



**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.



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

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL

EVALUACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE PENSIONES DE LOS RÉGIMENES DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE (RIVM) Y RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO POR MONTO BÁSICO (RNC) EN LAS SUCURSALES ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA, U.E. 1401

ORIGEN DEL ESTUDIO

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

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (RIVM) y del Régimen No Contributivo por Monto Básico (RNC) en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Anual Operativo y Compromiso de Resultados relacionadas con las pensiones de RIVM y RNC.
- Verificar que el otorgamiento de pensiones de RIVM y RNC se lleve de conformidad con la normativa establecida.
- Determinar la oportunidad en la aprobación de los trámites de pensión de RIVM y RNC de conformidad con las políticas institucionales.
- Verificar la existencia de solicitudes pendientes de trámite de RIVM y RNC y la justificación del caso.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión en aspectos relacionados con el trámite y otorgamiento de pensiones de RIVM y RNC realizado por los responsables de los procesos evaluados de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega y sucursales adscritas, en el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio 2019, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados en cada subproceso y/o ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

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



METODOLOGÍA

- Solicitud de información al Lic. Alexander Porras Castillo, Área de Gestión Técnica – A/C Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
- Consultas efectuadas al Sistema Institucional de Pensiones (SIP).
- Revisión y análisis de datos relacionados con estadística de la Gerencia de Pensiones 2018; Plan de Trabajo Subárea Pensiones RIVM y RNC 2019; Evaluación de Compromisos de Resultados del I Semestre 2019.
- Aplicación de cuestionario de control interno sobre el tema de pensiones RIVM y RNC al Administrador y Encargado de Cobros de las sucursales de La Cruz, Bagaces, Cañas, Tilarán, Abangares, Upala, Filadelfia, Santa Cruz, 27 de Abril, Nicoya, Hojancha y Nandayure.

MARCO NORMATIVO

- Ley 8220 y su Reglamento, Ley sobre protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, del 4 de marzo 2002.
- Ley 8292, Ley General de Control Interno, del 31 de julio 2002.
- Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, del 1º de junio 2008.
- 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.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, del 6 de febrero 2009.
- Instructivo Programa Régimen No Contributivo para el trámite y control de las pensiones por Vejez, Invalidez, Viudez, Orfandad e Indigencia, publicado en la Gaceta 227 del lunes 26 de noviembre del 2007.
- Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto Cañas Escalante”, noviembre 2014.
- Plan de trabajo 2019, Subárea Gestión de Pensiones RIVM Dirección Regional Sucursales Chorotega, del 2 de enero 2019.
- Oficio DAP-299-2018, del 6 abril 2018.
- Oficio 527-2016-, del 5 de mayo 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 N.º 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 N.º 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. RELACIONADO CON LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO POR MONTO BÁSICO (RNC) PENDIENTES DE RESOLUCIÓN

Se determinó que, al 7 de agosto 2019, la Dirección Regional de Sucursales Chorotega tenía 3.172 solicitudes de pensión RNC pendientes de resolución y casos por resolver desde el 2012 con una antigüedad de 2.742 días (7,5 años). Asimismo, 79 solicitudes que acumulan más de 1.000 días en trámite y no han sido resueltos (ver anexo 1), lo que permite establecer que no se está realizando periódicamente depuración del Sistema Institucional de Pensiones (SIP). El detalle a continuación:

CUADRO 1
CASOS EN ESTADO DE TRÁMITE EN RNC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
DEL 2012 AL 2019

Sucursal	Años								Total general
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
27 de Abril		1				3	40	40	84
Abangares				1	1	3	23	31	59
Bagaces						5	16	29	50
Cañas			2		1	9	55	50	117
Chomes					1	4	19	21	45
Cóbano			1			7	43	37	88
Esparza			1	1	1	8	101	76	188
Filadelfia	1			1	5	30	93	53	183
Guatuso						1			1
Hojancha					1	6	23	23	53
Jicaral						3	23	31	57
La Cruz				3	2	41	123	62	231
Liberia	1			2	4	15	58	112	192
Miramar							20	41	61
Nandayure						7	13	33	53
Nicoya	2	2	6	10	17	95	173	156	461
Nuevo Arenal						7	39	96	142
Puntarenas	1			1	3	16	105	114	240
Santa Cruz				1	3	5	44	58	111
Tilarán				1	3	7	26	33	70
Upala					7	18	407	181	613
Total general	5	3	10	21	49	290	1444	1277	3099

Fuente: Reporte de casos en trámite facilitado por la DRSCCH.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA**

Según tipología, en RNC los que presentan más pendiente son invalidez y vejez con 3.018 casos. El detalle a continuación:

**CUADRO 2
CASOS EN TRÁMITE RNC POR TIPOLOGÍA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
DEL 2012 AL 2019**

Riesgo/Tiempo	0-3 meses	4-6 meses	7-12 meses	13-36 meses	37 meses y +	Total
VEJEZ	358	302	503	280	5	1.448
INVALIDEZ	280	279	362	597	52	1.570
INDIGENCIA	0	1	1	1	1	4
VIUDEZ	4	4	5	2	1	16
ORFANDAD	0	1	0	0	0	1
AUTISMO	8	7	23	9	0	47
MIELOMININGOCELE	0	0	2	3	0	5
O. EQ. A PCP	2	4	6	4	1	17
PCP	13	11	23	15	2	64
TOTAL	665	609	925	911	62	3.172

Fuente: Reporte de casos en trámite facilitado por la DRSCH.

Los estados que muestran la mayor cantidad pendiente son “En análisis” con 1.839 y “En plataforma” con 855, los cuales son competencia del Encargado de Pensiones en cada sucursal. Llama la atención que, del análisis realizado a las 21 unidades de la región, las sucursales de Upala, Nicoya, La Cruz, Puntarenas y Esparza tienen más del 50 % de expedientes pendientes de resolución con 1.789 (56 %) de los cuales 1.636 (91 %) están en plataforma o análisis, según el siguiente detalle:

**CUADRO 3
CASOS PENDIENTES SEGÚN ESTADO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
AL 7 DE AGOSTO 2019**

Sucursal	En Plata-forma	En Aná-lisis	Trá-mite	Recha-zado en Trámite	Apro-bado en Trámite	En Califi-cación Invalidez	Regresó de Calificación Invalidez	En Trabajo Social	Regresó de Trabajo Social	Total Expe-dientes	Promedio Días Trámite
Upala	430	172	0	0	1	14	4	0	0	621	292
Nicoya	1	410	8	0	4	17	22	0	0	462	447
La Cruz	60	157	2	0	0	13	21	0	0	253	370
Puntarenas	77	152	1	0	0	15	7	0	0	252	283
Esparza	14	163	0	0	0	21	0	3	0	201	295
Liberia	53	120	4	1	1	10	7	0	0	196	274
Filadelfia	68	100	1	0	0	5	11	0	0	185	386
Nuevo Arenal	77	18	0	0	0	10	6	23	1	135	193
Santa Cruz	1	74	0	0	1	29	16	0	0	121	247
Cañas	0	104	0	1	1	7	7	0	0	120	337
Cóbano	12	61	0	0	0	7	7	0	1	88	299
27 de Abril	14	49	1	1	0	10	12	0	0	87	291
Tilarán	10	39	2	0	2	8	14	0	0	75	303
Miramar	14	34	4	0	0	5	2	0	0	59	189



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

Hojancha	12	32	0	0	0	11	2	0	0	57	305
Nandayure	0	40	0	0	3	13	1	0	0	57	210
Jicaral	2	43	0	0	0	9	1	0	0	55	219
Bagaces	7	27	0	0	0	16	4	0	0	54	225
Abangares	2	30	0	0	0	10	11	0	0	53	303
Chomes	1	14	0	1	0	18	6	0	0	40	294
Guatuso	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	769
Total Casos	855	1,839	23	4	13	248	161	27	2	3,172	311

Fuente: Reporte de casos en trámite facilitado por la DRSCH.

El objetivo del Plan de Trabajo 2019 de la Subárea Gestión de Pensiones RIVM-RNC de la Dirección Regional Sucursales Chorotega indica lo siguiente:

“Mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de la gestión en el análisis de las solicitudes de pensión de los regímenes de Invalidez, Vejez y Muerte (RIVM) y del Régimen No Contributivo (RNC) durante el periodo 2019 en las Sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, con la finalidad de mejorar el servicio al usuario interno y externo”.

Respecto a la dilación en el trámite de los beneficios de pensión, mediante oficio DAP-299-2018, del 6 abril de 2018, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director Administrativo de Pensiones de la Gerencia de Pensiones, comunicó lo siguiente en relación con lo señalado por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante la Resolución 2016-017735, del 2 de diciembre de 2016:

“...III.-Sobre el fondo...Ahora bien, con vista en lo expuesto anteriormente, la Sala estima que en el presente asunto sí existe una violación a los derechos de la tutelada, pues el plazo de más de 3 meses que tuvo que esperar para obtener una respuesta a su requerimiento resulta a todas luces irrazonable, sobre todo, si se toma en cuenta que la amparada se encontraba en un estado de necesidad que justificaba la ayuda pedida, tal y como se denota del informe rendido por el Departamento de Trabajo Social. Así, por lo expuesto, el recurso debe ser acogido para efectos indemnizatorios, como en efecto se hace”.

De acuerdo con la Sentencia de cita, se les solicita tomar las medidas necesarias para que casos como el expuesto por la Sala Constitucional no se repitan; esto es, velar por que los trámites de pensión se realicen con la celeridad del caso, cumpliendo en todo momento con las metas establecidas para el Seguro de IVM. En cuanto al Régimen No Contributivo, los plazos para el otorgamiento de los beneficios no deberán de superar 90 días naturales, según lo indicado por ese Tribunal.

Para aquellos casos donde el trámite sea por invalidez, la Administración deberá velar por el seguimiento del mismo en las Áreas de Salud, así como en la Dirección de Calificación de la Invalidez, lo cual es oportuno que sea documentado...”.

Además, el Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones establece lo siguiente:



“...Artículo 2 Población Objetivo

De conformidad con lo que establecen los artículos 2 y 6 del Reglamento del Programa Régimen No Contributivo, las prestaciones y beneficios que ofrece este Régimen se asignarán a los costarricenses, extranjeros residentes legales y los menores de edad extranjeros sin importar su condición migratoria, de acuerdo con las tipologías que se indican en dichos artículos, que se encuentren en condición de pobreza o pobreza extrema y requieran el amparo económico inmediato del Estado. Es decir, la administración deberá identificar a este grupo de la población que al momento del análisis no cuenten con recursos económicos disponibles que le permitan satisfacer sus necesidades básicas.

...ARTICULO 4 – Condición de pobreza acreditada en la ficha del IMAS o SINIRUBE

La Ficha de Información Social del IMAS o la ficha de Integración Social del SINIRUBE, debe indicar que el solicitante se encuentra en Pobreza (Pobreza Básica) o Pobreza Extrema, caso contrario será causal para que la administración proceda a denegar el beneficio solicitado.

En caso de que el analista no ubique al solicitante con ficha del IMAS o SINIRUBE a su nombre, deberá consultar los demás miembros del grupo familiar. La calificación que obtenga de esta consulta será aplicable al solicitante, siempre y cuando éste se encuentre incluido en dicho grupo.

De conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del Instituto Mixto de Ayuda Social, en el acuerdo No. 258-06-2013, artículo cuarto de la sesión de fecha 05 de junio del 2013, se estableció en 7 años el período de vigencia de la Ficha de Información Social, a partir de la fecha de su aplicación, toda FIS con una duración mayor a esta, debe considerarse que el interesado no posee FIS”.

La situación evidenciada se origina ante la falta de control y mayor diligencia y efectividad por parte de los funcionarios competentes, para realizar los trámites para el otorgamiento de pensiones a la población meta, que en este caso se relaciona con los grupos más pobres, lo que origina el incumplimiento del objetivo regional de mejorar los tiempos de respuesta con calidad de la gestión.

El incumplimiento de los plazos establecidos -90 días según oficio DAP-299-2018 del 6 abril de 2018- afecta económicamente a los posibles beneficiarios que presentaron una solicitud de pensión, ya que esa expectativa tiene como fin primordial satisfacer las necesidades básicas de la población que se encuentra en condición de pobreza o pobreza extrema acreditada en la Ficha de Información Social del IMAS o la Ficha de Integración Social del SINIRUBE.

2. RELACIONADO CON LOS PLAZOS UTILIZADOS PARA LA APROBACIÓN DE UNA PENSIÓN DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO POR MONTO BÁSICO (RNC)

De acuerdo con el análisis realizado a 1.108 pensiones otorgadas del RNC en el semestre de enero a junio 2019 en la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, se determinó que existen oportunidades de mejora con los tiempos de respuesta para los beneficiarios de una solicitud de pensión por Vejez, Invalidez, Viudez, Indigencia, Orfandad, Autismo o PCP.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

Lo anterior, por cuanto los tiempos de resolución son prolongados, llegando incluso la sucursal de Nicoya a tardar -en promedio- 1.203 días (3 años) para resolver 36 pensiones de invalidez y 2.596 días (7 años) para atender el caso R10050898.

En términos generales, el resultado obtenido fue el siguiente:

Referente a las 793 pensiones otorgadas por Vejez

- Para aprobar una pensión se tardó -en promedio- 353 días (1 año). La sucursal de Esparza tiene el mayor promedio con 608 días y la sucursal de Jicaral el menor con 187 días.
- El trámite de una solicitud desde que se recibe y hasta que se realiza el primer pago tarda -en promedio- 374 días naturales; la sucursal que tiene el promedio máximo para resolver una pensión es Esparza con 627 días y el mínimo es de Jicaral con 207 días.
- Relacionado con la gestión de Trabajo Social para determinar si el solicitante tiene derecho, tardó -en promedio- 72 días naturales. El promedio máximo fue de 193 días (casos de la sucursal de Filadelfia) y el mínimo de 27 (sucursal de Puntarenas).

El detalle de los promedios a continuación:

CUADRO 4
PROMEDIO TIEMPOS - CASOS APROBADOS RNC-VEJEZ
DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
DEL 01-01-2019 AL 30-06-2019

Sucursal	VEJEZ				
	Casos	DPA	DPCI	DPTS	DPPP
27 de Abril	14	321	-	38	339
Abangares	32	247	-	134	267
Bagaces	34	202	-	109	226
Cañas	16	532	-	100	551
Chomes	27	368	-	36	386
Cóbano	12	360	-	37	380
Esparza	27	608	-	51	627
Filadelfia	12	503	-	193	522
Hojancha	19	280	-	71	297
Jicaral	25	187	-	52	207
La Cruz	31	455	-	111	475
Liberia	54	370	-	67	391
Miramar	34	248	-	68	267
Nandayure	27	258	-	59	277
Nicoya	51	557	-	57	581
Nuevo Arenal	64	363	-	80	382
Puntarenas	123	233	-	27	253
Santa Cruz	54	189	-	48	212



Sucursal	VEJEZ				
	Casos	DPA	DPCI	DPTS	DPPP
Tilarán	53	332	-	32	353
Upala	84	452	-	73	486
Total casos y Días Promedio	793	353	-	72	374

Fuente: Reporte de Tiempos de Gestión Casos Aprobados RNC.

DPA= Días promedio aprobación.
DPCI= Días promedio Comisión Invalidez.
DPTS= Días promedio Trabajo Social.
DPPP= Días promedio primer pago.

2.1 Referente a las 295 pensiones otorgadas por Invalidez

- Para aprobar una pensión se tardó -en promedio- 627 días (2 años). La sucursal de Nicoya tiene el mayor promedio con 1.183 días y la sucursal 27 de Abril el menor con 407 días.
- El trámite de una solicitud desde que se recibe y hasta que se realiza el primer pago tarda -en promedio- 648 días naturales; la sucursal que tiene el promedio máximo para resolver una pensión es Nicoya con 1.183 días y el mínimo es 27 de Abril con 424 días.
- Relacionado con la gestión de Trabajo Social para determinar si el solicitante tiene derecho, tardó -en promedio- 61 días naturales. El promedio máximo fue de 170 días (casos de la sucursal de Abangares) y el mínimo de 14 (sucursal de Puntarenas).
- El promedio de duración de una resolución por parte de la Comisión de Invalidez fue de 140 días. Relacionado con el tiempo que dura dicha Comisión, puede decirse que es razonable si consideramos que los casos deben ser trasladados a la Gerencia de Pensiones (San José) para el criterio final y que a esa misma Comisión le corresponde atender los casos de todo el país.

El detalle de los promedios a continuación:

CUADRO 5
PROMEDIO TIEMPOS - CASOS APROBADOS RNC-INVALIDEZ
DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
DEL 01-01-2019 AL 30-06-2019

Sucursal	INVALIDEZ				
	Casos	DPA	DPCI	DPTS	DPPP
27 de Abril	7	407	109	49	424
Abangares	13	438	156	170	462
Bagaces	30	535	130	50	562
Cañas	17	588	110	37	608
Chomes	15	458	140		477
Cóbano	3	646	178		665
Esparza	13	757	143	74	777



Sucursal	INVALIDEZ				
	Casos	DPA	DPCI	DPTS	DPPP
Filadelfia	12	722	134	51	741
Hojancha	3	643	163		659
Jicaral	12	545	157		569
La Cruz	14	669	127	14	691
Liberia	20	630	115	62	658
Miramar	11	428	119	92	451
Nandayure	5	647	177		667
Nicoya	36	1183	120	55	1,203
Nuevo Arenal	23	543	145	30	564
Puntarenas	15	654	187		678
Santa Cruz	34	567	137		592
Tilarán	2	760	131		786
Upala San Gabriel	10	712	126	43	733
Total casos y Días Promedio	295	627	140	61	648

Fuente: Reporte de Tiempos de Gestión Casos Aprobados RNC.

DPA= Días promedio aprobación.
DPCI= Días promedio Comisión Invalidez.
DPTS= Días promedio Trabajo Social.
DPPP= Días promedio primer pago.

2.2 Referente a las 5 pensiones otorgadas por Viudez, 1 Indigencia, 1 Orfandad, 1 Autismo y 12 PCP

- Para aprobar una pensión por viudez se tardó -en promedio- 408 días, 44 para indigente, 408 orfandad, autismo 308 y PCP 405. De todos, la sucursal de Esparza tiene el mayor promedio con 606 días para PCP y la sucursal Jicaral el menor con 44 días para indigente.
- El trámite de una solicitud por viudez desde que se recibe y hasta que se realiza el primer pago tarda -en promedio- 437 días naturales, 73 indigente, 446 orfandad, 329 autismo y 428 PCP; la sucursal que tiene el promedio máximo para resolver una pensión es Esparza con 627 días y el mínimo es de Jicaral con 73 días.
- Relacionado con la gestión de Trabajo Social para determinar si el solicitante tiene derecho, tardó -en promedio- 53 días naturales para viudez, 25 indigente, 99 orfandad, 13 autismo y 59 PCP. El promedio máximo fue de 119 días con los casos de la sucursal de Liberia y el mínimo de 13 (autismo) de la sucursal de Puntarenas.
- El promedio de duración de una resolución por parte de la Comisión de Invalidez fue de 186 días para el caso de la sucursal de Puntarenas. Relacionado con el tiempo que tarda dicha Comisión, puede decirse que es razonable si consideramos que los casos deben ser trasladados a la Gerencia de Pensiones (San José) para el criterio final y que a esa misma Comisión le corresponde atender los casos de todo el país.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA**

El detalle de los promedios a continuación:

**CUADRO 6
PROMEDIO TIEMPOS - CASOS APROBADOS RNC-VIUDEZ Y OTROS
DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
DEL 01-01-2019 AL 30-06-2019**

Sucursal	VIUDEZ					INDIGENTES (1) ORFANDAD (2) AUTISMO (3)					PCP y Otras equiparables				
	Casos	DPA	DPCI	DPTS	DPPP	Casos	DPA	DPCI	DPTS	DPPP	Casos	DPA	DPCI	DPTS	DPPP
27 de Abril	1	268			285										
Abangares															
Bagaces	1	459			508										
Cañas	1	574		56	595										
Chomes															
Cóbano															
Esparza	1	374		50	393						2	606	176	40	627
Filadelfia															
Hojancha															
Jicaral (1)						1	44		25	73					
La Cruz (2)						1	408		99	446					
Liberia											4	437	150	119	468
Miramar															
Nandayure															
Nicoya											1	322	6	46	344
Nuevo Arenal											1	351	205	20	371
Puntarenas (3)						1	308	186	13	329	1	303	193	71	329
Santa Cruz											2	379	111	56	405
Tilarán															
Upala	1	364			403						1	435	113		454
Total casos y Días Promedio	5	408	-	53	437	3	253	186	46	283	12	405	136	59	428

Fuente: Reporte de Tiempos de Gestión Casos Aprobados RNC.

DPA= Días promedio aprobación.

DPCI= Días promedio Comisión Invalidez.

DPTS= Días promedio Trabajo Social.

DPPP= Días promedio primer pago.

El Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones señala, en el artículo 11 -sobre el análisis de la solicitud-, lo siguiente:

“...Todas las solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo deberán ser recibidas y analizadas formalmente por los funcionarios encargados, en aplicación de la normativa correspondiente y de conformidad con los lineamientos emitidos por la Gerencia de Pensiones, a través de la Dirección Administración Pensiones. Lo anterior, siempre y cuando las mismas se entreguen de forma completa y se presenten todos los documentos solicitados por la Administración.”



...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”.

El Reglamento a la Ley 8220 “Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos”, dispone en el artículo 23 que:

“Ante la carencia de un plazo legal para resolver la petición, gestión o solicitud del administrado, se entenderá que la entidad u órgano administrativo deberá resolver atendiendo la naturaleza de la solicitud, es decir, si la solicitud se trata del ejercicio del derecho de petición, o por el contrario del derecho de acceso a la justicia administrativa, conforme a las siguientes reglas: ...b) En el caso de reclamos administrativos y trámites que deban concluir con un acto final de decisión, verbigracia, solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones o aprobaciones que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela de la Administración, o bien, por el grado de complejidad de la solicitud planteada, se requiera dictámenes, peritajes e informes técnicos similares; la oficina administrativa competente resolverá la solicitud en el plazo de un mes, contado a partir del día en que el administrado presentó o completó la solicitud según sea el caso.”

Los plazos utilizados en las sucursales de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega para resolver una solicitud de pensión de RNC, obtenidos en el presente estudio, permiten determinar que se está afectando a potenciales beneficiarios que esperan una resolución oportuna de su gestión, con el fin de obtener un ingreso para satisfacer sus necesidades básicas.

La ausencia de una gestión eficiente sobre las actividades que deben desarrollar los funcionarios competentes para mejorar el servicio a favor de la población objetivo del programa del RNC, no ha permitido reducir los plazos de espera para resolver las solicitudes presentadas, y así atender de manera oportuna los casos pendientes, principalmente en los riesgos de invalidez y vejez.

3. RELACIONADO CON LOS PENSIONADOS DEL RNC QUE SE LE GIRARON SUMAS DE DINERO DESPUÉS DE FALLECIDOS

Se determinó que la Dirección Regional de Sucursales Chorotega no ejerce supervisión ni control sobre el número de casos de fallecidos a los que se les giraron pensiones luego de la fecha de defunción, así como a los montos recuperados por pagos de más. Entre el período 2018 y junio 2019, existen 145 casos en la región que la institución ha cancelado montos improcedentes por ese concepto, que asciende a ₡17.189.949,00, de los cuales no se tiene información actualizada a nivel de la Dirección Regional, de cuánto es la suma recuperada. El detalle se adjunta en el anexo 2 de este informe.

El 21 de agosto 2019, mediante correo electrónico institucional, el Lic. Alexander Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica Regional de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, solicitó a los administradores de sucursal, atender el detalle del oficio ARNC-0465-2019, del 20 de agosto 2019, referente a casos de fallecidos que se les giraron pensiones luego de la fecha de defunción, II Trimestre 2019; además, les indicó lo siguiente: “Requerimos de su atención a esta solicitud. El informe de resultados de la revisión de cada caso por Sucursal debe entregarse en esta Dirección Regional el día 05 de setiembre a más tardar, ya que la entrega consolidada es el día siguiente”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

Las sumas de dinero y número de casos pendientes de recuperar por pagos realizados posterior a la fecha de defunción en las sucursales y lugares adscritos a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, en el período 2018 y primer semestre 2019, son los siguientes:

CUADRO 7
PENSIONADOS QUE SE LES GIRÓ SUMAS DE DINERO DESPUÉS DE FALLECIDOS
DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
A JUNIO 2019

Lugar de Pago	# Casos	Monto
Sucursal de Santa Cruz	26	4.290.000,00
Sucursal de Nicoya	31	2.692.569,00
Sucursal de Liberia	13	1.792.698,00
Sucursal de Filadelfia	9	1.560.000,00
Sucursal de Upala San Gabriel	9	1.003.569,00
Belén de Carrillo (Filadelfia)	4	586.569,00
Sucursal de Nandayure	4	519.566,00
Sucursal de Jicaral	5	468.000,00
Sucursal de Esparza	3	430.569,00
Sucursal 27 de Abril	4	390.000,00
Sucursal de Puntarenas	5	390.000,00
Sucursal de Tilarán	4	390.000,00
Sucursal De Chomes	3	312.000,00
Sucursal De Abangares	1	285.566,00
Tamarindo (27 de Abril Guanacaste)	1	274.569,00
Sucursal se Cañas	3	244.274,00
Hogar Carlos Venegas Moya Esparza	3	234.000,00
Sucursal de La Cruz	3	234.000,00
Hogar Pro-Ayuda al Anciano de Bijagua de Upala	2	156.000,00
Hogar Sagrado Corazón de Jesús Nandayure	2	156.000,00
Sucursal Santa Barbara Santa Cruz	2	156.000,00
Bijagua	1	78.000,00
Hogar San Blas de Nicoya	1	78.000,00
Hogar San Vicente de Paul Liberia	1	78.000,00
Isla de Chira Puntarenas	1	78.000,00
Sucursal de Bagaces	1	78.000,00
Sucursal de Paquera	1	78.000,00
Sucursal De Miramar	1	78.000,00
Asociación Amigo del Anciano de Cañas	1	78.000,00
Total General	145	17.189.949,00

Fuente: Reporte de casos que se le giró dinero después de fallecidos en la DRSCH.

El Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, en el artículo 18 “Cancelación automática de la pensión” indica:

“La pensión se cancelará, automáticamente, cuando:

-Se constate la muerte del beneficiario, por medio de la información que emita el Registro Civil u otras pruebas documentales de la misma naturaleza de que disponga la caja. (...)”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidos por la Contraloría General de la Republica en su punto 1.2 “Objetivos del SCI”, indica:



“a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.

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 (...).”

Además, en su punto 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información” señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. (...).”

A nivel local o regional no se realiza la identificación de los pensionados fallecidos, esta acción se ejecuta en el ámbito central donde se elabora lo correspondiente, ya sea aplicando la cancelación o registrándolo en el control mensual que es enviado a las direcciones regionales para que en los casos que se han realizado pagos después de fallecido el beneficiario, procedan con las gestiones cobratorias respectivas según cada caso.

Una oportuna revisión de los beneficiarios de pensiones que han fallecido, utilizando mecanismos tecnológicos que agilicen la cancelación, minimiza el riesgo de que se paguen sumas de más por concepto de pensión en los casos improcedentes, caso contrario, genera una posible afectación patrimonial a la Institución con sumas de dinero pagadas a beneficiarios fallecidos y que después es difícil o materialmente imposible recuperarlas.

4. RELACIONADO CON LOS CASOS EN TRÁMITE O PENDIENTES DE RESOLUCIÓN DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE (RIVM)

Se determinó debilidad en los mecanismos de control para la atención de las solicitudes de pensión de IVM pendientes de resolución en las sucursales adscritas a la Dirección Regional Chorotega, por cuanto se determinó que al 22 de agosto 2019 existían 1.545 solicitudes con un promedio de 383 días para cada caso.

Además, los estados que muestran la mayor cantidad de pendiente son “En plataforma” con 174 y “En análisis” con 237. Llama la atención que, del estudio realizado a 20 sucursales de la región, Santa Cruz, Nicoya, Liberia, Puntarenas y Filadelfia tienen el 54 % (835 casos) de expedientes pendientes de resolución, de los cuales el 29 % (244 casos) está en plataforma o análisis. El detalle a continuación:

CUADRO 8
CASOS PENDIENTES SEGÚN ESTADO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
REGIMEN INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE (RIVM)
AL 22 DE AGOSTO 2019

Sucursal	En Plata-forma	En Aná-lisis	Trá-mite	Recha-zado en Trámite	Aproba-do en Trámite	En Califi-cación Invalidez	Regresó de Califica-ción Inv.	En Trabajo Social	Total Expe-dientes	Promedio Días en Trámite
Santa Cruz	70	10	6	4	0	53	73	0	216	558
Nicoya	22	42	11	5	0	57	53	0	190	635
Liberia	10	13	1	4	1	86	34	2	151	251
Puntarenas	18	18	1	12	2	59	36	0	146	332
Filadelfia	15	26	1	1	1	54	34	0	132	330
Upala	4	14	0	35	0	30	11	0	94	443
Esparza	1	17	1	5	0	51	9	6	90	340
27 de Abril	12	15	4	0	0	14	19	0	64	614
Bagaces	0	9	0	15	0	26	13	0	63	378
Cañas	1	6	0	2	2	42	2	4	59	190
Abangares	1	11	1	5	0	18	10	1	47	323
Chomes	1	4	0	6	0	22	12	0	45	312
Miramar	1	8	1	0	1	26	6	0	43	449
Tilarán	2	10	0	0	3	8	16	0	39	449
Nandayure	6	7	0	0	0	12	9	0	34	430
Jicaral	1	9	0	2	0	20	2	0	34	221
Cóbano	0	12	1	0	0	14	3	0	30	204
La Cruz	0	2	0	4	2	12	8	0	28	370
Hojancha	8	4	3	2	0	5	2	0	24	662
Nuevo Arenal	1	0	0	0	0	14	0	1	16	160
Total Casos	174	237	31	102	12	623	352	14	1545	383

Fuente: Reporte de casos en trámite facilitado por la Dirección Regional Sucursales Chorotega.

El Plan de Trabajo de Pensiones de RIVM-RNC 2018, establecido por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, en el apartado de objetivos específicos, punto 2.5, dispone:

“Realizar monitoreo y seguimiento a las solicitudes en estado de trámite en el Sistema de Pensiones, con periodos superiores a dos años, para determinar la realidad de su condición y proceder con los ajustes que sean necesarios”.

El Área de Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, mediante oficio DRSC-AGTR-0400-5-2018, del 21 de mayo de 2018, efectuó recordatorio a los Administradores y Encargados de Pensiones del Régimen de Pensiones de RIVM, lo referente a metas en tiempo de respuesta para la gestión de pensiones, señalando:

“...la Dirección Administración de Pensiones mediante oficio DAP-865-2015 del 17 de julio de ese mismo año, informó lo referente a la meta que debe ser considerada para la medición del tiempo



de respuesta a nivel nacional en el otorgamiento de pensiones, conforme lo indicado por el Dr. Roger Ballesteros Harley, Director de Planificación Institucional en el oficio DPI-240-15, la meta para el Régimen de Invalidez es de 223 días, Vejez 24 días y muerte 69 días”.

Respecto a la dilación en el trámite de los beneficios de pensión, mediante oficio DAP-299-2018, del 6 abril de 2018, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director Administrativo de Pensiones de la Gerencia de Pensiones, comunicó lo siguiente en relación con lo señalado por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante la Resolución 2016-017735, del 2 de diciembre de 2016:

“...III.-Sobre el fondo...Ahora bien, con vista en lo expuesto anteriormente, la Sala estima que en el presente asunto sí existe una violación a los derechos de la tutelada, pues el plazo de más de 3 meses que tuvo que esperar para obtener una respuesta a su requerimiento resulta a todas luces irrazonable, sobre todo, si se toma en cuenta que la amparada se encontraba en un estado de necesidad que justificaba la ayuda pedida, tal y como se denota del informe rendido por el Departamento de Trabajo Social. Así, por lo expuesto, el recurso debe ser acogido para efectos indemnizatorios, como en efecto se hace”.

De acuerdo con la Sentencia de cita, se les solicita tomar las medidas necesarias para que casos como el expuesto por la Sala Constitucional no se repitan; esto es, velar por que los trámites de pensión se realicen con la celeridad del caso, cumpliendo en todo momento con las metas establecidas para el Seguro de IVM.

Para aquellos casos donde el trámite sea por invalidez, la Administración deberá velar por el seguimiento del mismo en las Áreas de Salud, así como en la Dirección de Calificación de la Invalidez, lo cual es oportuno que sea documentado...”.

A pesar de que la Dirección Regional Sucursales Chorotega estructuró un plan de trabajo para la atención de los casos anteriores al período 2018 y con antigüedad superior a los dos años, las sucursales -a la fecha de este estudio- presentaba 1.545 casos de usuarios que esperan por una resolución de pensión, lo cual no brinda garantía para dar mayor diligencia y efectividad a los trámites solicitados por los usuarios, y determinar la forma correcta y más expedita de resolver las necesidades que tienen las personas que aspiran a recibir esos beneficios para cubrir sus necesidades básicas y obligaciones.

La tardanza en la atención de las solicitudes de pensión del Régimen de RIVM afecta la imagen y calidad de los servicios que la institución brinda a los usuarios, debido a que -en muchas ocasiones- el beneficiario no recibe de forma oportuna la resolución de pensión, situación que podría ir en detrimento de la necesidad de la población para sufragar sus necesidades básicas, constituyendo un aspecto que limita la oportunidad y la asistencia económica de personas que se encuentran con derecho.

En términos generales, los tiempos señalados no muestran razonabilidad en los trámites llevados a cabo por la Administración Activa para solventar la situación a diversas familias que esperan la resolución de su pensión tomando en consideración los tiempos establecidos por la Dirección de Planificación Institucional en el oficio DPI-240-15, que dictan: la meta para el Régimen de Invalidez es de 223 días, Vejez 24 días y muerte 69 días.



5. RELACIONADO CON LOS PLAZOS UTILIZADOS PARA LA APROBACIÓN DE UNA PENSIÓN DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ VEJEZ Y MUERTE (RIVM)

Se determinó que la Dirección Regional Sucursales Chorotega debe fortalecer los mecanismos de control establecidos para el cumplimiento del plazo de aprobación de una solicitud de pensión del RIVM, debido a que se comprobó que existen plazos excesivos durante el primer semestre del 2019 en las sucursales adscritas.

Dicha situación difiere de los parámetros establecidos en la institución para el otorgamiento de una pensión de ese tipo, principalmente en las correspondientes al riesgo de invalidez, en las que interviene la Comisión de Invalidez y Trabajo Social. El detalle de los promedios por cada unidad de trabajo se muestra a continuación:

CUADRO 9
PROMEDIO TIEMPOS - CASOS APROBADOS RIVM
DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
DEL 01-01-2019 AL 30-06-2019

Sucursal	Invalidez					Muerte					Vejez				
	Casos	DPA	DPCI	DPTS	DPPP	Casos	DPA	DPCI	DPTS	DPPP	Casos	DPA	DPCI	DPTS	DPPP
27 DE ABRIL	4	202	71	-	208	5	138	-	102	150	16	23	-	-	33
ABANGARES	3	273	198	-	296	17	32	-	65	52	21	15	-	-	39
BAGACES	8	149	67	-	167	13	61	-	39	80	24	15	-	-	39
CAÑAS	19	196	113	-	214	25	69	-	52	91	36	20	-	-	38
CHOMES	4	223	125	-	238	7	41	-	35	54	31	21	-	-	36
COBANO	8	224	131	-	241	1	96	-	32	107	10	26	-	-	37
ESPARZA	7	279	134	-	291	25	33	-	57	49	45	16	-	-	30
FILADELFIA	14	265	104	-	282	19	131	-	57	143	44	38	-	-	51
HOJANCHA	3	337	245	-	347	4	69	-	40	80	8	23	-	-	34
JICARAL	6	191	77	-	205	4	49	-	27	62	19	37	-	-	51
LA CRUZ	2	381	203	-	390	9	55	-	16	65	17	32	-	-	47
LIBERIA	19	168	93	-	189	56	47	-	64	65	102	15	-	-	35
MIRAMAR	2	173	89	-	187	8	26	-	55	39	23	17	-	-	33
NANDAYURE	4	244	145	-	262	2	22	-		42	13	20	-	-	40
NICOYA	18	243	136	-	263	29	75	-	55	90	91	31	-	-	49
NUEVO ARENAL	5	257	171	-	278	11	36	-	52	54	18	14	-	-	33
PUNTARENAS	13	266	167	-	284	44	54	-	59	72	135	24	-	-	42
SANTA CRUZ	16	290	156	-	308	22	120	-	78	134	96	35	-	-	54
TILARAN	7	210	136	-	230	3	75	-	77	87	24	18	-	-	39
UPALA	9	256	127	-	271	7	120	-	106	137	26	26	-	-	44
Total casos y Días Promedio	171	241	134	-	258	311	67	-	56	83	799	23	-	-	40

Fuente: Reporte de Tiempos de Gestión Casos Aprobados RNC.

DPA= Días promedio aprobación.

DPCI= Días promedio Comisión Invalidez.

DPTS= Días promedio Trabajo Social.

DPPP= Días promedio primer pago.

- Los días promedio primer pago (DPPP) fueron 258 para invalidez, 83 para muerte y 40 para vejez.
- En invalidez la sucursal que tiene el promedio más alto es La Cruz con 390 días y el más bajo es Bagaces con 167 días.
- En muerte la que tiene el mayor promedio es 27 de Abril con 150 días y el menor es Miramar con 39 días.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA

- En vejez el mayor promedio lo tiene Tilarán con 54 días y el menor Esparza con 30 días.

Además, en revisión efectuada al reporte de pensiones otorgadas por sucursal, los siguientes son los casos que no cumplieron con los plazos establecidos a nivel institucional:

CUADRO 10
CASOS DE PENSIONES DEL RIVM
OTORGADOS POR LAS SUCURSALES DIRECCIÓN REGIONAL CHOROTEGA
ENERO A JUNIO 2019

UNIDAD	CASOS OTORGADOS			TOTAL RIVM	N° CASOS INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS			TOTAL CASOS PLAZOS INCUMPLIDOS	TARDANZA PARA RESOLVER UN CASO
	Invalidez	Vejez	Muerte		Invalidez	Vejez	Muerte		
27 de Abril	4	16	5	25	1	7	4	12	Invalidez: tardó 280 días. Muerte: entre 77 y 207 días. Vejez: entre 25 y 55 días.
Abangares	3	21	17	41	3	6	3	12	Invalidez: tardó entre 259 y 294 días. Muerte: entre 126 y 168 días. Vejez: entre 25 y 62 días.
Bagaces	8	24	13	45	2	5	4	11	Invalidez: tardó entre 261 y 328 días. Muerte: entre 91 y 197 días. Vejez: entre 26 y 75 días.
Cañas	19	36	25	80	10	12	9	31	Invalidez: tardó entre 237 y 403 días. Muerte: entre 100 y 316 días. Vejez: entre 29 y 54 días.
Chomes	4	31	7	42	2	8	2	12	Invalidez: tardó entre 320 y 389 días. Muerte: entre 92 y 107 días. Vejez: entre 26 y 147 días.
Cóbano	8	10	1	19	5	4	1	10	Invalidez: tardó entre 232 y 329 días. Muerte: tardó 96 días. Vejez: entre 28 y 75 días.
Esparza	7	45	25	77	4	10	4	18	Invalidez: tardó entre 254 y 607 días. Muerte: entre 85 y 120 días. Vejez: entre 25 y 43 días.
Filadelfia	14	44	19	77	7	32	12	51	Invalidez: tardó entre 286 y 554 días. Muerte: entre 87 y 293 días. Vejez: entre 25 y 104 días.
Hojancha	3	8	4	15	3	2	2	7	Invalidez: tardó entre 226 y 396 días. Muerte: entre 76 y 130 días. Vejez: entre 31 y 52 días.
Jicaral	6	19	4	29	3	10	1	14	Invalidez: tardó entre 253 y 352 días. Muerte: tardó 140 días. Vejez: entre 25 y 266 días.
La Cruz	2	17	9	28	2	9	1	12	Invalidez: tardó entre 379 y 383 días. Muerte: tardó 342 días. Vejez: entre 26 y 105 días.
Liberia	19	102	57	178	7	14	19	40	Invalidez: tardó entre 239 y 324 días. Muerte: entre 77 y 156 días. Vejez: entre 25 y 188 días.
Miramar	2	23	8	33	1	5	1	7	Invalidez: tardó 270 días. Muerte: tardó 101 días. Vejez: entre 28 y 57 días.
Nandayure	4	13	2	19	3	4	0	7	Invalidez: tardó entre 261 y 322 días. Muerte: cumplió con plazo normado. Vejez: entre 26 y 72 días.
Nicoya	18	91	29	138	10	31	15	56	Invalidez: tardó entre 244 y 596 días. Muerte: entre 70 y 189 días. Vejez: entre 31 y 410 días.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA**

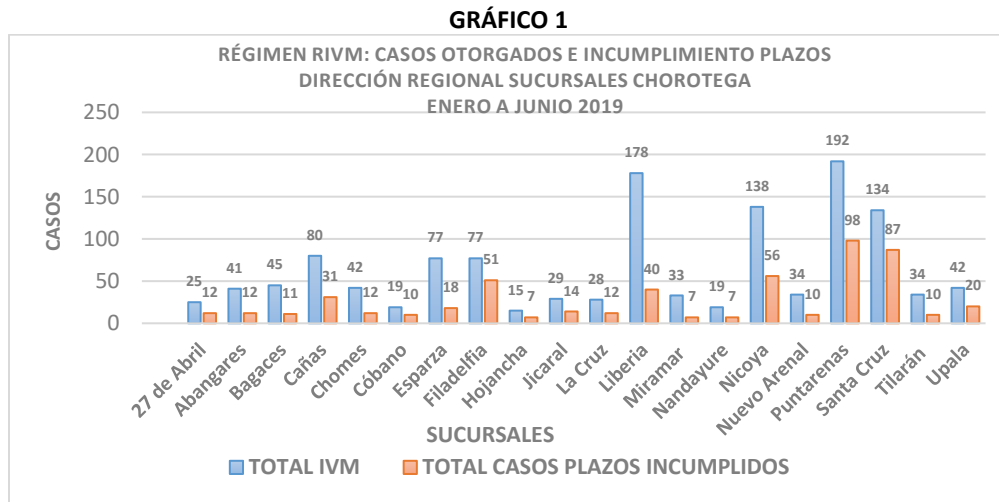
Nuevo Arenal	5	18	11	34	4	4	2	10	Invalidez: tardó entre 258 y 336 días. Muerte: entre 84 y 101 días. Vejez: entre 26 y 46 días.
Puntarenas	13	135	44	192	8	74	16	98	Invalidez: tardó entre 238 y 390 días. Muerte: entre 70 y 149 días. Vejez: entre 25 y 109 días.
Santa Cruz	16	96	22	134	12	60	15	87	Invalidez: tardó entre 276 y 520 días. Muerte: entre 79 y 304 días. Vejez: entre 25 y 130 días.
Tilarán	7	24	3	34	4	5	1	10	Invalidez: tardó entre 255 y 366 días. Muerte: tardó 188 días. Vejez: entre 28 y 70 días.
Upala	9	26	7	42	5	11	4	20	Invalidez: tardó entre 247 y 410 días. Muerte: entre 72 y 319 días. Vejez: entre 32 y 64 días.

Fuente: Reporte de Tiempos de Gestión Casos Aprobados RNC.

De las 20 sucursales evaluadas adscritas a la Región Chorotega, ninguna cumplió con el compromiso de brindar atención diligente y oportuna a las solicitudes de pensión de IVM presentadas, por cuanto los plazos para resolver superan lo pactado en la institución, es decir, el tiempo de respuesta para el otorgamiento de una pensión fue:

- Por Invalidez entre 226 y 607 días.
- En el riesgo de Vejez la duración fue entre 25 y 410 días.
- Para el riesgo de Muerte tuvo una tardanza entre 70 y 319 días.

Todos, desde la fecha de presentación de la solicitud de pensión por parte del interesado hasta la fecha del primer pago, situación que difiere de los parámetros establecidos en la institución para el otorgamiento de una pensión. Gráficamente:



Fuente: Reporte de Tiempos de Gestión Casos Aprobados RNC.

La Dirección Administración de Pensiones de la Gerencia de Pensiones, mediante oficio 527-2016, del 5 de mayo de 2016, dispuso:



“...que de acuerdo con la meta establecida en el Plan Estratégico Institucional 2015-2018, para los tiempos de respuesta en el otorgamiento de las pensiones del régimen de Invalidez 223 días, Vejez 24 días y muerte 69 días”.

La falta de supervisión y control efectiva al funcionario Encargado del trámite, aunado al plazo excesivo en los tiempos de respuesta en la atención de recursos de apelación y Comisión Calificadora del Estado de Invalidez, área de trabajo social y otros, no garantiza que ese beneficio se brinde mediante 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 tardanza en la atención de las solicitudes de pensión del RIVM afecta la imagen y calidad de los servicios que la institución brinda a los usuarios, constituyendo un aspecto que limita la oportunidad y la asistencia económica de personas que se encuentran con derecho a una pensión, o bien, afectando significativamente a esos potenciales beneficiarios que esperan una resolución oportuna y que les permita obtener un ingreso para sufragar sus necesidades básicas.

6. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE SUPERVISIÓN ESTABLECIDO EN EL PLAN DE TRABAJO

Se determinó que la Dirección Regional de Sucursales Chorotega dispone de herramientas suficientes para determinar -en las pensiones en trámite de pago- el cumplimiento de los requisitos establecidos para otorgar el derecho en los regímenes de RIVM o RNC, entre otros, sin embargo, existen oportunidades de mejora en cuanto a lo señalado en el Plan de trabajo -cronograma de supervisión- y al seguimiento de las recomendaciones que se generan en esos informes, según el siguiente detalle:

- Referente a las supervisiones de RIVM, la Dirección Regional -en el 2018- cumplió con el programa propuesto, sin embargo, para el 2019, de las 6 proyectadas para el I semestre -al 29 de agosto 2019- solo 3 informes de resultados estaban concluidos. Sobre el seguimiento a estos, para el 2018 se programó en las sucursales de 27 de Abril y Filadelfia, sin embargo, no se aportó evidencia de lo realizado, y para el 2019 -en el II semestre- se consideró la sucursal de La Cruz. En los informes de supervisión del año anterior se generaron 29 recomendaciones, de las cuales 8 serán objeto de análisis en esta fase.
- En relación con las supervisiones de RNC, en el 2018 no se cumplió con la programación estipulada, por cuanto se planificaron 5 y se ejecutaron 4, no se aportó el informe de la sucursal de Esparza, no obstante, sin estar contemplado en el plan de trabajo o de forma complementaria se supervisó la sucursal de Nandayure.
- Al 29 de agosto 2019, la Dirección Regional suministró 3 informes relacionados con la atención del plan de trabajo 2019, considerando que 6 sucursales debían ser objeto de análisis en el primer semestre y 4 en el segundo. En cuanto al seguimiento a dichos informes (RNC), se constató que para el 2018 se programaron 4 y se ejecutaron 2, mientras que para el 2019 -en el II semestre- se planeó visitar la sucursal de La Cruz. En los informes de supervisión del año anterior se emitieron 31 recomendaciones, de las cuales 6 serán examinadas en el ciclo actual.



Otras debilidades evidenciadas son: informes no disponen de numeración y firma del jefe de la Subárea Gestión de Pensiones; carecen de sello de la Dirección Regional, área o subárea; el tiempo entre la fecha de supervisión y la firma o aval del jefe del Área Gestión Técnica Regional -en el informe- no es proporcional; inconsistencias en la programación de nuevas supervisiones, por cuanto una misma sucursal fue revisada hasta 2 veces por año o en el siguiente período del que le correspondía.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado 4.5.1 Supervisión constante, indican:

“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”.

Ese mismo marco normativo, en el numeral 6.1 Seguimiento del SCI, establece:

“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”.

Lo anterior, se origina por la falta de atención al cronograma de supervisión y coordinación por parte de los funcionarios responsables, ocasionando el incumplimiento de metas, objetivos y actividades establecidas en el plan de trabajo, con la consecuente materialización de eventuales riesgos que inciden en la oportunidad y calidad del servicio que se le debe brindar a los usuarios.

El incumplimiento del cronograma de supervisión y seguimiento de las recomendaciones emitidas por parte de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega no garantiza el logro de las metas, manejo adecuado de los recursos y el cumplimiento de la normativa en materia de pensiones, además, incide en la toma de decisiones del nivel superior, que permite la mejora continua, medición de la productividad y eficiencia y eficacia de las operaciones.

7. SOBRE LOS PENSIONADOS DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ QUE REALIZARON LABORES REMUNERATIVAS SIN CONTAR CON EL DEBIDO PERMISO

Se determinó que la Dirección Regional de Sucursales Chorotega no ejerce control sobre los casos de pensionados por invalidez que laboran sin permiso, ni de los montos recuperados por pagos improcedentes mientras los pensionados realizaron labores remunerativas, en virtud de que, al 13 de agosto 2019, la región presentaba 49 casos, de los cuales no se tiene información actualizada de cuánto es la suma recuperada o las gestiones efectuadas por cada sucursal conforme lo establecido en el “Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte”, tal y como se observa en el cuadro 11 y el anexo 3 de este informe:



CUADRO 11
PENSIONADOS DE INVALIDEZ LABORANDO SIN PERMISO
DIRECCIÓN REGIONAL SUCURSALES CHOROTEGA
AL 13 DE AGOSTO 2019

Sucursal	Cantidad de casos	Fecha de derecho
Cóbano	1	2019
Abangares	3	2019
Bagaces	3	2019
Cañas	3	2014 - 2019
Chomes	1	2019
Filadelfia	3	2016 - 2019
Hojancha	1	2019
Jicaral	3	2008 - 2017 - 2019
La Cruz	3	2017 - 2019
Liberia	6	2019
Miramar	1	2019
Nandayure	2	2019
Nicoya	9	2002 - 2008 - 2013 - 2019
Nuevo Arenal	1	2019
Puntarenas	4	2008 - 2017 - 2019
Santa Cruz	3	2018 - 2019
Tilarán	1	2019
Upala	1	2019

Fuente: Sistema SIP, Dirección Regional sucursales Chorotega

El artículo 21 del Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, referente a las disposiciones sobre los pensionados por Invalidez, establece:

“Transcurridos doce meses del disfrute de pensión por concepto de invalidez, el pensionado podrá trabajar nuevamente en el sector privado, como trabajador independiente, o hasta medio tiempo en docencia universitaria en el sector público. Para ello, deberá solicitar por escrito, permiso a la Administración, la cual, para resolver, requerirá la valoración de parte de la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez, en la cual se verifique que la nueva actividad laboral sea diferente a aquella por la cual se declaró inválido al pensionado, que no requiere el uso de las facultades afectadas y que no representa un riesgo para su capacidad física o mental residual.

Cuando un pensionado por invalidez inicie labores remunerativas sin haber solicitado el respectivo permiso para laborar, o bien, lo haga a pesar de que se le deniegue el permiso, se procederá, previo procedimiento ordinario administrativo, con la suspensión de la pensión y cobro de las sumas pagadas improcedentemente mientras se dedicó a las labores remunerativas, sin perjuicio de que como producto de la valoración médica, la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez, determine levantar dicho estado.

Con la finalidad de velar por el bienestar físico y mental de los pensionados por invalidez éstos deben someterse a los exámenes, tratamientos y controles que la Caja les indique, para lo cual la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez podrá dar seguimiento en cualquier momento al cumplimiento de estas indicaciones.



Finalmente, el pensionado por invalidez que desee trabajar en el sector público, o por más de medio tiempo en docencia en dicho sector, únicamente deberá solicitar formalmente la suspensión de su beneficio mientras se desempeñe en el cargo”.

Lo expuesto se presenta porque, a pesar de que la institución establece las directrices para la suspensión de la pensión a pensionados por invalidez que realizan actividades remunerativas sin el debido permiso, las sucursales de la Región Chorotega no poseen mecanismos de control suficientes para la revisión o análisis de esos casos, ni registros de las acciones ejecutadas para el cobro o sumas recuperadas conforme lo establece la normativa.

En ese sentido, es conveniente que la Administración Activa establezca controles efectivos para la revisión de los pensionados por invalidez, donde se determine la suspensión de la pensión, cobro-recuperación de las sumas pagadas inadecuadamente, y evitar una eventual denuncia o reclamos referidos a acciones u omisiones que pongan en riesgo la capacidad física, mental de los pensionados y/o pérdida patrimonial, en el caso de no recuperar las sumas pagadas improcedentemente.

CONCLUSIONES

Las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) son unidades orientadas al servicio de los usuarios en diferentes trámites, entre ellos, a los solicitantes de una pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (RIVM) y Régimen No Contributivo por Monto Básico (RNC), mediante la ejecución de actividades con oportunidad, calidad y calidez, aspecto que, por su relevancia, debe realizarse en estricto apego a la normativa, estrategias y directrices establecidas para esos efectos por las autoridades superiores de la institución.

En términos generales, el estudio realizado a la gestión de trámite y otorgamiento de pensiones de RIVM y RNC en las sucursales de la Dirección Regional Chorotega, permitió evidenciar debilidades que, en determinado momento, podrían afectar no solo la eficiencia del servicio que se debe brindar al usuario, sino que además, se puede ver afectada la imagen de la CCSS al no brindar una atención diligente y oportuna a las solicitudes presentadas por parte de los usuarios en las diferentes modalidades, en virtud de que se determinaron plazos excesivos en la resolución de una pensión del Régimen No Contributivo (RNC), llegando incluso sucursales a tardar en promedio entre 3 y 7 años.

Por otra parte, se evidenció falta de supervisión y control por parte de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, sobre la gestión del monto recuperado en cuanto a los casos de RNC fallecidos que se les giró pensión luego de la fecha de defunción, en virtud de que entre enero 2018 y junio 2019, existen 145 casos por un monto de ₡17.189.949,00, (diecisiete millones, ciento ochenta y nueve mil, novecientos cuarenta y nueve colones con 00/100), así como carencia de información actualizada de sumas recuperadas y las gestiones efectuadas por cada sucursal de la región a los 49 casos de pensionados del Régimen de Invalidez que realizaron labores remunerativas sin el respectivo permiso.

Es de suma importancia que el proceso de supervisión y seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Dirección Regional de Sucursales Chorotega estén orientadas a garantizar un sistema de calidad en materia de pensiones RIVM-RNC que mantenga un servicio eficiente y eficaz, según las estrategias



definidas en los planes de trabajo, compromisos de resultados, Plan Anual Operativo e informes mensuales, para mejorar la gestión en la región y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIÓN

**AL LIC. ALEXANDER PORRAS CASTILLO, EN SU CALIDAD DE JEFE DE ÁREA GESTIÓN TÉCNICA - AC/
SUBÁREA GESTIÓN DE PENSIONES, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA O A
QUIEN EN SU LUGAR OCUPER EL CARGO**

1. Elaborar un plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 1 al 7 del presente informe, que para los efectos del caso se resumen en el anexo 4. El plan deberá contener y considerar -al menos- los siguientes puntos:
 - a) Objetivos; detalle de la situación a subsanar; actividades o acciones concretas a realizar para corregir la situación encontrada; responsables directos, según competencias; recursos necesarios; plazos de realización con fechas de inicio y final estimadas; entre otros elementos que estime pertinentes para cumplirlo con eficiencia, eficacia y economía. b) A dicho documento debe brindársele el monitoreo, seguimiento y cumplimiento requeridos. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 6 meses, el plan de acción y, en el término de 9 meses, un informe con el detalle de las acciones ejecutadas y el grado de cumplimiento, según el cronograma establecido en el citado plan.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 21 de octubre del 2019, con personal de la Administración Activa, Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe Área Gestión Técnica, de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, quien efectuó comentarios generales, manifestando:

“Con respecto a los ítems de los hallazgos:

Generales:

La Dirección Regional cuenta con la Subárea de Gestión de Pensiones, que en su quehacer operativo cuenta únicamente con una técnica para realizar las labores administrativas de apoyo directo a la jefatura y a las sucursales en lo que corresponde a capacitación, supervisión, control y monitoreo, a las 20 sucursales de la Región, entre otras, por lo que la capacidad de respuesta es limitada, adicionalmente el trámite es exclusivo de las sucursales.

Las Trabajadoras Sociales de la Subárea de Pensiones realizan atención de la demanda de solicitudes de todas las sucursales de la Región Chorotega, y las ubicadas en las sucursales igualmente les corresponden atender a otras sucursales además a la que pertenece. En su totalidad comprenden 10 trabajadores sociales. Los encargados de pensiones comparten sus labores con otras funciones, por lo que el modelo de atención actual es deficiente para atender la demanda que es creciente.



Específicos:

Hallazgos 1,2. Se debe tener presente que la aprobación de Pensiones del Régimen No Contributivo no está en función sólo de la gestión administrativa sino además de la existencia de un presupuesto que es otorgado por el Estado e informado por la Dirección Administración de Pensiones (DAP), por lo que el tiempo de aprobación depende de la cantidad de casos que ese recurso permita realizar.

Hallazgo 3. Los datos de estos casos son suministrados por la DAP, y son trasladados a las sucursales para que procedan conforme corresponde, pero su capacidad de respuesta en la atención no es suficiente para atenderlo oportunamente, especialmente porque varios de estos montos están en manos de endosatarios que no son de fácil ubicación luego del fallecimiento del beneficiario.

Hallazgos 4 y 5. La gestión y por consiguiente los tiempos de respuesta dependen de la operatividad y capacidad de las sucursales, sin embargo, en cuanto a los tiempos de la DCI no son de nuestro control.

Hallazgo 6. El recurso humano de la Subárea de Pensiones es insuficiente y comprendemos una Región extensa y compleja.

Hallazgo 7. Es competencia de las sucursales, las cuales adolecen de escasez de recurso humano. La recuperación no es garantía porque los procedimientos que se realizan no necesariamente lo materializan”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Bach. Gerardo Torres Villegas
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Licda. Yamith Salcedo Galeano
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.
JEFE DE SUBÁREA

GAP/GTV/YSG/jfrc

Ci: Auditoría



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 1

REPORTE DE CASOS CON MÁS DE 1,000 DÍAS EN TRÁMITE RNC POR UNIDAD PROGRAMÁTICA Y RIESGO DRSCH AL 7 DE AGOSTO 2019

Identificación	Nombre Asegurado	Sucursal	Riesgo	Fecha Solicitud	Días	Estado Caso
0 -502570372	Matarrita Moreno Trinidad Pilar	Liberia	INVALIDEZ RNC/PCP	03/02/2012	2742	Trámite
0 -501930730	Reyes Marchena Sandra Maria	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	19/04/2012	2666	Regresó de Calificación Inv.
0 -203290067	Chacón Umaña Deyanira	Puntarenas	INVALIDEZ RNC/PCP	09/07/2012	2585	En Calificación Invalidez
0 -502000291	Coronado Chavarría Jose Braulio	Filadelfia	INVALIDEZ RNC/PCP	05/09/2012	2527	Trámite
0 -504230414	Castriello Jiménez Sheyna	Nicoya	PCP	05/10/2012	2497	En Análisis
0 -502790440	López Gomez Carlos Manuel	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	03/04/2013	2317	Trámite
0 -503240479	Villafuerte Siles Mario Alberto	27 de Abril	INVALIDEZ RNC/PCP	15/05/2013	2275	Trámite
0 -502760863	Arias Vásquez Minor Gerardo	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	04/09/2013	2163	En Análisis
0 -602650902	Romero González Rafael Antonio	Esparza	INVALIDEZ RNC/PCP	11/03/2014	1975	En Análisis
0 -601630301	Obando Mosquera Olger Alberto	Cóbano	INVALIDEZ RNC/PCP	02/04/2014	1953	Regresó de Calificación Inv.
0 -501020886	Gómez Gomez Elsidia	Nicoya	VEJEZ RNC	22/04/2014	1933	Aprobado en Trámite
0 -501810610	Peralta Reyes Isabel	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	30/04/2014	1925	En Análisis
0 -503560419	Montiel Rosales Wendy Vanessa	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	30/04/2014	1925	Trámite
0 -105490169	Vásquez Robles Miguel Roberto	Cañas	INDIGENTES RNC	16/05/2014	1909	En Análisis
0 -504020369	Chavarría Navarro Joselyne Pamela	Cañas	INVALIDEZ RNC/PCP	26/05/2014	1899	En Análisis
0 -504270025	Alvarez González Kenia Michelle	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	02/07/2014	1862	Regresó de Calificación Inv.
0 -501730027	Zúñiga Zúñiga Maria Aracelly	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	14/09/2014	1788	Trámite
0 -501750579	Lara Ugalde Maria Del Carmen	Cañas	INVALIDEZ RNC/PCP	20/10/2014	1752	En Análisis
0 -503000154	Espinoza Baltodano Ana Beatriz	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	22/12/2014	1689	Trámite
0 -503050494	Mairena González Rosa	La Cruz	INVALIDEZ RNC/PCP	29/01/2015	1651	Regresó de Calificación Inv.
0 -503510653	Castañeda Quirós Maria Gabriela	Filadelfia	INVALIDEZ RNC/PCP	04/03/2015	1617	Regresó de Calificación Inv.
0 -209920553	Flores Rodríguez Jackson Jose	Abangares	INVALIDEZ RNC/PCP	13/03/2015	1608	En Plataforma
0 -501990695	Guevara Medina Ana Maria	Nicoya	VIUDEZ RNC	27/03/2015	1594	Trámite
0 -501920980	Pizarro Vargas Luz Marina	La Cruz	INVALIDEZ RNC/PCP	21/04/2015	1569	En Análisis
0 -601880642	López Juárez Agapito	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	27/04/2015	1563	En Análisis
0 -502120286	Baltodano Grijalba Jose Emilio	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	18/05/2015	1542	Regresó de Calificación Inv.
0 -502400629	Villegas Villegas Haynort	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	01/07/2015	1498	Trámite

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 26 de 38

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 1 REPORTE DE CASOS CON MÁS DE 1,000 DÍAS EN TRÁMITE RNC POR UNIDAD PROGRAMÁTICA Y RIESGO DRSCH AL 7 DE AGOSTO 2019

Identificación	Nombre Asegurado	Sucursal	Riesgo	Fecha Solicitud	Días	Estado Caso
0 -206180812	Arce Vargas Hazel Andrea	Puntarenas	INVALIDEZ RNC/PCP	03/07/2015	1496	En Análisis
0 -605450600	Rodríguez Luna Isaí Elian	Esparza	INVALIDEZ RNC/PCP	06/07/2015	1493	En Calificación Invalidez
0 -501481168	Fonseca Rojas Geovany	Nicoya	VEJEZ RNC	23/07/2015	1476	En Análisis
0 -504360940	Morales Arguello Nicole	Liberia	INVALIDEZ RNC/PCP	30/07/2015	1469	Trámite
0 -501530776	Villarreal Torres Maximina	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	31/07/2015	1468	En Análisis
0 -800750251	Moreno Avendaño Francisco Jose	La Cruz	INVALIDEZ RNC/PCP	10/08/2015	1458	En Análisis
0 -501590521	Campos Campos Maria Epifanía	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	10/08/2015	1458	Trámite
0 -900860073	Carrillo Villarreal Víctor Manuel	Santa Cruz	INVALIDEZ RNC/PCP	27/08/2015	1441	Regresó de Calificación Inv.
0 -503100651	Briones Aguilar Gonzalo	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	21/10/2015	1386	Trámite
0 -502010388	Rizo López Mayra Elena Del Carmen	Tilarán	INVALIDEZ RNC/PCP	26/10/2015	1381	Trámite
0 -501790332	Ramírez Rodríguez Gabriel	Liberia	INVALIDEZ RNC/PCP	02/11/2015	1374	En Calificación Invalidez
0 -501890556	Marchena Marchena Maria Cristina	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	18/12/2015	1328	En Calificación Invalidez
0 -500830382	Zúñiga Zúñiga Anatolia	Nicoya	VEJEZ RNC	18/12/2015	1328	En Análisis
0 -504950317	Mayorga Mejía Hanzel Smith	Liberia	INVALIDEZ RNC/PCP	18/01/2016	1297	En Análisis
0 -207670381	Jimenez Mora Jerson Deivid	Upala San Gabriel	Otras equiparables a PCP	25/01/2016	1290	Regresó de Calificación Inv.
0 -502770699	Duarte Zúñiga Sandra María	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	29/01/2016	1286	En Calificación Invalidez
0 -503610508	Cabrera Rodríguez Leyman Antonio	La Cruz	INVALIDEZ RNC/PCP	02/02/2016	1282	En Análisis
0 -501500450	Gallo Gallo Maria Vianeris	Filadelfia	INVALIDEZ RNC/PCP	03/02/2016	1281	En Análisis
0 -504070325	Angulo Apu Silvana	Filadelfia	INVALIDEZ RNC/PCP	03/02/2016	1281	En Plataforma
0 -702630754	Mendoza Aguirre Erika Maria	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	17/02/2016	1267	En Análisis
0 -105930667	Rodríguez Granados Flor Maria	La Cruz	INVALIDEZ RNC/PCP	24/02/2016	1260	Regresó de Calificación Inv.
0 -502040536	Sequeira Ruiz Jorge Ramon	Puntarenas	INVALIDEZ RNC/PCP	14/03/2016	1241	En Análisis
0 -504440576	García Mejía Jessica De Los Angeles	Liberia	INVALIDEZ RNC/PCP	06/04/2016	1218	En Análisis
7 - 02500089502	Jirón Guadamuz Berta Rosa	Filadelfia	VEJEZ RNC	27/04/2016	1197	En Plataforma
0 -503260751	Ramírez Ramírez Cristian Iván	Tilarán	INVALIDEZ RNC/PCP	18/05/2016	1176	Regresó de Calificación Inv.
0 -502760025	Baltodano Rosales Roy Gerardo	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	23/05/2016	1171	En Calificación Invalidez



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 1

REPORTE DE CASOS CON MÁS DE 1,000 DÍAS EN TRÁMITE RNC POR UNIDAD PROGRAMÁTICA Y RIESGO DRSCCH AL 7 DE AGOSTO 2019

Identificación	Nombre Asegurado	Sucursal	Riesgo	Fecha Solicitud	Días	Estado Caso
0 -504020529	Delgado Jimenez Kenedy	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	15/06/2016	1148	Regresó de Calificación Inv.
0 -501830333	Enríquez Angulo Maria Cecilia Eufemia	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	20/06/2016	1143	Regresó de Calificación Inv.
0 -501520277	Mendoza Pérez Paula	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	22/06/2016	1141	En Análisis
0 -502440040	Santana Castillo Jose Ramon	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	24/06/2016	1139	En Análisis
0 -503490311	Montiel Carrillo Jose Luis	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	27/06/2016	1136	En Análisis
0 -605120507	Alvarado Campos Donovan Fabricio	Upala San Gabriel	PCP	30/06/2016	1133	En Calificación Invalidez
0 -505120511	González Obando Brianna Sofia	Cañas	INVALIDEZ RNC/PCP	08/07/2016	1125	En Análisis
0 -208930838	Arroyo Víquez Alberth Jhoan	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	08/07/2016	1125	En Calificación Invalidez
0 -600710036	Villalobos Mesen Omar Fausto De Maria	Upala San Gabriel	VEJEZ RNC	26/07/2016	1107	Aprobado en Trámite
0 -504550659	Villagra Aguirre Clarenth Rocío	Hojancha	INVALIDEZ RNC/PCP	12/08/2016	1090	En Calificación Invalidez
0 -502270141	Jara Chavarria Sandra Maria	Tilarán	INVALIDEZ RNC/PCP	31/08/2016	1071	En Calificación Invalidez
0 -501900667	Duarte Duarte Estrella Del Carmen	Santa Cruz	INVALIDEZ RNC/PCP	05/09/2016	1066	En Calificación Invalidez
0 -501530723	Arrieta Vásquez Alfonso Concepción	Santa Cruz	INVALIDEZ RNC/PCP	06/09/2016	1065	En Calificación Invalidez
0 -501570328	Carrillo Obregón Maria Luisa	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	21/09/2016	1050	Regresó de Calificación Inv.
0 -204920969	Guido Meza Blas Ceferino	Upala San Gabriel	INVALIDEZ RNC/PCP	21/09/2016	1050	En Análisis
0 -502490177	Quirós Espinoza Maria Teresa	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	05/10/2016	1036	En Análisis
0 -503070967	Elizondo Morales Lizbet Del Carmen	Liberia	INVALIDEZ RNC/PCP	12/10/2016	1029	En Análisis
0 -501900826	Picado Pérez Carlos Luis	Tilarán	INVALIDEZ RNC/PCP	12/10/2016	1029	Regresó de Calificación Inv.
0 -504930586	Obando Zúñiga Maria Del Sol	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	19/10/2016	1022	En Calificación Invalidez
0 -209270842	Torrez Castellón Yordin	Upala San Gabriel	INVALIDEZ RNC/PCP	24/10/2016	1017	En Calificación Invalidez
0 -121870630	Cubillo Gomez Kendra Valeska	Nicoya	INVALIDEZ RNC/PCP	26/10/2016	1015	En Calificación Invalidez
0 -105540433	Siles Centeno Enrique	Puntarenas	INVALIDEZ RNC/PCP	26/10/2016	1015	En Análisis
0 -504760163	Bustos Rodríguez Félix Manuel	Filadelfia	AUTISMO	31/10/2016	1010	En Calificación Invalidez
0 -900810656	Ruiz Vindas Rafaela	Upala San Gabriel	INVALIDEZ RNC/PCP	31/10/2016	1010	En Análisis
0 -503660517	Moraga Ruiz Sergio Esteban	Santa Cruz	INVALIDEZ RNC/PCP	02/11/2016	1008	En Análisis

Fuente: Reporte de casos en trámite facilitado por la DRSCCH.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 2
SUMAS DE DINEROS Y NÚMERO DE CASOS PENDIENTES DE RECUPERAR POR PAGOS REALIZADOS POSTERIOR A LA FECHA DE DEFUNCIÓN
EN LAS SUCURSALES Y LUGARES ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
EN EL PRIMER SEMESTRE 2019 EN EL I TRIMESTRE 2019

Num Caso pensión	Id. Causante	Riesgo	Razón Suspensión	Fecha Suspensión	Fecha Defunción	Meses Pagados	Monto Pagado	Monto Pagado Agui.	Lugar de Pago	ID endosatario	Forma de pago	Transferencias No liquidadas	Improcedente	Procedente	A Gestionar Agosto 2019
R231900	900330772	VEJEZ RNC	MUERTE	02/01/2019	18/12/2018	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	501670793	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R120650	500430169	VEJEZ RNC	MUERTE	14/01/2019	03/12/2018	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE JICARAL	600870316	Transferencia	F.Planilla:31/12/2018-78000.00, (02851448(78000.00))	€78 000,00		€78 000,00
R1742060	500330967	VEJEZ RNC	MUERTE	14/01/2019	08/12/2018	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	501830065	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R73550	202450541	VEJEZ RNC	MUERTE	14/01/2019	10/12/2018	1	78 000,00	0,00	HOGAR PRO AYUDA AL ANCIANO DE BIJAGUA DE UPALA	3002188039	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R10012301	500790660	VEJEZ RNC	MUERTE	14/01/2019	25/12/2018	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE LIBERIA	500880990	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R1037980	500620577	VEJEZ RNC	MUERTE	31/01/2019	21/11/2018	3	234 000,00	78 000,00	SUCURSAL DE FILADELFIA	500720900	Transferencia	F.Planilla:31/01/2019-78000.00, (02860752(78000.00)) F.Planilla:31/12/2018-78000.00, (02831486(78000.00)) F.Planilla:30/11/2018-156000.00, (02801507(78000.00),0(78000.00))	€312 000,00		€312 000,00
R1460510	501180935	INDIGENTES RNC	MUERTE	31/01/2019	30/12/2018	2	156 000,00	0,00	SUCURSAL DE LIBERIA	502890975	Transferencia	F.Planilla:31/01/2019-78000.00, (02880819(78000.00)) F.Planilla:31/12/2018-78000.00, (02852156(78000.00))	€156 000,00	€78 000,00	€78 000,00
R1854060	103090175	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	31/01/2019	24/12/2018	2	156 000,00	0,00	SUCURSAL DE PUNTARENAS	106040275	Transferencia	F.Planilla:31/01/2019-78000.00, (02875953(78000.00)) F.Planilla:31/12/2018-78000.00, (02847143(78000.00))	€156 000,00	€78 000,00	€78 000,00





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 2
SUMAS DE DINEROS Y NÚMERO DE CASOS PENDIENTES DE RECUPERAR POR PAGOS REALIZADOS POSTERIOR A LA FECHA DE DEFUNCIÓN
EN LAS SUCURSALES Y LUGARES ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
EN EL PRIMER SEMESTRE 2019 EN EL I TRIMESTRE 2019

Num Caso pensión	Id. Causante	Riesgo	Razón Suspensión	Fecha Suspensión	Fecha Defunción	Meses Pagados	Monto Pagado	Monto Pagado Agui.	Lugar de Pago	ID endosatario	Forma de pago	Transferencias No liquidadas	Improcedente	Procedente	A Gestionar Agosto 2019
R9994285	500610022	VEJEZ RNC	MUERTE	01/02/2019	28/01/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE UPALA SAN GABRIEL	502410426	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R9971935	800910551	VEJEZ RNC	MUERTE	04/02/2019	20/01/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE TILARAN	600940862	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R9974525	500570455	VEJEZ RNC	MUERTE	05/02/2019	24/01/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	502700796	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R9955849	500820044	VEJEZ RNC	MUERTE	06/02/2019	28/01/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL 27 DE ABRIL	502270413	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R1333230	101960580	VEJEZ RNC	MUERTE	07/02/2019	30/01/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE JICARAL	602040468	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R1260290	500920148	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	11/02/2019	17/01/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE SANTA CRUZ	302840970	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R1803860	201040202	VEJEZ RNC	MUERTE	11/02/2019	25/01/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NANDAYURE	501270989	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R9957939	500277724	VEJEZ RNC	MUERTE	11/02/2019	10/01/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE SANTA CRUZ	900470253	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R1358580	201410066	VEJEZ RNC	MUERTE	25/02/2019	29/01/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE MIRAMAR	901040250	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R10044315	504730125	Otras Equiparables a PCP	MUERTE	25/02/2019	29/01/2019	1	285 566,00	0,00	SUCURSAL DE NANDAYURE	503430651	SINPE		€285 566,00		€285 566,00





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 2
SUMAS DE DINEROS Y NÚMERO DE CASOS PENDIENTES DE RECUPERAR POR PAGOS REALIZADOS POSTERIOR A LA FECHA DE DEFUNCIÓN
EN LAS SUCURSALES Y LUGARES ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
EN EL PRIMER SEMESTRE 2019 EN EL I TRIMESTRE 2019

Num Caso pensión	Id. Causante	Riesgo	Razón Suspensión	Fecha Suspensión	Fecha Defunción	Meses Pagados	Monto Pagado	Monto Pagado Agui.	Lugar de Pago	ID endosatario	Forma de pago	Transferencias No liquidadas	Improcedente	Procedente	A Gestonar Agosto 2019
R1246010	500500409	VEJEZ RNC	MUERTE	04/03/2019	11/02/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	501220461	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R1014680	201350082	VEJEZ RNC	MUERTE	05/03/2019	23/02/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE JICARAL	601700294	Transferencia	F.Planilla:28/02/2019-78000.00, (02886662(78000.00))	€78 000,00		€78 000,00
R254810	201280480	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	06/03/2019	26/02/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	601530566	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R232340	500770271	INDIGENTES RNC	MUERTE	07/03/2019	20/02/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE FILADELFIA	502590807	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R9969475	301560804	VEJEZ RNC	MUERTE	07/03/2019	11/02/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	114770128	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R10017847	500500630	VEJEZ RNC	MUERTE	11/03/2019	23/02/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE LIBERIA	800230321	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R9989889	500640649	VEJEZ RNC	MUERTE	01/04/2019	18/03/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE FILADELFIA	502330626	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R65790	500299900	VEJEZ RNC	MUERTE	02/04/2019	11/03/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL STA.BARBARA STA.CRUIZ	502780304	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R340770	900690806	VEJEZ RNC	MUERTE	02/04/2019	13/03/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE PUNTARENAS	602220968	Transferencia	F.Planilla:31/03/2019-78000.00, (02933038(78000.00))	€78 000,00		€78 000,00





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 2
SUMAS DE DINEROS Y NÚMERO DE CASOS PENDIENTES DE RECUPERAR POR PAGOS REALIZADOS POSTERIOR A LA FECHA DE DEFUNCIÓN
EN LAS SUCURSALES Y LUGARES ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
EN EL PRIMER SEMESTRE 2019 EN EL I TRIMESTRE 2019

Num Caso pensión	Id. Causante	Riesgo	Razón Suspensión	Fecha Suspensión	Fecha Defunción	Meses Pagados	Monto Pagado	Monto Pagado Agui.	Lugar de Pago	ID endosatario	Forma de pago	Transferencias No liquidadas	Improcedente	Procedente	A Gestionar Agosto 2019
R361700	501410920	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	02/04/2019	14/03/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE LA CRUZ	501330246	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R1450620	504190227	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	02/04/2019	18/03/2019	1	285 566,00	0,00	SUCURSAL DE LIBERIA	501840110	SINPE		₡285 566,00		₡285 566,00
R9963996	501650116	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	02/04/2019	14/03/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE SANTA CRUZ	501461043	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R1683830	205050320	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	04/04/2019	24/03/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	503540574	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R10017224	500520418	VEJEZ RNC	MUERTE	08/04/2019	23/03/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	501890959	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R65720	600220581	VEJEZ RNC	MUERTE	25/04/2019	24/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE ESPARZA	601400914	Transferencia	F. Planilla: 30/04/2019-78000.00, (02945516(78000.00))	₡78 000,00		₡78 000,00
R9994104	500920812	VEJEZ RNC	MUERTE	30/04/2019	23/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE SANTA CRUZ	502870016	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 2
SUMAS DE DINEROS Y NÚMERO DE CASOS PENDIENTES DE RECUPERAR POR PAGOS REALIZADOS POSTERIOR A LA FECHA DE DEFUNCIÓN
EN LAS SUCURSALES Y LUGARES ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
EN EL PRIMER SEMESTRE 2019 EN EL I TRIMESTRE 2019

Num Caso pensión	Id. Causante	Riesgo	Razón Suspensión	Fecha Suspensión	Fecha Defunción	Meses Pagados	Monto Pagado	Monto Pagado Agui.	Lugar de Pago	ID endosatario	Forma de pago	Transferencias No liquidadas	Improcedente	Procedente	A Gestionar Agosto 2019
R1261890	500550106	VEJEZ RNC	MUERTE	02/05/2019	06/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	501650913	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R1401000	600410438	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	02/05/2019	27/03/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE PUNTARENAS	601980989	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R1519300	800340712	VEJEZ RNC	MUERTE	02/05/2019	06/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE PUNTARENAS	602560684	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R250880	503420482	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	02/05/2019	27/03/2019	2	571 132,00	0,00	SUCURSAL DE LIBERIA	500960753	SINPE		€571 132,00		€571 132,00
R9949445	502540536	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	02/05/2019	29/03/2019	2	156 000,00	0,00	SUCURSAL DE JICARAL	702180062	SINPE		€156 000,00	€78 000,00	€78 000,00
R73340	600420602	VEJEZ RNC	MUERTE	02/05/2019	04/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NANDAYURE	3002096697	SINPE		€78 000,00		€78 000,00
R10016730	119740712	PCP	MUERTE	02/05/2019	26/04/2019	1	285 566,00	0,00	SUCURSAL DE ABANGARES	503200580	SINPE		€285 566,00		€285 566,00





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 2
SUMAS DE DINEROS Y NÚMERO DE CASOS PENDIENTES DE RECUPERAR POR PAGOS REALIZADOS POSTERIOR A LA FECHA DE DEFUNCIÓN
EN LAS SUCURSALES Y LUGARES ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
EN EL PRIMER SEMESTRE 2019 EN EL I TRIMESTRE 2019

Num Caso pensión	Id. Causante	Riesgo	Razón Suspensión	Fecha Suspensión	Fecha Defunción	Meses Pagados	Monto Pagado	Monto Pagado Agui.	Lugar de Pago	ID endosatario	Forma de pago	Transferencias No liquidadas	Improcedente	Procedente	A Gestionar Agosto 2019
R10040248	504470503	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	02/05/2019	03/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE LIBERIA	02840102944	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R9957404	501000321	VEJEZ RNC	MUERTE	03/05/2019	28/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE SANTA CRUZ	601330328	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R1261030	500520262	VEJEZ RNC	MUERTE	08/05/2019	24/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	602670343	Transferencia	F.Planilla:30/04/2019-78000.00, (02948211(78000.00))	₡78 000,00		₡78 000,00
R9959280	500780972	VEJEZ RNC	MUERTE	08/05/2019	20/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE LIBERIA	014851415	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R73340	500550559	VEJEZ RNC	MUERTE	13/05/2019	23/04/2019	1	78 000,00	0,00	HOGAR SAGRADO CORAZON DE JESUS NANDAYURE	3002096697	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R1741590	201680172	VEJEZ RNC	MUERTE	13/05/2019	16/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	602490642	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 2
SUMAS DE DINEROS Y NÚMERO DE CASOS PENDIENTES DE RECUPERAR POR PAGOS REALIZADOS POSTERIOR A LA FECHA DE DEFUNCIÓN
EN LAS SUCURSALES Y LUGARES ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
EN EL PRIMER SEMESTRE 2019 EN EL I TRIMESTRE 2019

Num Caso pensión	Id. Causante	Riesgo	Razón Suspensión	Fecha Suspensión	Fecha Defunción	Meses Pagados	Monto Pagado	Monto Pagado Agui.	Lugar de Pago	ID endosatario	Forma de pago	Transferencias No liquidadas	Improcedente	Procedente	A Gestionar Agosto 2019
R73130	600390007	VEJEZ RNC	MUERTE	13/05/2019	08/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE SANTA CRUZ	3002051753	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R9977905	800570049	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	13/05/2019	08/04/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE UPALA SAN GABRIEL	503520348	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R1509000	500510650	VEJEZ RNC	MUERTE	03/06/2019	23/05/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE NICOYA	501451072	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R9957782	202400970	VEJEZ RNC	MUERTE	05/06/2019	07/05/2019	1	78 000,00	0,00	ASOCIACION AMIGO DEL ANCIANO DE CAÑAS	3002066168	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R155270	500520771	VEJEZ RNC	MUERTE	07/06/2019	20/05/2019	1	78 000,00	0,00	BELEN DE CARRILLO (FILADEFIA)	501430075	Transferencia	F.Planilla:31/05/2019-78000.00, (02974664(78000.00))	₡78 000,00		₡78 000,00
R339270	500580950	INDIGENTES RNC	MUERTE	07/06/2019	08/05/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE FILADELFIA	502460911	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R971950	600560010	VIUDEZ RNC	MUERTE	07/06/2019	30/05/2018	13	1 014 000,00	78 000,00	SUCURSAL DE SANTA CRUZ	502760498	SINPE		₡1 092 000,00		₡1 092 000,00





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

ANEXO 2
SUMAS DE DINEROS Y NÚMERO DE CASOS PENDIENTES DE RECUPERAR POR PAGOS REALIZADOS POSTERIOR A LA FECHA DE DEFUNCIÓN
EN LAS SUCURSALES Y LUGARES ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA
EN EL PRIMER SEMESTRE 2019 EN EL I TRIMESTRE 2019

Num Caso pensión	Id. Causante	Riesgo	Razón Suspensión	Fecha Suspensión	Fecha Defunción	Meses Pagados	Monto Pagado	Monto Pagado Agui.	Lugar de Pago	ID endosatario	Forma de pago	Transferencias No liquidadas	Improcedente	Procedente	A Gestionar Agosto 2019
R1447830	500370241	VEJEZ RNC	MUERTE	07/06/2019	13/05/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE SANTA CRUZ	501240714	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R1655400	500820795	INDIGENTES RNC	MUERTE	07/06/2019	15/06/2018	12	936 000,00	78 000,00	SUCURSAL DE SANTA CRUZ	501800666	SINPE		₡1 014 000,00		₡1 014 000,00
R1717410	201260360	VEJEZ RNC	MUERTE	07/06/2019	25/04/2019	2	156 000,00	0,00	SUCURSAL DE CHOMES	601140400	SINPE		₡156 000,00		₡156 000,00
R1103120	500340128	VEJEZ RNC	MUERTE	13/06/2019	22/05/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE LIBERIA	501300423	Transferencia	F.Planilla:31/05/2019-78000.00, (02980574(78000.00))	₡78 000,00		₡78 000,00
R9982082	500480599	VEJEZ RNC	MUERTE	14/06/2019	29/05/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE CAÑAS	502300741	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R1720900	500780095	VEJEZ RNC	MUERTE	20/06/2019	21/05/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE FILADELFA	502610495	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00
R10010818	501920043	INVALIDEZ RNC/PCP	MUERTE	20/06/2019	20/05/2019	1	78 000,00	0,00	SUCURSAL DE LA CRUZ	502530574	SINPE		₡78 000,00		₡78 000,00

Fuente: Oficio ARNC-0465-2019 del 20 de agosto 2019, firmado por la Licda. Patricia Sánchez Bolaños, Jefe Área de Pensiones Régimen No Contributivo.



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



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA**

**ANEXO 3
PENSIONADOS DE INVALIDEZ LABOARNDNO SIN PERMISO
DIRECCIÓN REGIONAL SUCURSALES CHOROTEGA
AL 13 DE AGOSTO 2019**

Lugar de Pago	Identificación	Nombre	N° de Caso	Fecha de Derecho
Cóbano Jicaral Puntarenas	0 -900870705	Ramírez Méndez Denis De Los Angeles	V500707	04/06/2019
Sucursal de Abangares	0 -501270064	Gutiérrez Calvo Quintín	V498666	01/07/2019
Sucursal de Abangares	0 -502410038	Urbina Alvarez Noldan	V500254	16/07/2019
Sucursal de Abangares	7 -017667331	Carrión García José Foreman	V500894	24/07/2019
Sucursal de Bagaces	0 -502700084	Alvarado Quirós Carlos Alexis	V497821	10/05/2019
Sucursal de Bagaces	7 -016721563	Valdivia García José Ramon	V500258	30/05/2019
Sucursal de Bagaces	0 -501840693	Lacayo Obando Yaseni	V500281	31/05/2019
Sucursal de Cañas	0 -900980255	Hidalgo Porras Keyner Jose	383462	16/08/2014
Sucursal de Cañas	0 -205470091	Calderón Hernández Oscar Antonio	V500271	03/07/2019
Sucursal de Cañas	7 -01670100853	Prendis Zamora Ruddy Sebastián	V500284	15/07/2019
Sucursal de Chomes	0 -601010763	Miranda Trinidad	V499055	16/06/2019
Sucursal de Filadelfia	0 -501670943	Soto Betancourt Juan Álvaro	V427486	01/06/2016
Sucursal de Filadelfia	0 -502670552	Mendoza Guevara Luis Diego	V497190	24/01/2019
Sucursal de Filadelfia	7 -01820100580	Ruiz Urbina Juan Mariano	V499407	30/06/2019
Sucursal de Hojancha	0 -105680936	Blanco Solís Ricardo	V497911	06/05/2019
Sucursal de Jicaral	0 -106900230	Chacón Ramírez José Antonio	269894	01/03/2008
Sucursal de Jicaral	0 -503600974	Jiménez Loaiza José	V450240	01/08/2017
Sucursal de Jicaral	0 -602530744	Porras Aguero Fresia	V499837	29/06/2019
Sucursal de La Cruz	0 -502220803	Hernández Martínez Amalex Alain	V438402	01/02/2017
Sucursal de La Cruz	0 -501780464	López Salgado Ana Isabel	V500111	01/07/2019
Sucursal de La Cruz	0 -502040196	López Salguera Rosa Emelda	V500119	01/07/2019
Sucursal de Liberia	0 -205550499	Peralta Barahona Luis Esteban	V499932	11/07/2019
Sucursal de Liberia	7 -015554782	Ley Urías Víctor Manuel	V500323	06/07/2019
Sucursal de Liberia	7 -016926186	Gudiel Toledo Wilfredo	V500670	05/06/2019
Sucursal de Liberia	0 -501730031	Jiménez Cortes Evangelista	V500676	04/06/2019
Sucursal de Liberia	0 -501970374	Valdez Marín Emiliano	V500843	20/06/2019
Sucursal de Liberia	0 -502600879	García Reyes José Antonio	V501819	01/08/2019
Sucursal de Miramar	0 -601650359	Barquero Fernández Trinidad	V501812	26/07/2019
Sucursal de Nandayure	0 -501080871	Picado León Carlos Luis De Jesús	V498651	26/06/2019
Sucursal de Nandayure	0 -501530334	Campos Castro Didier Ramon	V501091	29/07/2019
Sucursal de Nicoya	0 -502250826	Zúñiga Baltodano Santos Senén	208423	23/08/2002
Sucursal de Nicoya	0 -500920566	Galagarza Guadalupe	339573	09/08/2008
Sucursal de Nicoya	0 -701900462	Molina Ruiz Christopher José	359647	23/05/2013
Sucursal de Nicoya	0 -502090217	Fonseca Baltodano Johnny	V499441	06/06/2019
Sucursal de Nicoya	0 -501700761	Arias González José Angel	V499903	10/06/2019
Sucursal de Nicoya	0 -502290533	Herrera Jiménez Roberto Gerardo	V500163	10/07/2019
Sucursal de Nicoya	0 -502010569	Dinarte Sánchez Ana Lorena	V500302	12/07/2019
Sucursal de Nicoya	7 -02690099376	Pérez Osorio Gladys Elena	V500336	01/07/2019
Sucursal de Nicoya	0 -502260764	Cortes Reyes Virgilio Aníbal	V500429	20/06/2019
Sucursal de Nuevo Arenal	0 -502660658	Soto Ramírez Giovanni	V501779	12/07/2019
Sucursal de Puntarenas	0 -302140922	Pacheco Mata Eduardo Antonio	270866	01/04/2008
Sucursal de Puntarenas	0 -601400389	García Astorga Wilfrido	V453744	01/10/2017
Sucursal de Puntarenas	0 -601220776	Marín Carballo Josefa	V497687	23/04/2019
Sucursal de Puntarenas	0 -502680439	Barrantes Sequeira Marilyn	V499325	04/06/2019
Sucursal de Santa Cruz	0 -502430546	Zúñiga Gómez Milciades Gerardo	V475447	12/06/2018
Sucursal de Santa Cruz	0 -107680850	Arrieta Matarrita Zeanne María	V496863	25/05/2019
Sucursal de Santa Cruz	0 -501530710	López Santana Marcial	V497052	11/02/2019
Sucursal de Tilarán	0 -501990076	Leitón González Adelaida	V500020	10/06/2019
Sucursal de Upala San Gabriel	0 -205140982	Bonilla Cabezas Yorlene Vanessa	V495465	03/04/2019

Fuente: Dirección Regional Sucursales Chorotega.



Anexo 4 Plan de Acción						
Hallazgo	Situación por subsanar	Acciones propuestas	Funcionario(s) responsable.	Recursos necesarios.	Fecha inicio.	Fecha fin.
1	- Definir e implementar acciones orientadas a depurar las solicitudes del sistema (SIP), disminuir y cumplir con los tiempos de respuesta en la atención de una solicitud de pensión del RNC e IVM, según el hallazgo 1, 2, 4 y 5. Al respecto, esa Dirección Regional deberá revisar las gestiones realizadas en cada sucursal con el propósito de resolver en el menor tiempo posible las solicitudes presentadas para trámite y resolver en el menor tiempo posible las solicitudes de pensión solicitadas por los usuarios.					
2	- Implementar mecanismos orientados a cumplir con las supervisiones programadas en las sucursales de la región para un período determinado y efectuar el seguimiento respectivo a las recomendaciones emitidas, según el hallazgo 6.					
3	- Implementar mecanismos de control que permitan el registro y recuperación de las sumas de dinero pagadas de más a pensionados fallecidos que se les giró pensión luego de la fecha defunción, según el hallazgo 3.					
4	- Analizar los 49 casos de pensionados por invalidez que laboraron sin permiso y del resultado obtenido, deberá establecer e implementar mecanismos de control que garanticen la recuperación de las sumas pagadas de forma improcedente. Según lo señalado en el hallazgo 7 del presente informe.					