



**AGO-139-2019**  
**22-10-2019**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión administrativa en el otorgamiento de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (RIVM) y Régimen No Contributivo por Monto Básico (RNC), que se desarrolla en las sucursales adscritas de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

Las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) son unidades orientadas al servicio de los usuarios en diferentes trámites y tienen la responsabilidad de contribuir con la estabilidad y sostenibilidad económica de la institución, siendo las Direcciones Regionales de Sucursales las responsables de dirigir, planificar, coordinar, controlar y evaluar estratégicamente las acciones que realizan esas unidades de trabajo, con el propósito de alcanzar las metas y objetivos institucionales.

En términos generales, la gestión para el análisis y resolución del proceso de otorgamiento de pensiones en sus diferentes modalidades se considera razonable, determinándose aspectos de mejora especialmente en la atención de las solicitudes que se encuentran en espera de análisis y en los tiempos de respuesta en cada una de las etapas, siendo el RNC donde se consumen períodos excesivos en el trámite.

Además, no fue posible comprobar algún mecanismo de control sobre la recuperación de las sumas de dinero de pensionados fallecidos que recibieron retribución luego de la fecha de defunción y de jubilados por el régimen de invalidez que realizaron labores remunerativas sin disponer de la debida autorización.

En virtud de lo anterior, se recomienda al Área de Gestión Técnica - AC/ Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, elaborar un plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos 1 al 7 del presente informe, que para los efectos del caso se resumen en el Anexo 4.