



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

AGO-315-2015
20-10-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe se realizó en atención al plan anual operativo 2014 de la Auditoría Interna, apartado estudios especiales, con el fin de evaluar los mecanismos de control interno en el otorgamiento de pensiones del Régimen No Contributivo por Monto Básico en la Sucursal de Alajuela.

Los resultados del estudio evidenciaron debilidades relacionadas con la inoportunidad en la resolución de las pensiones de RNC, con períodos que se consideran desproporcionados; en los plazos para trasladar las solicitudes de estudio al área de Trabajo Social; el tiempo utilizado por Trabajo Social para emitir los informes requeridos para brindar el subsidio pretendido por los solicitantes y debilidades en la información contenida en los informes de Trabajo Social, siendo esto una situación que podría originar la asignación indebida de una pensión. También se comprobó carencia de una supervisión diligente y oportuna que considere los procesos involucrados en el otorgamiento de ese tipo de pensión, y la toma de decisiones en procura de mejorar el servicio que brinda la institución para ese tipo de población desprotegida y que busca un paliativo en sus necesidades básicas.

En virtud de los resultados obtenidos, este órgano de control institucional ha formulado recomendaciones dirigidas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, para que en conjunto con la Administración de la Sucursal busque como reducir los plazos del trámite de solicitudes de pensión del RNC, además para que el personal a cargo de supervisar las labores de Trabajo Social incluya en sus evaluaciones los plazos en la emisión de esos informes, de manera que sirva de insumo en las evaluaciones sobre el cumplimiento de metas y garantizar que se está cumpliendo con los plazos establecidos en la Ley. Además revisar los casos de los beneficiarios enumerados en el apartado cinco y de establecerse en el análisis errores de procedimientos técnicos y de aplicación de la normativa, adoptar las medidas que en derecho correspondan, sin menoscabo del bloque de legalidad existente para ese tipo de situaciones

También se recomendó a la Administración de la Sucursal de Alajuela, girar indicaciones a los funcionarios que tengan a su cargo el traslado de las solicitudes de estudio a Trabajo Social, dejando constancia en los respectivos expedientes de esta acción, de manera que permita establecer los períodos transcurridos entre la petición y la realización del mismo (acción similar se debe instaurar para las diferentes Comisiones Médicas.



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

AGO-315-2015
20-10-2015

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA EN EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO POR MONTO BÁSICO EN LA SUCURSAL DE ALAJUELA, U.E. 1302

DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, U.E. 1301

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2014 del Área Gestión Operativa, en lo relativo a Estudios Especiales.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los mecanismos de control interno en el otorgamiento de pensiones del Régimen No Contributivo por Monto Básico (en adelante RNC) en la Sucursal de Alajuela.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar la oportunidad con que se realizaron los procedimientos para el otorgamiento de las pensiones del RNC.
- Verificar el proceso de control interno que se lleva a cabo en la Sucursal de Alajuela con pensiones otorgadas en el RNC.

ALCANCE

El estudio comprende la evaluación de los procedimientos del otorgamiento de pensiones del RNC en el período de enero 2008 a octubre 2014 en la Sucursal de Alajuela.

Para los propósitos de la evaluación se utilizó el método de muestreo probabilístico, a través de una técnica aleatoria simple, mediante el procedimiento sistemático, para el período citado, en el que se aprobaron 2.049 pensiones del RNC, con una selección de 324 expedientes con información de las pensiones tramitadas durante el período objeto de evaluación.



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 el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgado mediante la Resolución R-CO-94-2006 de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y 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 1º de enero 2015.

LIMITACIONES

De la muestra extraída por esta Auditoría para llevar a cabo el estudio, de 324 expedientes de pensiones del RNC otorgadas en el período de enero 2008 a octubre 2014, se tuvo acceso a 225 de esos documentos, debido a que el personal de la Sucursal no localizó -en el período utilizado por esta Auditoría para el estudio- los restantes legajos requeridos para su análisis.

METODOLOGIA

- Revisión y análisis de una muestra de expedientes de pensiones del RNC otorgadas en el período de enero 2008 a octubre 2014.
- Cruce de información de los expedientes de los pensionados incluidos en la muestra utilizada para el estudio y el Registro Civil, para constatar la veracidad de los datos incluidos en los documentos que conforman los expedientes de los pensionados.
- Entrevista a la Licda. Lidiette Chaves Elizondo y Lic. Jorge Chavarría López, Jefe Subárea Gestión de Pensiones y Coordinador de Trabajo Social de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, y Srta. Johanna María Guerrero Oreamuno y Licda. María de los Ángeles Guzmán Cordero, Encargada de Pensiones RNC y Trabajadora Social de la Sucursal de Alajuela.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N° 8292, del 04-09-2002.
- Ley General de la Administración Pública N° 6227, del 02-05-1978 y sus actualizaciones.
- Ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8220, del 11-03-2002.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, del 28-08-2008.



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

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

HALLAZGOS

1. DE LOS PLAZOS UTILIZADOS EN LA SUCURSAL DE ALAJUELA PARA EL TRÁMITE DE PENSIONES RNC

1.1. RELACIONADO CON LOS PLAZOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PENSIONES DEL RNC

De acuerdo con el análisis realizado a 225 expedientes de pensiones del RNC otorgadas en la Sucursal de Alajuela en el período de enero 2008 a octubre 2014, se determinó en 204 casos que se requirieron plazos para el otorgamiento de las mismas con márgenes comprendidos entre menos de tres meses y mayores a 4 años, lo cual se ilustra a continuación:

TABLA Nº 1
Cantidad y plazos en trámite de pensiones aprobadas del R.N.C. en Sucursal de Alajuela
Período enero 2008 a octubre 2014

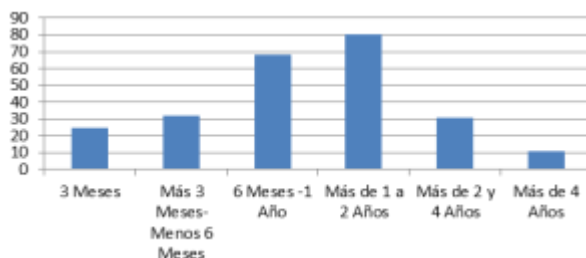
PLAZOS	Menos de 3 meses	Más de 3 meses, menos de 6 meses	6 meses a 1 año	De 1 a 2 años	De 2 a 4 años	Más de 4 años
CANTIDAD	25	32	68	80	31	11

Fuente: Expedientes de RNC.



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

GRÁFICO Nº 1
Cantidad y plazos en trámite de pensiones aprobadas del R.N.C. en la Sucursal de Alajuela
Período de enero 2008 a octubre 2014



Fuente: Expedientes de RNC.

En las ilustraciones se observa el detalle de los plazos utilizados para el trámite de pensiones del RNC, desde el recibo de la solicitud hasta el otorgamiento del beneficio, donde en un período inferior de tres meses se gestionaron y aprobaron 25 solicitudes. Los casos con plazos mínimos corresponden a las cédulas nº 202510003, 201920535 y 201920842, que fueron de 29, 30 y 31 días (1 mes), tramitados los dos primeros en el 2008 y el otro en 2009.

Entre 3 meses y menos de 6 se dio una cantidad de 32 pensiones tramitadas; los casos con lapsos de 6 meses a 1 año ascendieron a 68 (28 % del total de la muestra), mientras la mayor concentración se observa entre más de 1 a 2 años con 80 formalizaciones de pensiones (32 % de los expedientes analizados).

Por otro lado, se determinó que en 31 de los casos se tardó entre 2 y 4 años para finiquitar las solicitudes planteadas.

Los plazos más extensos para la resolución de pensiones tuvieron una duración superior a 4 años (11 solicitudes formalizadas), sobresaliendo el de las cédulas nº 103901275 y 900460643 con duración de 2.031 días (5 años y medio aproximadamente) y 2.187 días (6 años promedio). Detalles en anexo nº1.

1.2. SOBRE EL TIEMPO UTILIZADO PARA TRASLADAR LOS CASOS DEL R.N.C. A ESTUDIO DE TRABAJO SOCIAL

De acuerdo con el análisis realizado a 162 expedientes de pensiones del RNC otorgadas en la Sucursal de Alajuela en el período objeto de evaluación, que requirieron estudios de Trabajo Social, se determinó lo siguiente:



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

TABLA N° 2
Cantidad y plazos en traslado de casos por parte de la Administración a Trabajo Social
Sucursal de Alajuela
Período de enero 2008 a octubre 2014

PLAZOS	Menos de 1 mes	De 1 a 2 meses	De 2 a 3 meses	De 3 a 4 meses	De 4 a 6 meses	De 6 meses a 1 año	Más de 1 año
CANTIDAD	47	41	23	13	14	11	13

Fuente: Expedientes de RNC.

GRÁFICO N° 2
Cantidad y plazos en traslado de casos por parte de la Administración a Trabajo Social
Sucursal de Alajuela
Período enero 2008 a octubre 2014



Fuente: Expedientes de RNC.

La mayor cantidad de solicitudes (47 que ascienden al 29 % del total de la muestra), las trasladó la Administración de la Sucursal al área de Trabajo Social en un plazo inferior a un mes.

En términos comprendidos de 1 a 2 meses se remitieron para los estudios de Trabajo Social el 25 % de los casos analizados (41 peticiones).

En el trámite desde que se recibe en la Sucursal y hasta que se pasa a Trabajo Social para determinar si el solicitante tiene derecho, entre los 2 y 3 meses se incluyen 23 de las peticiones (14 %).

Los plazos considerados mayores para ese tipo de gestiones, se ubican entre 6 meses y un año (11 transacciones), y en plazo mayor a un año se ubican 13 solicitudes (8 % del total estudiado).

Entre las solicitudes que tuvieron mayor cantidad de días para el proceso descrito, sobresale el caso de la cédula n° 203260151 (2.899 días para el trámite, aproximadamente 8 años); además, la cédula n° 202080436 (1.428 días para su remisión a Trabajo Social, aproximadamente 4 años).



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

El examen de los expedientes que forman parte de la muestra analizada, permitió evidenciar que aunque en los mismos se incluye la fórmula denominada "Solicitud de estudio de informe social", en un alto porcentaje no se deja constancia de la fecha en que se hizo traslado de la misma, por lo que se toma como base *-para los cálculos de fechas de trasiego de la documentación-* el día que se incluye en esas solicitudes (Detalle en anexo nº 2).

El Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, aprobado por la Junta Directiva de la CCSS en el artículo 14, sesión 8278 del 28 de agosto 2008; modificado en el artículo 11 de la sesión 8343 celebrada el 26 de abril 2009 y publicado en La Gaceta 95 del 19 de mayo 2009, señala en el artículo 11 -sobre el análisis de la solicitud-, lo siguiente:

"En todo momento habrá de garantizarse al solicitante un trámite expedito y eficiente de conformidad con lo establecido en la Ley 8220 sobre Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos".

La encargada del trámite de pensiones del RNC en la Sucursal de Alajuela, Johanna María Guerrero Oreamuno, señaló lo siguiente sobre el plazo establecido para el trámite de esos beneficios:

"No se han establecido plazos para este tipo de trámites, se van analizando los casos con mayor antigüedad".

Aunque los plazos para el otorgamiento de una pensión del RNC dependen de diferentes factores como la disponibilidad de recursos, cantidad de solicitudes y otros componentes ajenos a la gestión de la Sucursal, los trámites y períodos amplios para resolver una solicitud de pensión (como los obtenidos en el presente estudio), podrían estar afectando a potenciales beneficiarios que esperan una resolución oportuna de su solicitud para tener acceso a un ingreso que ayude a sufragar sus necesidades básicas. No obstante lo anterior, se dieron petitorias que se atendieron en períodos que se podrían considerar cortos y que estarían más acorde con los propósitos para los cuales fueron creados ese tipo de pensiones.

Los plazos para el traslado por parte de la Administración de la Sucursal de Alajuela al área de Trabajo Social de las solicitudes de estudio, son un factor que requiere ser ágil y en plazos que guarden uniformidad; si bien en un porcentaje se determina que el período inferior a un mes es sobresaliente, se nota que en otros casos los plazos no guardan una proporción lógica.

Esas situaciones podrían ir en detrimento de la población que acude a plantear sus necesidades a través de una pensión del RNC, dado que en muchas ocasiones los plazos no responden a las expectativas que las personas se plantean para paliar sus necesidades básicas.

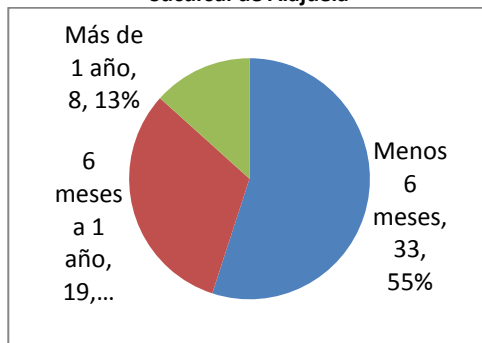


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

2. SOBRE LOS PLAZOS PARA LA ATENCIÓN DE CASOS POR PARTE DE TRABAJO SOCIAL

De los expedientes analizados en el presente estudio se extrajo una muestra de 60 casos, distribuidos en los diferentes tipos de pensión que se otorgan, siendo 35 tramitados por vejez, 19 de invalidez, 4 según Ley 8769 (Pensión vitalicia para personas que padecen PCP¹) y 2 por viudez, que requirieron análisis por parte de Trabajo Social para el trámite de su pensión, con el propósito de estudiar los plazos utilizados para emitir los requeridos, de lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

GRÁFICO N° 3
Plazos en atención de casos del RNC por parte de Trabajo Social
Sucursal de Alajuela



Fuente: Expedientes de RNC.

Como se desprende del gráfico precedente, en 33 de los estudios realizados se utilizó menos de seis meses para su emisión, siendo plazos comprendidos entre 70 y 178 días empleados para estudios de pensiones del R.N.C. por invalidez y vejez.

Además, en el período superior a 6 meses y un año se dieron 19 estudios de Trabajo Social, por beneficios de invalidez, vejez y Ley 8769 (Pensión vitalicia para personas que padecen PCP), siendo utilizados para la confección de informes entre 181 y 358 días.

Por su parte, en un lapso superior a un año se detectaron 8 casos, con tardanza en días en un período entre 378 y 632 días, siendo pensiones para casos de invalidez, vejez y Ley 8769. Sobresalen en ese rango los casos de las cédulas 116850355 con pensión según Ley 8769, para la cual se tardó en la entrega del informe de Trabajo Social 632 días; la número 207380400 con respaldo en la misma Ley 8769, cuyo plazo llegó a 536 días; mientras la cédula 501540774 tramitada por vejez del R.N.C. tardó 526 días para la emisión del informe. En anexo nº 3 se incluye el detalle de la muestra utilizada.

¹ Parálisis Cerebral Profunda.



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

Es menester reiterar lo establecido en el Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, artículo 11, sobre la necesidad de garantizar a los solicitantes de ese beneficio, un trámite expedito y eficiente de conformidad con lo establecido en la Ley 8220 sobre Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.

El Lic. Jorge Chavarría López, Coordinador de Trabajo Social de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, indicó que “los plazos en estudios de RNC de Trabajo Social no se tienen establecidos”.

Los plazos anotados y que ha utilizado en la muestra evaluada el área de Trabajo Social para emitir los informes requeridos para otorgar una pensión del R.N.C., no son acordes con las necesidades que tienen las personas que aspiran a recibir esos beneficios para cubrir sus carestías, siendo excesiva la cantidad de días transcurridos.

Esta situación se podría estar presentando por la carencia de supervisión efectiva en las labores que se desarrollan en el área de Trabajo Social, principalmente en el control de los casos trasladados por la Sucursal para su atención en el otorgamiento de pensiones del R.N.C. y en la necesidad de cumplir con los plazos lógicos, necesarios y otorgados para llevar a cabo esa función.

3. REFERENTE A LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN POR INVALIDEZ REMITIDAS A LAS COMISIONES

De acuerdo con el análisis realizado a 73 expedientes de pensiones del RNC otorgadas por invalidez en la Sucursal de Alajuela en el período de enero 2008 a octubre 2014, específicamente en los plazos utilizados para el traslado de los pacientes a valoración de la Comisión Médica Local y de la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez RNC de la Gerencia de Pensiones, se determinó:

- Relacionado con el trámite para remitir los pacientes a valoración de la Comisión Médica Local, solo en 4 de los 73 casos analizados se logró identificar las fechas de remisión y recibo de los resultados de las valoraciones médicas efectuadas a los solicitantes de pensión por invalidez del RNC.

En 22 de los trámites se anotó indicación de recibido en la documentación “dictamen médico de evaluación de invalidez”, confeccionados por los centros médicos a los cuales se refirieron los pacientes, con el contenido de las valoraciones efectuadas a los usuarios referidos.

Solo en 7 ocasiones se observó indicación de la fecha de entrega de la solicitud al Área de Salud o Unidad médica a la cual se refiere al paciente demandante del beneficio.

En los expedientes y referente a las gestiones para valoraciones médicas, se incluyen los documentos denominados “recomendación para valoración médica invalidez-RNC”, los cuales se utilizan para referir los solicitantes para su evaluación en las Unidades médicas.



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

- En lo referente a valoración de la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez RNC en la Gerencia de Pensiones, se identificaron 2 documentos de casos en que consta el envío y recibo por parte de la Sucursal de Alajuela hacia esa Unidad.

Además, en 35 de las fórmulas “Comisión calificadora del estado de invalidez RNC” se observa el sello de recibido en la Sucursal de Alajuela, y solo en 5 oficios consta el envío de documentos a la Dirección de Calificación de la Invalidez de la Gerencia de Pensiones.

Las “Normas de control interno para el Sector Público” establecen:

Apartado 1.2:

“...b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”

Apartado 4.2:

“...e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

La ausencia de una supervisión efectiva es una de las causas para que ese tipo de trámites no se encuentren respaldados, limitando que las gestiones se desarrollen en forma eficaz y eficiente, conforme los fines de la Administración encargada de llevar a cabo esas labores.

Lo anterior repercute en que el posible beneficiario no reciba, de forma oportuna, una resolución de su solicitud de pensión, para sufragar sus necesidades básicas; además, se ve afectada la imagen institucional ante la opinión pública.



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

4. SOBRE LA OPORTUNIDAD PARA NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN DE PENSIÓN

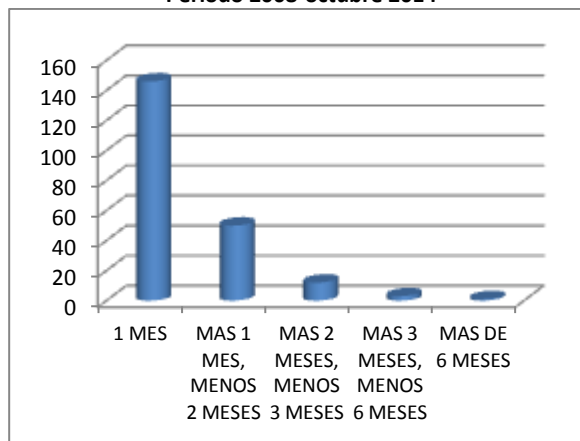
Se analizó la duración (en días naturales) para comunicar la resolución del trámite de una pensión, considerando el proceso desde que se prepara la resolución hasta que se le notifica su aprobación al solicitante. Del examen de 212 solicitudes de pensiones por los diferentes tipos que se tramitan (invalidez, vejez, Ley 8769 y viudez), se estableció lo siguiente:

TABLA Nº 3
Cantidad y plazos para entrega de resolución de pensiones RNC
Sucursal de Alajuela
Período 2008-octubre 2014

PLAZOS	Menos de 1 mes	De 1 a 2 meses	De 2 a 3 meses	De 3 a 6 meses	Más de 6 meses
CANTIDAD	146	50	12	3	1

Fuente: Expedientes de RNC.

GRÁFICO Nº 4
Cantidad y plazos para entrega de resolución de pensiones RNC
Sucursal de Alajuela
Período 2008-octubre 2014



Fuente: Expedientes de RNC.

De los 146 casos que se notificaron en un plazo menor a 30 días (69 % del total analizado), 39 de ellos utilizaron de uno a diez días para entregar el comunicado a los interesados, mientras en 61 ocasiones se utilizó entre 11 y 20 días naturales, siendo las restantes 31 de las notificaciones con una tardanza entre 21 y 30 días.



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

En el plazo comprendido entre más de uno y menos de 2 meses, se dieron 50 comunicados de resoluciones por pensiones del RNC, siendo en días entre 31 y 59 lo que se ocupó para ese proceso, que son el 24 % de los analizados en este punto.

El tercer rango, incluido en más de 2 meses y menos de 3, que asciende a 12 notificaciones (6 % de los examinados), se tramitaron entre 62 y 86 días.

Para el período abarcado en más de 3 y menos de 6 meses, se observan 3 trámites de notificación del trámite de pensión en el RNC (1,5 % de la muestra global).

En la última agrupación, mayor a 6 meses, se entregó una de las resoluciones (0,5 % del total) en un plazo de 200 días para su entrega, documento con fecha 7 enero 2008 y recibida por el interesado el 25 de julio del mismo año (cédula 600620641).

Por otra parte y con el propósito de verificar la residencia del destinatario de la pensión, el recibo del beneficio de RNC y el retiro de los dineros girados, se tomó una muestra de 16 personas, a fin de comprobar que se encuentran recogiendo la ayuda, lo cual se realizó vía telefónica y en visita domiciliar, determinando *-en 13 de los casos-* la veracidad en el recibo del auxilio, en 2 de ellos no se encontraban en el hogar los pensionados y el restante había cambiado de domicilio.

La Ley General de Administración Pública establece:

“Artículo 150.- 1. La ejecución administrativa no podrá ser anterior a la debida comunicación del acto principal, so pena de responsabilidad.” Artículo 239.- Todo acto de procedimiento que afecte derechos o intereses de las partes o de un tercero, deberá ser debidamente comunicado al afectado, de conformidad con esta Ley.” Artículo 261.- 1. El procedimiento administrativo deberá concluirse, por acto final, dentro de los dos meses posteriores a su iniciación o, en su caso, posteriores a la presentación de la demanda o petición del administrado, salvo disposición en contrario de esta ley”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, indica:

“1.2.b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”.



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

La Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, al preguntarle en entrevista escrita sobre el tipo de supervisión que se realiza en el área de pensiones del RNC, señaló:

“Se analiza la conformación de los expedientes, notificación de resoluciones, otorgamiento de pensiones, reportes de control derecho del solicitante, inclusiones al Sistema integrado de pensiones”.

Sobre los plazos para notificar a los solicitantes de pensiones, señaló:

“...las resoluciones de aprobadas deben estar notificadas antes de la fecha del primer pago esto de acuerdo al artículo 150 y 239 de la Ley General de Administración pública”.

El análisis realizado permite mostrar la inoportunidad con que se notifica el resultado de una solicitud de pensión, tomando en consideración que los solicitantes de ese tipo de ayuda son personas con limitaciones para llenar sus necesidades básicas, debido a que se encuentran en estado de pobreza o pobreza extrema.

Dicha situación se considera anormal, dado que en un alto porcentaje la notificación de aprobación se dio transcurridos más de 30 días, período en el cual la mayoría de las pensiones ya han tenido al menos un desembolso de su pensión, lo cual no es acorde con lo establecido en la legislación vigente, teniendo opciones para buscar la eficiencia en ese proceso, como la entrega de las resoluciones con medios como fax, teléfono, vehículo, correo, etc.

5. SOBRE INFORMES DE TRABAJO SOCIAL

Se localizaron en los expedientes en custodia de la Sucursal de Alajuela, algunos hechos que se consideran relevantes en los estudios practicados por el área de Trabajo Social en las pensiones otorgadas, como se detalla:

- Carlos Carvajal Saborío, 202480814, 1.- En informe de Trabajo Social no se hace indicación a la posesión de dos vehículos del solicitante de la pensión. 2.- Se indica que el peticionario reside en vivienda propia y en el apartado de propiedades menciona que no aparece como propietario de bienes inmuebles.

- Clara Cecilia Agüero Osés, 2022500080, 1.- En primera y segunda instancia no se aprueba la pensión, en informes de Trabajo Social del 13-03-2008 y 25-06-2008 confeccionados por la Licda. Melania Murillo Víquez; se indica que no se ajusta a lo establecido en el artículo 3 del Reglamento del Régimen No Contributivo y artículo 169 del Código de Familia, por no estar en necesidad de amparo económico inmediato. La apelación fue rechazada por la Gerencia de Pensiones el 30-07-2008.



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

2.- Se presentó por tercera ocasión solicitud el 06-06-2010. 3.- En informe de Trabajo Social del 05-06-2012 de Licda. Yendy Araya Quesada, se recomienda la aprobación de la pensión con fundamento en artículo 2 del Reglamento del Programa Régimen No Contributivo sobre protección a personas que se encuentran en necesidad de amparo económico inmediato y no califican en alguno de los regímenes contributivos o no contributivos existentes, lo cual ocurre con notificación del 19-09-2012.

.- Edwin Mata Segura, 102440599, 1.- Solicitud del 24-05-2007 fue denegada en la Administración de la Sucursal; aparecía con dos propiedades a su nombre. 2.- Nueva solicitud del 04-03-2009. 3.- En informe de Trabajo Social del 30-06-2010, solo se indica la posesión de una propiedad, obviando el traspaso de la segunda a una hija del solicitante, con lo que la situación del solicitante varía y se recomienda la aprobación de la pensión.

.- Anais Villalobos Núñez, 600680942, 1.- Informe de Trabajo Social del 14-05-2010 recomienda revisión del caso a un año de otorgado el beneficio, para verificar que se mantienen las condiciones socioeconómicas del beneficiario. 2.- En expediente no se evidencia que se cumpliera con lo indicado en informe de Trabajo Social.

.- Ana Barrientos Vega, 202550667, 1.- Informe de Trabajo Social del 22-01-2010 no hace referencia a responsabilidad de acuerdo al artículo 169 del Código de Familia, no obstante contar con 7 hijos cuyos ingresos no se incluyen en el estudio. 2.- La recomendación de Trabajo Social indica: "SE AJUSTA a lo normado", "no se encuentra en estado de necesidad y amparo económico inmediato". 3.- Pensión fue aprobada y notificada el 29-11-2010.

Las situaciones expuestas podrían solventarse oportunamente de contarse con un análisis de los informes que emite el área de Trabajo Social, lo cual deja entrever la ausencia de una efectiva supervisión y control por parte de los funcionarios (as) a quienes les compete efectuar esa labor, y el garantizar que se cumpla con los procedimientos establecidos en la normativa vigente para esa materia.

El "Reglamento del programa régimen no contributivo de pensiones" establece:

Artículo 3º "Requisitos para ser beneficiario de pensión del RNC":

...b. Que el solicitante de pensión solo cuente con una única propiedad inscrita a su nombre, a nombre de sociedad anónima o sociedad responsabilidad limitada en que tenga participación accionaria, cuyas medidas no superen los 400 (cuatrocientos) metros cuadrados en área urbana y 1000 (mil) metros cuadrados en área rural...

Artículo 17º



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

...e. Cuando la situación económica de la persona pensionada cambie favorablemente, lo cual deberá corroborarse mediante informe socioeconómico” “j. Cuando proceda revisar su situación económica y se niegue brindar colaboración, facilitar documentos o bien acceso al trabajador social a observar las condiciones de vida de su hogar, para la elaboración del informe socioeconómico pertinente”.

La Licda. María de los Ángeles Guzmán Cordero, Trabajadora Social de la Sucursal de Alajuela, al consultarle sobre la supervisión que recibe, señaló: “No recibo supervisiones periódicas”.

Al preguntarle a la Licda. Guzmán Cordero, quién revisa los informes que confecciona Trabajo Social, mencionó:

“Hago el informe, lo entrego al Asistente Administrativo Lic. Luis Gerardo Cruz Cruz, para eliminar el caso del control que lleva y luego lo pasa al funcionario que lo solicitó. El coordinador regional revisa solo los casos de PCP y Ley 8769”.

Al preguntar a la encargada del trámite de pensiones del RNC en la Sucursal de Alajuela, Johanna María Guerrero Oreamuno, quién revisa los informes que emite Trabajo Social, expresó:

“Trabajo Social le entrega los casos al Asistente Administrativo quien lo envía al área de pensiones, acostumbro a revisar el informe y de tener alguna duda se consulta con los compañeros de esa área... se practica en esta Sucursal y en otras de acuerdo a lo comentado en reuniones que han realizado, los informes de Trabajo Social con excepción a los de la Ley 8769 no llevan ningún refrendo de otra Unidad”.

El Lic. Jorge Chavarría López, Coordinador de Trabajo Social de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, mencionó sobre las supervisiones en el área de Trabajo Social de la Sucursal de Alajuela, lo siguiente:

“Se realizan dos visitas anuales a la Sucursal, verificando que se estén aplicando las normas técnicas atinentes, se revisa mediante muestreo una cantidad de expedientes de RNC e IVM emitidos en el semestre que se revisa, se dedica una media jornada para la revisión lo cual alcanza para revisar unos 5 o 6 expedientes, los plazos en estudios de RNC de Trabajo Social no se tienen establecidos. Las Sucursales remiten los expedientes aprobados de la Ley 7125 para su revisión y refrendos para luego remitir a Calificación de la Invalidez. Se evacúan además consultas técnicas vía telefónica y correo electrónico”.



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

Sobre las supervisiones o revisiones a los informes de las Trabajadoras Sociales de la Sucursal de Alajuela, el Lic. Chavarría López, indicó:

“Solo las revisiones semestrales mediante muestreo, el informe que emiten los Trabajadores Sociales los entregan a la administración de la Sucursal, la responsabilidad del contenido del informe atañe directamente a cada Trabajador (a) Social que lo confecciona”.

Al consultar al Lic. Chavarría López si el informe de Trabajo Social es el principal insumo para la aprobación de una pensión, comentó: *“Cuando se requiere un estudio de Trabajo Social es el principal, para los casos que cumplen las condiciones del artículo 29 del Instructivo del RNC”.*

Esta Auditoría, mediante correo electrónico consultó a Licda. Herminia Jerez Rojas, Asesora Nacional de Trabajo Social, aspectos relacionados con los informes de Trabajo Social enumerados, indicándonos que los informes sociales del RNC responden a requisitos reglamentarios y sobre los cuales se han dado capacitaciones permanentes, y de quedar demostrado errores de procedimientos técnicos y de aplicación de la normativa en el otorgamiento de la pensión se podrían tomar medidas.

Las debilidades que se observan en los informes de Trabajo Social pareciera son extensivas al Encargado de Pensiones del RNC de la Sucursal de Alajuela y de quienes autorizan el otorgamiento del beneficio, debido a que en las revisiones pertinentes para determinar si se otorga o no la pensión, deberían ser detectadas las posibles debilidades de manera que el trámite se realice sin objeción alguna, máxime al considerar que el informe de Trabajo Social es considerado *-en alto porcentaje-* el insumo principal para la aprobación de una pensión del RNC.

CONCLUSIONES

Las pensiones que se otorgan bajo el Régimen No Contributivo buscan mejorar la calidad de vida la población en nivel de pobreza y/o pobreza extrema, principalmente a los adultos mayores. Bajo esa premisa se requiere que los períodos de respuesta en la aprobación de una pensión no sean extensos; aunque no es siempre responsabilidad de la Administración de la Sucursal, se deben buscar mecanismos que aceleren esos procesos, como un control oportuno y exacto del traslado de la documentación resultante de las operaciones que se realizan.

Entre las debilidades que se enumeran en el presente estudio están: la inoportunidad en la resolución de las pensiones, con períodos que se consideran desproporcionados, exponiendo a la institución a eventuales demandas judiciales al no cumplirse con los plazos que enmarca el bloque de legalidad; plazos para trasladar las solicitudes de estudio al área de Trabajo Social, tiempo utilizado por Trabajo Social para emitir los informes requeridos para brindar el subsidio pretendido por los solicitantes, debilidades en la información contenida en los informes de Trabajo Social, siendo esto una situación que podría originar la asignación indebida de una pensión.



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

Lo anterior es producto de la carencia de una supervisión diligente y oportuna que considere los procesos involucrados en el otorgamiento de ese tipo de pensión, y la toma de decisiones oportunas en procura de mejorar el servicio que brinda la institución para ese tipo de población desprotegida y que busca un paliativo en sus necesidades básicas.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE

1. Girar instrucciones a la Administración de la Sucursal de Alajuela, verificando el cumplimiento de la disposición, para que se busque como reducir los trámites que procure disminuir los plazos en que se resuelven las solicitudes de pensión del RNC, hasta su definición de si se aprueba o deniega la petición, evitando que transcurran lapsos extensos como los indicados en el presente informe, de manera que no se tenga que realizar nuevos estudios para cumplir con los requerimientos establecidos. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
2. Instruya al personal a cargo de las supervisiones en el tema de pensiones del RNC en la Sucursal de Alajuela, incluir en sus evaluaciones los plazos que tardan en la emisión de los informes de Trabajo Social de manera que sirva de insumo en las evaluaciones sobre el cumplimiento de metas, además que permita medir la capacidad resolutoria y su contribución para resolver las peticiones en períodos de tiempo que no permitan vencimientos de los requerimientos que deben cumplir los demandantes de este tipo de pensión. **Plazo de cumplimiento: 1 mes.**
3. Gire instrucciones a la Administración de la Sucursal de Alajuela, con la verificación y seguimiento por parte de la Subárea de Pensiones y Trabajo Social de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, para que procedan a revisar los casos de los beneficiarios enumerados en el apartado cinco (5) del presente informe y de establecerse en el análisis errores de procedimientos técnicos y de aplicación de la normativa, adoptar las medidas que en derecho correspondan, sin menoscabo del bloque de legalidad existente para ese tipo de situaciones. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

A LA ADMINISTRACIÓN DE LA SUCURSAL DE ALAJUELA

4. Gire indicaciones precisas a los funcionarios para que al trasladar los documentos de solicitudes de estudio a Trabajo Social dejen constancia de las fechas de entrega, lo mismo que el recibo de los estudios confeccionados por esa unidad de manera que se pueda establecer los plazos transcurridos. Acción similar se debe instaurar para la documentación utilizada para solicitar a las diferentes Comisiones Médicas, los análisis de casos que se trasladan para su estudio. **Plazo de cumplimiento: 1 mes.**



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

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 con la Licda. Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte; Lic. Luis Diego Zamora Benavides, Administrador Sucursal de Alajuela; y Licda. Lidiette Chaves Elizondo, Jefe Subárea de Pensiones y Trabajo Social, quienes indicaron: "...la recomendación número 1 se sugiere según lo comentado, que se consigne girar instrucciones en lugar de coordinar. En la número 3, que las instrucciones se giren a la Sucursal de Alajuela, en lugar de al Coordinador de Trabajo Social de la DRSHN, con la verificación y seguimiento por parte de la Subárea de Pensiones y Trabajo Social".

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. William Villalobos Umaña
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE SUBÁREA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE

EAM/GAP/WVU/lba



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

ANEXO 1 PLAZOS EN TRÁMITE DE PENSIONES SUCURSAL DE ALAJUELA ENERO 2008 A OCTUBRE 2014			
Cédula	Recibido	Fecha notificación Resolución	Total días
202510003	01/12/2008	30/12/2008	29
201920535	10/06/2009	10/07/2009	30
201920842	12/06/2009	13/07/2009	31
201970403	17/03/2014	05/05/2014	49
102990667	06/02/2009	01/04/2009	54
103100834	28/04/2008	23/06/2008	56
102990667	06/03/2007	03/05/2007	58
400800391	22/05/2009	20/07/2009	59
102040969	10/12/2008	09/02/2009	61
202210842	22/04/2008	23/06/2008	62
600350250	14/04/2008	16/06/2008	63
101780139	25/02/2008	29/04/2008	64
115210288	23/04/2010	29/06/2010	67
202570267	27/02/2008	06/05/2008	69
202040039	15/05/2008	24/07/2008	70
501080990	03/02/2010	14/04/2010	70
600610791	12/05/2008	23/07/2008	72
500910463	21/11/2008	02/02/2009	73
201820913	03/04/2008	17/06/2008	75
201970403	06/06/2008	21/08/2008	76
202320632	04/11/2009	19/01/2010	76
201990340	09/01/2008	27/03/2008	78
301420420	01/04/2008	25/06/2008	85
201840216	24/02/2009	22/05/2009	87
202340818	21/06/2011	19/09/2011	90
202010504	21/09/2010	22/12/2010	92
202290701	15/06/2009	18/09/2009	95
202080497	16/11/2007	28/02/2008	104
202200230	15/05/2008	29/08/2008	106



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

ANEXO 1 PLAZOS EN TRÁMITE DE PENSIONES SUCURSAL DE ALAJUELA ENERO 2008 A OCTUBRE 2014			
Cédula	Recibido	Fecha notificación Resolución	Total días
501040845	18/02/2009	04/06/2009	106
201880434	26/02/2010	18/06/2010	112
201960988	25/06/2007	16/10/2007	113
301350056	05/03/2008	26/06/2008	113
600560723	10/09/2010	05/01/2011	117
201720732	07/07/2010	09/11/2010	125
401050845	21/01/2009	26/05/2009	125
400980183	17/01/2008	03/06/2008	138
202220905	08/09/2008	29/01/2009	143
202360029	13/06/2014	05/11/2014	145
101230539	29/05/2008	24/10/2008	148
201410618	27/05/2008	28/10/2008	154
500730798	26/11/2008	30/04/2009	155
500940914	12/02/2008	17/07/2008	156
400750170	16/06/2008	20/11/2008	157
103370092	11/02/2010	19/07/2010	158
500740681	20/04/2007	26/09/2007	159
201710157	14/01/2008	25/06/2008	163
202140021	08/07/2008	19/12/2008	164
201810700	10/12/2007	23/05/2008	165
600680942	21/01/2010	05/07/2010	165
202260059	30/10/2012	18/04/2013	170
202220905	27/05/2010	15/11/2010	172
201600387	31/07/2008	22/01/2009	175
202030238	05/05/2008	27/10/2008	175
400820597	16/07/2007	09/01/2008	177
201660537	09/01/2009	08/07/2009	180
202330800	04/03/2010	31/08/2010	180
201840847	05/11/2009	07/05/2010	183



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

ANEXO 1 PLAZOS EN TRÁMITE DE PENSIONES SUCURSAL DE ALAJUELA ENERO 2008 A OCTUBRE 2014			
Cédula	Recibido	Fecha notificación Resolución	Total días
900550726	21/05/2010	23/11/2010	186
202350981	25/03/2010	28/09/2010	187
201400273	27/08/2009	03/03/2010	188
202340422	07/05/2010	15/11/2010	192
301350056	14/09/2009	25/03/2010	192
201610869	11/03/2010	20/09/2010	193
201530239	20/05/2009	01/12/2009	195
202100140	30/08/2010	15/03/2011	197
900120047	26/03/2010	11/10/2010	199
202000507	17/10/2007	06/05/2008	202
201520371	12/01/2010	05/08/2010	205
202160176	14/07/2008	09/02/2009	210
500730686	23/11/2009	24/06/2010	213
202340818	19/03/2014	20/10/2014	215
900490518	28/07/2009	11/03/2010	226
202220294	18/02/2009	05/10/2009	229
301510361	06/10/2008	29/05/2009	235
202220502	18/09/2007	15/05/2008	240
500990980	22/11/2007	23/07/2008	244
202340132	17/12/2007	18/08/2008	245
801060815	24/09/2013	27/05/2014	245
201810983	07/09/2007	12/05/2008	248
203140898	01/02/2008	06/10/2008	248
501080764	12/02/2010	25/10/2010	255
202250080	25/07/2007	08/04/2008	258
201440456	19/10/2010	05/07/2011	259
201170057	12/06/2009	01/03/2010	262
202010990	12/10/2007	01/07/2008	263
600610418	19/02/2008	10/11/2008	265



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

ANEXO 1 PLAZOS EN TRÁMITE DE PENSIONES SUCURSAL DE ALAJUELA ENERO 2008 A OCTUBRE 2014			
Cédula	Recibido	Fecha notificación Resolución	Total días
500970504	11/11/2009	04/08/2010	266
201920775	13/07/2009	08/04/2010	269
400780022	07/06/2005	06/03/2006	272
102480024	25/06/2009	26/03/2010	274
202300622	05/10/2009	08/07/2010	276
201540268	02/05/2007	04/02/2008	278
203260151	25/01/2008	29/10/2008	278
103810560	14/09/2012	23/06/2013	282
400710112	19/08/2009	28/05/2010	282
202290233	20/08/2008	02/06/2009	286
206020482	12/06/2009	26/03/2010	287
102990858	15/12/2010	03/10/2011	292
103810560	29/10/2010	24/08/2011	299
103710168	26/05/2009	23/03/2010	301
102630528	16/02/2010	24/12/2010	311
201350212	11/11/2008	22/09/2009	315
202300622	27/09/2010	08/08/2011	315
400780022	24/07/2007	03/06/2008	315
900320100	15/04/2009	25/02/2010	316
113880903	17/07/2009	03/06/2010	321
201140783	07/02/2011	26/12/2011	322
400780022	31/08/2009	19/07/2010	322
202020047	13/08/2007	01/07/2008	323
202330403	06/03/2008	23/01/2009	323
103270873	28/01/2013	18/12/2013	324
201520920	14/06/2007	07/05/2008	328
202480814	04/02/2010	29/12/2010	328
600650405	04/05/2009	29/03/2010	329
204010566	21/08/2007	18/07/2008	332



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

ANEXO 1 PLAZOS EN TRÁMITE DE PENSIONES SUCURSAL DE ALAJUELA ENERO 2008 A OCTUBRE 2014			
Cédula	Recibido	Fecha notificación Resolución	Total días
205270603	03/04/2008	03/03/2009	334
201790563	15/11/2010	19/10/2011	338
202100882	25/03/2009	03/03/2010	343
206260269	23/10/2008	05/10/2009	347
501130390	02/03/2013	14/02/2014	349
900320100	19/04/2007	02/04/2008	349
103920207	17/09/2010	06/09/2011	354
202390122	17/03/2009	09/03/2010	357
201470877	07/10/2008	30/09/2009	358
501210793	20/03/2013	19/03/2014	364
900660169	04/09/2007	02/09/2008	364
202550623	07/03/2013	11/03/2014	369
205340421	28/09/2009	03/10/2010	370
202340422	07/01/2011	18/01/2012	376
500770073	07/11/2008	01/12/2009	389
208800385	27/12/2006	24/01/2008	393
205640154	17/07/2008	20/08/2009	399
103530975	27/03/2013	02/05/2014	401
206740967	28/05/2008	03/07/2009	401
501070199	23/04/2013	29/05/2014	401
600620641	14/06/2007	25/07/2008	407
202030354	14/01/2011	05/03/2012	416
900350467	31/05/2011	20/07/2012	416
103210708	08/02/2008	01/04/2009	418
202240094	24/04/2008	25/06/2009	427
202480576	31/05/2012	06/08/2013	432
203320039	04/03/2010	10/05/2011	432
900820632	26/11/2008	04/02/2010	435
203160661	23/01/2010	05/04/2011	437



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

ANEXO 1 PLAZOS EN TRÁMITE DE PENSIONES SUCURSAL DE ALAJUELA ENERO 2008 A OCTUBRE 2014			
Cédula	Recibido	Fecha notificación Resolución	Total días
202900415	29/01/2009	13/04/2010	439
204020566	18/09/2007	08/12/2008	447
202290327	19/11/2010	10/02/2012	448
201860898	15/10/2009	10/01/2011	452
206770378	01/02/2008	30/04/2009	454
501110197	22/09/2011	19/12/2012	454
203070143	04/09/2012	06/12/2013	458
103450267	03/10/2012	06/01/2014	460
202440497	24/08/2011	29/11/2012	463
900390525	14/09/2011	20/12/2012	463
202450882	19/01/2012	30/04/2013	467
501190071	17/08/2012	29/11/2013	469
203481000	02/09/2010	16/12/2011	470
202260245	10/08/2011	27/11/2012	475
600210888	17/08/2011	07/12/2012	478
900530325	28/04/2011	18/08/2012	478
202200284	03/09/2012	31/12/2013	484
202320575	26/10/2011	22/02/2013	485
201380480	10/08/2012	10/12/2013	487
202380836	06/06/2008	07/10/2009	488
202360363	15/03/2011	20/07/2012	493
103290469	20/02/2009	02/07/2010	497
900540205	10/07/2009	19/11/2010	497
204830622	21/07/2009	03/12/2010	500
202530547	21/03/2013	05/08/2014	502
202480869	14/06/2012	31/10/2013	504
202750526	16/05/2012	03/10/2013	505
202460969	14/05/2012	04/10/2013	508
202340422	07/06/2012	31/10/2013	511



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

ANEXO 1 PLAZOS EN TRÁMITE DE PENSIONES SUCURSAL DE ALAJUELA ENERO 2008 A OCTUBRE 2014			
Cédula	Recibido	Fecha notificación Resolución	Total días
201330817	05/10/2011	01/03/2013	513
202240094	28/06/2010	24/11/2011	514
202440248	01/06/2011	29/10/2012	516
207060311	26/04/2010	03/10/2011	525
202150421	16/01/2012	25/06/2013	526
202170441	17/08/2007	30/01/2009	532
202550667	15/06/2009	29/11/2010	532
202030206	02/02/2011	19/07/2012	533
203270419	28/02/2011	20/08/2012	539
202270865	26/12/2007	22/06/2009	544
202100775	17/08/2007	03/03/2009	564
503200935	28/08/2006	19/03/2008	569
400980917	18/03/2011	10/10/2012	572
201500031	24/08/2007	02/04/2009	587
201700718	29/02/2012	08/10/2013	587
601780234	09/11/2006	20/06/2008	589
205940327	06/08/2008	25/03/2010	596
103060794	07/06/2011	04/02/2013	608
204570409	24/09/2010	25/05/2012	609
501030109	04/05/2007	05/01/2009	612
204870739	18/05/2009	07/02/2011	630
400950440	02/12/2010	24/08/2012	631
501540774	31/05/2005	23/02/2007	633
501110318	28/03/2008	30/12/2009	642
400820543	12/07/2007	30/04/2009	658
201230734	02/03/2006	02/01/2008	671
202510558	30/06/2010	17/05/2012	687
202420716	08/07/2011	31/05/2013	693
203270428	21/08/2009	21/07/2011	699



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

ANEXO 1 PLAZOS EN TRÁMITE DE PENSIONES SUCURSAL DE ALAJUELA ENERO 2008 A OCTUBRE 2014			
Cédula	Recibido	Fecha notificación Resolución	Total días
500820246	09/12/2009	18/11/2011	709
102060600	08/11/2006	05/11/2008	728
204550014	26/10/2006	31/10/2008	736
202980376	27/11/2006	03/12/2008	737
102640268	21/05/2007	01/06/2009	742
400750468	16/03/2006	18/04/2008	764
202250080	06/07/2010	19/09/2012	806
102720072	26/10/2009	12/01/2012	808
600730074	13/08/2010	01/11/2012	811
205340009	12/02/2008	28/05/2010	836
203380868	05/02/2008	02/06/2010	848
102200993	28/10/2011	14/03/2014	868
110850017	25/05/2009	14/10/2011	872
501180867	02/07/2012	24/11/2014	875
102830176	14/01/2008	07/07/2010	905
202150565	14/05/2009	30/11/2011	930
602720085	24/09/2010	26/04/2013	945
202430895	24/03/2010	27/11/2012	979
502080535	10/08/2010	31/05/2013	1025
301310851	31/08/2005	23/07/2008	1057
501110318	14/10/2010	26/09/2013	1078
202030676	15/02/2005	30/01/2008	1079
600720340	02/03/2009	20/03/2012	1114
203980561	07/02/2008	05/04/2011	1153
102440599	24/05/2007	10/08/2010	1174
203120130	21/04/2008	03/08/2011	1199
202430978	12/05/2009	29/08/2012	1205
600740831	07/10/2008	07/02/2012	1218
201380221	01/02/2005	18/06/2008	1233



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

ANEXO 1 PLAZOS EN TRÁMITE DE PENSIONES SUCURSAL DE ALAJUELA ENERO 2008 A OCTUBRE 2014			
Cédula	Recibido	Fecha notificación Resolución	Total días
203500588	04/08/2008	07/02/2012	1282
203400542	17/12/2007	04/08/2011	1326
202150965	21/07/2008	25/04/2012	1374
501180930	22/02/2010	04/12/2013	1381
105190177	27/07/2009	04/09/2013	1500
202800785	04/09/2007	23/01/2012	1602
202760630	17/09/2007	30/03/2012	1656
202780915	25/06/2008	26/03/2013	1735
600870759	02/11/2009	04/08/2014	1736
202050505	18/08/2008	13/06/2013	1760
202450398	10/01/2007	24/11/2011	1779
202080436	24/06/2009	03/06/2014	1805
401061245	21/02/2008	13/05/2013	1908
103901275	07/01/2008	30/07/2013	2031
900460643	07/04/2008	03/04/2014	2187

Fuente: Expedientes pensiones R.N.C.



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

ANEXO N° 2 DETERMINACIÓN PLAZO TRASLADO CASOS DE SUCURSAL A TRABAJO SOCIAL			
SOLICITANTE	SUCURSAL		
Cédula	Recibido	Pasado a Trabajo Social	Total días
102990858	15/12/2010	16/12/2010	1
110850017	25/05/2009	29/05/2009	4
400750468	16/03/2006	21/03/2006	5
201230734	02/03/2006	08/03/2006	6
202220294	18/02/2009	24/02/2009	6
400800391	22/05/2009	28/05/2009	6
202900415	29/01/2009	06/02/2009	8
501540774	31/05/2005	10/06/2005	10
204870739	18/05/2009	28/05/2009	10
201840847	05/11/2009	16/11/2009	11
201660537	09/01/2009	21/01/2009	12
103370092	11/02/2010	23/02/2010	12
102040969	10/12/2008	22/12/2008	12
103810560	28/05/2009	09/06/2009	12
102440599	04/03/2009	17/03/2009	13
500770073	07/11/2008	20/11/2008	13
202100882	25/03/2009	08/04/2009	14
202430895	15/06/2012	29/06/2012	14
500730686	23/11/2009	07/12/2009	14
201530239	20/05/2009	03/06/2009	14
205940327	06/08/2008	20/08/2008	14
1024800924	25/06/2009	10/07/2009	15
202290233	20/08/2008	04/09/2008	15
202350981	25/03/2010	09/04/2010	15
401050845	21/01/2009	06/02/2009	16
103710168	26/05/2009	11/06/2009	16
105190177	27/07/2009	13/08/2009	17
201920775	13/07/2009	31/07/2009	18
600610791	12/05/2008	30/05/2008	18
201600387	31/07/2008	19/08/2008	19



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

ANEXO N° 2 DETERMINACIÓN PLAZO TRASLADO CASOS DE SUCURSAL A TRABAJO SOCIAL			
SOLICITANTE	SUCURSAL		
Cédula	Recibido	Pasado a Trabajo Social	Total días
500820246	09/12/2009	28/12/2009	19
900490518	28/07/2009	17/08/2009	20
204830622	21/07/2009	10/08/2009	20
202480814	04/02/2010	24/02/2010	20
500730798	26/11/2008	17/12/2008	21
202760630	21/04/2009	12/05/2009	21
501080990	03/02/2010	25/02/2010	22
600870759	02/11/2009	24/11/2009	22
202320575	26/10/2011	18/11/2011	23
202360363	15/03/2011	07/04/2011	23
202220905	08/09/2008	02/10/2008	24
105190177	08/06/2012	02/07/2012	24
202550667	15/06/2009	10/07/2009	25
900540205	10/07/2009	05/08/2009	26
201840216	24/02/2009	23/03/2009	27
501110318	28/03/2008	25/04/2008	28
202160176	14/07/2008	12/08/2008	29
201690670	05/10/2009	05/11/2009	31
900460643	07/04/2008	08/05/2008	31
400750170	16/06/2008	17/07/2008	31
500940914	12/02/2008	14/03/2008	31
201400273	27/08/2009	29/09/2009	33
501040845	18/02/2009	23/03/2009	33
501040845	18/02/2009	23/03/2009	33
205270603	03/04/2008	06/05/2008	33
205270603	03/04/2008	06/05/2008	33
203270428	21/08/2009	23/09/2009	33
600610418	19/02/2008	24/03/2008	34
202140021	08/07/2008	12/08/2008	35
600680942	21/01/2010	25/02/2010	35



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

ANEXO N° 2 DETERMINACIÓN PLAZO TRASLADO CASOS DE SUCURSAL A TRABAJO SOCIAL			
SOLICITANTE	SUCURSAL		
Cédula	Recibido	Pasado a Trabajo Social	Total días
203980561	07/02/2008	14/03/2008	36
203980561	07/02/2008	14/03/2008	36
202030676	15/02/2005	24/03/2005	37
900660169	04/09/2007	11/10/2007	37
103901275	07/01/2008	13/02/2008	37
201810983	07/09/2007	16/10/2007	39
202030238	05/05/2008	13/06/2008	39
206740967	28/05/2008	07/07/2008	40
202380836	06/06/2008	16/07/2008	40
103210708	08/02/2008	19/03/2008	40
301510361	06/10/2008	17/11/2008	42
301350056	05/03/2008	16/04/2008	42
202330403	06/03/2008	17/04/2008	42
205340421	28/09/2009	09/11/2009	42
201710157	14/01/2008	26/02/2008	43
201470877	07/10/2008	19/11/2008	43
202270861	21/06/2007	07/08/2007	47
201410618	27/05/2008	15/07/2008	49
400950440	11/02/2011	01/04/2011	49
301350056	14/09/2009	06/11/2009	53
600620641	14/06/2007	07/08/2007	54
201610869	11/03/2010	04/05/2010	54
201520920	14/06/2007	09/08/2007	56
206770378	01/02/2008	28/03/2008	56
206770378	01/02/2008	28/03/2008	56
202300622	27/09/2010	23/11/2010	57
102830176	25/02/2010	23/04/2010	57
600650405	04/05/2009	01/07/2009	58
202480869	14/06/2012	14/08/2012	61
600560723	10/09/2010	10/11/2010	61



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

ANEXO N° 2 DETERMINACIÓN PLAZO TRASLADO CASOS DE SUCURSAL A TRABAJO SOCIAL			
SOLICITANTE	SUCURSAL		
Cédula	Recibido	Pasado a Trabajo Social	Total días
101230539	29/05/2008	29/07/2008	61
900550726	21/05/2010	23/07/2010	63
201540268	02/05/2007	05/07/2007	64
202020047	13/08/2007	16/10/2007	64
400780022	31/08/2009	04/11/2009	65
203400542	25/11/2009	29/01/2010	65
203160661	23/01/2010	31/03/2010	67
201330817	05/10/2011	12/12/2011	68
501110197	22/09/2011	30/11/2011	69
202430895	24/03/2010	02/06/2010	70
202010504	21/09/2010	01/12/2010	71
400710112	19/08/2009	29/10/2009	71
202100140	30/08/2010	10/11/2010	72
103920207	17/09/2010	01/12/2010	75
203270419	28/02/2011	16/05/2011	77
202450398	08/05/2007	25/07/2007	78
201720732	07/07/2010	24/09/2010	79
201390988	08/06/2010	31/08/2010	84
105190177	18/06/2010	10/09/2010	84
900660169	04/09/2007	03/12/2007	90
203481000	02/09/2010	01/12/2010	90
500990980	22/11/2007	21/02/2008	91
103370092	06/07/2009	05/10/2009	91
600210888	17/08/2011	17/11/2011	92
400820597	16/07/2007	17/10/2007	93
202220905	27/05/2010	31/08/2010	96
202220905	27/05/2010	31/08/2010	96
103060794	07/06/2011	12/09/2011	97
202220502	18/09/2007	31/12/2007	104
202250080	25/07/2007	07/11/2007	105



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

ANEXO N° 2 DETERMINACIÓN PLAZO TRASLADO CASOS DE SUCURSAL A TRABAJO SOCIAL			
SOLICITANTE	SUCURSAL		
Cédula	Recibido	Pasado a Trabajo Social	Total días
201380480	10/08/2012	26/11/2012	108
201140783	07/02/2011	26/05/2011	108
202340422	07/05/2010	25/08/2010	110
204020566	18/09/2007	07/01/2008	111
103810560	14/09/2012	14/01/2013	122
501180930	22/02/2010	02/07/2010	130
203070143	04/09/2012	16/01/2013	134
202200284	03/09/2012	16/01/2013	135
202330800	04/03/2010	21/07/2010	139
205340009	12/02/2008	02/07/2008	141
201520371	12/01/2010	03/06/2010	142
202480576	31/05/2012	23/10/2012	145
500970504	11/11/2009	07/04/2010	147
900120047	26/03/2010	25/08/2010	152
202030206	02/02/2011	07/07/2011	155
501080764	12/02/2010	23/07/2010	161
501180867	02/07/2012	21/12/2012	172
102630528	16/02/2010	10/08/2010	175
208800385	27/12/2006	13/07/2007	198
202340422	07/06/2012	15/01/2013	222
103901275	22/11/2010	01/08/2011	252
201860898	15/10/2009	08/07/2010	266
103290469	20/02/2009	19/11/2009	272
202290327	19/11/2010	30/08/2011	284
202530547	21/03/2013	09/01/2014	294
201380221	31/08/2005	20/07/2006	323
301310851	31/01/2007	09/01/2008	343
900350639	17/07/2013	26/06/2014	344
103530975	27/03/2013	21/03/2014	359
502080535	10/08/2010	31/08/2011	386



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

ANEXO N° 2 DETERMINACIÓN PLAZO TRASLADO CASOS DE SUCURSAL A TRABAJO SOCIAL			
SOLICITANTE	SUCURSAL		
Cédula	Recibido	Pasado a Trabajo Social	Total días
601100270	23/01/2008	18/02/2009	392
201700718	29/02/2012	02/04/2013	398
201500031	24/08/2007	06/10/2008	409
501110318	14/10/2010	09/12/2011	421
20280785	24/01/2008	03/04/2009	435
202420716	08/07/2011	21/11/2012	502
203120130	21/04/2008	25/09/2009	522
202250080	06/07/2010	19/12/2011	531
102200993	28/10/2011	05/06/2013	586
600870759	11/06/2010	19/03/2014	1377
202080436	15/12/2009	12/11/2013	1428
203260151	25/01/2000	02/01/2008	2899

Fuente: Expedientes pensiones R.N.C.



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

ANEXO N° 3				
DETERMINACION PLAZO TRAMITE CASOS POR TRABAJO SOCIAL				
TRABAJO SOCIAL				
Cédula	Recibido	Devuelto	Total días	Tipo pensión
500820246	28/12/2009	08/03/2010	70	Vejez
201410618	15/07/2008	30/09/2008	77	Vejez
600680942	25/02/2010	14/05/2010	78	Vejez
401050845	06/02/2009	29/04/2009	82	Vejez
202380836	16/07/2008	13/10/2008	89	Invalidez
400750170	17/07/2008	14/10/2008	89	Vejez
500740681	18/12/2008	17/03/2009	89	Vejez
204020566	07/01/2008	09/04/2008	93	invalidez
400750468	21/03/2006	22/06/2006	93	Vejez
205340421	09/11/2009	11/02/2010	94	Invalidez
500730798	17/12/2008	26/03/2009	99	Vejez
400950440	01/04/2011	11/07/2011	101	Invalidez
206740967	07/07/2008	16/10/2008	101	Invalidez
500940914	14/03/2008	25/06/2008	103	Vejez
203481000	01/12/2010	17/03/2011	106	Invalidez
103901275	13/02/2008	30/05/2008	107	Invalidez
202030238	13/06/2008	29/09/2008	108	Vejez
201610869	04/05/2010	23/08/2010	111	Vejez
201840847	16/11/2009	17/03/2010	121	Vejez
201140783	26/05/2011	28/09/2011	125	Vejez
400710112	29/10/2009	11/03/2010	133	Vejez
502080535	31/08/2011	12/01/2012	134	Invalidez
600870759	24/11/2009	08/04/2010	135	Invalidez
201500031	06/10/2008	20/02/2009	137	Vejez
202350981	09/04/2010	02/09/2010	146	Vejez
201810983	16/10/2007	18/03/2008	154	Vejez
301310851	31/08/2005	08/02/2006	161	Vejez
102640268	02/12/2008	13/05/2009	162	Vejez
202020047	16/10/2007	28/03/2008	164	Vejez
500730686	07/12/2009	20/05/2010	164	Vejez



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

ANEXO N° 3				
DETERMINACION PLAZO TRAMITE CASOS POR TRABAJO SOCIAL				
TRABAJO SOCIAL				
Cédula	Recibido	Devuelto	Total días	Tipo pensión
201860898	08/07/2010	22/12/2010	167	Vejez
202220294	24/02/2009	18/08/2009	175	Vejez
203120130	25/09/2009	22/03/2010	178	Invalidez
103290469	19/11/2009	19/05/2010	181	Invalidez
900490518	17/08/2009	15/02/2010	182	Viudez
900540205	05/08/2009	04/02/2010	183	Invalidez
204830622	10/08/2009	01/03/2010	203	Invalidez
202900415	06/02/2009	08/09/2009	214	Invalidez
600610418	24/03/2008	27/10/2008	217	Vejez
205340009	02/07/2008	04/02/2009	217	Viudez
207140349	29/07/2010	14/03/2011	228	Ley 8769
202290233	04/09/2008	20/04/2009	228	Vejez
200280785	13/04/2011	02/12/2011	233	Invalidez
201520920	09/08/2007	04/04/2008	239	Vejez
202270861	07/08/2007	04/04/2008	241	Invalidez
900320100	05/05/2009	12/01/2010	252	Vejez
105190177	02/07/2012	22/03/2013	263	Invalidez
202100882	08/04/2009	15/01/2010	282	Vejez
204870739	28/05/2009	10/03/2010	286	Invalidez
202430895	02/06/2010	05/04/2011	307	Vejez
202030676	24/03/2005	03/02/2006	316	Vejez
500770073	20/11/2008	13/11/2009	358	Vejez
110850017	29/05/2009	11/06/2010	378	Invalidez
201230734	08/03/2006	12/04/2007	400	Vejez
202450398	23/11/2007	23/01/2009	427	Vejez
102440599	17/03/2009	30/06/2010	470	Vejez
207680669	16/02/2007	26/06/2008	496	Ley 8769
501540774	05/03/2009	13/08/2010	526	Vejez
207380400	08/05/2009	26/10/2010	536	Ley 8769
116850355	07/04/2010	30/12/2011	632	Ley 8769

Fuente: Expedientes pensiones R.N.C.