



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-127394**

AD-AFINPE-0128-2024
20 de noviembre de 2024

Licenciado
Gustavo Picado Chacón, gerente
GERENCIA FINANCIERA-1103

Licenciado
Jaime Barrantes Espinoza, gerente

Máster
Ubaldo Carrillo Cubillo, director
DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES - 9112
GERENCIA PENSIONES - 9108

Estimados señores

ASUNTO: Oficio de Advertencia respecto a la ejecución de las investigaciones preliminares establecidas en el artículo 25 del Instructivo del Programa del Régimen No Contributivo de Pensiones.

Este Órgano de Fiscalización y Control en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Área de Auditoría Financiera y Pensiones para el periodo 2024, llevó a cabo un estudio en la Gerencia de Pensiones con el propósito de analizar el comportamiento de la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de las metas definidas en el Plan Anual Institucional, Plan Presupuesto y Plan Táctico de la Gerencia de Pensiones para el periodo 2023. Según fue comunicado en el inicio de la evaluación sobre el particular mediante el oficio AI-1083-2024 del 10 de julio de 2024 y dirigido a esa Gerencia de Pensiones.

Con base en los resultados del análisis antes descrito, esta Auditoría Interna, en el marco de sus funciones de fiscalización, asesoría y prevención, y las competencias establecidas en el artículo 22, inciso d) de la Ley General de Control Interno (Ley N°8292), así como las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, procede a efectuar las siguientes observaciones relacionadas con el cumplimiento normativo, en relación con la aplicación de investigaciones administrativas preliminares establecidas en el artículo 25 del Instructivo del Programa del Régimen No Contributivo, la cual es una de las metas establecidas en el Plan Presupuesto de la Dirección Administración de Pensiones, a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración.

I. ASPECTOS GENERALES

El objetivo del Régimen No Contributivo de Pensiones (RNCP) es brindar protección social a personas en situación de vulnerabilidad que no cumplen con los requisitos para recibir una pensión contributiva. Este régimen busca garantizar un ingreso mínimo a individuos que se encuentran en condiciones de pobreza o extrema pobreza, como adultos mayores, personas con discapacidad o aquellas que no tienen acceso a otras fuentes de ingresos. Su propósito es contribuir al bienestar y la calidad de vida de estas personas, promoviendo la inclusión y la equidad social.

Para asegurar que los beneficiarios del RNCP continúan cumpliendo con los criterios de pobreza, el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE) remite anualmente al Área de Gestión de Pensiones los casos clasificados como "NO POBRES". Estos casos son enviados a las Direcciones Regionales de Sucursales para llevar a cabo investigaciones preliminares.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coince@ccss.sa.cr

Con el fin de garantizar que los pensionados del RNCP cumplan con los requisitos de necesidad económica, el inciso e) del artículo 17 del Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, así como en el artículo 25 de su Instructivo; establecen que, si se determina que la situación socioeconómica del pensionado ha mejorado debido a un aumento en los ingresos del grupo familiar, y por lo tanto ya no requiere el amparo económico del Estado, se podrá iniciar un procedimiento administrativo. Este procedimiento podría resultar en la cancelación de la pensión, ya que el beneficiario no cumpliría con los criterios de necesidad económica establecidos.

En los procedimientos aplicados por esta Auditoría Interna sobre el cumplimiento de metas en la Dirección Administración de Pensiones, se observó que el Área Gestión Pensiones Régimen No Contributivo tenía como meta anual realizar 36 investigaciones preliminares y el total alcanzado fue de 70 investigaciones, logrando un cumplimiento del 194.44%.

Al profundizar en el tema de las investigaciones preliminares, se evidenció que, a nivel nacional, debían realizarse 12,911 (doce mil novecientos once) investigaciones para el periodo 2023 y 16,115 (dieciséis mil ciento quince) para el 2024, distribuidas entre las cinco Direcciones Regionales de Sucursales y el Área de Gestión de Pensiones del Régimen No Contributivo.

Para cumplir con la normativa vigente, el Área de Gestión de Pensiones del RNC mediante los oficios GP-DAP-ARNC-0275-2023 y GP-DAP-ARNC-0302-2023, emitidos el 19 y 27 de abril de 2023, respectivamente, solicitó a las jefaturas de las Subáreas de Pensiones de las Direcciones Regionales de Sucursales (Central, Chorotega, Huetar Atlántica, Huetar Norte y Brunca) llevar a cabo investigaciones preliminares sobre 12.911 (doce mil novecientos once) beneficiarios de pensiones clasificados como "NO POBRES" según el SINIRUBE.

A continuación, se detallan los casos por Dirección Regional de Sucursales:

Tabla N°1
Régimen No Contributivo de Pensiones
Direcciones Regionales de Sucursales
Cantidad de casos clasificados como "no pobres"
Periodo 2023

Unidad	Casos aprobadas a partir del 14 de julio 2017 Oficio GP-DAP-ARNC-0275-2023	Casos aprobadas previo al 13 de julio 2017 Oficio GP-DAP-ARNC-0302-2023	Totales
Dirección Regional Central de Sucursales	966	3,175	4,141
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte	534	2,092	2,626
Dirección Regional de Sucursales Chorotega	419	1,704	2,123
Oficinas Centrales	359	1,290	1,649
Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica	301	965	1,266
Dirección Regional de Sucursales Brunca	269	837	1,106
TOTAL	2,848	10.063	12.911

Fuente: Oficios GP-DAP-ARNC-0275-2023 del 19 de abril de 2023, GP-DAP-ARNC-0302-2023 del 27 de abril de 2023 y elaboración propia.

La información fue remitida en dos oficios, organizando el análisis en dos momentos distintos. En el primero, se debían analizar 2.848 (dos mil ochocientos cuarenta y ocho) pensiones aprobadas a partir del 14 de julio de 2017, cuando se incorporó el SINIRUBE como mecanismo para determinar la condición de pobreza en el Régimen. En el segundo, se evaluarían 10.063 (diez mil sesenta y tres) pensiones aprobadas antes del 13 de julio de 2017, donde la clasificación de pobreza ha sido ajustada por SINIRUBE excluyendo el monto de la pensión del RNC.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

II. SOBRE LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES PRELIMINARES, PERIODO 2023

En relación con los 12,911 (doce mil novecientos once) casos de pensiones que requerían investigación preliminar durante el periodo 2023, este Órgano de Fiscalización y Control como parte de su procedimiento de auditoría, seleccionó a el 100% del primer grupo de 2,848 clasificados como "NO POBRES" en el SINIRUBE, pensiones aprobadas a partir del 14 de julio de 2017, lo cual equivale al 22% del total de casos.

Mediante el oficio AI-1607-2024 del 08 de octubre de 2024, esta Auditoría Interna solicitó a los licenciados Ana Marcela Trigueros Solano, jefe de la Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional Central de Sucursales, Dinia Cubero Corrales, jefe de la Subárea de Pensiones y Trabajo Social de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, Alexander Miguel Porras Castillo, jefe de la Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, Octavio Sáenz Hernández, jefe de la Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, Guisselle Torres Fonseca, jefe a.i. de la Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Brunca, remitir el informe con las acciones y los resultados obtenidos por cada una de esas direcciones, con corte al 31 de diciembre de 2023, para la atención de lo requerido por el Área Gestión Pensiones Régimen No Contributivo, con respecto al oficio GP-DAP-ARNC-0275-2023, sobre las pensiones que fueron aprobadas a partir del 14 de julio 2017.

A partir de los resultados proporcionados por las Direcciones Regionales y el Área de Gestión del Régimen No Contributivo, se identificó que, de los 2.848 casos de pensiones clasificados como "No Pobres" en el SINIRUBE durante el año 2023, sólo se llevaron a cabo investigaciones preliminares en el 22% (629 casos) de ellos. En contraste, el 78% restante (2.219 casos) no recibió ninguna acción de resolución.

En el siguiente cuadro se detalla la atención de los casos según unidad encargada:

Tabla N°2
Régimen No Contributivo de Pensiones
Direcciones Regionales de Sucursales y Área Gestión Pensiones RNC
Resumen de las atenciones de los casos clasificados como "no pobres"
Periodo 2023

Descripción	Total de Casos	Con Acciones	Sin acciones	Porcentaje de atención
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte	534	436	98	82%
Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica	301	125	176	42%
Dirección Regional de Sucursales Chorotega	419	41	378	10%
Oficinas Centrales (AGPRNC)	359	27	332	8%
Dirección Regional Central de Sucursales	966		966	0%
Dirección Regional de Sucursales Brunca	269		269	0%
TOTAL	2.848	629	2.219	

Fuente: Elaboración propia

Particularmente, las Direcciones Regionales de Sucursales Central y Brunca no llevaron a cabo ninguna actividad, mientras que Huetar Norte, Huetar Atlántica y Chorotega gestionaron el 82%, 42% y 10% de los casos asignados, respectivamente. Por su parte, el Área de Gestión de Pensiones del RNC atendió el 8.0% de los casos. El detalle específico de las acciones realizadas por cada una de estas unidades se encuentra en el apartado de anexos al final del documento.

Entre las principales actividades desarrolladas por los diferentes actores en relación con los 629 casos revisados, se encuentran:



Tabla N°3
Régimen No Contributivo de Pensiones
Direcciones Regionales de Sucursales y Área Gestión Pensiones RNC
Resumen de las acciones realizadas en los casos clasificados como "no pobres"
Periodo 2023

Descripción	Casos	Porcentaje
Casos se encuentra pendiente de asignar un órgano director.	129	20.5%
Se desiste de realizar un procedimiento administrativo. El pensionado se encuentra entre POBREZA BASICA -EXTREMA y VULNERABILIDAD	216	34.3%
Se traslada a Trabajo Social.	97	15.4%
Pendiente iniciar Procedimiento Ordinario Administrativo (POA)	100	15.9%
Beneficiarios fallecidos.	14	2.2%
No fue posible comunicarse a los números de teléfono indicados por los beneficiarios.	40	6.4%
Pensión cancelada.	19	3.0%
Procedimiento Ordinario Administrativo (POA) iniciado	11	1.7%
Resolución Pendiente de Notificar	3	0.5%
TOTAL	629	100%

Fuente: Elaboración propia

Del análisis de la tabla se desprende que el 40% (252) de los casos investigados han sido concluidos. De estos, el 34.3% (216) finalizó en la desestimación de iniciar un procedimiento administrativo, debido a que el pensionado se encuentra en una condición de pobreza básica -extrema y/o vulnerabilidad. Además, el 5% (33) del total de casos con investigación preliminar resultó en la cancelación de la pensión.

El restante 60% (377) requiere seguimiento administrativo, entre las que se mencionaron están: la asignación de un órgano director, la elaboración de informes de trabajo social, la búsqueda de estrategias para contactar a los beneficiarios que no han actualizado sus números telefónicos y la iniciación o conclusión de los procedimientos administrativos pertinentes.

Entre las principales justificaciones que remiten las jefaturas de las áreas de Pensiones de las Direcciones Regionales de Sucursales, que limitan el avance en la gestión de los 2.219 (78%) casos restantes, se encuentran:

- Insuficiencia de personal y capacitación.
- Sobrecarga de Trabajo.
- Fluctuación en el Sistema SINIRUBE.
- Cambio Normativo.

Estas restricciones generan atrasos en el proceso y limitan el número de casos que pueden revisarse anualmente, especialmente considerando que el personal debe atender múltiples funciones adicionales, Esta situación podría conllevar que las personas que ostentan una pensión del Régimen No Contributivo y cuya situación económica ha mejorado, y que ya no califican como pobres según los criterios del SINIRUBE, sigan recibiendo ayuda económica del Estado. Como consecuencia, las personas que realmente necesitan el amparo económico podrían verse afectadas y no lograr obtener su pensión.

III. SOBRE EL INCREMENTO ANUAL DE LOS CASOS PARA INVESTIGACIONES PRELIMINARES

Se constató que entre el periodo 2023 y 2024 los casos para investigaciones preliminares se incrementaron en 3,267 (tres mil doscientos sesenta y siete), representando un aumento del 25% respecto al año anterior. Este crecimiento ha generado un impacto significativo en la gestión de las Direcciones Regionales de Sucursales,



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

especialmente en las regiones de Chorotega, Huetar Atlántica y Brunca, que presentan un incremento del 28% en los casos.

Esta tendencia de crecimiento sugiere que las áreas implicadas podrían enfrentar serios desafíos debido al volumen significativo de pendientes. Como se mencionó anteriormente, la capacidad resolutoria de las Direcciones Regionales de Sucursales y las Sucursales está imitada, lo que impide abarcar la totalidad de las investigaciones correspondientes al período 2023. Este aumento en la carga de trabajo podría sobrepasar la capacidad de las sucursales para llevar a cabo las investigaciones de manera oportuna y adecuada, limitando la eficiencia y la precisión del análisis y la detección temprana de casos improcedentes, lo que, en última instancia, se estaría permitiendo la continuidad en el Régimen de personas que ya no cumplirían con los criterios de necesidad económica establecidos.

Es importante recordar, que las revisiones preliminares de los casos clasificados como "No Pobres", deben realizarse anualmente en el mes de enero, conforme a la información que suministre el SINIRUBE. Por ello, el Área de Gestión de Pensiones del Régimen No Contributivo gestiona la información en los primeros meses del año y notifica a las Direcciones Regionales de Sucursales sobre los casos identificados como "No Pobres", con base en la información obtenida.

Para el periodo 2024, la Licda. Patricia Sánchez Bolaños, jefe del Área Gestión Pensiones del Régimen No Contributivo, mediante el oficio GP-DAP-ARNC-0360-2024 del 24 de abril del presente año, solicitó a las jefaturas de las áreas de pensiones de las Direcciones Regionales de Sucursales realizar las investigaciones preliminares de los 16,115 (dieciséis mil ciento quince) casos remitidos, con el fin de determinar si los pensionados continúan cumpliendo con la normativa o, en caso contrario, iniciar un procedimiento administrativo para la cancelación de la pensión y la recuperación de las sumas pagadas improcedentemente.

A continuación, se presenta el cuadro elaborado a partir de los casos reportados por el Área Gestión Pensiones del Régimen No Contributivo a las Direcciones Regionales en los periodos 2023 y 2024, donde se observa un incremento promedio del 25% de los casos:

Tabla N°4
Régimen No Contributivo de Pensiones
Comparación de casos clasificados como "no pobres"
Periodos 2023-2024

Dirección	CASOS			Porcentaje crecimiento
	2023	2024	Crecimiento	
Dirección Regional Central de Sucursales	4.141	5.229	1.088	26%
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte	2.626	3.248	622	24%
Dirección Regional de Sucursales Chorotega	2.123	2.715	592	28%
Oficinas Centrales	1.649	1.889	240	15%
Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica	1.266	1.622	356	28%
Dirección Regional de Sucursales Brunca	1.106	1.412	306	28%
TOTAL	12.911	16.115	3.267	25%

Fuente: Oficios GP-DAP-ARNC-0275-2023, GP-DAP-ARNC-0302-2023, GP-DAP-ARNC-0360-2024 y elaboración propia.

Las regiones Chorotega, Huetar Atlántica y Brunca experimentaron los mayores incrementos porcentuales (28%), seguidas por las Direcciones Central (26%) y Huetar Norte (24%).

En relación con el tema investigaciones preliminares a nivel local, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, director de la Dirección de Administración de Pensiones, manifestó lo siguiente en una entrevista realizada el 12 de noviembre de 2024:

"... En lo que compete a las regiones se conoce que algunas sucursales alegan falta de personal para llevar a cabo algunas labores relacionadas con pensiones, a pesar de que tanto el RNC como el IVM pagan el costo administrativo correspondiente. Todo esto es del conocimiento de la Gerencia de



Pensiones, a quien esta Dirección informa y remite los oficios de las sucursales que indican no poder cumplir con lo requerido.

Se reitera la posición de esta Dirección, en cuanto a que las unidades exponen la carencia de recurso humano, y la dotación de personal a las regiones no es competencia nuestra. Además, se reitera que la Gerencia de Pensiones se encuentra al tanto de lo que han planteado las sucursales.

Por otra parte, es importante hacer del conocimiento de la Auditoría, que cualquier gasto adicional en el Régimen No Contributivo, redundaría en la reducción de beneficios, es decir, actualmente el RNC no tiene espacio para crecer en materia de gasto administrativo, dado el financiamiento tan estrecho para cumplir con las metas del Plan Nacional de Desarrollo y mantener el pago de las pensiones.”

Además, el Ing. Carrillo Cubillo respondió a la consulta: “¿Existe algún aspecto de la normativa o del proceso actual que considere necesario actualizar o modificar para facilitar la realización de estas investigaciones?” de la siguiente manera:

“Considero que se podría estandarizar más el procedimiento para la revisión de los listados que envía el Área Gestión Pensiones RNC a las regiones, de manera que los casos por analizar sean aquellos en los cuales se dé una convergencia de indicadores en todas las líneas del cruce que envía el SINIRUBE.”

IV. CONSIDERACIONES NORMATIVAS.

La Ley General de Control Interno N°. 8292 establece en el artículo 8° el concepto de sistema de control interno, entendiéndose como la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a. *Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b. *Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c. *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d. *Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”*

El Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones establece lo siguiente:

Artículo 15.-De la revisión de las condiciones.

La Caja podrá, en cualquier momento, verificar si se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión del beneficio, a fin de determinar si procede su continuidad. Para tales efectos se informará al pensionado, indicando los mecanismos que se utilizarán para la revisión, los cuales se establecerán en el instructivo correspondiente.

Artículo 17.- De las causas de cancelación.

La pensión se cancelará, previo procedimiento administrativo, en los siguientes casos:

- a) *Cuando se compruebe que el pensionado (a) es asalariado o recibe ingresos por actividades independientes contraviniendo lo normado en el artículo 3. En aquellos casos que durante el procedimiento administrativo el pensionado demuestra que su actividad laboral cesó, al final del mismo, únicamente se procederá con el cobro del periodo durante el cual laboró.*

[...]

- c) *Se constata que los hijos de la persona viuda en desamparo que superan los 18 (dieciocho) años no están estudiando en educación formal o carrera técnica y/o se encuentran laborando.*

- d) Cuando se constate que los huérfanos pensionados de este régimen entre 18 (dieciocho) y 21 (veintiún) años de edad, no están estudiando en educación formal o carrera técnica/y o se encuentran laborando.
- e) Cuando la situación socioeconómica de la persona pensionada, cambie favorablemente producto de una mejora de los ingresos del grupo familiar y por tal razón ya no se encuentra en necesidad de amparo económico por parte del Estado.
- f) Cuando el pensionado (a) por invalidez supere su estado de invalidez, según dictamen de la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez.
- g) Cuando el beneficiario traslade su domicilio a otro país, en forma temporal o permanente.

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

ARTÍCULO 25- Desarrollo de investigaciones administrativas preliminares (análisis previos), procedimientos administrativos y control sobre las pensiones otorgadas a extranjeros:

1. Con el propósito de asegurar que la condición de necesidad de amparo económico por parte del Estado del pensionado se mantenga, el Área Gestión Pensiones RNC revisará la información que el SINIRUBE suministre, la cual será remitida a su vez a las Direcciones Regionales correspondientes para que se realice las investigaciones preliminares respectivas.

En la información que se remitirá, se incluirá todos aquellos casos que en el SINIRUBE registren una condición de NO POBRES, una vez excluida de esta valoración, la pensión, o pensiones, del Régimen No Contributivo.

A todos estos casos se les deberá hacer una investigación preliminar para determinar el eventual inicio de un procedimiento administrativo de acuerdo con el Instructivo de Procedimientos Administrativos IVM-RNC.

Las revisiones se realizarán anualmente, en el mes de enero de cada año, de conformidad con la información que el SINIRUBE suministre.

2. Cuando el analista a cargo de la investigación preliminar, de acuerdo con la información que logró recabar a través de declaraciones, llamadas telefónicas, etc., determina que alguna situación que se registra en el SINIRUBE no se encuentra actualizada, podrá solicitar la intervención de Trabajo Social para que corrobore dicha información y se proceda a actualizar en el SINIRUBE.

Una vez actualizada la información, si la clasificación de pobreza cambia a básica, o extrema, o vulnerable, se deberá descartar el inicio de un procedimiento administrativo.

[...]"

En las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el inciso 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, menciona:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. 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. [...]"

V. CONSIDERACIONES FINALES



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coince@ccss.sa.cr

Anualmente, en el mes de enero, la Caja Costarricense de Seguro Social en cumplimiento de lo establecido en el artículo 17 del Reglamento y 25 del Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, debe iniciar con las investigaciones preliminares de todos los casos que el SINIRUBE suministre en condición de “no pobre”, para determinar el eventual inicio de un procedimiento administrativo que evalúe si debe mantenerse o cancelarse la pensión, sin embargo, conforme los resultados del estudio, muestran una proporción considerable de casos—el 78%— del periodo 2023, que no se efectuaron acciones en cuanto a revisiones y/o verificaciones de necesidad de los pensionados, lo cual implicaría un posible incumplimiento normativo de algunas unidades encargadas del proceso.

El alto porcentaje de casos sin atención contraviene la normativa que demanda una fiscalización constante y oportuna, poniendo en riesgo los objetivos de equidad y transparencia del RNCP, establecidos en la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (Ley N°5662) y en el Reglamento del Programa. Por ende, la implementación rigurosa de las revisiones anuales contribuiría a una administración justa y al cumplimiento de los objetivos de protección social, optimizando la asignación de beneficios a quienes realmente los necesitan y protegiendo el patrimonio público contra posibles usos indebidos.

Entre los principales riesgos identificados por esta Auditoría se pueden mencionar:

- Un riesgo operativo, ya que dentro de las limitantes señaladas por las jefaturas de las áreas de pensiones de las Direcciones Regionales de Sucursales, se encuentran la insuficiencia de recurso humano capacitados, especialmente en los analistas de pensiones, alta carga laboral (los analistas de pensiones deben dedicar una parte considerable de su tiempo a atención al público) y la atención simultánea del Régimen de IVM, lo cual obstaculiza la capacidad de las Direcciones Regionales y/o Sucursales para llevar a cabo este proceso de manera oportuna.
- Un riesgo relacionado con la demanda creciente de casos por revisar, que podría estar relacionado con la forma en que son extraídos los datos para realizar la distribución, en ese sentido, resulta importante que esos despachos presten atención al incremento considerable de los casos de pensiones clasificadas como "No pobres", debido a que al periodo 2024 se contabilizaron 16.115 (dieciséis mil ciento quince), presentando un incremento del 25% en comparación con año 2023. Este aumento de casos implica la necesidad de reforzar la capacidad de respuesta de las Direcciones Regionales de Sucursales y de asegurar un sistema eficiente para la realización de investigaciones preliminares, conforme a la normativa vigente, o en su defecto eficientizar la forma en que se determinan los casos que son sujetos de verificación.
- Un riesgo financiero, ya que las investigaciones preliminares que no se completan representan un eventual uso inadecuado de los recursos públicos, tanto humanos como económicos, lo que impacta negativamente en la eficiencia del sistema.

Las debilidades detectadas en el cumplimiento de algunas unidades para llevar a cabo la totalidad de las investigaciones preliminares sobre pensiones clasificadas como "No pobres" en el SINIRUBE, junto con el considerable aumento de estos casos, representan un riesgo significativo para el cumplimiento de los objetivos del Régimen No Contributivo de Pensiones. Estas deficiencias podrían dar lugar a errores administrativos graves, tales como clasificaciones incorrectas o demoras en la implementación de resoluciones finales, comprometiendo así la eficiencia del régimen para asegurar que las pensiones se otorguen exclusivamente a quienes cumplen con los criterios de necesidad socioeconómica

Resulta vital en este contexto que esas Gerencias consideren cuidadosamente las limitaciones identificadas por los responsables del proceso de pensiones en la realización de las investigaciones preliminares y los procedimientos administrativos ordinarios. Por otro lado, es importante valorar tanto los conocimientos técnicos como la experiencia acumulada por las Direcciones Regionales y las Sucursales, quienes son responsables del seguimiento y la evaluación detallada de cada caso. Este enfoque permitirá no solo identificar con precisión las áreas de mejora, sino también aplicar las mejores prácticas en la toma de decisiones. Al aprovechar este



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

conocimiento operativo y la perspectiva regional, se podrán implementar soluciones efectivas y adaptadas a la problemática, fortaleciendo así la eficiencia y transparencia en el manejo de los casos del régimen de pensiones.

En virtud de lo expuesto, se advierte y previene a esa Administración a reconocer la necesidad urgente de revisar y fortalecer los procedimientos actuales que aseguren una asignación adecuada y eficiente de los recursos del régimen. En ese contexto, la Gerencia de Pensiones como órgano rector en la materia, podría revisar, documentar y/o actualizar el procedimiento establecido por el Área de Gestión de Pensiones del RNC para identificar los casos que serán enviados a las Direcciones Regionales de Sucursales para la realización de investigaciones preliminares, en cumplimiento con el artículo 25 del Instructivo del Programa del RNC. Además, se sugiere revisar la redacción de dicho artículo, ya que podría contribuir a un aumento de los gastos administrativos que se pagan al Seguro de Salud si el volumen de casos sigue incrementándose.

Asimismo, se requiere a la Gerencia Financiera, dar seguimiento de lo actuado por cada Sucursal y Direcciones Regionales de Sucursales, asegurando que se cumpla con la normativa vigente de manera razonable, teniendo en cuenta las limitaciones identificadas por los responsables del proceso de pensiones en las unidades. Estas medidas son fundamentales para garantizar que la permanencia de los beneficiarios en el programa esté alineada con su situación socioeconómica real y que los recursos se destinen exclusivamente a quienes cumplan con los criterios establecidos.

La implementación de estas acciones fortalecerá el control interno, promoverá una gestión más eficiente y asegurará el cumplimiento de los principios de equidad, eficiencia y transparencia que rigen el régimen. Este enfoque no solo protegerá los fondos públicos, sino que también reforzará la credibilidad y la sostenibilidad del programa, beneficiando a quienes más lo necesitan y preservando la confianza de la sociedad en el sistema.

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el plazo de **5 meses** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/MZS/DCHQ/DEF/ayms

Anexos: Tabla, 5, 6 y 7.

- C. Licda. Ana Marcela Trigueros Solano, jefe Subárea Gestión de Pensiones, Dirección Regional Central de Sucursales -1201
- Licda. Dinia Cubero Corrales, jefe Subárea de Pensiones y Trabajo Social, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte-1301
- Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe Subárea Gestión de Pensiones, Dirección Regional de Sucursales Chorotega-1401
- Lic. Octavio Sáenz Hernández, jefe Subárea Gestión de Pensiones, Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica-1501
- Licda. Guisselle Torres Fonseca, jefe a.i. Subárea Gestión de Pensiones, Dirección Regional de Sucursales Brunca-1601
- Licda. Patricia Sánchez Bolaños, jefe Área Gestión Pensiones Régimen No Contributivo-9112
- Auditoría Interna-1111

Referencia ID-127394



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ANEXOS

Tabla N°5
Régimen No Contributivo de Pensiones
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Acciones realizadas para los casos
clasificados como "no pobres"
Periodo 2023

Sucursal	Casos	Acciones	Sin Acciones	% atención	Observaciones
Alajuela	111	96	0	100%	Caso se encuentra pendiente de asignar un órgano director
		1			En trabajo social
		1			Falleció el 12/05/2023
		1			No fue posible comunicarse a los números de teléfono indicados
		5			Pendiente de iniciar POA
		5			Se sigue ajustando. Se realiza informe preliminar.
		2			Se desiste el proceso. Se revisa el SINIRUBE, se encuentra en estado POBREZA BASICA,
Alfaro Ruiz	16	1	13	19%	El 08 de noviembre de 2023 se confecciona solicitud de estudio de acuerdo a lo indicado en el artículo 26 inciso k) del Reglamento Régimen No Contributivo (actualización de RIS)
		1			Se realiza revisión del SINIRUBE el día 17/11/2023, se encuentra en estado VULNERABILIDAD, se desiste el proceso
		1			Se revisa el SINIRUBE el día 17/11/2023, se encuentra en estado POBREZA BASICA, se desiste el proceso
Atenas	32	2	6	81%	Se recomienda inicia el POA por la causal establecida en el artículo 17 inciso e) del Reglamento del RNC
		4			De acuerdo a revisión y análisis del caso no se ajusta el beneficio, la condición de SINIRUBE actualizada el 17/11/2023, tiene una clasificación a NO POBRE, por lo tanto, se traslada solicitud de informe social para actualizar la FICHA SINIRUBE, ya que existe diferencia del grupo familiar
		1			De acuerdo a revisión y análisis del caso NO SE AJUSTA el beneficio, la condición de SINIRUBE actualizada el 17/11/2023, tiene una clasificación a NO POBRE, de acuerdo a revisión existen personas que no viven en el hogar, por lo tanto, se traslada solicitud de informe social para actualizar la FICHA SINIRUBE, ya que existe diferencia del grupo familiar
		11			De acuerdo a revisión y análisis del caso se sigue ajustando el beneficio, la condición de SINIRUBE actualizada el 17/11/2023, tiene una clasificación a NO POBRE, por lo tanto, se mantiene el beneficio de acuerdo con lo normado en el artículo 25 punto 3 del Instructivo Régimen No Contributivo
		8			De acuerdo a revisión y análisis del caso, este NO SE AJUSTA el beneficio, la condición de SINIRUBE actualizada el 17/11/2023, tiene una clasificación a NO POBRE, por lo que se debe de iniciar con el Procedimiento Administrativo, para cumplir con lo normado en el artículo 17 inciso e) del Reglamento del Régimen No Contributivo.
Ciudad Quesada	58	1	1	98%	Caso se encuentra pendiente de asignar un órgano director
		1			El 30 de octubre de 2023 se confecciona Informe Preliminar, se desestima procedimiento administrativo, continúa ajustándose a la reglamentación vigente.
		1			Falleció EL 12/05/2023
		41			Pendiente de iniciar POA
		1			Procedimiento administrativo iniciado, pendiente de notificar la resolución inicial
		3			Se ajusta se finaliza procedimiento administrativo- pobreza extrema
		2			Se inicia POA
		6			Se realiza informe preliminar 16/11/2023 se sigue ajustando
		1			Se revisa el SINIRUBE el día 17/11/2023, se encuentra en estado POBREZA BASICA, se desiste el proceso
Garabito	5	0	5	0%	No presentaron Acciones



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

Grecia	58	15	23	60%	El 01 de noviembre se confecciona solicitud de estudio de acuerdo a lo indicado en el artículo 26 inciso k) del Reglamento Régimen No Contributivo
		11			El 31 de octubre de 2023 se confecciona Informe Preliminar, se desestima procedimiento administrativo, continúa ajustándose a la reglamentación vigente.
		2			El 31 de octubre de 2023 se confecciona solicitud de estudio para Trabajo Social de acuerdo a lo indicado en al artículo 25 punto 4 del Instructivo Régimen No Contributivo.
		4			No fue posible comunicarse a los números de teléfono indicados
		1			Se notifica resolución final, se resuelve continuar con el beneficio
		2			Se presenta actualizar datos
La Fortuna San Carlos	19	1	2	89%	Caso se encuentra pendiente de asignar un órgano director
		1			Pensión cancelada a solicitud de la interesada por cuanto inició a laborar con patrono.
		1			Se mantiene en pobreza básica según revisión realizada el 07/09/2023. Se confecciona resolución para finalizar la investigación el 25/09/2023
		3			Se pasa a trabajo social para actualización de RIS.
		2			Se confecciona resolución administrativa por cuanto después de actualizar la RIS, la usuaria califica como Pobreza Básica
		2			Se traslada a trabajo social el 11/09/2023, para revisión y actualización de la RIS, la usuaria ya no vive en Fortuna, se traslada expediente a Ciudad Quesada, por recomendación de trabajo social.
7	Según revisión se encuentra en condición de pobreza básica. Se confecciona resolución para finalizar la investigación.				
Los Chiles	20	1	0	100%	Clasificación de SINIRUBE 12/10/2023 POBREZA BASICA
		3			Clasificación de SINIRUBE el 12/10/2023 POBREZA BASICA, beneficiario se presenta actualizar datos
		2			Clasificación de SINIRUBE EL 12/10/2023 POBREZA EXTREMA, beneficiario se presenta actualizar datos
		1			Se pasa a trabajo social, actualización de la RIS
		5			Se presenta actualizar datos, clasificación de SINIRUBE en POBREZA BASICA
		8			Se presenta actualizar datos, se realiza línea ampliada de pobreza
Naranjo	32	1	0	100%	Fallecido
		2			Pobreza básica
		5			Pobreza extrema
		24			Se realiza informe preliminar
Orotina	22	1	0	100%	Se desestima inicio de eventual Procedimiento Administrativos por cuanto el pensionado se ajusta a lo normado en el artículo 2, en condición de POBREZA BÁSICA. Se deja constancia de la revisión efectuada y se archiva el caso.
		3			Se desestima inicio de eventual Procedimiento Administrativos por cuanto el pensionado se ajusta a lo normado en el artículo 2, en condición de VULNERABILIDAD. Se deja constancia de la revisión efectuada y se archiva el caso.
		18			Se realiza informe preliminar, se recomienda inicio de eventual Procedimiento Administrativo por condición de SINIRUBE NO POBRE, se realiza la designación de órgano director para el trámite que corresponda.
Palmares	60	2	16	73%	Caso se encuentra pendiente de asignar un órgano director
		1			El 31 de octubre de 2023 se confecciona Informe Preliminar, se desestima procedimiento administrativo, continúa ajustándose a la reglamentación vigente.
		5			Se desestima iniciar procedimiento administrativo se determinó que se encuentra en situación de POBREZA EXTREMA.
		6			Se desestima iniciar procedimiento administrativo se determinó que se encuentra en situación de POBREZA BÁSICA.
		15			Se realiza Investigación preliminar, NO SE AJUSTA a la normativa vigente.
		14			Se traslada a Trabajo Social para efectuar actualización de RIS con el objetivo de comprobar los datos asociados a los miembros del hogar de la persona pensionada y los recursos económicos que poseen; en apego a lo establecido en los artículos 25 punto 2 y 26 inciso k, del Instructivo RNC.
1	Según consulta en el TSE, falleció el día 26/07/2023				



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

San Pedro de Poás	24	3	19	21%	De acuerdo con el análisis respectivo, no se procede con el proceso administrativo, porque cumple con los requisitos para seguir recibiendo el beneficio de pensión del Régimen No Contributivo.
		1			Resolución inicial pendiente de notificar
		1			Se realiza consulta en SINIRUBE y se determina que su clasificación es POBREZA BASICA por ende se desestima POA
San Ramón	65	29	13	80%	Caso se encuentra pendiente de asignar un órgano director
		6			Se confecciona solicitud de estudio de acuerdo a lo indicado en el artículo 26 inciso k) del Reglamento Régimen No Contributivo
		1			El 30 de octubre de 2023 se confecciona Informe Preliminar, se desestima procedimiento administrativo, continúa ajustándose a la reglamentación vigente.
		2			En Trabajo Social
		1			No fue posible comunicarse a los números de teléfono indicados
		1			Pendiente de iniciar POA
		1			Resolución final notificada, pensión cancelada
		1			Resolución inicial pendiente de notificar
		2			Se notifica resolución final, se resuelve continuar con el beneficio
		1			Se presenta actualizar datos, clasificación de POBREZA EXTREMA
		6			Se realiza consulta en SINIRUBE y se determina que su clasificación es POBREZA BASICA por ende se desestima POA
1	Se traslada a la Sucursal de Quepos con informe preliminar por cuanto la usuaria cambio de domicilio				
Sarchí	12	1	0	100%	Se realiza informe preliminar para iniciar un Procedimiento Administrativo tendiente a la cancelación (o suspensión) de la pensión.
		1			Se realiza informe preliminar, continúa ajustándose a la normativa vigente. SINIRUBE
		10			Se traslada caso a Trabajo Social conforme el art 25 punto 2 en acato a oficio GP-DAP-ARN-0275-2023 de fecha 19 de abril de 2023
TOTAL	534	436	98	82%	

Fuente: Oficios GP-DAP-ARNC-0275-2023 del 19 de abril de 202, DRSHN-SGP-0358-2024 del 15 de octubre de 2024 y elaboración propia

Tabla N°6
Régimen No Contributivo de Pensiones
Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica
Acciones realizadas para los casos
clasificados como "no pobres"
Periodo 2023

Sucursal	Casos	Acciones	Sin Acciones	% atención	Observaciones
Bataán	17	0	17	0%	No cuenta con capacidad física instalada para realizar el requerimiento.
Bribri Talamanca	10	1		20%	Según investigación preliminar pensionado fallecido.
		1			Según investigación se ajusta al artículo 25, para continuar recibiendo el beneficio, por estar en pobreza básica en el SINIRUBE.
			8		No se ha realizado Investigación por falta de tiempo ya que la encargada de pensiones es analista de RNC, IVM, plataforma y apoyo a RRH
Cariari	41	1		100%	Beneficiario falleció el 03-02-2024
		7			Pobreza Básica
		3			Pobreza Extrema
		30			Pendiente iniciar procedimiento administrativo
Guácimo	29	1		3%	EL 28/02/2024 se registra en el SIP informe de Trabajo Social donde se rectifica que la señora mantiene el derecho por medio artículo 3 inciso b
			28		Por capacidad instalada de recurso humano, no se ha logrado trabajar en el caso
Guápiles	38	1		37%	Caso cancelado por procedimiento administrativo finalizado, donde se resuelve cancelar la pensión y generar el aviso de cobro 29/11/2023
		1			Beneficiario falleció el 24/07/2023



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

		11			No procede investigación preliminar-Actualización Ficha
		1			Se realizó procedimiento administrativo finalizado en agosto-2023, pobreza básica, se mantiene el derecho.
			24		Pendiente de revisión por capacidad instalada de la Unidad.
La Fortuna Limón	10	4		100%	Se encuentra en no pobreza. Se enviará a TS para investigar dinámica familiar e ingresos económicos
		6			Se encuentra en pobreza básica-extrema. Continúa con el beneficio.
Limón	35		2	20%	Se consultó en el SIP, Informe Trabajo Social donde la categoriza como NO POBRE. A falta de capacidad instalada y de las cuantiosas actividades que se realizan para atender la demanda de solicitudes de RNC. Se procederá dar continuidad del trámite según art. 25 del reglamento.
		7			No se debe realizar procedimiento por cuanto la condición en SINIRUBE al 01/11/2023 es de POBREZA BÁSICA-EXTREMA
			26		No se ha podido localizar vía telefónica con el fin de realizar entrevista, se volverá a intentar o se pasará el caso a trabajo social.
Río Frío	26	0	26	0%	No se ha hecho Investigación Preliminar. No se ha ejecutado por falta de personal en la Sucursal, solo hay una Encargada de Pensiones que atiende todo el proceso (recepción, revisión, análisis, resolución, seguimiento y custodia casos para ambos regímenes. No existen aún establecidos planes remediales, esto por tener capacidad instalada superada.
Roxana	11	5		100%	Cumplido condición Socioeconómica, en pobreza extrema no aplica artículo 25
		6			No cumple condición socioeconómica en No Pobreza, se pretende realizar procedimiento, pero la capacidad física instalada es superada.
Sarapiquí	40		31	0%	Pendiente revisar
			8		LOCALIZAR / no hay datos que permitan localizar al usuario
			1		Se actualizó lugar de residencia
Siquirres	23	22		100%	Se incluye solicitud de Trabajo Social para determinar situación económica actual de acuerdo al artículo 17 inciso e) del Reglamento del RNC.
		1			Revisados los registros de la Dirección Nacional de Pensiones, Se requiere tramitar procedimiento administrativo y cancelación.
Sixaola	2	1		100%	Condición de pobreza Básica.
		1			Cancelada pensión por fallecimiento
Sucursal El Carmen de Siquirres	7	6		100%	Caso se envió a Trabajo Social para estudio y actualizar FIS
		1			Cambio la condición SINIRUBE, Pobreza Extrema.
Sucursal La Perla de Siquirres	3	2		100%	Casos en Pobreza Extrema-Vulnerabilidad
		1			Caso se enviará a trabajo social para investigación respectiva
Ticabán	9	1		44%	Ficha cambio a Pobreza Básica
		3			Ficha cambio a Pobreza Extrema
			5		Pendiente inicio de Procedimiento por falta de recurso y capacidad instalada en la Unidad.
Total	301	125	176	42%	

Fuente: Oficios GP-DAP-ARNC-0275-2023 del 19 de abril de 2023, GF-DRSHA-SAPEN-0103-2024 del 21 de octubre de 2024 y elaboración propia.

Tabla N°7
Régimen No Contributivo de Pensiones
Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Acciones realizadas para los casos
clasificados como "no pobres"
Periodo 2023

Sucursal	Casos	Acciones	Sin Acciones	% atención	Observaciones
27 de Abril	18	1	17	6%	Proceso administrativo, con arreglo de pago.
					Caso sin investigación preliminar.
Abangares	21	2	19	10%	Se encuentra en pobreza básica
					En estudio inicial.
Bagaces	14	1	2	86%	Beneficiario fallecido
		3			Se recomienda cancelar beneficio previo POA.
		8			Se recomienda continúa ajustando al beneficio de pensión RNC.
					Pendiente informe preliminar
Cañas	11	4		100%	Se ajusta a la normativa. Se mantiene beneficio
		1			Se trasladó a trabajo Social
		3			Pendiente iniciar POA
		1			Beneficiario fallecido
		1			En Apelación resolución Final
		1			En proceso cobro judicial
Chomes	13		13	0%	Pendiente realizar revisión
Cóbano	11		11	0%	Pendiente investigación preliminar
Esparza	21		21	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
Filadelfia	35		35	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
Hojancha	12		12	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
Jicaral	18		18	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
La Cruz	10		10	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
Liberia	28		28	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
Miramar	7		7	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
Nandayure	10	5	2	80%	Se mantiene el beneficio
		3			Se canceló el beneficio
					Pendiente de realizar investigación preliminar
Nicoya	42	1	41	2%	Beneficiario fallecido
					Pendiente de realizar investigación preliminar
Nuevo Arenal	16		16	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
Puntarenas	38		38	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
Santa Cruz	53	5	47	11%	continúa la Condición de Pobreza
		1			Beneficiario fallecido
					Pendiente de realizar investigación preliminar
Tilarán	21		21	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
Upala San Gabriel	20		20	0%	Pendiente de realizar investigación preliminar
Total	419	41	378	10%	

Fuente: Oficio GP-DAP-ARNC-0275-2023 del 19 de abril de 2023, DRSCH-AGTR-0177-2024 del 23 de octubre de 2024 y elaboración propia.