/2011	24	27	3
CIUDAD QUESADA	V	V4862	0-50176071	CHAVES AGUILAR MARIBEL	21/12/2011	17/01/2011	24	27	3
CIUDAD QUESADA	V	V4862	0-20293060	ARIAS OROZCO JUAN DIEGO	21/12/2011	17/01/2011	24	27	3
CIUDAD QUESADA	V	V4943	0-20291125	BLANCO ACUÑA MARIA LETICIA	10/04/2011	07/05/2011	24	27	3
CIUDAD QUESADA	V	V4944	0-90072065	ARRIETA PORRAS LUZ MARY	24/04/2011	21/05/2011	24	27	3
CIUDAD QUESADA	V	V4858	0-50148059	LOPEZ CORELLA ANTONIO	19/12/2011	14/01/2011	24	26	2
CIUDAD QUESADA	V	V4893	0-20296042	QUESADA UGALDE REINALDO	01/02/2011	27/02/2011	24	26	2
CIUDAD QUESADA	I	V4975	0-80079020	MENA MOLINA JUAN ALBERTO	06/11/2011	18/06/2011	223	224	1
CIUDAD QUESADA	V	V4858	0-20279077	ARIAS ARIAS GERARDO	14/12/2011	08/01/2011	24	25	1
CIUDAD QUESADA	V	V4881	0-50147045	JIMENEZ SANCHEZ SAUL SEVEDO DE JESUS	18/01/2011	12/02/2011	24	25	1
CIUDAD QUESADA	V	V4927	0-20301046	GONZALEZ CHINCHILLA MARIO ARTURO	15/03/2011	09/04/2011	24	25	1
CIUDAD QUESADA	V	V4927	0-20339011	GARCIA ARRIETA ANA MARIA	15/03/2011	09/04/2011	24	25	1
CIUDAD QUESADA	V	V4941	0-20321063	PEREZ PORRAS CARLOS LUIS	12/04/2011	07/05/2011	24	25	1
CIUDAD QUESADA	V	V4942	0-60120080	PEREZ CALERO ABEL	12/04/2011	07/05/2011	24	25	1
CIUDAD QUESADA	V	V4942	0-20321064	ARCE SANCHEZ ORLANDO ANTONIO	12/04/2011	07/05/2011	24	25	1
CIUDAD QUESADA	V	V4943	0-10421006	ZUJIGA ZUJIGA CARLOS MARIA	12/04/2011	07/05/2011	24	25	1
CIUDAD QUESADA	V	V4968	0-20322032	ZAMORA JIMENEZ HUGO ANTONIO	13/05/2011	07/06/2011	24	25	1
GARABITO	IV	V4858	0-80048023	IBARRA VILLANUEVA MIGUEL	01/08/2011	15/01/2011	69	167	98
GARABITO	IV	V4940	0-60126014	FLORES BERROCAL FRANCISCO EFREN	30/11/2011	06/05/2011	69	157	88
GARABITO	IV	V4881	0-70075097	CHAVES AZOFEIFA ALFONSO	28/09/2011	08/02/2011	69	133	64
GARABITO	I	V4962	0-20352024	VARELA NAVARRO MARTA CECILIA	23/08/2011	29/05/2011	223	279	56
GRECIA	IV	V4964	0-30226010	CALVO QUESADA CARLOS ENRIQUE	12/03/2011	15/06/2011	69	95	26
GRECIA	IV	V4857	0-70042008	RODRIGUEZ JIMENEZ VICTOR EDUARDO	19/10/2011	11/01/2011	69	84	15
GRECIA	V	V4845	0-90058022	BARRANTES QUESADA OLIVIER	30/11/2011	07/01/2011	24	38	14
GRECIA	I	V4854	0-20324027	ARAYA CHAVES ALFREDO	17/05/2011	07/01/2011	223	235	12
GRECIA	V	V4847	0-20321069	ALFARO ALPIZAR JORGE LUIS	04/12/2011	07/01/2011	24	34	10
GRECIA	V	V4853	0-20280080	RODRIGUEZ RODRIGUEZ ANA CECILIA	06/12/2011	07/01/2011	24	32	8
GRECIA	V	V4855	0-10567076	SOTO NUJEZ MARCOS RAFAEL	17/12/2011	14/01/2011	24	28	4
GRECIA	V	V4845	0-50146136	RUIZ ESPINOZA LUIS AGUSTIN	11/12/2011	07/01/2011	24	27	3
GRECIA	V	V4937	0-20299065	HERRERA AGUERO ALVARO	02/04/2011	29/04/2011	24	27	3
GRECIA	V	V4983	0-20294057	PRADO SABORIO JESUS GERARDO	03/06/2011	28/06/2011	24	25	1
LA FORTUNA S.CARL.	I	V4926	0-20335027	ROJAS PEREZ MARVIN	20/03/2011	04/04/2011	223	380	157
LA FORTUNA S.CARL.	I	V4875	0-20496062	CARAZO LORIA JOHNNY MAURICIO	20/03/2011	01/02/2011	223	318	95
LA FORTUNA S.CARL.	I	V4965	0-20410052	CABEZAS MORENO SARA	27/07/2011	29/05/2011	223	306	83
LA FORTUNA S.CARL.	I	V4928	7-02622214	OJEDA FARGAS JULIA	27/07/2011	05/04/2011	223	252	29
LA FORTUNA S.CARL.	V	V4900	0-50148002	VEGA CHACON ABEL	17/01/2011	07/03/2011	24	49	25
LA FORTUNA S.CARL.	IV	V4921	0-20721053	SALAZAR HERRERA MANUEL ENRIQUE	25/01/2011	05/04/2011	69	70	1
LOS CHILES	I	V4934	7-01692453	ROMERO LOPEZ ELUCEO	12/01/2011	02/05/2011	223	475	252
NARANJO	IV	V4858	0-60221074	QUIROS CASTRO HENRY	21/06/2011	22/01/2011	69	215	146
NARANJO	I	V4956	0-20501035	ACUÑA VARGAS JOSE NELSON	31/07/2011	16/05/2011	223	289	66
NARANJO	I	V4903	0-20731059	ROJAS MORA JOSE VINICIO	01/06/2011	07/03/2011	223	279	56





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

Anexo 1
Plazos de resolución en IVM superiores a los establecidos
por la Dirección Administración de Pensiones, mediante oficio DAP-527-2016

Sucursal	Rie:	N° Ca	Identificació	Nombre	Fec. Solicitu	Fec. Aprob	Días Trá (tiempo Esta	D.Aprc	Días de
NARANJO	IV	V4937	0-10683084	BERMUDEZ SANCHEZ MARCOS VINICIO	28/12/2011	02/05/2011	69	125	56
NARANJO	I	V4962	0-20348012	ALVARADO RODRIGUEZ MANUEL ANTONIO	06/09/2011	29/05/2011	223	265	42
NARANJO	IV	V4947	0-20228031	ARAYA BARBOZA ADRIAN	24/01/2011	08/05/2011	69	104	35
NARANJO	I	V4915	0-20354002	BARBOZA MADRIGAL ORLANDO	23/07/2011	26/03/2011	223	246	23
NARANJO	IV	V4862	0-30322061	JARQUIN NAVARRO ALEJANDRO	19/10/2011	18/01/2011	69	91	22
NARANJO	IV	V4858	0-60269012	QUIROS AGUERO MARLENI DEL CARMEN	24/10/2011	16/01/2011	69	84	15
NARANJO	I	V4885	0-90074082	CASTRO CASTRO ADEMAR	25/06/2011	15/02/2011	223	235	12
NARANJO	V	V4845	0-20315068	SIBAJA ARROYO VICTOR HUGO	12/12/2011	07/01/2011	24	26	2
NARANJO	V	V4845	0-20296049	RODRIGUEZ ZUJIGA ELSIE MARIA	12/12/2011	07/01/2011	24	26	2
NARANJO	V	V4852	0-20292066	FERARIOS CASTRO MARIA EUGENIA	13/12/2011	07/01/2011	24	25	1
PALMARES	I	V4913	0-20474091	ARAYA VINDAS KATTIA	25/11/2011	18/03/2011	223	843	620
PALMARES	I	V4965	0-20309026	ROJAS ROJAS JULIO	24/05/2011	29/05/2011	223	370	147
PALMARES	I	V4935	0-20318029	CARRANZA SOLANO JUAN LUIS	30/04/2011	30/04/2011	223	365	142
PALMARES	I	V4971	0-20293070	RODRIGUEZ HERNANDEZ MARTHA EUGENIA	06/06/2011	05/06/2011	223	364	141
PALMARES	I	V4932	0-11000057	VARGAS NUÑEZ MAURICIO RANDOLPH	14/06/2011	10/04/2011	223	300	77
PALMARES	IV	V4861	0-11528098	CASCANTE RODRIGUEZ SERGIO ARTURO	02/10/2011	17/01/2011	69	107	38
PALMARES	IV	V4855	0-20261040	ABARCA BENAVIDES FRANCISCO JAVIER	25/09/2011	09/01/2011	69	106	37
PALMARES	I	V4935	0-20449053	CASTILLO RODRIGUEZ JORGE ALBERTO	03/09/2011	30/04/2011	223	239	16
PALMARES	V	V4865	0-20317081	CAMBRONERO RAMIREZ SERGIO	13/12/2011	18/01/2011	24	36	12
PALMARES	I	V4879	0-20318038	QUESADA VARGAS MARIA DE LOS ANGELES	19/06/2011	08/02/2011	223	234	11
PALMARES	V	V4945	0-60112015	MORA CHAVES JAVIER CARLOS DE LOS ANGELES	15/04/2011	14/05/2011	24	29	5
PALMARES	V	V4952	0-10421082	ARAYA ARAYA CARLOS JESUS	16/04/2011	14/05/2011	24	28	4
PALMARES	V	V4952	0-50149140	BARBOZA VASQUEZ HUGO FRANCISCO	16/04/2011	14/05/2011	24	28	4
PALMARES	I	V4955	0-11078042	TORRES HERRERA CINDY MARIELA	02/10/2011	16/05/2011	223	226	3
PALMARES	V	V4844	0-20295015	NUÑEZ PICADO ROGER	12/12/2011	07/01/2011	24	26	2
SAN PEDRO DE POAS	I	V4948	0-20303009	RODRIGUEZ DURAN LUIS FERNANDO	17/07/2011	09/05/2011	223	296	73
SAN PEDRO DE POAS	IV	V4980	0-20414094	GAMBOA GOMEZ VINICIO	26/02/2011	19/06/2011	69	113	44
SAN PEDRO DE POAS	V	V4885	0-20320002	ROJAS HERRERA MARIO	10/12/2011	14/02/2011	24	66	42
SAN PEDRO DE POAS	V	V4978	0-20292093	ESQUIVEL MORA GERARDO	22/04/2011	13/06/2011	24	52	28
SAN PEDRO DE POAS	V	V4977	0-20298035	MURILLO CASTRO ROBERTO	29/04/2011	13/06/2011	24	45	21
SAN PEDRO DE POAS	I	V4864	0-20352035	PORRAS ALFARO JORGE ARTURO	21/05/2011	18/01/2011	223	242	19
SAN PEDRO DE POAS	V	V4971	0-70059091	MIRANDA QUIROS ALVARO ULISES	24/04/2011	06/06/2011	24	43	19
SAN PEDRO DE POAS	V	V4851	0-20287040	VALVERDE CESPEDES LUIS GERARDO	27/11/2011	07/01/2011	24	41	17
SAN PEDRO DE POAS	V	V4863	0-20319075	RODRIGUEZ CASTRO LUIS	10/12/2011	18/01/2011	24	39	15
SAN PEDRO DE POAS	V	V4882	0-20310028	MURILLO HERRERA JULIO ENRIQUE	08/01/2011	13/02/2011	24	36	12
SAN PEDRO DE POAS	V	V4885	0-20302099	RODRIGUEZ SALAZAR SEIDY	09/01/2011	14/02/2011	24	36	12
SAN PEDRO DE POAS	V	V4854	0-50178087	ALVAREZ BARRANTES GLADYS	06/12/2011	08/01/2011	24	33	9
SAN PEDRO DE POAS	IV	V4852	0-40103024	HERRERA ARTAVIA JOSE JOAQUIN ENRIQUE	31/10/2011	14/01/2011	69	75	6
SAN PEDRO DE POAS	V	V4882	0-60107112	SANCHO UGALDE EVANGELISTA	14/01/2011	13/02/2011	24	30	6
SAN PEDRO DE POAS	V	V4854	0-10424093	ACUÑA ABARCA JUAN	10/12/2011	08/01/2011	24	29	5
SAN PEDRO DE POAS	V	V4854	0-20319015	HERRERA MONTERO JOSE FRANCISCO	10/12/2011	08/01/2011	24	29	5
SAN PEDRO DE POAS	V	V4882	0-90056007	GUTIERREZ ZUMBADO JORGE LUIS	15/01/2011	13/02/2011	24	29	5
SAN PEDRO DE POAS	V	V4855	0-60128073	CHAVES PITTI MANUEL ANTONIO	11/12/2011	08/01/2011	24	28	4
SAN PEDRO DE POAS	V	V4854	0-20319050	RODRIGUEZ TOLEDO RAFAEL ANGEL	11/12/2011	08/01/2011	24	28	4
SAN PEDRO DE POAS	V	V4882	0-20332020	LOPEZ VALVERDE RONALD EDUARDO	16/01/2011	13/02/2011	24	28	4
SAN PEDRO DE POAS	V	V4945	0-20299020	BENAVIDES JIMENEZ FRANCISCO	10/04/2011	08/05/2011	24	28	4
SAN PEDRO DE POAS	V	V4945	0-20294070	VALVERDE CESPEDES MARIA EUGENIA	10/04/2011	08/05/2011	24	28	4
SAN PEDRO DE POAS	V	V4853	0-20318004	CASTRO VARGAS ROBERTO	13/12/2011	08/01/2011	24	26	2
SAN RAMON	I	V4915	0-20342068	BOLAÑOS RODRIGUEZ ADONAY	25/04/2011	01/04/2011	223	706	483
SAN RAMON	IV	V4927	0-20244007	FERNANDEZ FERNANDEZ JESUS	24/09/2011	10/04/2011	69	198	129
SAN RAMON	IV	V4923	0-10379050	MORA VALVERDE LUIS PAULINO	13/11/2011	04/04/2011	69	142	73
SAN RAMON	I	V4959	0-20643045	AVILA ROJAS ANDRES ALBERTO	10/08/2011	21/05/2011	223	284	61
SAN RAMON	I	V4892	0-20414067	MORA CHAVARRIA MARVIN GERARDO	12/06/2011	05/03/2011	223	266	43
SAN RAMON	V	V4961	0-50168076	CERVANTES SANDI JOHNNY ANTONIO	25/04/2011	20/06/2011	24	56	32
SAN RAMON	V	V4973	0-20289088	RETANA ZAMORA ALEXIS	25/04/2011	17/06/2011	24	53	29
SAN RAMON	I	V4915	7-01481505	CUNDANO CUNDANO FRANCISCO	24/07/2011	01/04/2011	223	251	28



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

Anexo 1
Plazos de resolución en IVM superiores a los establecidos
por la Dirección Administración de Pensiones, mediante oficio DAP-527-2016

Sucursal	Rie:	N° Ca	Identificació	Nombre	Fec. Solicitu	Fec. Aprob	Días Trá (tiempo Esta	D.Aprc	Días de
SAN RAMON	V	V4961	0-20321049:	ARAYA ARIAS LUIS EMILIO	03/05/2015	20/06/2015	24	48	24
SAN RAMON	V	V4961	0-10576070:	BARRANTES HERNANDEZ GIOVANNI	03/05/2015	20/06/2015	24	48	24
SAN RAMON	V	V4961	0-20295028:	FALLAS CHACON MARCOS	07/05/2015	20/06/2015	24	44	20
SAN RAMON	V	V4961	0-20292017:	MORA RAMIREZ CLAUDIO	07/05/2015	20/06/2015	24	44	20
SAN RAMON	V	V4961	0-50167075:	RODRIGUEZ RODRIGUEZ MARVIN ASCENSION	07/05/2015	20/06/2015	24	44	20
SAN RAMON	V	V4961	0-60122055:	MORERA UGALDE MARIA ROSEY	08/05/2015	20/06/2015	24	43	19
SAN RAMON	V	V4975	0-20295012:	RODRIGUEZ MONGE REINIER ANTONIO	07/05/2015	17/06/2015	24	41	17
SAN RAMON	M	V4855	0-20179009:	VILLALOBOS FONSECA MIGUEL ANGEL	03/01/2015	29/03/2015	69	85	16
SAN RAMON	V	V4875	0-20307072:	ALPIZAR SALAS LUIS FRANCISCO	02/01/2015	11/02/2015	24	40	16
SAN RAMON	V	V4897	0-20295007:	SOLIS VILLALOBOS MARCO ANTONIO	28/01/2015	05/03/2015	24	36	12
SAN RAMON	V	V4961	0-20295013:	SANTAMARIA SANCHEZ ISAAC	15/05/2015	20/06/2015	24	36	12
SAN RAMON	V	V4961	0-20292016:	CAMBRONERO SALAS DANILO ANGEL	16/05/2015	20/06/2015	24	35	11
SAN RAMON	I	V497C	0-60119080	VILLALOBOS GONZALEZ MARIA CECILIA	16/10/2011	06/06/2011	223	233	10
SAN RAMON	V	V484E	0-30196023:	UMAÑA ANDRADE ROSA MARIA	05/12/2011	08/01/2012	24	34	10
SAN RAMON	V	V4865	0-20318058:	FONSECA HERNANDEZ LUIS EMILIO	02/01/2015	04/02/2015	24	33	9
SAN RAMON	V	V4879	0-20336083:	VARGAS BERROCAL MARIA DALIS	09/01/2015	11/02/2015	24	33	9
SAN RAMON	V	V4935	0-50145117:	ARIAS LOPEZ JOSE MIGUEL	02/04/2015	02/05/2015	24	30	6
SAN RAMON	V	V4897	0-20320008:	ROJAS CORRALES CARLOS LUIS	04/02/2015	05/03/2015	24	29	5
SAN RAMON	V	V4935	0-10526005:	ARIAS SANCHEZ LUIS ALBERTO	03/04/2015	02/05/2015	24	29	5
SAN RAMON	V	V484E	0-20295015:	CASTRO HERRERA DANILO GERARDO	11/12/2011	08/01/2012	24	28	4
SAN RAMON	V	V493E	0-50162027:	AGUILAR QUESADA SERGIO AGUSTIN	04/04/2015	02/05/2015	24	28	4
SAN RAMON	V	V494E	7-01525782:	TORRES AGUDELO ORLANDO DE JESUS	10/04/2015	08/05/2015	24	28	4
SAN RAMON	V	V484E	0-20294031:	CHACON MENDEZ MAYELA	12/12/2011	08/01/2012	24	27	3
SAN RAMON	V	V4869	0-50158098:	ROJAS BARQUERO LUZ MARINA DE LOS ANGELES	08/01/2015	04/02/2015	24	27	3
SAN RAMON	V	V484E	0-20287113:	MATAMOROS RAMIREZ LUIS ENRIQUE	13/12/2011	08/01/2012	24	26	2
SAN RAMON	V	V4869	0-20319049:	PEREZ CHACON OSCAR	09/01/2015	04/02/2015	24	26	2
SAN RAMON	V	V4847	0-20339008:	CARDENAS QUESADA LIRIETT	14/12/2011	08/01/2012	24	25	1
SAN RAMON	V	V4847	0-50161016:	SANCHEZ ORTIZ SILVINO GERARDO	14/12/2011	08/01/2012	24	25	1
VALVERDE VEGA	I	V497C	0-20284087:	SALAZAR QUESADA CARLOS	07/09/2011	05/06/2011	223	271	48
VALVERDE VEGA	M	V4953	0-20280107:	ESQUIVEL CORRALES JOSE ALVARO	15/02/2015	20/05/2015	69	94	25
VALVERDE VEGA	M	V4953	0-90045025:	PORRAS ALFARO NURIA FAINIER	15/02/2015	20/05/2015	69	94	25
VALVERDE VEGA	M	V4975	0-20704062:	RAMIREZ ALFARO GENIER FRANCISCO	12/03/2015	13/06/2015	69	93	24
VALVERDE VEGA	V	V4953	0-60142097:	CALVO VARELA LUZMILDA MARIA	09/04/2015	20/05/2015	24	41	17
VALVERDE VEGA	V	V4854	0-20337042:	RODRIGUEZ GONZALEZ ANA SONIA	21/12/2011	17/01/2012	24	27	3
VALVERDE VEGA	V	V490C	0-20341078:	QUESADA JIMENEZ MARIA DEL CARMEN	07/02/2015	05/03/2015	24	26	2
VALVERDE VEGA	V	V4953	0-20295097:	GONZALEZ SALAS RAFAEL ANGEL	24/04/2015	20/05/2015	24	26	2
VALVERDE VEGA	V	V4887	0-90058061:	BARBOZA ZUÑIGA HAYDEE	21/01/2015	15/02/2015	24	25	1





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

Anexo 2
Tiempo de gestión para el trámite del
1er. Pago de pensión, RNC

Sucursal	Tipo pensión	N° Casi	Identificaci	Nombre	Fec. Sol	Fec. Aprob.	D.Ap	Fec 1° I	D. 1° Pa	Días para el (después de pensión)	
ATENAS	Vejez	R100529	0-9004107	ROMAN ROJAS LUZ MARINA	09/05/	27/06/2019	10	4/	05/08/	88	41
ATENAS	Vejez	R100495	0-2028204f	GONZALEZ GONZALEZ ANA VIRGINIA	12/01/	26/04/2019	16	46	04/06/	508	40
ATENAS	Invalidez	R100495	0-2049405f	SOLIS VIQUEZ CARLOS ENRIQUE	05/09/	26/04/2019	16	59	04/06/	637	40
ATENAS	Vejez	R100495	0-2027908f	VALERIO JIMENEZ MARIA EUGENIA	16/11/	26/04/2019	16	52	04/06/	565	40
ATENAS	Vejez	R100495	0-2028913f	SANCHEZ TRIGUEROS HILDA MARIA	13/11/	26/04/2019	16	52	04/06/	568	40
CIUDAD QUESADA	Invalidez	R100530	1-155814631	GOMEZ ALVARADO MARCOS	16/08/	26/06/2019	18	67	05/08/	719	41
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100530	0-2023705f	RODRIGUEZ MURILLO MARTA	16/02/	26/06/2019	18	49	05/08/	535	41
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100530	1-155801720	AGUILAR LOPEZ REYNA ISABEL	08/06/	26/06/2019	18	38	05/08/	423	41
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100530	0-2018408f	JIMENEZ MARIN EDITH	23/05/	26/06/2019	18	39	05/08/	439	41
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100530	0-2028201f	NUÑEZ CHACON LUBIN	06/06/	26/06/2019	18	38	05/08/	425	41
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100531	0-1040302f	VARGAS RAMIREZ MARIA CECILIA	13/07/	27/06/2019	14	34	05/08/	388	40
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100531	0-5014301f	RUIZ MURILLO JUSTA ANGELA	19/04/	27/06/2019	14	43	05/08/	473	40
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100531	1-155824922	CARDENAS SALAZAR ANDRES	26/04/	27/06/2019	14	42	05/08/	466	40
CIUDAD QUESADA	Invalidez	R100531	0-2033407f	SALAS SALAS JOSE LEOMAR	20/06/	27/06/2019	14	37	05/08/	411	40
CIUDAD QUESADA	Invalidez	R100531	0-2057706f	TORRES ARIAS ROXANA MARIA	27/02/	27/06/2019	14	48	05/08/	524	40
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100531	1-155815620	MATAMOROS ROMERO GABINO	17/04/	27/06/2019	14	43	05/08/	475	40
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100530	0-8007900f	GUZMAN FALCON RAIMUNDA	04/05/	27/06/2019	14	41	05/08/	458	40
CIUDAD QUESADA	Invalidez	R100530	0-2047006f	PARRA CHAVARRIA ANA VILMA	20/02/	27/06/2019	14	49	05/08/	531	40
CIUDAD QUESADA	Invalidez	R100530	0-2097406f	ZAMORA MOLINA ISAAC	15/12/	27/06/2019	15	55	05/08/	598	40
CIUDAD QUESADA	Invalidez	R100530	0-2065505f	VILLALOBOS NAVARRO CARLOS ENRIC	02/07/	27/06/2019	15	14/	05/08/	1495	40
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	0-2021603f	ALVARADO VILLALOBOS ROSALIA ADI	26/10/	01/03/2019	11	49	02/04/	523	34
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	1-155816249	SANDINO ARAGÓN BLANCA BERTA	18/10/	01/03/2019	12	49	02/04/	531	33
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	1-155800556	FLETES FLETES RAMON	18/10/	01/03/2019	12	49	02/04/	531	33
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	0-9005200f	ASTUA ALPIZAR ANGEL MARIA	15/11/	01/03/2019	12	47	02/04/	503	33
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	1-155816578	ALVAREZ ALVAREZ JULIAN ANTONIO	15/11/	01/03/2019	12	47	02/04/	503	33
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	0-2026607f	GONZALEZ GONZALEZ GABINO	20/11/	01/03/2019	12	46	02/04/	498	33
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	0-8012209f	MENOCAL DIAZ ELBA MARIA	09/11/	01/03/2019	12	47	02/04/	509	33
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	0-6010304f	MADRIGAL JIMENEZ RUFINA ARACEL	09/11/	01/03/2019	12	47	02/04/	509	33
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	0-2026403f	SALAS ARAYA ADOLFO	08/11/	01/03/2019	12	47	02/04/	510	33
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	0-5013208f	PORRAS VILLALOBOS ANGELA	06/11/	01/03/2019	12	48	02/04/	512	33
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	0-2026306f	ALVAREZ CUBERO HERIBERTO	14/09/	01/03/2019	12	53	02/04/	565	33
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100489	1-155813997	CASTILLO HERNANDEZ MARCOS RAM	09/08/	03/04/2019	08	60	02/05/	631	31
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100489	0-1034104f	MORA BONILLA RAFAEL HUMBERTO	12/09/	03/04/2019	08	93	02/05/	962	31
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100489	0-2022409f	BOGANTES ALVARADO GERMAN	17/10/	03/04/2019	08	16	02/05/	197	31
CIUDAD QUESADA	Invalidez	R100489	1-155823305	MONTES PEREZ ALEX JAMIR	26/07/	03/04/2019	08	61	02/05/	645	31
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100477	1-155811682	PEREZ SACIDA FRANCISCO	19/02/	04/03/2019	16	1/	02/04/	42	30
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100476	0-2025401f	COREA CHAVARRIA PETRONA	26/10/	04/03/2019	16	49	02/04/	523	30
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100477	0-1028302f	GUADAMUZ CASTRO CARMEN	17/10/	04/03/2019	16	50	02/04/	532	30
CIUDAD QUESADA	Invalidez	R100477	0-2075508f	RODRIGUEZ ARRIETA RAQUEL	13/02/	04/03/2019	16	38	02/04/	413	30
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100477	1-155800584	DAVILA GONZÁLEZ SANTOS	28/11/	04/03/2019	16	46	02/04/	490	30
CIUDAD QUESADA	Vejez	R100477	1-155800584	DAVILA GONZÁLEZ SANTOS	28/11/	04/03/2019	16	46	02/04/	490	30
GARABITO	Vejez	R100495	0-2028605f	MONTOYA CAMBRONERO FRANCISCC	25/05/	26/04/2019	09	33	04/06/	375	41
GARABITO	Vejez	R100495	0-1039700f	VEGA CORDERO GERARDO	16/04/	26/04/2019	09	37	04/06/	414	41
GARABITO	Vejez	R100495	1-155804440	MINA REYES NARCIZO	19/06/	26/04/2019	09	31	04/06/	350	41
GARABITO	Invalidez	R100477	0-1207204f	MEJIA CASCANTE YADER LISANDRO	03/08/	01/03/2019	15	21	02/04/	242	33
GARABITO	Invalidez	R100477	0-6054409f	ACUÑA AGUERO SAMANTA DE LOS AI	09/03/	01/03/2019	15	35	02/04/	389	33
GARABITO	Vejez	R100477	1-155814499	CASTRO CENTENO ANASTACIA	02/01/	01/03/2019	15	42	02/04/	455	33
GARABITO	Vejez	R100477	1-155815366	GUTIERREZ NOINDICAOITRO NAPOLEC	02/04/	01/03/2019	15	33	02/04/	365	33
GARABITO	Invalidez	R100477	0-1180704f	MENA JIMENEZ DAGOBERTO	10/11/	01/03/2019	15	47	02/04/	508	33
GARABITO	Vejez	R100478	0-1031100f	CORONADO CHAVES JUAN JOSE	31/05/	04/03/2019	13	27	02/04/	306	30
GARABITO	Vejez	R100478	0-1033807f	ALPIZAR MARIN JOSE LEONARDO	16/11/	04/03/2019	13	10	02/04/	137	30
GRECIA	Invalidez	R100495	0-1217904f	CHAVARRIA ALVARADO ISAAC JESUS	14/03/	26/04/2019	06	40	04/06/	447	41
GRECIA	Invalidez	R100495	0-1144406f	GOMEZ MUÑOZ CESAR AARON	16/03/	26/04/2019	06	40	04/06/	445	41





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

Anexo 2
Tiempo de gestión para el trámite del
1er. Pago de pensión, RNC

Sucursal	Tipo pensión	N° Casi	Identificac	Nombre	Fec. Sol	Fec. Aprob.	D.Ap	Fec 1° I	D. 1° Pa	Días para el (después de pensión)
GRECIA	Invalidez	R100495	0-2080607	ESPINOZA MUÑOZ DAYNA KARINA	10/04/	29/04/2019 11	38	04/06/	420	38
GRECIA	PCP	R100476	0-1124303	BONILLA MOYA CESAR AUGUSTO	07/12/	01/03/2019 14	44	02/04/	481	33
GRECIA	Vejez	R100476	0-2026408	CHAVES QUIROS RAMON	08/12/	01/03/2019 14	44	02/04/	480	33
GRECIA	Vejez	R100476	0-2021500	MARIN VARELA MARTA LIA	14/12/	01/03/2019 14	44	02/04/	474	33
GRECIA	Invalidez	R100476	0-2095105	RODRIGUEZ MOLINA MARIANGEL	11/01/	01/03/2019 14	41	02/04/	446	33
GRECIA	Vejez	R100476	0-2027811	MOLINA BARQUERO JENNY	24/01/	01/03/2019 14	40	02/04/	433	33
GRECIA	Vejez	R100476	0-2025402	MADRIZ ALVARADO JUAN RAMON	29/01/	01/03/2019 14	39	02/04/	428	33
GRECIA	Invalidez	R100476	0-2066406	MADRIGAL CARVAJAL NANCY GABRIE	15/01/	01/03/2019 14	41	02/04/	442	33
GRECIA	Vejez	R100476	0-5014105	SUAREZ ANCHIA FELIPE GERARDO	01/02/	01/03/2019 14	39	02/04/	425	33
GRECIA	Vejez	R100476	0-2028510	ALVARADO GOMEZ SOLEDAD	08/02/	01/03/2019 14	38	02/04/	418	33
GRECIA	Invalidez	R100476	0-2083202	RODRIGUEZ ROJAS FRESIA MASIEL	07/02/	01/03/2019 14	38	02/04/	419	33
GRECIA	Vejez	R100476	0-2028607	ROJAS ROJAS MARLENE	20/02/	01/03/2019 14	37	02/04/	406	33
GRECIA	Vejez	R100477	0-2029509	VASQUEZ ALFARO URIEL GERARDO	06/02/	01/03/2019 15	38	02/04/	420	33
GRECIA	Vejez	R100477	0-2028712	TRIGUEROS GONZALEZ MARIA DE LO	10/04/	01/03/2019 15	32	02/04/	357	33
GRECIA	Vejez	R100476	0-2028413	MONTERO MUÑOZ IRMA	07/03/	01/03/2019 15	35	02/04/	391	33
GRECIA	Vejez	R100476	0-9004305	ARIAS ALVARADO RAFAEL	26/02/	01/03/2019 15	36	02/04/	400	33
GRECIA	Vejez	R100477	0-2034609	RODRIGUEZ BARRANTES WILBER ANT	08/03/	01/03/2019 15	35	02/04/	390	33
GRECIA	Vejez	R100477	0-2015508	HIDALGO CASTRO AMABLE	01/03/	01/03/2019 15	36	02/04/	397	33
GRECIA	Vejez	R100477	0-2027914	MOLINA UMAÑA JOSE ANGEL	28/02/	01/03/2019 15	36	02/04/	398	33
GRECIA	Vejez	R100478	0-6009201	JIMENEZ MESEN DANUVIA	18/01/	04/03/2019 14	41	02/04/	439	30
GRECIA	Invalidez	R100476	0-2042007	HERNANDEZ SEGURA ANA MAYELA	10/04/	04/03/2019 15	32	02/04/	357	30
GRECIA	Vejez	R100478	0-2026807	RODRIGUEZ BASTOS JORGE LUIS	15/12/	04/03/2019 15	44	02/04/	473	30
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100524	1-155820382	MARTINEZ SAENZ BENIGNA JERONIM	17/07/	14/06/2019 10	33	05/08/	384	54
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100494	0-2023200	HIDALGO GONZALEZ SERGIO	06/10/	23/04/2019 15	56	04/06/	606	43
LA FORTUNA S.CARL.	Otras Equiparab	R100495	0-2087001	CASTRO ARAYA AYLIN ADRIANA	05/10/	25/04/2019 12	20	04/06/	242	41
LA FORTUNA S.CARL.	Otras Equiparab	R100495	0-2087001	CASTRO ARAYA AYLIN ADRIANA	05/10/	25/04/2019 12	20	04/06/	242	41
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100496	0-5013807	RODRIGUEZ MADRIGAL TERESA	02/11/	30/04/2019 16	54	04/06/	579	36
LA FORTUNA S.CARL.	Invalidez	R100475	0-2040800	VARGAS VARGAS LIDIETT	05/09/	28/02/2019 13	54	02/04/	574	34
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100476	0-2023607	SIBAIA ESQUIVEL ULISES	01/02/	28/02/2019 15	39	02/04/	425	34
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100476	0-2023305	GOMEZ MIRANDA CARMEN	06/10/	28/02/2019 15	51	02/04/	543	34
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100476	0-2021809	RODRIGUEZ ULATE NIDIA	27/10/	01/03/2019 11	49	02/04/	522	34
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100476	0-2028405	RODRIGUEZ MOYA MARIA LIDIA	10/10/	01/03/2019 11	50	02/04/	539	34
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100477	0-9005705	VARELA MARIN JUAN LUIS	13/11/	01/03/2019 14	47	02/04/	505	33
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100477	1-155812337	SEQUEIRA PINEDA ANA MARIA	10/11/	01/03/2019 15	47	02/04/	508	33
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100477	0-5011609	ARIAS DUARTE OLGA DEL SOCORRO	19/11/	01/03/2019 16	46	02/04/	499	33
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100477	0-2017701	DURAN MURILLO LUZ ABDON DE JESI	16/01/	04/03/2019 07	4	02/04/	76	31
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100477	0-5009202	MIRANDA MURILLO FRANCISCA VICTI ISABEL	27/10/	04/03/2019 07	49	02/04/	522	31
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100477	0-2022001	SANDOVAL CORDERO RAMON	19/11/	04/03/2019 07	47	02/04/	499	31
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100477	0-2023502	RAMIREZ ARGUEDAS JUAN RAFAEL	23/02/	04/03/2019 07	37	02/04/	403	31
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100477	0-9009107	MARIN SALAZAR DEILI DEL ROSARIO	24/01/	04/03/2019 07	40	02/04/	433	31
LA FORTUNA S.CARL.	Vejez	R100478	1-155804956	VELASQUEZ ESPINOZA PEDRO JOAQU	13/09/	04/03/2019 10	53	02/04/	566	31
LOS CHILES	Invalidez	R100489	0-2046508	BRICEÑO ALVARADO FREDDY RAMON	05/06/	03/04/2019 13	30	02/05/	331	30
LOS CHILES	Invalidez	R100489	0-2095007	SANCHEZ DIAZ ARMANDO ESTEFAN	16/03/	03/04/2019 13	38	02/05/	412	30
LOS CHILES	PCP	R100478	1-155825326	GARCIA LINDO JOSE ALFREDO	01/03/	04/03/2019 14	36	02/04/	397	30
LOS CHILES	Vejez	R100476	0-2026309	ROJAS SOTO JOSE ANGEL	29/01/	04/03/2019 14	39	02/04/	428	30
LOS CHILES	Vejez	R100476	0-9007307	SALGUERA ORTIZ VICTOR	25/01/	04/03/2019 14	3	02/04/	67	30
LOS CHILES	Vejez	R100476	0-6005805	MORERA SOTO RAMON	22/01/	04/03/2019 14	4	02/04/	435	30
LOS CHILES	Vejez	R100476	0-2028502	LAZO LOPEZ AURELIA	15/11/	04/03/2019 14	47	02/04/	503	30
LOS CHILES	Vejez	R100476	1-155802452	SEQUEIRA VASQUEZ VALERIANA	30/11/	04/03/2019 14	45	02/04/	488	30
LOS CHILES	Vejez	R100477	1-155802400	DIAZ DIAZ BERTHA	20/11/	04/03/2019 14	46	02/04/	498	30
LOS CHILES	Vejez	R100477	1-155802013	ROMERO ESPINOZA MARIA VALENTIN	30/11/	04/03/2019 14	45	02/04/	488	30





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

Anexo 2
Tiempo de gestión para el trámite del
1er. Pago de pensión, RNC

Sucursal	Tipo pensión	N° Casi	Identificaci	Nombre	Fec. Sol	Fec. Aprob.	D.Ap	Fec 1° I	D. 1° Pa	Días para el (después de pensión)
LOS CHILES	Vejez	R100477	1-155825494	MEMBREÑO HERNANDEZ EUGENIO	30/11/	04/03/2019 14	45	02/04/	488	30
LOS CHILES	Vejez	R100477	1-155821278	VIVAS AMADOR RAFAEL	10/01/	04/03/2019 14	41	02/04/	447	30
LOS CHILES	Vejez	R100478	1-155800522	UGARTE PEREZ JOSE	30/11/	04/03/2019 14	45	02/04/	488	30
LOS CHILES	Vejez	R100477	1-155812896	MORALES MAIRENA MARGARITO	05/01/	04/03/2019 14	42	02/04/	452	30
LOS CHILES	Vejez	R100478	1-155802993	DAVILA CRUZ ALFREDO	01/11/	04/03/2019 16	48	02/04/	517	30
NARANJO	Vejez	R100477	0-9001907/	ALVARADO ALVARADO MARIA DEL RC	24/01/	01/03/2019 15	40	02/04/	433	33
NARANJO	Invalidez	R100477	0-2040705/	MIRANDA JIMENEZ RAFAEL FRANCISC	02/10/	01/03/2019 15	51	02/04/	547	33
NARANJO	Vejez	R100477	0-2020209/	MELENDEZ CORDERO MARY LUZ	12/12/	01/03/2019 15	44	02/04/	476	33
NARANJO	Invalidez	R100477	0-2064508/	OSÉS TORRES GABRIEL ROBERTO	26/07/	01/03/2019 15	58	02/04/	615	33
NARANJO	Vejez	R100477	0-2028603/	CHAVES CASTRO ANA MARIA	11/01/	01/03/2019 15	41	02/04/	446	33
NARANJO	Invalidez	R100477	0-4026806/	REDONDO FERRETO JONATHAN DANI	03/08/	01/03/2019 15	57	02/04/	607	33
NARANJO	Vejez	R100477	0-1039805/	QUIROS MORA MARIO	27/09/	01/03/2019 15	52	02/04/	552	33
NARANJO	Invalidez	R100477	0-2102201/	PEREZ HERNANDEZ THIAGO ALONSO	11/01/	01/03/2019 15	41	02/04/	446	33
NARANJO	Vejez	R100476	0-2018403/	ROJAS UMAJA RAMONA BRIGIDA	03/05/	01/03/2019 15	30	02/04/	334	33
NARANJO	Vejez	R100476	0-2019603/	MURILLO SOTO AIDA	25/01/	01/03/2019 15	40	02/04/	432	33
NARANJO	Vejez	R100476	0-9003501/	ACUÑA CARVAJAL TRINIDAD ASCURIC CARMEN	26/04/	01/03/2019 15	30	02/04/	341	33
NARANJO	Vejez	R100476	0-2028811/	MIRANDA CHACON VIRGINIA	28/02/	01/03/2019 15	36	02/04/	398	33
NARANJO	Vejez	R100477	0-2028605/	CERDAS HERNANDEZ MARIA BELLA	04/12/	01/03/2019 15	45	02/04/	484	33
PALMARES	Vejez	R100494	0-2027611/	GUERRERO PICADO FLOR MARIA	23/03/	23/04/2019 09	39	04/06/	438	44
PALMARES	Vejez	R100494	7-01520099/	FITORIA REYES MIGDONIO	12/06/	23/04/2019 09	31	04/06/	357	44
PALMARES	Vejez	R100494	0-2028811/	HURTADO ROJAS RAMONA ALBERTIN	12/07/	23/04/2019 10	28	04/06/	327	44
PALMARES	Vejez	R100494	0-2028713/	GONZALEZ GONZALEZ MARIA CARMEN	03/07/	23/04/2019 10	29	04/06/	336	44
PALMARES	Vejez	R100494	0-2021500/	ULATE CASTRO VIRGINIA	03/08/	23/04/2019 10	26	04/06/	305	44
PALMARES	Vejez	R100494	7-0251508/	MARENCO GARCIA FELICIANA	20/06/	23/04/2019 10	30	04/06/	349	44
PALMARES	Vejez	R100494	0-3015007/	MESEN ZAMORA ANA MARIA DE LOS	31/07/	23/04/2019 13	26	04/06/	308	43
PALMARES	Invalidez	R100530	0-6030107/	SANCHEZ VEGA LIGIA GABRIELA	19/03/	27/06/2019 14	46	05/08/	504	40
PALMARES	Vejez	R100530	7-0250565/	COWAN PEREZ OLGA	21/12/	27/06/2019 15	18	05/08/	227	40
PALMARES	Vejez	R100530	0-2024606/	SOLANO ROJAS MARIA ELENA	16/11/	27/06/2019 15	22	05/08/	262	40
PALMARES	Invalidez	R100531	0-1183407/	HERNANDEZ NUÑEZ JOSE DANIEL	20/11/	28/06/2019 13	22	05/08/	258	39
PALMARES	Vejez	R100476	0-2028809/	MEJIAS ARCE BLANCA NIEVES	07/06/	01/03/2019 13	26	02/04/	299	33
PALMARES	Viudez	R100476	0-2033400/	PANIAGUA ALVAREZ XINIA	04/06/	01/03/2019 13	27	02/04/	302	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-1042806/	ALPIZAR FERNANDEZ FLOR	11/05/	01/03/2019 13	29	02/04/	326	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-2027101/	GONZALEZ ROJAS OLMAN ORLANDO	05/06/	01/03/2019 13	26	02/04/	301	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-2028205/	ARREDONDO HERRERA MARIA ESTER	07/06/	01/03/2019 13	26	02/04/	299	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-2026301/	SOLORZANO MORERA JOSE ANGEL	15/05/	01/03/2019 13	29	02/04/	322	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-2027001/	ESQUIVEL VARGAS BERNARDITA	15/05/	01/03/2019 13	29	02/04/	322	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-2029014/	RUIZ MADRIGAL MARIA DE LOS ANGE	15/05/	01/03/2019 13	29	02/04/	322	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-8010601/	MONTENEGRO GOMEZ GLADYS MARI	11/05/	01/03/2019 14	29	02/04/	326	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-2026101/	ROJAS VARGAS ANA MARIA	20/02/	01/03/2019 14	37	02/04/	406	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-6010411/	SOLANO MORA ELVIRA GLADYS	10/04/	01/03/2019 14	32	02/04/	357	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-2028805/	VINDAS CESPEDAS AGUSTINA	18/04/	01/03/2019 14	31	02/04/	349	33
PALMARES	Vejez	R100476	0-2024009/	SANCHEZ ARAYA ANA RITA	21/02/	01/03/2019 14	37	02/04/	405	33
PALMARES	Viudez	R100477	0-2035601/	SUAREZ CHAVES FLOR DE LA TRINIDA	06/07/	01/03/2019 14	23	02/04/	270	33
PALMARES	Vejez	R100477	0-2029003/	GARCIA SANCHEZ MARIA ISABEL	18/06/	01/03/2019 14	25	02/04/	288	33
SAN PEDRO DE POAS	Vejez	R100496	0-2027607/	ARIAS VARGAS ALVARO	11/09/	30/04/2019 13	59	04/06/	631	36
SAN PEDRO DE POAS	Vejez	R100496	0-5014314/	CASTRO GONZALEZ NELLY SARA GERA CARMEN	29/10/	30/04/2019 13	18	04/06/	218	36
SAN PEDRO DE POAS	Mielomeningoc	R100496	0-2100406/	STIERNEHAMMAR TORRES SAMANTH	02/04/	02/05/2019 07	39	04/06/	428	35
SAN PEDRO DE POAS	Vejez	R100496	0-2017703/	VALVERDE CASTRO ELIABEL	22/02/	02/05/2019 15	43	04/06/	467	34
SAN RAMON	Vejez	R100529	0-6010608/	SOTO CAMBRONERO ETELVINA	31/08/	20/06/2019 14	29	05/08/	339	47
SAN RAMON	Vejez	R100529	0-2028810/	CHAVES MOYA ODILIE	25/04/	20/06/2019 14	42	05/08/	467	47





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

Anexo 2
Tiempo de gestión para el trámite del
1er. Pago de pensión, RNC

Sucursal	Tipo pensión	N° Casi	Identificac	Nombre	Fec. Sol	Fec. Aprob.	D.Ap	Fec 1° I	D. 1° Pa	Días para el (después de pensión)
SAN RAMON	Invalidez	R100529	0-2091402	SEVILLA RUGAMA RANDY YOJAINER	31/05/14	20/06/2019 14	38	05/08/14	431	47
SAN RAMON	Vejez	R100529	0-2028913	VEGA BADILLA VICTOR JULIO	12/11/13	20/06/2019 14	22	05/08/14	266	47
SAN RAMON	Vejez	R100529	0-2023005	RODRIGUEZ ARIAS ROSARIO	17/05/14	20/06/2019 14	39	05/08/14	445	47
SAN RAMON	Vejez	R100495	0-2028402	SANTAMARIA PEREZ ALBAN GERARD	19/09/13	26/04/2019 13	21	04/06/13	258	40
SAN RAMON	Vejez	R100494	0-2025708	RUIZ VILLALOBOS SAUL	18/09/13	30/04/2019 09	22	04/06/13	259	37
SAN RAMON	Vejez	R100495	0-5012803	MIRANDA CRUZ VICTOR DE LOS ANGE	24/09/13	30/04/2019 09	21	04/06/13	253	37
SAN RAMON	Vejez	R100495	0-2027710	ROJAS RODRIGUEZ FERNANDO	26/10/13	30/04/2019 09	55	04/06/13	586	37
SAN RAMON	Vejez	R100494	0-2029305	CAMPOS CAMBRONERO BERNARDO	19/10/13	30/04/2019 09	19	04/06/13	228	37
SAN RAMON	Invalidez	R100494	0-2031006	SANCHO CASTRO RODOLFO	28/08/13	30/04/2019 09	61	04/06/13	645	37
SAN RAMON	Invalidez	R100494	0-5022108	ALVAREZ CARRANZA ISABEL	23/08/13	30/04/2019 09	61	04/06/13	650	37
SAN RAMON	Vejez	R100494	0-1038606	MORA QUIROS MARIA ELENA	26/10/13	30/04/2019 09	55	04/06/13	586	37
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2013907	CESPEDES ROJAS JOSEFINA	21/02/15	01/03/2019 15	37	02/04/15	405	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2028410	BOLA OS PORRAS ARCADIO FRANCIS	15/02/15	01/03/2019 15	37	02/04/15	411	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-5013009	VARELA GUERRERO CARMELO	12/01/15	01/03/2019 15	41	02/04/15	445	33
SAN RAMON	Invalidez	R100477	0-2030004	SANCHEZ SANCHEZ JOVEL	10/10/14	01/03/2019 15	50	02/04/15	539	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2021706	RAMIREZ FERNANDEZ ROQUE	18/01/15	01/03/2019 15	40	02/04/15	439	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-5012805	JIMENEZ ALVARADO LUIS GERARDO	19/12/14	01/03/2019 15	43	02/04/15	469	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2021506	GRANADOS QUESADA VICENTE	22/01/15	01/03/2019 15	40	02/04/15	435	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-6010307	DIAZ ALFARO ANA IRIS	24/01/15	01/03/2019 15	40	02/04/15	433	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2021306	CASTRO HERRERA ANA MARIA	06/12/14	01/03/2019 15	45	02/04/15	482	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-6002406	CHAVES JIMENEZ OVELIO	06/02/15	01/03/2019 15	38	02/04/15	420	33
SAN RAMON	Invalidez	R100477	0-2031405	CALVO CORELLA JOSE MARIA	16/03/15	01/03/2019 15	35	02/04/15	382	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-6010802	BENAVIDES SOLANO HAYDEE	09/02/15	01/03/2019 15	38	02/04/15	417	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2028603	ANGULO ARIAS EFRAIN	25/01/15	01/03/2019 15	40	02/04/15	432	33
SAN RAMON	Invalidez	R100477	0-2079001	VALVERDE SABORIO JOSE LUIS	08/12/14	01/03/2019 15	44	02/04/15	480	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2020903	VARGAS VARELA ANA BELLA	30/01/15	01/03/2019 15	39	02/04/15	427	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2018006	ROSALES ARIAS AMPARO	08/02/15	01/03/2019 15	38	02/04/15	418	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2028214	OROZCO RAMIREZ BERNARDA	08/02/15	01/03/2019 15	38	02/04/15	418	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	1-1558047	GUTIERREZ TAISIGUA JOSE MANUEL	26/12/14	01/03/2019 15	43	02/04/15	462	33
SAN RAMON	Invalidez	R100477	0-2062101	CUADRA HUERTAS JORGE ARMANDO	30/01/15	01/03/2019 15	39	02/04/15	427	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-9004108	MONGE ALFARO HUGO	04/01/15	01/03/2019 15	42	02/04/15	453	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2026103	ALPIZAR LOBO MARIA ELIETH	04/01/15	01/03/2019 15	42	02/04/15	453	33
SAN RAMON	Invalidez	R100477	0-2049101	ABARCA MATAMOROS MARIO	23/01/15	01/03/2019 15	40	02/04/15	434	33
SAN RAMON	Vejez	R100477	0-2102202	CESPEDES ROJAS MARIA DEL CARMEN	21/02/15	01/03/2019 15	37	02/04/15	405	33
SAN RAMON	Vejez	R100489	0-9000905	MONTERO ALPIZAR JESUS GILBERT DE CARMEN	19/03/13	03/04/2019 13	1	02/05/13	44	30
SAN RAMON	Vejez	R100489	0-6007202	MURILLO UGALDE MELIDA DEL CARMEN	31/01/13	03/04/2019 13	42	02/05/13	456	30
SAN RAMON	Vejez	R100489	0-3019902	QUIROS CORDOBA MIGUEL ENRIQUE	20/03/13	03/04/2019 13	1	02/05/13	43	30
SAN RAMON	Vejez	R100489	0-2025300	VARGAS OVARES LUZ MARINA	20/03/13	03/04/2019 13	1	02/05/13	43	30
SAN RAMON	Vejez	R100489	0-2020502	SUAREZ CASTILLO GUILLERMINA	20/03/13	03/04/2019 14	1	02/05/13	43	30
VALVERDE VEGA	Vejez	R100495	0-2019205	HERRERA CUBERO ESPERANZA	08/08/14	26/04/2019 14	26	04/06/14	300	40
VALVERDE VEGA	Invalidez	R100496	0-9005909	BONILLA ZAMORA YOLANDA	03/04/15	02/05/2019 15	39	04/06/15	427	34
VALVERDE VEGA	Vejez	R100496	0-2027905	MOLINA ALFARO MARGARITA	11/05/15	02/05/2019 15	35	04/06/15	389	34
VALVERDE VEGA	Invalidez	R100497	0-1155901	QUESADA BENAVIDES RONNY	08/01/15	02/05/2019 15	47	04/06/15	512	34
VALVERDE VEGA	Vejez	R100477	0-6011103	VEGA LEDEZMA CARMEN	24/04/16	01/03/2019 16	31	02/04/16	343	33
VALVERDE VEGA	Vejez	R100477	0-2017708	ARIAS CAMPOS ERLINDO	05/10/15	04/03/2019 07	15	02/04/16	179	31
VALVERDE VEGA	Vejez	R100477	0-2029309	MORA ALFARO GEORGINA	18/05/15	04/03/2019 07	29	02/04/16	319	31
VALVERDE VEGA	Vejez	R100477	0-2021500	ROJAS ZAMORA ESPERANZA	05/10/15	04/03/2019 08	15	02/04/16	179	31
VALVERDE VEGA	Vejez	R100479	0-2028906	SALAZAR NUÑEZ MARIA ISABEL	14/06/16	04/03/2019 16	26	02/04/16	292	30
VALVERDE VEGA	Vejez	R100479	0-3011606	MOLINA GUTIERREZ ELSA TERESA	23/07/16	04/03/2019 17	22	02/04/16	253	30
VALVERDE VEGA	Vejez	R100478	0-2027902	MONGE BOLA OS PAULINA	21/03/17	04/03/2019 17	34	02/04/16	377	30
VALVERDE VEGA	Invalidez	R100478	0-2030205	ROJAS MURILLO OLMAN GERARDO	19/03/17	04/03/2019 17	35	02/04/16	379	30



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



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

Anexo 3
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, UE 1301
Detalle del control de tiempos efectuadas en las supervisiones
2018 – 2019

Sucursal	Fecha Supervisión	Control Tiempos
San Ramón	jun-18	Se verifica el plazo, pero de trabajo social
Alajuela	mar-18	Se indica que los tiempos de trámites cumplen con lo establecido, pero no queda si los casos son el total revisados o el total de solicitudes tramitados
Zarcelo	oct-18	Se hace un análisis de los tiempos únicamente de los casos considerados en la mu
Grecia	abr-18	Se hace un análisis de los tiempos únicamente de los casos considerados en la mu
San Ramón	ago-18	El 12 de julio se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Sarchí	sep-18	Se verifica el plazo, pero de trabajo social
Los Chiles	jul-19	Se verifica el plazo, pero de trabajo social
Naranjo	abr-19	Se hace un análisis de los tiempos únicamente de los casos considerados en la mu
Sarchí	feb-19	El 4 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Alajuela	mar-19	El 21 de febrero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Alajuela	ene-19	El 29 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Zarcelo	feb-19	El 4 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Ciudad Quesada	feb-19	El 29 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Garabito	feb-19	El 3 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Grecia	feb-19	El 27 de diciembre de 2018 se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendie para su verificación y revisión
La Fortuna	feb-19	El 4 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Naranjo	feb-19	El 4 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Orotina	feb-19	El 29 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Palmares	feb-19	El 29 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Poás	feb-19	El 29 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
San Ramón	feb-19	El 4 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Sarchí	may-19	Se hace un análisis de los tiempos únicamente de los casos considerados en la mu
Los Chiles	feb-19	El 29 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Atenas	feb-19	El 4 de enero se remite a la sucursal el archivo de solicitudes pendientes para su verificación y revisión
Orotina	jul-19	Se hace un análisis de los tiempos únicamente de los casos considerados en la mu
Atenas	jul-19	Se hizo revisión de expedientes

Fuente: Subárea Gestión de Pensiones, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.