



**AFINPE-0031-2024**

29 de julio de 2024

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2024 del Área Auditoría Financiera y Pensiones, con el propósito de verificar el cumplimiento del Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen. Adicionalmente, se revisó el marco normativo para el depósito de las pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (RIVM) a nombre de Organizaciones de Bienestar Social.

Como resultado de la revisión, se determinó el incumplimiento en las actividades para la suscripción, el seguimiento y el control de los convenios Caja-Hogar, en aspectos como la verificación de los requisitos que deben cumplir las organizaciones para acreditar su idoneidad para la suscripción de convenios, en la realización de las visitas a las instalaciones de los hogares, en la emisión de los informes de visita conforme a los elementos señalados en el manual citado en el párrafo anterior, así como en las gestiones para la recuperación de pensiones pagadas improcedentemente.

Por otra parte, se identificó ausencia de regulación normativa que establezca los aspectos de legitimidad y legalidad para el depósito de las pensiones del RIVM a nombre de las organizaciones de bienestar social en donde residen pensionados de este régimen. Práctica que se realiza con solo mediar una autorización firmada por el pensionado o bien, con el informe emitido por un trabajador social en casos de pensionados que no se encuentran ubicados en tiempo ni espacio para decidir por sí mismos, es decir, sin la necesidad de que exista el nombramiento de tutores, curadores o representantes legales por medio de resoluciones judiciales.

En materia de depósitos del Régimen no Contributivo de Pensiones (RNCP), la institución dispone de norma que faculta a la institución a ejecutar acciones contra el hogar u albergue, en caso de incumplimiento de sus obligaciones, como, por ejemplo, en la recuperación de pensiones que hayan sido depositadas posterior al fallecimiento del pensionado. No obstante, en materia de pensiones del IVM, la institución se encuentra depositando pensiones incluso a hogares donde no media un convenio RNC, en ese sentido, es importante destacar que el Reglamento de Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, no faculta la suscripción de convenios. Para ejemplificar lo anterior, se evidenció que la Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente se les está girando dineros de 65 pensionados, y en la Asociación Hogar de Ancianos Fray Casiano Madrid de Miramar, se reportó el depósito de 14 pensionados del RIVM.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

Sobre los hallazgos detectados, se emiten cinco recomendaciones; tendientes a la actualización de la normativa que regula la suscripción, el seguimiento y el control de los convenios con las Organizaciones de Bienestar Social a quienes la institución gira pensiones del Programa del Régimen No Contributivo y Ley N°8769, la recuperación de montos de pensión pagado posterior a la fecha de fallecimiento del pensionado y el análisis técnico-jurídico en cuanto a la devolución de aguinaldos, la ejecución de las actividades para la suscripción, seguimiento y control de convenios establecidas en el Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de Pensiones (RNCP), a fin de solventar las debilidades identificadas en el informe. En materia del RIVM, realizar un análisis técnico-jurídico respecto al depósito de pensiones a nombre de Organizaciones de Bienestar Social y terceros.



**AFINPE-0031-2024**

29 de julio de 2024

## **ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES**

### **AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL DEPÓSITO DE PENSIONES DEL PROGRAMA DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO, DE LA LEY 7125 REFORMADA LEY 8769 Y DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE A NOMBRE DE ORGANIZACIONES DE BIENESTAR SOCIAL**

**DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES-1112  
DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES-1201  
DIRECCIÓN REGIONAL HUETAR NORTE DE SUCURSALES-1301  
DIRECCIÓN REGIONAL CHOROTEGA DE SUCURSALES-1401  
DIRECCIÓN REGIONAL HUETAR ATLÁNTICA DE SUCURSALES-1501  
DIRECCIÓN REGIONAL BRUNCA DE SUCURSALES-1601**

#### **ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se efectuó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2024 del Área de Auditoría Financiera y Pensiones.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar la gestión de seguimiento y control de los depósitos de pensiones del Programa del Régimen No Contributivo, de la Ley 7125 reformada Ley 8769 y del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte a personas que residen en Organizaciones de Bienestar Social.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Verificar el cumplimiento del Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen.
- Verificar la existencia de un marco normativo para el depósito de las pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte a nombre de Organizaciones de Bienestar Social.

#### **ALCANCE**

El estudio comprende la verificación de las acciones efectuadas por la Administración Activa para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo por parte de las Organizaciones de Bienestar Social. Así como la revisión del marco normativo para el depósito de pensiones del RIVM a Asociaciones o Fundaciones de larga estancia. El periodo de evaluación comprende del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

La evaluación consideró en el análisis; el período del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023.

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 1º de enero 2015, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009, del 16 de diciembre de 2009.

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de las disposiciones normativas consignadas en el Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen.
- Solicitud a la Dirección Administración de Pensiones del listado de las Organizaciones de Bienestar Social a las que se transfirió pensiones del Programa del Régimen No Contributivo y Ley N°7125 reformada Ley N°8769, durante los períodos 2022 y 2023, a fin de seleccionar una muestra de organizaciones para verificar el cumplimiento del Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen.
- Solicitud de información a la Dirección Administración de Pensiones y a las Direcciones Regionales de Sucursales Brunca, Chorotega, Central, Huetar Norte y Huetar Atlántica, de convenios suscritos y de informes de visita de una muestra seleccionada de 18 hogares, a fin de verificar el cumplimiento del Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen.
- Solicitud de certificación a la Dirección Administración de Pensiones y a las Direcciones Regionales de Sucursales Brunca, Chorotega, Central, Huetar Norte y Huetar Atlántica sobre la suscripción, vencimiento y renovación de los convenios con las Organizaciones a las cuales se les depositó pensiones en los años 2022 y 2023, a fin de verificar la suscripción o no de convenios con la totalidad de organizaciones a las cuales se les giró depósitos en dichos períodos.
- Solicitud al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) del listado de pensionados beneficiarios de los subsidios otorgados por esta, residentes en Organizaciones de Bienestar Social, a fin de verificar la existencia de convenios Caja-Hogar con dichas organizaciones.

- Solicitud a la Dirección Administración de Pensiones del bloque normativo que regula el depósito de pensiones del RIVM a nombre de Organizaciones de Bienestar Social, así como el listado de pensiones de este régimen que se depositaron a nombre de las organizaciones en las planillas vencidas de mayo 2024 y adelantada de junio 2024, a fin de verificar la existencia de un marco normativo que regule el depósito de las pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte a nombre de Organizaciones de Bienestar Social.
- Entrevista mediante herramienta Microsoft Teams con los siguientes funcionarios:
  - El Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, director de la Dirección Administración de Pensiones y las licenciadas Patricia Sánchez Bolaños, jefe del Área de Pensiones del Régimen no Contributivo y Evelyn Hernández Pereira, jefe de la Subárea Pago y Control Pensiones IVM.
  - Los licenciados Rónald Lacayo Monge, director de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, Alexander Porras Castillo, jefe del Área Gestión Técnica y la Lcda. Marlene Loaiciga Bonilla coordinadora regional de Trabajo Social.
  - La Lcda. Ailyn Carmona Corrales, directora de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.
  - El Lic. Alfredo Vindas Evans, director de la Dirección Regional Central de Sucursales y la Lcda. Ana Marcela Trigueros Solano, jefe de la Subárea Gestión de Pensiones.
  - El Lic. Olman Arturo Mora Valverde, director de la Dirección Regional de Sucursales Brunca y la Lcda. Guisselle Torres Fonseca, jefe Subárea Gestión de Pensiones.
  - Los licenciados Marco Antonio Rivera Ferrera, director de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica y el Lic. Deivid Eladio Jiménez Rojas, jefe Área Gestión Técnica.

## MARCO NORMATIVO

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, Ley N°17 del 22 de octubre de 1943.
- Ley General de Control Interno, Ley N° 8292, del 4 de setiembre de 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), 2009.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, 2014.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, 2009.
- Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, enero 2024.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, agosto 2020.
- Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, abril 2023.
- Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen, 2013.

## ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

## ASPECTOS GENERALES

### Sobre el Régimen No Contributivo de Pensiones (RNCP)

Es un programa de Seguridad Social amparado en la Ley N°5662 del 23 de diciembre de 1974, llamada Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, reformada por la Ley N°8783 del 13 de octubre del año 2009. El objetivo de este programa es brindar protección a personas en situación de vulnerabilidad económica, como adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de pobreza o pobreza extrema, que no han podido contribuir al sistema de seguridad social a lo largo de su vida laboral. Con el programa se pretende asegurar que esta población pueda recibir una pensión que les permita cubrir sus necesidades básicas y mejorar su calidad de vida.

Este régimen es administrado por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), así designado en el Artículo 4° de la Ley N°5662, dejando a su cargo la reglamentación correspondiente para el otorgamiento y control de los beneficios concedidos por este Fondo.

A su vez, este programa contempla los beneficios de la Ley de Pensión Vitalicia para Personas que Padece de Parálisis Cerebral Profunda N°7125, del 24 de enero de 1989, reformada mediante la Ley N°8769 del 01 de setiembre de 2009, cuando se amplió la cobertura para las personas con autismo, mielomeningocele o cualquier otra enfermedad ocurrida en la primera infancia con manifestaciones neurológicas equiparables en severidad, según el dictamen de la Comisión calificadora del estado de la invalidez, y que además, se encuentren en estado de abandono o cuyas familias estén en estado de pobreza o pobreza extrema.

A fin de regular los beneficios, la administración, el control y la modalidad de las prestaciones, se crea el Reglamento del Programa del Régimen No Contributivo de Pensiones y según se establece en la reforma de agosto 2020, las Organizaciones de Bienestar Social (Hogares, Albergues o Asociaciones) que proveen cuidado y asistencia a personas en situación de vulnerabilidad, pueden recibir depósitos de pensiones en nombre de los beneficiarios que residen en ellas y que para los efectos, deben suscribir convenios con la CCSS para formalizar el pago y la administración que aseguren la correcta utilización de las pensiones de los beneficiarios.



Asimismo, establece que, por parte de la Caja, dicho convenio deberá suscribirse por la Dirección Administración de Pensiones o la Dirección Regional de Sucursales, según corresponda.

En esta misma línea, el Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, señala que previo a la firma del convenio, se deberá tomar en cuenta lo dispuesto en el Manual de Normas y Procedimientos para la suscripción de Convenios Caja-Hogares<sup>1</sup>, este manual tiene como objetivo principal, asegurar que las pensiones de adultos mayores y/o personas inválidas del Régimen No Contributivo y Ley N°8769, se utilicen en la atención integral de cada persona pensionada, además se detallan los procedimientos de control y supervisión que deben seguirse para garantizar la transparencia y el correcto uso de los fondos.

Respecto a los derechos de residentes o usuarios en establecimientos privados, la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N°7935, señala que cuando una persona resida en forma permanente en un hogar o albergue, deberá contribuir con el costo de su estancia hasta con un máximo del noventa por ciento (90%) de su ingreso por concepto de pensión mensual. El monto del decimotercer mes (aguinaldo) se deberá entregar en su totalidad al pensionado.

En los casos de pensionados residentes en algún hogar o albergue, cuando existan indicios de que se encuentra en condiciones de abandono, maltrato o mala administración del beneficio, con el propósito de reubicarlo y salvaguardar los intereses del pensionado, el Instructivo del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones faculta a la Caja a que se investigue y se emita un informe social.

Además, según el Reglamento del RNCP, 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.

Según información proporcionada por la Dirección Administración de Pensiones, la CCSS giró en el año 2022 por concepto de pensiones del Programa del Régimen No Contributivo y Ley N°8769 a las personas que residen en Organizaciones de Bienestar Social, un monto de ₡1,600,501,178.70 (Mil seiscientos millones quinientos un mil ciento setenta y ocho colones con setenta céntimos), y para el año 2023 la suma de ₡1,576,060,359.55 (Mil quinientos setenta y seis millones sesenta mil trescientos cincuenta y nueve colones con cincuenta y cinco céntimos), en ambos períodos se le depositó a 66 organizaciones registradas bajo la figura de albergues, asociaciones o fundaciones.

Para efectos del estudio, se analizaron las acciones implementadas para la suscripción, el seguimiento y el control de los convenios Caja-Hogar. En materia de suscripción se le requirió a las Direcciones Regionales y Dirección Administración de Pensiones certificar las fechas de vencimiento y vigencia de los convenios con las Organizaciones de Bienestar Social a las cuales se les transfirió pensiones en los años 2022 y 2023, por lo que se abarcó la totalidad de organizaciones que se registran como endosatarias de pensiones del Programa de Régimen No Contributivo en dicho período. No obstante, para la revisión del seguimiento y control se seleccionó una muestra de 18 organizaciones pertenecientes a sucursales adscritas a las distintas Direcciones Regionales y Dirección Administración de Pensiones, según el siguiente detalle:

<sup>1</sup> Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen, 2013.

**Tabla N°1  
Organizaciones de Bienestar Social  
Períodos 2022 y 2023**

| Organización de Bienestar Social   | Sucursal Adscrita                   |
|--|-------------------------------------|
| <b>Dirección Regional Sucursales Brunca</b>                              |                                     |
| Asociación Hogar de Ancianos Monseñor Delfín Quesada Castro              | Pérez Zeledón                       |
| Asociación Casa de Ancianos de Ciudad Neily                              | Ciudad Neily                        |
| Asociación Albergue para Ancianos de Golfito                             | Golfito                             |
| <b>Dirección Regional Sucursales Chorotega</b>                           |                                     |
| Asociación Hogar de Ancianos San Jorge y Obras Parroquiales Abangares    | Abangares                           |
| Asociación Hogar de Ancianos Fray Casiano de Madrid de Miramar           | Miramar                             |
| Asociación Adulto Mayor María Inmaculada Jicaral                         | Jicaral                             |
| <b>Dirección Regional Sucursales Central</b>                             |                                     |
| Asociación Hogar de Ancianos San Buenaventura                            | Turrialba                           |
| Asociación San Vicente de Paúl de Puriscal                               | Puriscal                            |
| <b>Dirección Regional Sucursales Huetar Atlántica</b>                    |                                     |
| Asociación Hogar de Ancianos de Limón Víctor Manuel Casco Torres         | Limón                               |
| Asociación Atención Integral para los Ancianos de Guácimo                | Guácimo                             |
| Asociación Hogar para Ancianos Pococí Guápiles                           | Guápiles                            |
| <b>Dirección Regional Sucursales Huetar Norte</b>                        |                                     |
| Asociación Hogar para Ancianos Presbítero Jafeth Jiménez Morales         | Grecia                              |
| Asociación Benéfica Hogar de Ancianos José del Olmo                      | Naranjo                             |
| Asociación Hogar Nacional de Ancianos Santiago Crespo Calvo              | Alajuela                            |
| <b>Dirección Administración de Pensiones</b>                             |                                     |
| Asociación Vicentina de Escazú   | Subárea<br>Gestión<br>Operativa RNC |
| Asociación Hermanas de los Pobres de San Pedro Claver                    |                                     |
| Asociación de Atención Integral del Anciano San Cayetano                 |                                     |
| Asociación Hijos de Nuestra Señora de los Desamparados (Hogares Magdala) |                                     |

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección Administración de Pensiones.

### Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (RIVM)

Respecto al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, a través de este seguro, se otorgan pensiones por vejez y por invalidez del cotizante, y a los sobrevivientes del asegurado fallecido, como una prestación económica mensual a los asegurados que cumplieron con los requisitos normativos para obtenerla. En este sentido, el monto mensual de la pensión tiene como objetivo garantizar un monto económico para las personas que ya no generan ingresos laborales debido a una alteración o debilitamiento de su estado físico o mental (Invalidez), al cumplimiento de la edad mínima para su retiro (Vejez), o bien, por el fallecimiento del asegurado directo (Muerte).

Para todos los efectos, el Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte regula la administración, el otorgamiento de prestaciones, el financiamiento y todos los actos relacionados con este Seguro.

Como régimen de control, el citado reglamento establece que, sobre el monto de las pensiones otorgadas a favor de los asegurados o de sus beneficiarios, solamente se harán las deducciones permitidas por la ley y que las prestaciones en dinero otorgadas por este Seguro no pueden ser cedidas, compensadas, gravadas ni embargadas por ningún concepto.

Según información proporcionada en oficio GP-DAP-ACICP-SPCP-0686-2024 del 10 de junio 2024, suscrito por la Lcda. Evelyn Hernández Pereira, jefe de la Subárea Pago y Control de Pensiones IVM-RNC, la institución depositó a organizaciones de bienestar social por concepto de pensiones del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la planilla vencida de mayo y adelantada de junio 2024, la suma de ₡118 millones de colones. En el anexo 1, se incluye el número de pensionados del RIVM por organización.

## Otros Aspectos Generales

La Gerencia de Pensiones, por medio de la Dirección Administración de Pensiones, tiene a su cargo la administración del Programa Régimen no Contributivo, quien deberá establecer los procedimientos y mecanismos de otorgamiento y control de los beneficios.

En cuanto a las funciones de la Dirección de Administración de Pensiones, se encuentran el desarrollo de la gestión estratégica y administrativa; dirigir, conducir, controlar y evaluar la regulación, la normativa técnica y ejecutar acciones administrativas y de apoyo logístico, requeridos para la gestión de las pensiones de IVM y del Régimen No Contributivo.

A su vez, el Área de Pensiones RNC, adscrita a esta dirección, le corresponde formular y proponer a la autoridad superior las políticas, las normas y los lineamientos en materia de su competencia, a partir de las investigaciones y los estudios técnicos realizados, para uniformar los criterios que se deben aplicar para el desarrollo efectivo de la gestión.

Complementariamente, las Direcciones Regionales de Sucursales pertenecientes a la Gerencia Financiera son las responsables de asesorar, planificar, coordinar, controlar y evaluar en términos globales, los servicios desconcentrados y la administración de pensiones de sus sucursales adscritas, con base en los lineamientos, políticas, estrategias y directrices de las autoridades superiores.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA QUE REGULA LA SUSCRIPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS CONVENIOS CAJA-HOGAR

Revisada la documentación remitida por la Dirección Administración de Pensiones y las Direcciones Regionales de Sucursales Brunca, Chorotega, Central, Huetar Norte y Huetar Atlántica, referente a las Organizaciones de Bienestar Social que se registraron como endosatarios de pensiones del Programa del Régimen No Contributivo y Ley 8769 en los años 2022 y 2023, se identificaron oportunidades de mejora en la gestión de los convenios Caja-Hogar, de acuerdo con las siguientes situaciones:

## 1.1 Sobre la solicitud y requisitos de la conformidad de la Asociación o Fundación en la que residen pensionados del RNCP

Se identificó que en las Sucursales Grecia, Naranjo, Alajuela, Turrialba y Puriscal no consta la certificación del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) que acredite que los hogares: Asociación Hogar para Ancianos Presbítero Jafeth Jiménez Morales de Grecia, Asociación Benéfica Hogar de Ancianos José del Olmo, Asociación Hogar Nacional de Ancianos Santiago Crespo Calvo, Asociación Hogar de Ancianos San Buenaventura y Asociación San Vicente de Paúl de Puriscal, respectivamente, se encontraban habilitados según el “Manual de Normas de Habilitación de Establecimiento de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores”, certificación que se establece como un requisito en la norma institucional que regula la suscripción de los convenios Caja-Hogar.

Además, en el caso de los hogares Asociación Vicentina de Escazú, Asociación Hermanas de los Pobres de San Pedro Claver, Asociación Hijos de Nuestra Señora de los Desamparados (Hogares Magdala) pertenecientes a la Dirección Administración de Pensiones, las solicitudes de renovación tienen fecha de presentación de más de un año antes, de la suscripción del convenio.

El Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen, señala:

### **Artículo 2° La solicitud del Convenio**

*La Junta Directiva de la Asociación o Fundación, solicitará en forma escrita a la Unidad responsable de la CCSS (Sucursal, Oficinas Centrales o Centro de Gestión de Pensiones), su deseo de suscribir un Convenio con la CCSS, a fin de que el pago de las pensiones del Régimen No Contributivo en sentido estricto y por la Ley 7125 reformada por la Ley 8769 que residan en el Centro, se gire mensualmente por medio de cheque o depósito en cuentas bancarias, según corresponda, a nombre de la Asociación o Fundación. (...)*

### **Artículo 3° La conformidad de la Asociación o Fundación con el ordenamiento jurídico costarricense**

*Con el fin de que la CCSS tenga por demostrada la conformidad de la Asociación o Fundación con los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico costarricense, la solicitud de suscripción de un Convenio deberá ir acompañada de fotocopia de los siguientes documentos: (Es indispensable que la Administración (CCSS), al recibir la fotocopia del documento, vea el documento original y compare que la fotocopia que deja en su poder, sea copia fiel y exacta del mismo)*

*(...)*

*j. En caso de Asociaciones o Fundaciones para adultos mayores: Certificación del CONAPAM de que la misma se encuentra habilitada según el “Manual de Normas de Habilitación de Establecimiento de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores”.*

## 1.2 Sobre los depósitos de pensiones RNCP y Ley N°8769 a hogares donde residen pensionados del RNCP

### 1.2.1 Sobre hogares o albergues sin convenio suscrito

Se identificó que para los años 2022 y 2023 en seis de las Sucursales no se mantuvo suscrito el convenio Caja-Hogar para el depósito de pensiones RNCP y Ley N°8769, sin embargo, la institución giró pensiones a nombre de dichas organizaciones, según se muestra en el siguiente detalle;

**Tabla N°2**  
**Montos de pensiones RNCP depositadas a hogares sin convenio suscrito**  
**Períodos 2022 y 2023**

| Hogar   | Sucursal adscrita             | Monto girado 2022-2023 |
|---|-------------------------------|------------------------|
| Asociación Hogar de Ancianos San Jorge y Obras Parroquiales Abangares               | Abangares                     | ₡47,314,000.00         |
| Asociación Pro Ayuda al Anciano de Bijagua de Upala*                                | Upala                         | ₡45,264,000.00         |
| Hogar de Ancianos San Agustín La Virgen de Sarapiquí                                | Puerto Viejo                  | ₡44,035,759.70         |
| Asociación Albergue para Ancianos de Golfito  | Golfito                       | ₡35,752,000.00         |
| Hogar de Ancianos Corazón de Jesús Nandayure  | Nandayure                     | ₡30,996,000.00         |
| Hogar de Ancianos Tilarán   | Tilarán                       | ₡30,422,000.00         |
| Asociación Hogar Ancianos Montes de Oca Nuestra Señora de Lourdes (2022-enero 2023) | Subárea Gestión Operativa RNC | ₡5,166,000.00          |
| <b>TOTAL</b>  |                               | <b>₡238,949,759.70</b> |

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por las unidades.

\*No se mantuvo activo convenio antes del 06 de noviembre 2023, vencimiento convenio 15 de octubre 2019.

Tal y como se observa en la tabla anterior, el monto depositado por concepto de pensiones RNCP y Ley N°8769 a los hogares en los períodos 2022 y 2023 donde no se reportó activo el convenio Caja-Hogar, fue de ₡238.95 millones de colones.

En relación con la suscripción del convenio con el Hogar de Ancianos de Abangares, el Lic. Luis Guillermo Gómez Chacón, administrador de la Sucursal de Abangares, indicó que no les fue posible localizar el convenio suscrito, razón por la cual se hicieron las gestiones para firmar un nuevo convenio para el año 2024.

El Lic. José Benito Membreño Castillo, administrador de la Sucursal de Upala, señaló:

*“Con respecto a la no renovación del Convenio entre la CCSS Y la Asociación Pro-ayuda al Anciano de Bijagua de Upala:*

*La Sucursal se apersono en varias ocasiones para la vigencia del convenio, el Hogar de anciano siempre me daban excusa, que no estaba la Administradora, que no se encontraba el presidente, que ahora el presidente es otro, que solo se reunían en las tardes una vez por semana, una serie de excusas, no conseguían los requisitos a pesar que los remitía vía correo, hasta que se firmó el 06 de diciembre 2023”.*

En certificación emitida por el Lic. José Evaristo Bonilla Mata, administrador de la Sucursal de Puerto Viejo, del 27 de marzo de 2024, se indicó:

*(...) existe evidencia documental de informe donde se visita al Hogar de Ancianos San Agustín en fecha 28 de febrero del 2019 y así mismo donde se le solicita por medio de oficio SPV-RNC-421-12-2019: "Solicitud de documentos para renovar convenio: Caja-Hogar de Ancianos" en fecha 24 de diciembre del 2019, firmado por la compañera Eylin Porras. No está de más indicar que, si existió el Convenio con el Hogar de Ancianos, el mismo se encuentra extraviado, la compañera antes mencionada, tenía muchos problemas de salud y este y otros documentos no fueron posible localizar, además, en el año 2022 la Caja Costarricense de Seguro Social se enfrentó con un hackeo, donde, muchos de los documentos digitales, documentos escaneados, etc., se perdieron y no hubo manera de recuperarlos. Se seguirá buscando dicho documento y en caso de encontrarlo se les comunicará inmediatamente. Por lo que, en documentación físico, se da fe que, el último convenio, finalizado, revisado y firmado es en fecha 23 de mayo del 2011.*

Respecto a los depósitos realizados a la Asociación Albergue para Ancianos de Golfito en los períodos 2022 y 2023 cuando no se mantuvo activo convenio Caja-Hogar, en entrevista del 13 de mayo de los corrientes, la Lcda. Guisselle Torres Fonseca, jefe de la Subárea Gestión de Pensiones de la dirección regional de Sucursales Brunca, indicó:

*"El hogar tenía una situación con los estatutos de la asociación que les estaba impidiendo que el IMAS les emitiera la certificación que se les solicita para la renovación del convenio, esto generó que durante todo este tiempo no se lograra renovar el contrato.*

*En el 2020 la dirección regional envió un oficio a la Gerencia de Pensiones solicitando aclaraciones respecto a ese tema, incluso fue cuando se informó que el manual estaba en actualización. En la Gerencia de Pensiones se indicó que con el cambio de la administración del IMAS se cambiaron los requisitos para la emisión de la certificación.*

*Se dio un cambio en la administración del hogar que ayudó a que se cumpliera con la presentación de la certificación pendiente y se pudiera concluir con la renovación del convenio".*

Además, el Lic. Olman Arturo Mora Valverde, director regional de Sucursales Brunca, señaló que:

*"Desde el año 2019, la dirección regional ha venido manejando el tema de la renovación ya que el hogar no había logrado presentar la documentación completa. Sin embargo, ya el convenio está listo para firmar".*

Mediante oficio DRSCH-SN-0153-2024 del 28 de mayo 2024, la Lcda. Zeneida Rojas Jiménez, administradora de la Sucursal de Nandayure, informó:

*(...) durante el año 2022 y 2023 no se mantuvo vigente el convenio con dicha organización. Durante el 2021, 2022 y 2023, por el tema de pandemia, las visitas estuvieron restringidas, por la vulnerabilidad de los ancianos, pero siempre se ha mantenido una buena comunicación con el Hogar, incluso con las devoluciones de dineros de las personas fallecidas, que siempre han sido puntuales en ello.*

*A la vez, en el 2022 se trató de tramitar el convenio, sin embargo, hubo atrasos en el proceso por la presentación de documentos, por parte de entidades externas para ellos, quienes son los interesados en aportar los requisitos, y se les dio un tiempo prudencial, para no afectar al beneficiario final que son los ancianos. Luego en mayo del 2023 se vino el hackeo y el proceso se detuvo, ya que la información que se había recopilado se perdió.*

*Al día de hoy el convenio se encuentra vigente”.*

En correo electrónico del 28 de mayo 2024, el Lic. Juan Jesús Boniche Álvarez, administrador de la Sucursal de Tilarán, indicó:

*(...) por diversas situaciones no se logro contar con el convenio firmado por parte de la Institución, mismo se envió a la dirección regional, para su firma, sin embargo, una vez fue devuelto por anotaciones y cambio de formularios, por otra parte, el hogar realizaba el esfuerzo de completar y actualizar documentación requerida, lo que también sumaba tiempos de gestión. Por otro lado, Para el 27 de mayo del 2022, se remitió via email la renovación del convenio, pero se cree que no hubo una respuesta priorizada por cuanto el 31 de mayo, sucedió el asunto del hackeo de la institución, otro factor que retardo el proceso de renovación lo que sumaba tiempos...*

*Por las personas y el tipo de beneficio que tiene como objeto proteger a todos los costarricenses y extranjeros residentes legales del país en una condición de pobreza, se procuró realizar todo el esfuerzo posible para mantener el convenio, mismo que a la fecha no tenemos y ni han mediado denuncias dudando de mal manejo de las pensiones, el hogar de ancianos siempre ha estado anuente en brindar información y las puertas abiertas a cualquier supervisión. En virtud que el retardo fue administrativo, con la consigna de no afectar a los involucrados que son este tipo de población del RNC. Se siguió en un convenio automático hasta que las unidades superiores se manifestaran o no de la continuidad de este.*

*Actualmente se normalizo en todos sus extremos el convenio para el presente año, por lo cual se encuentra en un estado **RENOVADO VIGENTE**”.*

En certificación GP-DAP-ARNC-0292-2024 del 04 de abril del 2024 suscrita por la Lcda. Ivannia Aguilar Salazar, jefe a.i del Área Gestión Pensiones RNC, se informó que no se mantenía vigente convenio con la Asociación Hogar Ancianos Montes de Oca Nuestra Señora de Lourdes. Sin embargo, como se observó el depósito de pensiones RNCP durante el período 2022 y hasta enero 2023, se le solicitó a la Lcda. Patricia Sánchez Bolaños, jefe del Área de Pensiones del RNC aclarar si durante los años 2022 y 2023 se mantuvo vigente convenio de pago con dicha organización. Al respecto, mediante correo electrónico del 19 de junio 2024, la Lcda. Sánchez, indicó:

*“Este convenio no se renovó debido a la imposibilidad del Hogar para presentar el requisito del IMAS, pues esa Institución les solicitó cambio en estatutos. Hay depósitos hasta enero 2023 pues los endosos fueron hasta febrero 2023”.*

### 1.2.2 Sobre hogares o albergues con convenios vencidos

Se identificaron casos de convenios cuyo tiempo transcurrido desde el vencimiento de las prórrogas hasta la suscripción de uno nuevo, superaron los 6 meses, períodos en los cuales a pesar de no mantenerse vigente el convenio Caja-Hogar, la institución continuó girando las pensiones a las distintas organizaciones, según se detalla:

**Tabla N°3**  
**Detalle de hogares con convenio vencido**  
**Períodos 2022 y 2023**

| Hogar  | Sucursal adscrita | Fecha vencimiento convenio | Suscripción nuevo convenio | Tiempo transcurrido |
|--|-------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|
| Asociación Albergue Mixto de Ancianos San Francisco de Asís – Aserri | Desamparados      | 12/09/2021                 | 13/09/2022                 | 12 meses            |
| Hogar de Ancianos San Vicente de Paul                                | Ciudad Colón      | 12/08/2023                 | 01/04/2024                 | 6 meses             |
| Hogar de Ancianos Piedades S.A.                                      | Ciudad Colón      | 12/08/2023                 | 01/04/2024                 | 6 meses             |
| Asociación Hogar de Ancianos de Limón Víctor Manuel Casco Torres     | Limón             | 20/06/2022                 | 15/03/2023                 | 6 meses             |
| Hogar San Vicente de Paul  | Liberia           | 26/04/2023                 | 26/04/2024                 | 12 meses            |

**Fuente:** Elaboración propia con información proporcionada por las unidades.

Además, se observó que la Sucursal de Esparza suscribió un convenio con el Hogar Carlos Venegas Moya, en fecha 13 de diciembre 2018 y según lo indicado en la cláusula décima cuarta del convenio se estableció una vigencia hasta el 13 de diciembre 2023 (5 años). Sin embargo, la norma que regula la suscripción de convenios establece como plazo máximo con prórrogas cuatro años, es decir que el convenio quedó sin vigencia desde el 13 de diciembre del 2022 pero la institución continuó girando pensiones. Según lo informado por el administrador de la Sucursal, se está a la espera de que el hogar presente los documentos para la renovación del convenio.

Similar situación se presentó con el convenio de la Asociación del Adulto Mayor de Cariari, el cual según lo informado en correo electrónico del 27 de mayo 2024 por el Lic. Elias Castilla Cruz, administrador de la Sucursal de Cariari, se firmó el 26 de setiembre de 2019 y se le otorgó una vigencia de cinco años, el cual supera el plazo máximo de los cuatro años, por lo que el convenio quedó sin vigencia desde el 26 de setiembre del 2023 y el nuevo convenio fue formalizado hasta enero del 2024.

El Reglamento del Programa del Régimen no Contributivo en el artículo 9° sobre los casos de pensionados que vivan en alguna institución pública o privada reconocida por el Estado, señala:

*a. Los casos de pensionados que vivan en alguna institución pública o privada reconocida por el Estado*

*Si el pensionado vive en alguna institución pública o privada reconocida por el Estado, el monto de la pensión podrá entregarse a la institución pública o privada correspondiente para que lo utilice en la atención de éste.*

*Lo anterior, siempre que exista un convenio entre la Caja y la institución respectiva.*

*Por parte de la Caja, dicho convenio deberá suscribirse por la Dirección Administración de Pensiones o la Dirección Regional de Sucursales, según corresponda.*

El Instructivo del Programa del Régimen no Contributivo en el artículo 20° sobre los convenios con hogares que albergan adultos mayores y otros pensionados del RNC, establece:

*Tal y como lo dispone el Reglamento en su artículo 9, previo a la firma del convenio, se deberá tomar en cuenta lo dispuesto en el Manual de Normas y Procedimientos para la suscripción de Convenios Caja-Hogares.*

Este mismo cuerpo normativo en el artículo 21° sobre el depósito de la pensión, señala:

*Los montos de pensión serán depositados en una cuenta corriente o de ahorros a nombre del pensionado, con las siguientes excepciones:*

*(...)*

*d. Aquellas personas que residan en un hogar o albergue, el depósito se hará a la institución en la que residan y con la cual debe haberse suscrito un convenio, conforme lo establece el artículo 9, inciso a) del Reglamento.*

El Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen, señala:

*Artículo 4° El Procedimiento para la tramitación del Convenio*

*(...)*

*e. Se remitirá la propuesta de convenio, mediante oficio, al director regional de Sucursales o director de la Administración de Pensiones, según corresponda, para su firma.*

En cuanto a las situaciones donde transcurren varios meses desde el vencimiento del convenio hasta la suscripción de uno nuevo, en entrevista aplicada el 10 de mayo de 2024 la Lcda. Ana Marcela Trigueros Solano, jefe de la Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional Central de Sucursales, manifestó:

*“Desde la dirección regional se le recuerda al administrador de la sucursal que está próximo a vencerse el convenio, pero en ocasiones a los hogares se les dificulta la presentación en tiempo de las certificaciones del CONAPAM del IMAS o del Ministerio de Salud, de ahí puede originarse que los convenios no se mantengan al día”.*

La Lcda. Lilia Rojas Núñez, administradora de la Sucursal de Ciudad Colón indicó:

*“Desde el año pasado, la Sucursal ha venido experimentando una fuerte rotación de personal en el Área de Pensiones debido a ascensos de la titular y posteriormente ascensos de la persona que estaba sustituyendo a la titular, lo que provocó retrasos en los procesos debido a la curva de aprendizaje de las dos funcionarias que han sustituido el puesto por cuanto esta unidad cuenta únicamente con una funcionaria que se encarga de todo lo referente a la gestión de pensiones IVM y RNC, atiende público presencial y vía telefónica, sin embargo esta administración ha tratado de darle seguimiento a los pendientes de esa Área y en cuanto se detectó el vencimiento de los mismo se procedió a realizar las gestiones necesarias para realizar la renovación de los convenios, por lo el día 14 de noviembre del 2023 mediante los oficios DRCS-SCC-0431-2023 y DRCS-SCC-0432-2023, se les solicitó a los Hogares de Ancianos la documentación necesaria para proceder con la renovación. (...)*

El Lic. Héctor Pérez Solano, administrador de la Sucursal de Desamparados, se consultó sobre el tiempo transcurrido desde el vencimiento del convenio con la Asociación Albergue Mixto de Ancianos San Francisco de Asís – Aserrí, hasta la fecha de suscripción del nuevo convenio, sin embargo, al cierre de redacción del informe no se obtuvo ninguna respuesta.

Con oficio DRSCH-SL-0350-2024 del 24 de mayo de 2024, suscrito por el Lic. Roberth Chavarría Ruiz, administrador de la Sucursal de Liberia indicó:

(...)

*El último convenio entre la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) Sucursal de Liberia y el Hogar de Ancianos San Vicente de Paul Liberia, cédula jurídica No. 3002056563, se firmó el 26 de abril de 2019 y tuvo vigencia desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019. De acuerdo con el artículo 5 del Manual de Normas y Procedimientos para la Suscripción de Convenios, Pago y Administración de Pensiones del Régimen No Contributivo por parte de las Instituciones Públicas o Privadas en que Residen, el convenio se prorrogó automáticamente por cuatro años, con vigencia prorrogada desde diciembre de 2020 hasta diciembre de 2023, como se detalla en el Folio 005 del expediente administrativo (...)*

(...)

*En referencia a la vigencia del Convenio entre la Caja Costarricense de Seguro Social Sucursal de Liberia y el Hogar de Ancianos San Vicente de Paul Liberia en el año 2024, se informa que el convenio se encuentra vigente y ha sido renovado recientemente.*

*En enero de 2024 se iniciaron los trámites de renovación del convenio con la institución, y el 26 de abril de 2024 se formalizó el nuevo convenio, con una vigencia del 1 de mayo de 2024 al 30 de abril de 2025”.*

Mediante correo electrónico del 27 de mayo 2024, el Lic. Julián Navarro Sevilla, administrador de la Sucursal de Limón indicó:

*“1. En vista que durante el periodo de 2022 no se estuvieron realizando las visitas a las instalaciones del Hogar, debido a la emergencia que se atravesaba a nivel mundial por la situación del COVID, por la salvaguardia de la salud de los adultos mayores, se inició el trámite de la renovación del convenio según oficio DRSHA-SL-1647-2022 (adjunto oficio) y hasta el 15 de marzo de 2023 se concreta la suscripción del nuevo convenio (...)*”

### 1.3 Sobre el formato y prórrogas del convenio

Se observó que a excepción de las unidades Alajuela, Grecia y Naranjo pertenecientes a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, los convenios Caja-Hogar suscritos en las diferentes Direcciones Regionales y Dirección Administración de Pensiones no se ajustan al formato del convenio que se adjunta al marco normativo que regula la suscripción, el seguimiento y el control de dichos convenios, toda vez que las unidades verificadas suscriben los convenios eliminando o modificando las cláusulas incluidas en el formato del manual vigente.

Lo que deriva que, por ejemplo, en el caso de las sucursales Limón, Guácimo y Guápiles de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica, se establece en la cláusula décima séptima del convenio, el plazo para la prórroga automática por un máximo de 5 años, siendo lo normado un máximo de 4 años.

El Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen, señala:

#### **Artículo 5° La Vigencia del Convenio**

*El convenio tendrá una vigencia de un año a partir de la firma del mismo, y podrá ser prorrogado en forma automática hasta un máximo de cuatro años.*

*Si la Asociación o Fundación se encuentra interesada en suscribir un nuevo Convenio, deberá solicitar a la unidad de la Caja encargada de la administración del convenio, con al menos seis meses de anticipación al vencimiento del primero- que se realicen nuevamente los trámites para la firma de uno nuevo.*

*Queda adjunto a este Manual una copia del formato de Convenio”.*

La cláusula DECIMA NOVENA: De la vigencia, del formato del Convenio para el pago y la administración de pensiones del Régimen no Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas que residen en instituciones públicas o privadas incluido en el Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen, señala:

*“El presente convenio tiene una vigencia de un año a partir de la firma del mismo, -plazo susceptible de ser prorrogado en forma automática hasta un máximo de cuatro años-.*

En relación con el formato y vigencia de los convenios suscritos, mediante entrevista del 09 de mayo 2024, la Lcda. Ailyn Carmona Corrales, directora regional de Sucursales Huetar norte, manifestó:

*“Personalmente se hizo la revisión del formato del convenio para brindar la asesoría legal. Para la renovación de los convenios próximos a vencerse, se utilizó el formato del Manual, pero se le adicionó algunos elementos que se consideraron importantes para el fortalecimiento del instrumento, esto conforme a lo que ya está en la norma”.*

Respecto al formato y vigencia de los convenios suscritos, mediante entrevista aplicada el 10 de mayo de 2024, la Lcda. Ana Marcela Trigueros Solano, jefe de la Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional Central de Sucursales, indicó;

*“Se ha utilizado el mismo del Manual que había sido definido por la Dirección Administración de Pensiones, y en la dirección regional se pasa actualizando”.*

Respecto al formato y vigencia de los convenios suscritos, en entrevista del 13 de mayo de los corrientes, el Lic. Olman Arturo Mora Valverde, director regional de Sucursales Brunca, señaló:

(...)

*A lo largo del tiempo se había mantenido el formato trasladado por la Dirección Administración de Pensiones en el Manual. Sin embargo, recientemente a raíz de conversaciones con la Dirección Administración de Pensiones, fue suministrado un nuevo formato que contiene algunas actualizaciones realizadas a nivel central, por lo anterior, en la dirección regional se inició con la incorporación de ese nuevo formato”.*

En relación con el formato del convenio y la vigencia máxima de las prórrogas automáticas, mediante entrevista aplicada el 14 de mayo del año en curso, el Lic. Marco Antonio Rivera Ferrera, director regional de Sucursales Huetar Atlántica, señaló:

*“En la supervisión efectuada por parte de la dirección regional se identificaron algunas diferencias en el clausulado del convenio, así como también en los plazos de las prórrogas automáticas, es por eso que la dirección regional está recomendando a los administradores de sucursales ajustarse a lo que está establecido en la norma, que a la fecha se mantiene vigente, y estandarizar el formato del convenio. Hay que ajustarse a la vigencia según lo que establece el artículo 5° del Manual”.*

El Lic. Rónald Lacayo Monge, director regional de Sucursales Chorotega, manifestó;

(...)

*Desde la dirección regional se buscó darle al formato del convenio una figura más robusta y de mejora en la parte de control. Además, aparejados a la nota del Área del Régimen No Contributivo, la dirección regional definió una serie de controles adicionales e incluso se le agregaron algunos elementos. Asimismo, trabajo social de la dirección regional elaboró un rol de supervisión de los convenios para los períodos 2024-2025 a fin de asumir un rol de supervisión y control en esta materia. En el entendido de ser vigilantes de que las sucursales asuman lo que les compete hacer como responsables inmediatos del tema.*

*En el último convenio firmado con el Hogar de Liberia, se le agregó una cláusula en la que se señala la retención de los pagos de pensiones cuando se identifique que el pensionado no está siendo atendido correctamente, y en el momento que trabajo social informe que existen irregularidades, la institución retenga el pago de las pensiones siguiendo la línea de lo aplicado con el Hogar Fray Casiano de Miramar”.*

#### 1.4 Sobre las visitas a las instalaciones de la asociación, fundación o albergue

Se identificó que para los períodos 2022 y 2023 las Sucursales de Puriscal, Naranjo, Alajuela, Turrialba, Jicaral y Guácimo, no realizaron visitas a los hogares: Asociación San Vicente de Paul, Asociación Benéfica Hogar de Ancianos José del Olmo, Asociación Hogar Nacional de Ancianos Santiago Crespo Calvo, Asociación Hogar de Ancianos San Buenaventura, Asociación Adulto Mayor María Inmaculada Jicaral y Asociación Atención Integral para los Ancianos de Guácimo, para verificar el cumplimiento de los deberes y obligaciones establecidos en el Convenio.

En cuanto a las Sucursales de Abangares y Golfito, además de no poseer convenio suscrito tal y como se indicó en el hallazgo 1.2.1, tampoco se aportó evidencia de haber realizado visita a la Asociación Hogar de Ancianos San Jorge y Obras Parroquiales y a la Asociación Albergue para Ancianos de Golfito.

En el caso de las unidades Pérez Zeledón, Grecia, Miramar, Ciudad Neily, Limón y Guápiles, se considera un cumplimiento parcial puesto que se realizó en los períodos, al menos una visita a los hogares: Asociación Hogar de Ancianos Monseñor Delfín Quesada Castro, Asociación Hogar para Ancianos Presbítero Jafeth Jiménez Morales, Asociación Hogar de Ancianos Fray Casiano de Madrid de Miramar, Asociación Casa de Ancianos de Ciudad Neily, Asociación Hogar de Ancianos de Limón Víctor Manuel Casco Torres y Asociación Hogar para Ancianos Pococí Guápiles.

Cabe indicar que, para las Sucursales de Naranjo, Alajuela y Grecia, se aportaron para cada período, informes de Trabajo Social de visita a los hogares para la revisión de los beneficios de pensión, como parte del Plan de Acción de Trabajo Social de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

El Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen, señala:

*“Artículo 13° Las visitas a las instalaciones de la Asociación o Fundación, la revisión de los registros de esta y las acciones a tomar en cuanto a eventuales hallazgos*

*Para verificar el cumplimiento de los deberes y obligaciones que se establezcan en los Convenios, la Unidad Administrativa que aprobó el beneficio deberá:*

- a) *Visitar al menos dos veces al año las instalaciones de la Asociación o Fundación con el fin de comprobar la permanencia de los pensionados.*
- b) *Efectuar una revisión de los registros de la Asociación o Fundación donde se lleve el control de los gastos realizados por cada uno de los pensionados que tiene a su cargo.*
- c) *Detectar cualquier eventual anomalía con respecto a los pensionados, por ejemplo, si se han emitido pagos improcedentes, -caso en el cual se deberá solicitar a la Asociación o Fundación la devolución de dichos montos conforme lo establezca el convenio-, o bien, que la Asociación o Fundación no brinda los cuidados básicos que requiere el pensionado, o que determine abandono o maltrato, -casos en los cuales deberá notificarse a la Administración (CCSS) para la solicitud del Informe Social correspondiente”.*

Mediante oficio DRCS-ST-0141-2024 del 26 de febrero 2024, la Lcda. Katty Cerda Valerio, administradora de la Sucursal de Turrialba, indicó:

*“Con respecto a las visitas de verificación no se han realizado las mismas durante en los años 2022 y 2023, lo anterior debido las múltiples tareas que debe llevar a cabo el encargado de pensiones de Régimen No Contributivo, lo que no ha permitido contar con tiempo para desarrollar las múltiples tareas que ya se tenían, y las que se han ido trasladando de la Gerencia de Pensiones.*

*La Sucursal de Turrialba solo cuenta con un funcionario Encargado del Trámite de Pensiones de Régimen No Contributivo, que tiene a cargo todo el proceso de otorgamiento de pensiones, a la fecha tiene más de 500 solicitudes de pensión pendientes de análisis, lo que ha complicado la realización de las visitas”.*

Con oficio DRCS-SPU-0116-2024 del 26 febrero 2024, la Lcda. Sahudy Ortiz Jara, administradora de la Sucursal de Puriscal, manifestó:

*(...) de acuerdo con las visitas a los hogares, les informo que el hogar no tenía permitido en los periodos indicados 2022-2023 el ingreso de personas a las instalaciones cumpliendo con la declaratoria de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, por lo que no se gestionaron visitas al Hogar”.*

En oficio GF-DRSB-0512-2024 del 27 de febrero 2024, suscrito por el Lic. Olman Arturo Mora Valverde, director regional de Sucursales Brunca, informó que para la Asociación Hogar de Ancianos Monseñor Delfín Quesada Castro de Pérez Zeledón no fue posible finiquitar las visitas por cuanto había brote de COVID-19. En el caso de la Asociación Casa de Ancianos de Ciudad Neily, para el 2022 se realizó solo una visita debido a que el convenio se formalizó el 13 de marzo de 2022 y para la Asociación Albergue para Ancianos de Golfito señaló no tener convenio activo, y encontrarse en proceso de la renovación por lo que no se tenía visitas programadas.

Respecto a la realización de visitas a la Asociación Hogar de Ancianos Santiago Crespo Calvo, el Lic. Luis Diego Zamora Benavides, administrador de la Sucursal de Alajuela, mediante correo electrónico del 27 de mayo de 2024 señaló que los convenios se estaban realizando y supervisando por parte de la dirección regional de Sucursales Huetar Norte, además, como complemento en correo electrónico del 28 de mayo de los corrientes, adjuntó el oficio DAP-256-2020 “Lineamiento técnico temporal, para la intervención de Trabajo Social en los trámites de pensiones IVM, RNC y la Ley 7125 y su reforma 8769, dada la situación de emergencia nacional ante la pandemia COVID-19”

Con oficio DRSHN-SG-0561-2024 del 28 de mayo 2024, suscrito por la Lcda. Frannia Prendas Gutiérrez, administradora de la Sucursal de Grecia, se informó:

*“En los años 2022 y 2023 se programó una visita anual, y ésta se realizó en el mes de diciembre, confeccionándose su respectivo informe. Si bien es cierto que, solo se realizó una visita por año, he de mencionar que, se ha mantenido una comunicación constante con la administración del Hogar, en cuanto a los residentes que fallecen, se ha hecho un hábito que persona que fallece se reporta vía correo electrónico, situación que permite evitar depósitos de dinero en forma impropia”.*



La Lcda. Angellie Umaña Rojas, administradora de la Sucursal de Naranjo, indicó:

*“Sobre los motivos por los cuales indica que no se gestionan visitas al Hogar en los plazos establecidos, se debe a que mediante los oficios que a continuación se citan, la Sucursal tenía esta actividad en el Plan de acción de Trabajo Social, los cuales sí fueron atendidos en tiempo y forma:*

| Oficio No.         | Asunto   | Actividad  |
|--------------------|--|--|
| GF-DRSHN-1284-2021 | Remisión Plan de acción labor de Trabajo Social año 2022 | Seguimiento de endosos de pensiones del RNC y la Ley No. 7125 con domicilio fijo y residentes en Hogares, albergues y otras alternativas de larga estancia para descartar factores de riesgo de violencia social y la adecuada administración de la pensión. |
| GF-DRSHN-0070-2023 | Remisión Plan de acción labor de Trabajo Social año 2023 | Visitas a comunidades prioritarias para la captación de solicitantes de pensión RNC y la Ley No. 7125 mediante modelo de inserción en la comunidad   |

*Además, se debe indicar que conforme a la circular DAP-256-2020 “Lineamientos Técnico Operativo Temporal de Intervención en Trabajo Social en los trámites de pensión de IVM, RNC y la Ley 1725 y su reforma 8769. De las Gerencias de Pensiones y Financiera de la CCSS ante situaciones epidemiológica del COVID-19”, las visitas al Hogar no se gestionaron personalmente como alternativa para reducir la exposición al riesgo de contagio del virus”.*

Con oficio S1414-250-05-2024 del 27 de mayo de 2024 suscrito por el Lic. José David Castillo Reyna, administrador de la Sucursal de Jicaral, indicó:

*“En los años 2022 y 2023 fue restringidas las visitas por el tema de la pandemia, más por la vulnerabilidad de los habientes del hogar; más sin embargo en fecha 27 abril 2022 la Licenciada Lina Kelly Johnson, trabajadora social, indica que presentó 32 informes de T.S a los pensionados del hogar”.*

El Lic. Julián Navarro Sevilla, administrador de la Sucursal de Limón, indicó:

*“(…)*

*2. Para el periodo del 2022 no se realizaron las visitas por trimestre a las instalaciones del Hogar, debido a la emergencia que se atravesaba a nivel mundial por la situación del COVID, por la salvaguardia de la salud de los adultos mayores, efectuando la vista el 01 de diciembre de 2022. (Adjunto informe DRSHA-SL-1646-2022). Para el 2023 debido a las múltiples funciones en el área de pensiones y a la capacidad instalada no se realizaron las visitas por trimestre, realizándose la visita el 03 de enero de 2024. (se adjunta informe DRSHA-SL-0014-01-2024). Se procede a elaborar un calendario de fechas de visitas programadas para el 2024 a través del Outlook e impreso para cumplir con las revisiones por trimestre”.*

El Lic. Gerardo Ulises Ventura Sorto, administrador de la Sucursal de Miramar, señaló:

*“En vista de que este servidor el 24 de octubre del 2022 asume la administración de la sucursal de Miramar y debido a un reordenamiento de funciones y tareas asignadas a los colaboradores es que, hasta el segundo semestre del 2023, se produce la primera visita”.*

### 1.5 Sobre el contenido y revisión del informe de visitas

Esta Auditoría identificó que el contenido de los informes emitidos por los funcionarios responsables de realizar las visitas a las organizaciones de bienestar social no contempla la totalidad de los aspectos de revisión indicados en el Manual<sup>2</sup>. Además, a excepción de las Sucursales de Pérez Zeledón, Limón y Guápiles, no fue posible evidenciar la revisión del informe emitido por parte del jefe de la unidad administrativa responsable de la administración del convenio.

Dentro de la información que se omitió incluir en los informes se encuentra el **nombre y cédula del pensionado, la condición de cada pensionado, fallecimientos registrados y las condiciones generales del hogar.**

El Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen, señala:

*“Artículo 14° La elaboración de un informe con los hallazgos de las visitas*

*El funcionario responsable de realizar la visita, deberá rendir un informe en el que se especifiquen claramente los hallazgos de las visitas realizadas.*

*El informe deberá contener:*

- a) Introducción (Información general de la Asociación o Fundación a visitar.)*
- b) Nombre del representante de la Asociación o Fundación que atiende la visita.*
- c) Cuadro resumen con el nombre y número de cédula de los pensionados, -tanto del Régimen No Contributivo en sentido estricto como por la Ley 7125 reformada por la Ley 8769), que permanecen en la Asociación o Fundación, y comparación de esa lista con la anterior.*
- d) Condición actual de cada pensionado (permanencia, fallecimiento, egreso, hospitalización u otros).*
- e) Condiciones generales de la Asociación o Fundación (Infraestructura, aseo, talleres, etc.)*
- f) Cualquier otra información que se considere relevante respecto a lo observado en la visita.*

*Artículo 15° El análisis del Informe*

<sup>2</sup> El Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen.

*El jefe de la Unidad Administrativa responsable de la administración del convenio, deberá revisar el informe de la visita que presente el funcionario, con el propósito de ordenar las medidas que considere necesarias, ya sea: devolución de eventuales sumas pagadas de más, solicitud de informes sociales, denuncias, requerimiento de información adicional a la Asociación o Fundación, coordinación con otros entes como por ejemplo CONAPAM, entre otros”.*

### 1.6 Sobre la recuperación de sumas pagadas de forma improcedente

Se identificaron cuatro casos en los cuales la institución depositó pensiones del RNCP a las organizaciones posterior a la fecha de fallecimiento del pensionado, y en los que los hogares no realizaron la devolución de pensiones en el transcurso del mes siguiente del deceso, tal y como se establece en las cláusulas del convenio, según se detalla:

**Tabla N°4**  
**Recuperación de pensiones depositadas posterior al fallecimiento del pensionado**  
**Períodos 2022 y 2023**

| Hogar  | Pensionado  | Cédula    | Riesgo     | Fecha defunción | Planilla a último pago | Suma depositada | Monto recuperado | Observación   |
|--|-------------|-----------|------------|-----------------|------------------------|-----------------|------------------|---|
| Asociación Hogar de Ancianos Fray Casiano de Madrid de Miramar               | M. J. J.    | 600511003 | VEJE Z RNC | 10/01/2022      | Ene. 2022              | ¢82,000.00      | ¢0.00            | No se aportaron acciones para la recuperación del dinero. |
| Asociación Hogar de Ancianos Monseñor Delfín Quesada Castro de Pérez Zeledón | H. V. H.    | 103150506 | VEJE Z RNC | 26/09/2023      | Sep. 2023              | ¢82,000.00      | ¢82,000.00       | Comprobante SICO 1116020356023 del <b>30/11/2023</b>      |
|  | C. A. F. G. | 900320217 | VEJE Z RNC | 26/12/2023      | Dic. 2023              | ¢82,000.00      | ¢82,000.00       | Comprobante SICO 11166020121324 del <b>02/05/2024</b>     |
| Asociación Atención Integral del Anciano San Cayetano                        | L. G. A.    | 801230587 | VEJE Z RNC | 22/11/2023      | Nov. 2023              | ¢164,000.00     | ¢82,000.00       | Transferencia bancaria N°2065105 del <b>30/04/2024</b>    |

**Fuente:** Elaboración propia con información proporcionada por las unidades ejecutoras.

Tal y como se visualiza en la tabla anterior, en la Asociación Hogar de Ancianos Fray Casiano de Madrid de Miramar, el pensionado falleció el 10 de enero 2022, y consta en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) que la última pensión depositada fue la de enero 2022 pagadera en los primeros días de febrero 2022, no obstante, a la fecha no se ha gestionado la recuperación del dinero.

Respecto a la Asociación Hogar de Ancianos Monseñor Delfín Quesada Castro de Pérez Zeledón, se observa que el pensionado H. V. H. falleció el 26 de setiembre de 2023 y consta en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) que la última pensión depositada fue la de setiembre 2023 pagadera en los primeros días del mes de octubre 2023. Sin embargo, conforme al comprobante del Sistema Integrado de Comprobantes (SICO) la devolución de la pensión se realizó hasta el 30 de noviembre 2023. Además, se registra el deceso del pensionado C. A. F. G. en fecha 26 de diciembre 2023, el último depósito de pensión fue el de diciembre 2023, pagadera en los primeros días hábiles del mes siguiente. Sin embargo, el hogar realizó la devolución de la pensión mediante comprobante del Sistema Integrado de Comprobantes N°11166020121324 hasta el 2 de mayo de 2024.

En el caso de la Asociación Atención Integral del Anciano San Cayetano, el pensionado falleció el 22 de noviembre 2023 y la institución giró la suma de ¢164,000.00 correspondientes al aguinaldo del período 2022-2023 más la pensión del mes de noviembre 2023, pagaderos ambos en los primeros días de diciembre. Sin embargo, únicamente se aportó el comprobante de la transferencia bancaria N°2065105 del 30 de abril de 2024 por un monto de ¢82,000.00. Al respecto, cabe indicar que las personas institucionalizadas en hogares están en la obligación de contribuir máximo con el 90% del monto mensual de su pensión, no así con el monto de aguinaldo el cual debe ser entregado en su totalidad al pensionado, quien en este caso ya había fallecido con anterioridad al depósito de éste.

El Instructivo del Programa del Régimen no Contributivo en el artículo 23° de la notificación del endoso y las obligaciones y responsabilidades del endosatario (representante legal), establece:

*“Cuando exista endoso para una pensión en curso de pago, se deberá emitir una Resolución dirigida al endosatario, la cual se notificará al correo electrónico brindado por el endosatario para tales efectos, o bien, si del todo fuera imposible la notificación vía correo electrónico, podrá comunicarse personalmente. En dicha resolución deberán darse a conocer de forma explícita las siguientes obligaciones:*

*a. Rendir cuentas a la Caja, cuando así se requiera, acerca de la administración que se está haciendo de la pensión que ha sido endosada a su nombre.*

***b. En caso de que el beneficiario de pensión fallezca, deberá el endosatario comunicar de forma inmediata a la Caja tal acontecimiento y no podrá retirar o cobrar por ningún motivo el monto de la pensión. (La negrita es propia)***

***c. Cuando el endosatario retire montos de pensión de forma improcedente, ya sea por fallecimiento del pensionado o por otra causa, deberá devolver todos aquellos pagos realizados al pensionado con posterioridad a la fecha de su fallecimiento, de forma inmediata. De no ser así, la Caja podrá iniciar las gestiones respectivas para el cobro, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento y el “Procedimiento para la recuperación de pagos de pensión improcedentes, realizados con posterioridad a la fecha de fallecimiento de pensionados del seguro de IVM y RNC” y cualquier otra normativa vigente. (La negrita es propia)***

***En los casos indicados en los incisos b y c, de este artículo las condiciones ahí establecidas aplican de igual forma para el caso de los Hogares o instituciones que alberguen pensionados de este programa. (La negrita es propia)”***

El Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen, señala:

### **Artículo 9° Las enmiendas de la planilla**

(...)

*Será responsabilidad de la Jefatura de la Unidad Administrativa correspondiente velar porque a la mayor brevedad posible, se hagan las cancelaciones o modificaciones de la planilla de la Asociación o Fundación, para evitar que se hagan pagos improcedentes y lograr que el próximo cheque o pago único contenga las modificaciones de los montos respectivos.*

### **Artículo 10° Las pensiones pagadas en forma improcedente**

*Si en el transcurso del mes a pagar falleciera, egresara o hubiera que excluir a un pensionado y la pensión estuviera incluida en el pago único de la Asociación o Fundación, la suma pagada de más deberá ser devuelta a la Unidad correspondiente, ya sea mediante depósito en la cuenta corriente de la CCSS o directamente en la Unidad Administrativa responsable de la Administración del Convenio.*

*Además, la Asociación o Fundación deberá detallar por escrito a la CCSS el nombre de la o las personas que egresaron de la Asociación o Fundación, fecha de egreso, motivo del egreso, mes o meses girados de más a la Asociación o Fundación desglosado por pensionado (a) y monto total a devolver. La Caja verificará que estos montos corresponden al período a partir de la fecha de fallecimiento o egreso del beneficiario. En caso de que el monto reportado no esté correcto, la CCSS informará a la Asociación o Fundación para que se realicen los ajustes respectivos.*

### **Artículo 11° El registro contable de las sumas devueltas**

*El depósito o transferencia de sumas pagadas de forma improcedentemente, deberá realizarse en la cuenta corriente 100-01-000-045015-5 y el número de cuenta cliente 15100010010450157 del Banco Nacional. La Asociación o Fundación deberá enviar por correo o vía fax el documento de respaldo a la oficina responsable, para que ésta a su vez comunique mediante oficio a la Subárea de Contabilidad Operativa, para el registro contable respectivo, que dicha devolución ha sido efectuada. (...)*

### **Artículo 12° La no devolución de sumas pagadas de más**

*En caso de que la Asociación o Fundación se rehusara a devolver a la CCSS las sumas pagadas de más, la Unidad Administrativa correspondiente hará los cálculos de las pensiones pagadas de forma improcedentes e iniciará el procedimiento administrativo para el cobro respectivo, así como cualquier otra medida que en derecho corresponda.*

La cláusula DECIMA PRIMERA: De la devolución de pensiones, del formato del Convenio para el pago y la administración de pensiones del Régimen no Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas que residen en instituciones públicas o privadas incluido en el Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen, señala:

*“En caso de que se realicen pagos improcedentes a la Asociación o Fundación, esta deberá devolver a la CCSS esos montos en el transcurso del mes siguiente a la fecha que ocurrió el hecho. El monto deberá ser entregado en las Oficinas de la CCSS (Subárea de Cajas, ubicada en el Vestíbulo de Oficinas Centrales o en la Sucursal respectiva), o bien puede depositarse directamente en la cuenta número 100-01-000-045015-5 del Banco Nacional, a nombre de la CCSS. (...)*

El Reglamento del Programa del Régimen no Contributivo en el artículo 18° sobre la cancelación automática de la pensión establece;

(...)

*La pensión se cancelará automáticamente, cuando:*

*a. 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. (...)*

La Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N°7935, señala lo siguiente:

*“Además de los derechos establecidos en el artículo 6, toda persona adulta mayor que resida permanente o transitoriamente en un hogar, centro diurno, albergue u otra modalidad de atención, tiene los siguientes derechos:*

(...)

*g) Administrar sus propias finanzas o elegir a una persona para que se las administre y recibir informes trimestrales del responsable de manejarlas. Cuando resida en forma permanente en un hogar o albergue, deberá contribuir con el costo de su estancia hasta con un máximo del noventa por ciento (90%) de su ingreso por concepto de pensión mensual. (...)*

En relación con la recuperación de la pensión depositada a la Asociación Hogar de Ancianos Fray Casiano de Madrid de Miramar posterior a la fecha de fallecimiento del pensionado M. J. J., el 19 de junio de 2024, el Lic. Gerardo Ulises Ventura Sorto, administrador de la Sucursal de Miramar; indicó no haber realizado ninguna acción y que se iniciaría con el proceso de cobro.

Respecto al caso del pensionado L. G. A. en el cual se realizó únicamente la devolución de la pensión del mes de noviembre 2023 depositada a nombre de la Asociación de Atención Integral del Anciano San Cayetano, pero no la suma depositada por concepto de aguinaldo, mediante correo electrónico del 19 de junio 2024, la Lcda. Patricia Sánchez Bolaños, jefe del Área Gestión Pensiones RNC, indicó:

*“El aguinaldo se calcula del 01 de octubre al 30 de septiembre de cada año, por lo que al haber fallecido el 22/11/2023, corresponde el pago”.*

Las situaciones descritas obedecen a un incumplimiento de la normativa e insuficiencia en la aplicación de los mecanismos de control y coordinación para la suscripción y seguimiento de los convenios, esto por cuanto se giró el depósito de pensiones del RNCP a organizaciones sin tener acreditada su idoneidad y sin la debida suscripción del convenio que los faculta para recibir el depósito y administrar las pensiones de las personas que residen en los hogares, tal y como lo requiere la norma. Sumado a que no se gestionaron las visitas a las instalaciones de los hogares, las cuales resultan fundamentales para garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones pactados en los Convenios, en resguardo de los beneficios de pensión concedidos.

En adición, los citados incumplimientos que pueden surgir de la capacidad resolutive que se tiene en las sucursales de las distintas direcciones regionales para realizar las actividades de seguimiento y control correspondientes, conforme al personal del que disponen para estos efectos. Tal y como fue señalado por las administraciones de las Sucursales de Turrialba y de Limón quienes manifestaron limitaciones en la realización de visitas debido a las múltiples funciones del encargado (a) de pensiones, así como lo expuesto por el director regional Central de Sucursales quien añade que conforme a la estructura organizativa en las sucursales se tienen uno o dos encargados de pensiones quienes destinan la mayor parte del tiempo a la atención de los usuarios, contrario, a la estructura que se tiene en la Dirección Administración de Pensiones quienes disponen de plataformistas, asistentes, revisores, abogados, jefes de área y subárea.

Una inadecuada gestión en la suscripción, seguimiento y control de convenios con las organizaciones de bienestar social que reciben depósitos de pensiones del Programa del Régimen no Contributivo puede llevar a una serie de consecuencias negativas que afectan primordialmente en la protección de las personas beneficiarias de pensión, así como en la transparencia y la credibilidad institucional por la administración de los recursos provenientes del Programa del Régimen no Contributivo que se están transfiriendo a las distintas organizaciones, repercutiendo en la integridad y efectividad del programa del RNC.

## **2. SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMATIVA QUE REGULA LA SUSCRIPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS CONVENIOS CAJA-HOGAR**

Esta Auditoría evidenció que no se ha actualizado el “Manual de Normas y Procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen no Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen” el cual data del año 2013.

En ese orden de ideas, la falta de actualización del manual ha incidido en que existan vacíos normativos, que afectan el abordaje de situaciones específicas, según se detallará en los siguientes ejemplos:

- **Caso Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente (AARAAMI)**

Mediante criterio legal oficio GP-DAP-AL-0088-2021 del 28 de junio de 2021 suscrito por el Lic. Miguel Arnulfo Badilla Gutiérrez y el Lic. Jorge Andrés Céspedes Zelaya, ambos abogados de la Asesoría Legal de la Dirección Administración de Pensiones, señalaron que el convenio entre la Caja y la Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente, dejó de surtir efecto jurídico desde el 18 de marzo de 2018 cuando se venció el plazo de las prórrogas automáticas. Además, en la misiva se hace el señalamiento que no existía un marco legal para que el Programa Régimen No Contributivo de Pensiones depositara las sumas por concepto de pensiones a la Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente, en su condición de endosatario.

En línea con lo anterior, en el criterio legal emitido por los abogados de la Asesoría Legal de la Dirección Administración de Pensiones, se recomendó lo siguiente:

***“1. No suspender los beneficios a los 12 pensionados que se encuentran en el Albergue, sino que solicitar a la Asesoría Nacional de Trabajo Social que realice, lo antes posible, una visita las instalaciones de la AARAAMI con la finalidad de verificar las condiciones (físicas y mentales) en que están los 12 pensionados para:***

***a. Enterar a los beneficiarios de la situación jurídica en que se encuentran (que el Convenio se encuentra vencido desde marzo de 2018 y que, por lo tanto, el hogar en este momento no tiene las facultades legales para seguir fungiendo como endosatario).***

***b. Establecer con los pensionados si poseen una cuenta bancaria en donde puedan retirar sus pensiones (si sus condiciones lo permiten) o la posibilidad de que un familiar pueda fungir como endosatario.***

***Es importante indicar que cada pensionado, firme una declaración jurada en donde se haga constar que se le informó lo indicado en el punto a.***

***2. Una vez que la Asesoría Nacional de Trabajo Social remita el informe respectivo con los principales hallazgos de la visita, el Área Gestión Pensiones RNC valore, desde de punto de vista técnico-legal (con el apoyo de esta Asesoría), la ruta a seguir, sea:***

***a) Depositar a los pensionados su pensión, siempre que tengan una cuenta bancaria y cuenten con la capacidad física y mental para poder retirarlas.***

***b) Depositarle la pensión a nombre de un nuevo endosatario (representante legal) sus pensiones.***

***c) Mediante un criterio técnico al respecto, por parte del Área Gestión Pensiones RNC nombrar un endosatario temporal, mientras se realiza el proceso de nombramiento de un nuevo endosatario o se valore suscribir un nuevo Convenio con el Albergue.***

***3. En el caso que la Administración considere la opción de firmar un nuevo Convenio con la AARAAMI, comunicarle de manera expresa al Administrador que debe normalizar la situación con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS); además de cumplir con los demás requerimientos que establece el Manual de Normas y Procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas invalidas por las instituciones públicas o privadas en que residen.***

**Sobre el particular, se considera importante que la Administración establezca un plazo razonable para que el Albergue cumpla con los requisitos establecidos.**

**4. Comunicarle al pensionado, las condiciones mediante las cuales, finalmente, recibirá el beneficio.”**

Derivado del criterio legal antes indicado, se observaron 23 casos de pensionados a quienes se les nombró endosatarios de la pensión del Programa del Régimen no Contributivo a los funcionarios de las Organizaciones de Bienestar Social de donde residen; y con las cuales, no media un convenio con la CCSS que les faculte a recibir directamente el depósito de las pensiones de sus residentes, según se detalla:

**Tabla N°5  
Endoso de pensiones a funcionarios de hogares  
Períodos 2022 y 2023**

| Nombre pensionado | Endosante/Hogar   |
|-------------------|---|
| C. B. L. A.       | Lazo Córdoba Kristherl Mariel (Trabajadora Social Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor)             |
| T. C. R.          |   |
| D. G. R. E.       | Campos Masis Marisol de los Angeles (Asistente Administrativa Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor) |
| R. O. C. A.       |   |
| R. N. A.          |   |
| S. C. M. E.       | Huertas Durán Rosa (Administradora Fundación Hogar del Adulto Mayor Madre Berta Acuña Ruiz)                                     |
| S. Z. A.          |   |
| C. A. M.          |   |
| C. R. E. T.       |   |
| M. D. D. M.       |   |
| A. A. J.          |   |
| F. C. C. G.       |   |
| S. J. W.          |   |
| V. F. F. J.       | Blanco Barreras Álvaro Camilo (Administrador Hogar Gracias a la vida)   |
| V. C. O.          | Serrano Cabrera Desiree Maria (Gerente Hogar Vida con Propósito)  |
| F. B. J. A.       |   |
| L. S. C.          |   |
| C. A. M. A.       |   |
| S. G. F. M.       |   |
| G. G. M.          |   |
| B. C. P. A.       |   |
| H. O. J. A.       |   |
| C. D. E.          |   |

**Fuente:** Elaboración propia, información obtenida del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), el 01 de abril 2024.

En el caso de la Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente, la Institución mantuvo activo convenio hasta marzo del 2018, sin embargo, a raíz de que no se pudo suscribir uno nuevo, mediante informes de trabajo social se recomendó endosar las pensiones a nombre de funcionarios del hogar. Al respecto, según lo observado en el informe social la idoneidad de la persona endosataria, fue referida por el mismo coordinador administrativo del albergue con quien no se logró concretar la renovación del convenio por falta de cumplimiento de requisitos. Cabe indicar que mediante criterio legal GP-DAP-AL-0088-2021 del 28 de junio de 2021 suscrito por el Lic. Miguel Arnulfo Badilla Gutiérrez y el Lic. Jorge Andrés Céspedes Zelaya, ambos abogados de la Asesoría Legal de la Dirección Administración de Pensiones, se había recomendado nombrar un endosatario temporal, mientras se realizaba el proceso de nombramiento de un nuevo endosatario o se valorara suscribir un nuevo Convenio con el Albergue. Sin embargo, a la fecha se mantienen los endosos recomendados en el año 2021 y no se ha firmado un nuevo convenio con el Albergue.

En cuanto al endoso en los demás hogares, según lo observado en informes de trabajo social, para determinar la idoneidad de la persona endosataria para el retiro y administración del dinero se consideró el hecho de que la persona funge como administrador del centro en el cual reside el pensionado.

Esta práctica conllevó a que en el caso de la Sra. Desiree Serrano Cabrera, gerente del Hogar Vida con Propósito, según consulta realizada en el SIP, al 01 de abril 2024 se registrara como endosataria de 9 pensiones del RNCP por un monto mensual de ₡738,000.00 (setecientos treinta y ocho mil colones). Asimismo, la Sra. Sor Rosa Huertas Durán, administradora de la Fundación Hogar del Adulto Mayor Madre Berta Acuña Ruiz, se registra como endosataria de 6 pensiones por un monto mensual de ₡492,000.00 (cuatrocientos noventa y dos mil colones).

- **Caso Asociación Hogar de Ancianos Fray Casiano Madrid de Miramar**

En atención a la labor de campo de un profesional de trabajo social solicitado por la Lcda. Evelyn Hernández Pereira, jefe de la Subárea Pago y Control de Pensiones IVM-RNC en oficio GP-DAP-ACICP-SPCP-1061-2023 del 18 de setiembre 2023 a la Lcda. Marlene Loaiciga Bonilla, coordinadora social de la DRSCCH, dado que mediante visita de control por parte de dicha Subárea se recibieron denuncias anónimas por supuesto mal uso de dineros de los adultos mayores, así como, deficiencia en la atención y cuidado de éstos, el Lic. Jorge Emilio Araya Zúñiga, trabajador social de la Sucursal de Puntarenas, en setiembre 2023 confeccionó Diagnóstico Social, en el cual evidenció debilidades en el Hogar de Ancianos de Fray Casiano tales como:

- *“...• No existe una vigilancia individual de la entrega o custodia de la pensión.*
- *No se observa control de las entradas ni salidas de dineros, tampoco facturas timbradas como respaldo de compras para los pensionados.*
- *No se evidencia control del saldo a favor que cada beneficiario mantiene en lo que respecta a la administración de los rubros.*
- *No se logró detectar supervisión de la Administración o de la Junta Directiva...”*

En este sentido, mediante oficio GF-DRSCH-0053-2024 del 25 de enero de 2024, el Lic. Rónald Lacayo Monge, director de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, realiza al Lic. Gerardo Ventura Sorto administrador de la Sucursal de Miramar, la devolución del Convenio para administración de las pensiones del Régimen No Contributivo a nombre del Hogar Fray Casiano de Madrid, de Miramar, a fin de que el hogar presente las acciones realizadas para solventar las deficiencias detectadas, referentes al control, registro y uso adecuado de los recursos económicos derivados de las pensiones de sus huéspedes, antes de suscribir un nuevo convenio.

Posteriormente, en virtud de las situaciones descritas, mediante oficio GF-DRSCH-0076-2024 del 08 de febrero 2024, dirigido al Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, director de la Dirección Administración de Pensiones, el Lic. Rónald Lacayo Monge, MDA director de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, solicitó el criterio sobre el convenio con el Hogar de Ancianos, en los siguientes términos:

*“1. En caso de no renovarse un convenio entre la Caja Costarricense de Seguro Social y un Hogar de Ancianos; ¿es procedente continuar girando los depósitos a la cuenta de la Institución que alberga los adultos mayores, con el fin de no afectar la atención de sus necesidades? **¿En caso de no ser procedente que recomienda el ente rector para estos casos? La negrita es propia***

*2. ¿Cuáles son los elementos normativos y la estructura que debe contener el convenio? En revisión efectuada por esta Dirección, no se logró identificar un documento estándar que se aplique en estos casos.*

*3. ¿Cuáles son los controles que debe establecer una sucursal sobre los dineros que se giran a los Hogares de Ancianos por concepto de pago de pensiones de RNC mediante la modalidad de convenio?”*

Respecto a la consulta que se planteó a la Dirección Administración de Pensiones en el oficio GF-DRSCH-0076-2024, mediante correo electrónico del 11 de abril 2024, el Lic. Alexander Porras Castillo, jefe del Área de Gestión Técnica de la dirección regional de Sucursales Chorotega, indicó;

*“En respuesta del oficio citado, se obtuvo el oficio GP-DAP-0268-2024, que en da una respuesta en términos generales sobre la consulta sin llegar a lo específico de lo requerido.*

*No obstante, con base en esa respuesta de parte del Área de Gestión Técnica Regional, se remitió un correo aclaratorio a las Jefaturas de las Sucursales (...)”*

Al respecto, con el oficio GP-DAP-0268-2024 del 18 de marzo 2024, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, director de la Dirección Administración de Pensiones, remitió a los directores de las Direcciones Regionales y a la jefatura del Área de Gestión Pensiones RNC; recordatorio sobre el cumplimiento de la normativa para la suscripción, seguimiento y control de los convenios, en atención a lo establecido en el Artículo 9º, inciso a) del Reglamento del Régimen No Contributivo de Pensiones sobre la suscripción de convenios para el pago de pensiones por medio de instituciones públicas o privadas reconocidas por el Estado y al “Manual de Normas y Procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen no Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen”, los cuales constituyen la fuente principal de información para la suscripción de nuevos convenios, renovación, seguimiento y fiscalización a los existentes.

En relación con el tema, el Lic. Gerardo Ulises Ventura Sorto, administrador de la Sucursal de Miramar, indicó:

*(...) se establece mediante decisión razonada Administración Sucursal Miramar- Dirección Regional asignar nuevos beneficiarios para la administración de las pensiones y en esta labor surgieron nuevos elementos que fundamentan la tesis de que el centro no estaba administrando bien los recursos, así expuesto esto por los familiares de los pensionados”.*

- **Caso de la Fundación Hogar Manos Abiertas**

Como resultado del allanamiento que realizó el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) a las instalaciones de la Fundación Hogar Manos Abiertas en las sedes de Desamparados de Alajuela, Heredia y Tres Ríos de Cartago, la Lcda. Ailyn Carmona Corrales, directora de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, mediante oficio GF-DRSHN-0197-2024 del 12 de marzo de los corrientes, emitió resolución administrativa con lo siguiente:

*A. Como medida cautelar administrativa suspender todos los depósitos de pensión amparados en el Convenio con la Fundación Manos Abiertas, depositarlas a nombre de cada beneficiario quedando pendiente su retiro hasta que se designe un nuevo endosatario.*

*B. Ordenar la confección del estudio de trabajo social para la designación de un nuevo endosatario de pensión, según lo dispuesto en el artículo 21 del Instructivo del Programa Régimen No Contributivo.*

*C. A falta de interés de la Fundación Manos Abiertas para prórroga del convenio existente, se notifica su finiquito por cumplimiento del plazo a partir del 3 de abril de 2024.*

Al respecto, es importante destacar que no existe uniformidad en la actuación jurídica establecida por cada una de las unidades involucradas, referente al depósito de pensiones en caso de no suscribirse un convenio, ya sea por incumplimiento de requisitos por parte de la organización, que no se recomiende debido a irregularidades o bien, como con el caso de la Fundación Hogar Manos Abiertas en el cual hubo una intervención judicial.

En la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte se resolvió depositar las pensiones a nombre de cada pensionado quedando pendiente el retiro hasta la designación de un nuevo endosatario, por su parte en el caso de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega consta consulta efectuada a la Dirección Administración de Pensiones de cómo proceder, y posteriormente resolvió la asignación de nuevos administradores de pensión.

Por otra parte, la Dirección Administración de Pensiones, actuó conforme a lo recomendado en criterio de la Asesoría Legal de la Dirección Administración de Pensiones para no suspender los beneficios, y solicitar la participación de trabajo social, a fin de identificar pensionados a quienes se les podía depositar en cuentas bancarias a su nombre, o bien depositarle la pensión a nombre de un nuevo endosatario. Además, se observa la designación como endosarios a funcionarios, tanto de la Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente, con quien se presentó la situación, como también a funcionarios de otros hogares con los cuales no se mantiene activo convenio y que, por ejemplo, en el caso del Hogar Vida con Propósito, funciona como intermediario de la Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente.

La Ley General de Control Interno en el artículo 15° señala:

*“Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. (...)*”

El Reglamento del Programa del Régimen No Contributivo de Pensiones, en el artículo 30° de la función de la Gerencia de Pensiones, establece:

*“La Gerencia de Pensiones, por medio de la Dirección Administración de Pensiones, tendrá a su cargo la administración del Programa Régimen no Contributivo, se establecerán los procedimientos y mecanismos de otorgamiento y control de los beneficios (...)*”

Mediante oficio GP-DAP-0268-2024 del 18 de marzo 2024, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, director de la Dirección Administración de Pensiones remitió a los directores de las Direcciones Regionales y a la jefatura del Área de Gestión Pensiones RNC; recordatorio sobre el cumplimiento de la normativa. Al respecto, señaló:

*“La suscripción de convenios para el pago de pensiones por medio de instituciones públicas o privadas reconocidas por el Estado, que albergan pensionados del Régimen No Contributivo de Pensiones, tiene su fundamento normativo en lo establecido en el Artículo 9, inciso a) del Reglamento.*

*Para la suscripción de convenios entre la Caja y la institución respectiva, fue creado el MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SUSCRIPCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CONVENIO PARA EL PAGO Y LA ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES DEL RNC DE ADULTOS MAYORES Y/O PERSONAS INVÁLIDAS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS EN QUE RESIDEN, el cual, se hizo de su conocimiento mediante oficio DAP-0472-2013 del 22 de marzo de 2013.*

(...)

*Ambos documentos, constituyen la fuente principal de información para la suscripción de nuevos convenios, renovación, seguimiento y fiscalización a los existentes, estableciendo, entre otras cosas, responsabilidades de la Unidad administrativa, como lo es la periodicidad de las visitas que debe realizar el responsable del Convenio, la elaboración de informes con los hallazgos respectivos, su análisis y medidas correctivas, en caso de ser necesario”.*

Respecto a la atención de situaciones particulares presentadas en los hogares relacionadas con la no suscripción del convenio Caja-Hogar y la continuidad del depósito de las pensiones a los beneficiarios, se obtuvo lo siguiente:

En relación con la Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente, mediante entrevista aplicada el 02 de mayo 2024, la Lcda. Patricia Sánchez Bolaños, jefe del Área Gestión Pensiones RNC, indicó:

*“Se dio el caso de 2 o 3 hogares a nivel nacional, uno de Curridabat “Salvando al alcohólico” con el cual no se había podido renovar el convenio por falta de la certificación del IMAS, entonces se tomó la decisión considerando un criterio legal que recomendó que temporalmente mientras el hogar pudiera solventar la situación con el IMAS, y para que el pensionado continuara recibiendo su pensión, se analizara por medio de trabajo social y con esta revisión se determinara que pensionados tenían cuenta a su nombre y pudieran retirarla saliendo del hogar o que alguien se la retirara y se las diera, los que estaban encamados o que su situación cognitiva no les permitiera recibir la pensión no tuvieran cuenta bancaria ni pudieran abrirse una, se endosaran a la trabajadora social o a la administradora del hogar. Para esto medió un informe social al que se le dará el respectivo seguimiento de todas las pensiones que estaban depositadas a nombre del hogar y que se trasladó temporalmente el pago.*

*El objetivo es respetar el derecho del pensionado de continuar recibiendo su pensión y garantizar su acceso al Seguro de Salud.*

*Se aporta el criterio legal GA-DAP-AL-0088-2021 del 28 de junio de 2021”.*

Por otra parte, en cuanto a los endosos tramitados mediante oficio GP-DAP-ARNC-530-2024 del 10 de junio de 2024, suscrito por la Lcda. Patricia Sánchez Bolaños, jefe del Área Gestión Pensiones RNC, indicó:

*“Los endosos realizados a nombre de la Sra. Desiree Serrano Cabrera, se ejecutaron con base en los informes sociales elaborados por las profesionales en Trabajo Social de la Dirección Administración Pensiones (...).*

En cuanto a lo gestionado con el Hogar Fray Casiano de Madrid de Miramar, mediante entrevista aplicada el 09 de mayo 2024, el Lic. Rónald Lacayo Monge, director regional de Sucursales Chorotega, indicó:

*“Las pensiones se dejaron de depositar al hogar y por medio de trabajo social se identificó personas responsables para designarlos como endosatarios.*

*Hasta que no se defina la situación real con el hogar, administrativamente como medida cautelar se nombraron endosatarios”.*

Por su parte la Lcda. Marlene Loaiciga Bonilla coordinadora regional de Trabajo Social de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, manifestó:

*“No se nombraron endosatarios a personas del hogar, han sido personas externas. Algunas pensiones se están depositando a una asociación de adultos mayores que está brindando apoyo, en otras se nombraron a familiares, todos son conocedores de la función y el compromiso como endosatarios. Asimismo, se estará dando seguimiento del uso de estos dineros.*

*Para respaldar el uso del 10% se debe presentar facturas o pruebas que demuestren que ese dinero se está utilizando estrictamente en el adulto mayor”.*

En relación con las gestiones realizadas por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte con la Fundación Hogar Manos Abiertas, mediante entrevista del 09 de mayo 2024, la Lcda. Ailyn Carmona Corrales, directora regional, señaló:

*“La dirección regional por iniciativa propia dictó un acto administrativo que se documentó y comunicó al Ing. Ubaldo Carrillo, director de la Dirección Administración de Pensiones, lo actuado se comunicó también al representante de la Fundación Manos Abiertas. Para la atención del asunto se hicieron consultas al PANI al CONAPAM y con lo analizado se dictó el acto administrativo motivado sobre la imposibilidad material de continuar con el convenio, primero porque ya se daba el vencimiento y luego por toda la intervención judicial que se dio en la organización y el embargo de las cuentas.*”

*La CCSS puede depositar la pensión a una persona siempre y cuando tenga acreditada una cuenta cliente y si no tiene representante ni tiene un curador nombrado, no se les puede depositar a la libre ya que son fondos públicos. Existe una imposibilidad material para poder depositar las pensiones, ya que el depósito se realizaba a la cuenta de la organización como responsables de la administración del dinero y al estar intervenida no se puede depositar a nombre de los beneficiarios, está suspendido el depósito hasta que un representante de los pensionados se apersona y acredite que tienen la tutela en caso de menores o la curatela por insania en caso de personas con discapacidad, o bien una institución que esté acreditada por CONAPAM para el albergue de esta población.*

*Recientemente, se presentó la situación con el Hogar de Larga Estancia de Sarchí de que el convenio estaba por vencerse, se hizo todos los esfuerzos posibles para que presentaran la documentación, pero no lograron acreditar la certificación de CONAPAM que les da la idoneidad como organización, por lo tanto, la institución no puede depositarles pensiones del RNC. Se confeccionó una resolución dado el vencimiento de las prórrogas y que no se logró presentar la acreditación para la suscripción de un nuevo convenio. Las pensiones quedaron suspendidas”.*

En relación con la actualización del “Manual de Normas y Procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen no Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen”, mediante oficio GP-DAP-ARNC-530-2024 del 10 de junio de 2024, suscrito por la Lcda. Patricia Sánchez Bolaños, jefe del Área Gestión Pensiones RNC, se indicó:

*“Mediante oficio GP-DAP-ARNC-0293-2024 del 03 de abril de 2024, el Área Gestión Pensiones RNC remitió a la Dirección Administración Pensiones la propuesta de reforma al Manual citado, para la respectiva revisión legal y continuar con el trámite de aprobación correspondiente”.*

Respecto a la actualización del marco normativo, mediante entrevista del 09 de mayo 2024, la Lcda. Ailyn Carmona Corrales, directora regional de Sucursales Huetar Norte, manifestó:

*“No se ha participado de ninguna propuesta de mejora regulatoria.*”

*(...) En esta línea, en su oportunidad se le hizo saber al Ing. Ubaldo Carrillo sobre la importancia de que se consideren a las unidades que se encargan en la operatividad de los procesos, a fin de que estas unidades puedan aportar técnicamente, para que dentro del análisis se considere en la operatividad que se puede y que no”.*

Sobre este tema, mediante entrevista aplicada el 10 de mayo de 2024 el Lic. Alfredo Vindas Evans, director regional Central de Sucursales, señaló:

*“No se tiene conocimiento de esa actualización. Si es importante que se tome en cuenta que la realidad de la dirección central no coincide con la realidad de la Dirección Administración de Pensiones, ya que tienen una estructura administrativa muy diferente a la de una sucursal. En la Dirección Administración de Pensiones tienen plataformistas, jefes de área y subárea, asistentes, revisores, controladores, abogados; contrario a las sucursales que tienen uno o dos encargados de pensiones que destinan la mayor parte del tiempo atendiendo usuarios y deben sacar tiempo para hacer las visitas.*

*La mayor parte del tiempo cuando se dan problemas de control interno, lo que se hace es reforzar los controles y, por ejemplo, en el supuesto de que con la actualización se aumente el número de visitas a los hogares, aumentaría el nivel de dificultad para su cumplimiento”.*

En esta misma línea la Lcda. Ana Marcela Trigueros Solano, jefe de la Subárea Gestión de Pensiones de la dirección Central de Sucursales, manifestó;

*“En el año 2019 en una reunión de los jefes de Subárea de Pensiones de las direcciones regionales, el Ing. Ubaldo Carrillo indicó que el manual se estaba actualizando, después de eso no se tiene información al respecto”*

Asimismo, la Lcda. Guisselle Torres Fonseca, jefe de la Subárea Gestión de Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Brunca, en entrevista aplicada el 13 de mayo de los corrientes indicó:

*“En la Dirección Administración de Pensiones se informó que estaba en proceso de actualización. Es necesaria la actualización, por ejemplo, el Manual habla de cheques y así se está dejando en el formato del convenio porque el Manual lo indica, pero ya la Caja no paga pensiones con cheques”.*

Por su parte el Lic. Olman Arturo Mora Valverde, director regional, manifestó:

*“Hasta el momento no se ha tenido convocatoria para el desarrollo de un nuevo manual o participación para revisión de un preliminar. Sería importante poder expresar sobre las particularidades de la región ya que existen situaciones que no se ajustan a lo que se dicta en la norma. Si bien es cierto es una norma general lo ideal es que sea adaptable en las direcciones regionales”.*

Sobre este tema, el Lic. Marco Antonio Rivera Ferrera, director regional de Sucursales Huetar Atlántica, mediante entrevista aplicada el 14 de mayo del año en curso, manifestó:

*“Todas las direcciones regionales han solicitado previamente al Ing. Ubaldo como Director de Pensiones, que se les considere en las instrucciones que se giran y que se les incluya, ya que las reuniones e instrucciones de pensiones se giran solo a encargados y jefes de subárea pero de la misma Dirección Administración de Pensiones.*

*A la fecha no se tiene conocimiento de ninguna propuesta sujeta a algún tipo de revisión por parte de la dirección regional. En materia de cobros, inspección y con la propuesta del reglamento del Seguro de Salud si se les ha considerado a las direcciones regionales, esta participación es importante porque es un buen momento para plasmar ideas, plantear consultas y sugerir modificaciones.*

*La necesidad de actualización de la norma existe, ya han pasado muchos años, las necesidades han cambiado y el riesgo ha aumentado, por ende, se deben aumentar o mejorar los puntos de control”.*

La implementación de acciones administrativas de manera inconsistente, en donde los administradores pueden interpretar y resolver situaciones de forma unilateral, es resultado de la ausencia de directrices claras, sumado a la falta de actualización del manual que establezca los procedimientos necesarios para enfrentar situaciones como las mencionadas en el informe.

El incumplimiento de las funciones atribuidas a cada uno de los entes involucrados deriva en situaciones que podrían resultar en detrimento de los pensionados, así como en problemas de transparencia y control con la gestión de las pensiones del RNCP, las cuales constituyen recursos de la Hacienda Pública, sujetos a una correcta administración y resguardo.

Si bien es cierto, el endoso de las pensiones se realiza con fundamento en un informe de Trabajo Social ejecutado por un profesional en la materia, la institución debe ser garante de la protección de los derechos de los pensionados, relacionados con la administración de las pensiones y sobre el 10% del monto que por Ley corresponde al beneficiario, con mayor importancia en los casos de las personas que no se encuentran ubicadas en tiempo y espacio para administrar dineros. Toda vez, que por ejemplo en el caso de existir un convenio suscrito el hogar está obligado a rendir cuentas, caso contrario con los hogares en donde el endoso de pensiones se realiza a nombre de los funcionarios de las organizaciones.

### **3. SOBRE EL DEPÓSITO DE PENSIONES DEL RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE A NOMBRE DE ORGANIZACIONES DE BIENESTAR SOCIAL**

Se identificó que la institución no dispone de norma que regule el depósito de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte a nombre de Organizaciones de Bienestar Social (Hogar, Albergue, Asociación), práctica que fue observada por esta Auditoría en 16 pensionados residentes en hogares de zonas adscritas a la Dirección Administración de Pensiones y a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica. Sin embargo, según información proporcionada en oficio GP-DAP-ACICP-SPCP-0686-2024 del 10 de junio 2024, suscrito por la Lcda. Evelyn Hernández Pereira, jefe de la Subárea Pago y Control de Pensiones IVM-RNC, la institución depositó a organizaciones de bienestar social un total de 716 de pensiones del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, correspondientes a la planilla vencida de mayo y adelantada de junio 2024. En el anexo 1, se incluye el número de pensionados del RIVM por organización.

Si bien es cierto, el traslado del depósito de la pensión a nombre del hogar o albergue se fundamenta en la solicitud presentada por el pensionado, no se dispone de un análisis legal que respalde esta actuación por parte de la institución, tomando en consideración que el Reglamento del IVM no consigna la facultad de la institución de que el monto de las pensiones del IVM de personas residentes en organizaciones de bienestar social puedan entregarse a la institución pública o privada para que lo utilice en la atención de éste. Además, de lo señalado en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N°7935, donde se establece que cuando una persona resida en forma permanente en un hogar o albergue, estará en la obligación de contribuir con el costo de su estancia hasta con un máximo del noventa por ciento (90%) de su ingreso por concepto de pensión mensual, no obstante, actualmente la institución gira el 100% del monto de la pensión a nombre del hogar o albergue en donde éste reside. Además, pueden existir casos de pensionados que no se encuentran ubicados en tiempo ni espacio para decidir por sí mismos, lo cual podría dificultar la correcta utilización del 10% de su pensión. Cabe indicar que se observa el depósito de pensiones tanto de vejez, como de los riesgos de invalidez y muerte.

El Reglamento del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, establece en el artículo 43º, que las prestaciones en dinero otorgadas por este Seguro no pueden ser cedidas, compensadas, gravadas ni embargadas por ningún concepto, a excepción de las deducciones permitidas por la ley.

La Lcda. Evelyn Hernández Pereira, jefe de la Subárea Pago y Control Pensiones IVM, aportó “Procedimiento para el Control de visitas a hogares para personas con discapacidad y adultos mayores, así como el depósito de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte”, donde se observa como uno de sus objetivos específicos *“Brindar el servicio de depositar directamente en la cuenta bancaria a nombre de la Asociación, pensiones del RIVM, mediante convenio del Régimen No Contributivo”*, el cual no se observa haya sido aprobado y divulgado para su debida implementación.

La situación descrita, se observó en los hogares que a continuación se detallan;

**Tabla N°6**  
**Pensionados IVM con depósito de pensión a nombre de Hogares**  
**Períodos 2022 y 2023**

| Pensionado | Riesgo    | Hogar  |
|------------|-----------|--|
| R.C.V.     | Muerte    | Asociación Albergue Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente* |
| B.R.O.     | Vejez     | Asociación Albergue Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente* |
| M.Z.B.     | Invalidez | Asociación Albergue Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente* |
| M.C.L.M.   | Invalidez | Asociación Cristiana Banquete Celestial*                                 |
| A.R.J.E.   | Invalidez | Asociación Hogar Ancianos de Limón Víctor Manuel Casco Torres            |
| N.S.F.     | Vejez     | Asociación Hogar Ancianos de Limón Víctor Manuel Casco Torres            |
| B.F.C.     | Invalidez | Asociación Hogar Ancianos de Limón Víctor Manuel Casco Torres            |
| B.C.M.V.   | Vejez     | Asociación Hogar Ancianos de Limón Víctor Manuel Casco Torres            |
| E.S.M.E.   | Invalidez | Asociación Hogar Ancianos de Limón Víctor Manuel Casco Torres            |
| N.V.E.J.   | Invalidez | Asociación Hogar Ancianos de Limón Víctor Manuel Casco Torres            |
| J.J.J.     | Vejez     | Asociación Atención Integral para Ancianos de Guácimo                    |
| A.N.G.     | Vejez     | Asociación Atención Integral para Ancianos de Guácimo                    |
| G.A.C.O.   | Vejez     | Asociación Atención Integral para Ancianos de Guácimo                    |
| A.A.L.A.   | Invalidez | Asociación Atención Integral para Ancianos de Guácimo                    |



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

|          |           |   |
|----------|-----------|---|
| B.C.J.   | Invalidez | Asociación Atención Integral para Ancianos de Guácimo |
| S.M.A.G. | Vejez     | Asociación Atención Integral para Ancianos de Guácimo |

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por las unidades.

\*No se mantiene activo convenio RNCP Caja-Hogar.

Cabe indicar que en el caso de la Asociación Albergue Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente y la Asociación Cristiana Banquete Celestial, se observó que la institución no mantiene activo un convenio RNC Caja-Hogar.

La Ley General de la Administración Pública, en el artículo 11°, establece:

*“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.*

*2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa”.*

La Ley General de Control Interno en el artículo 15° señala:

*“Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. (...)*

Las Normas de control interno para el Sector Público en el capítulo IV sobre las actividades de control, apartado 4.1, indican;

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*

*El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”.*

La Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 59°, establece:

*“Las prestaciones en dinero acordadas a los asegurados no podrán cederse, compensarse ni gravarse, no son susceptibles de embargo, salvo en la mitad por concepto de pensiones alimenticias.”*

La Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N°7935, señala lo siguiente:

*“Además de los derechos establecidos en el artículo 6, toda persona adulta mayor que resida permanente o transitoriamente en un hogar, centro diurno, albergue u otra modalidad de atención, tiene los siguientes derechos:*

*(...)*

*g) Administrar sus propias finanzas o elegir a una persona para que se las administre y recibir informes trimestrales del responsable de manejarlas. Cuando resida en forma permanente en un hogar o albergue, deberá contribuir con el costo de su estancia hasta con un máximo del noventa por ciento (90%) de su ingreso por concepto de pensión mensual. (...)*

El Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, en el artículo 43º, señala:

*“Sobre el monto de las pensiones otorgadas a favor de los asegurados, o de sus beneficiarios, solamente se harán las deducciones permitidas por la ley y por el artículo precedente.*

*Con excepción de lo anterior, las prestaciones en dinero otorgadas por este Seguro no pueden ser cedidas, compensadas gravadas ni embargadas por ningún concepto.”*

Respecto a la consulta sobre la norma que regula el depósito de pensiones del RIVM a nombre de las Organizaciones de Bienestar Social, mediante oficio GP-DAP-0298-2024 del 02 de abril 2024 suscrito por el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo director de la Dirección Administración de Pensiones, se indicó:

*“(...) no cuenta con Convenio con respecto a los pensionados del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, dado que son beneficios otorgados por un derecho administrativo, donde cada jubilado lo adquirió cumpliendo lo establecido en el Reglamento IVM, por lo tanto finaliza cuando fallecen”.*

Asimismo, mediante entrevista aplicada el 02 de mayo de 2024, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo director de la Dirección Administración de Pensiones, ante la consulta sobre mecanismos de control implementados para verificar pensionados del IVM y de que estén recibiendo el 10% del monto que les corresponde según la Ley, se indicó:

*“La Subárea Pago y Control Pensiones IVM, es la encargada de verificar la estancia de las personas que están institucionalizadas pensionadas de IVM. Hace una revisión a nivel nacional, primordialmente para determinar la supervivencia del pensionado, estratégicamente la prioridad es revisar los casos donde la edad del pensionado supera 90 y hasta 100 años.*

*Existe mucha diferencia entre la pensión del RNC y del IVM, la de RNC se pueden suspender o cancelar, mientras que las del IVM no, se cancela hasta que fallece el pensionado.*

*En el caso de un pensionado del IVM existe una autodeterminación para definir cómo y dónde se le paga su pensión. Si una persona se encuentra ubicada en tiempo y espacio, puede mediar el pago a la institución pública o privada que lo alberga. Sin embargo, en caso de que no se encuentre ubicada, debe existir un garante que tome decisiones por el pensionado, y mientras se define como medida cautelar transitoria con el informe social, se puede depositar a nombre de un tercero, mientras un juez resuelva quien es el apoderado generalísimo.”*

En esta misma línea, la Lcda. Evelyn Hernández Pereira, jefe de la Subárea Pago y Control Pensiones IVM, señaló:

*“A nivel central existe un procedimiento con el que se trabaja. Las asociaciones remiten la documentación respectiva para que se haga el traslado de pensiones a la cuenta del hogar directamente a la Subárea Pago y Control. Se lleva un control mensual de las planillas, se les traslada a los hogares y se les hace la solicitud de verificación para que informen si algún pensionado fallece o si existe algún traslado a otro centro. Se programan visitas a cada hogar por parte de Trabajo Social, el tema está centralizado, sin embargo, en caso de requerirse se coordina con trabajo social de las regiones para que realicen las visitas y se hace en conjunto.*

*La parte de supervisión a nivel de las regiones son las trabajadoras sociales las que realizan los informes y realizan las visitas respectivas a los hogares, a nivel central existe una funcionaria que se encarga de programar a nivel nacional las visitas domiciliarias para verificar la supervivencia y la administración del 10% que se le tiene que otorgar a cada beneficiario y los controles que tengan en cada uno de los hogares.*

*La información de las planillas del IVM también se les trasladan a las Sucursales para las visitas que ellos tengan programadas.”*

Además, en cuanto a la consulta de si debe existir un convenio para depositar pensiones del IVM a nombre de las organizaciones de bienestar social, la Lcda. Evelyn Hernández Pereira, jefe de la Subárea Pago y Control Pensiones IVM, indicó:

*“A nivel del Reglamento en el RNC si se establece que exista un convenio para cada uno de los hogares donde se depositen las pensiones, pero a nivel de IVM no existe un convenio, el Reglamento del IVM no lo señala así, si existe un procedimiento interno para realizar la inclusión de los casos y darle el seguimiento respectivo.*

*Para la solicitud de pago de la pensión IVM, puede ser que el pensionado o familiares recurran a la Sucursal y en la Sucursal se pida el apoyo a la Subárea Pago y Control para hacer el trámite, entonces se contacta al hogar y se les indica que el pensionado va a ser institucionalizado y que deben de llenar la documentación para realizar el cambio de ruta de pago y para llevar el control respectivo por parte de la Subárea.*

*Puede darse que sea el hogar el que comunique que tiene un pensionado del IVM, se les remite para ser completada, el “Acta de Comprobación” en la cual el administrador del hogar informa que el pensionado se encuentra residiendo en el lugar, también es firmada por el pensionado quien autoriza el pago. Si el pensionado no está ubicado en tiempo y espacio, entonces se requiere la intervención de trabajo social.”*

Al respecto, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo director de la Dirección Administración de Pensiones, señaló:

*“El Reglamento del IVM no faculta a la institución a la suscripción de convenios, si no que se rige por la autodeterminación de la persona institucionalizada que solicita que la pensión se deposite a nombre del hogar. En el caso de los pensionados que no estén en condiciones de decidir por sí mismo, se requiere la definición judicial de un garante que administre sus recursos, mientras tanto la Seguridad Social debe velar porque el pensionado reciba el dinero y es cuando se puede nombrar a un tercero para el pago, en el entendido de que en el IVM no se autorizan endosatarios.”*

En cuanto a la consulta sobre el análisis legal sobre la potestad de la CCSS para realizar depósitos de pensión IVM a estas instituciones solo con mediar una autorización por parte del pensionado, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo director de la Dirección Administración de Pensiones, manifestó:

*“No se ha realizado, se parte del principio legal de Autodeterminación que faculta al pensionado institucionalizarse y decidir que el pago de su pensión se administre y deposite a nombre del hogar.”*

La ausencia de regulación normativa crea un vacío legal y administrativo sobre cómo deben manejarse los depósitos de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) a nombre de Organizaciones de Bienestar Social (hogares, albergues, asociaciones), que garantice tanto la protección de los pensionados como la implementación de mecanismos claros de supervisión y control para asegurar una correcta administración y custodia de los fondos del RIVM por parte de la institución.

La práctica de girar el 100% del monto de la pensión RIVM a nombre de terceros (personas físicas, hogares o albergues), sin el debido respaldo jurídico, podría afectar el derecho de la persona pensionada, así como no estar apegado a la legalidad y ser contrarios tanto a lo establecido en el Reglamento del IVM como de la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor.

## CONCLUSIONES

Las Organizaciones de Bienestar Social son entidades privadas, que funcionan con la autorización del Ministerio de Salud y certificadas como Organizaciones de Bienestar Social por el IMAS, las cuales después de establecer un convenio y cumplir una serie de requisitos, pueden recibir fondos públicos que gira el CONAPAM para subsidiar la atención de personas mayores en condición de pobreza.

En esta misma línea los hogares de larga estancia como establecimientos en los que residen personas adultas mayores en forma permanente brindan servicios integrales como respuesta a problemas de abandono familiar, social y económico. Entre los servicios disponibles en los hogares se encuentran: residencia, servicios médicos y paramédicos, servicios de enfermería, servicio de rehabilitación en las áreas física y ocupacional, servicio de trabajo social, alimentación balanceada, estimulación mental, personal de planta capacitado, equipo auxiliar adecuado, adaptaciones necesarias y distribución adecuada de la planta física, actividades recreativas, ocupacionales y culturales, apoyo espiritual y lavandería.



Respecto a las actividades para la suscripción, el seguimiento y el control de los convenios Caja-Hogar, se evidencian oportunidades de mejora en; la verificación de los requisitos que deben cumplir las organizaciones para acreditar su idoneidad para la suscripción de convenios que les faculte a recibir el depósito de pensiones del RNCP, en la realización de las visitas a las instalaciones de los hogares cuyo objetivo primordial es verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones, en la emisión de los informes de visita para la toma de decisiones por parte de la administración sobre la oportunidad y conveniencia de continuar con la ejecución de los convenios, así como en las gestiones para la recuperación de pensiones pagadas improcedentemente posterior al fallecimiento del pensionado.

A su vez, resulta de relevancia la definición del procedimiento a seguir ante las situaciones derivadas por la no suscripción de convenios con las instituciones de bienestar social, en resguardo tanto de los derechos de los pensionados como de los recursos públicos utilizados para el depósito de pensiones del RNCP.

Finalmente, en lo que respecta al depósito de las pensiones del RIVM a nombre de las organizaciones de bienestar social en donde residen pensionados de este régimen sin la existencia de análisis jurídico y marco normativo podría rozar en aspectos de legalidad por lo que resulta fundamental desarrollar y establecer una regulación específica que cubra estos aspectos para garantizar una gestión transparente y eficiente de los fondos de pensiones.

Otra situación a considerar es la que se tiene con los pensionados que no se encuentran ubicados en tiempo ni espacio para decidir por sí mismos, en donde se podría requerir la intervención de un tribunal para autorizar que la pensión se deposite directamente a la cuenta del hogar de ancianos o de un tercero, en salvaguardia de los derechos de las personas mayores de edad con discapacidad intelectual, mental y psicosocial, ya que según lo indicado por la Administración, en estos casos, el giro de estas pensiones a nombre de la Asociación o Fundación se realizan solo con fundamento en la recomendación del profesional de trabajo social de la institución.

Esto por cuanto según se observó en materia de depósitos del RNCP, la institución dispone de norma que faculta a la institución a ejecutar acciones contra el hogar u albergue, en caso de incumplimiento de sus obligaciones, como, por ejemplo, en la recuperación de pensiones que hayan sido depositadas posterior al fallecimiento del pensionado. No obstante, en materia de pensiones del IVM, la institución se encuentra depositando pensiones incluso a hogares donde ni siquiera media un convenio del RNC, por ejemplo, con la Asociación Albergue de Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente a nombre de quien se les está girando dineros de 65 pensionados, y en la Asociación Hogar de Ancianos Fray Casiano Madrid de Miramar, se reportó el depósito de 14 pensionados del RIVM.

## RECOMENDACIONES

**AL INGENIERO UBALDO CARRILLO CUBILLO, DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES O A QUIÉN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. Solicitar criterio a la Dirección Jurídica respecto al depósito de pensiones del RIVM a nombre de Organizaciones de Bienestar Social y terceros, con solo mediar una autorización firmada por el pensionado o bien, con el informe emitido por un trabajador social, sin la necesidad de que exista el nombramiento de tutores, curadores o representantes legales por medio de resoluciones judiciales. A la luz de lo dispuesto en el Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, que regula la administración, el otorgamiento de prestaciones, el financiamiento y todos los actos relacionados con este Seguro; así como en la demás norma vinculante al tema. Lo anterior, según lo señalado en el hallazgo 3 del informe. Conforme a los resultados obtenidos en el análisis técnico-jurídico, proceder de la siguiente manera:

En caso de que la institución se encuentre facultada para realizar el depósito de pensiones del RIVM a nombre de Organizaciones de Bienestar Social y terceros, sin mediar resolución judicial:

- a) Elaborar y divulgar una disposición o normativa que defina los requisitos y en qué condiciones la Caja depositará las pensiones del RIVM a nombre de terceros, en la cual se considere a los pensionados incapaces de decidir sobre la administración de sus propios fondos, para la atención de los casos de pensión vigentes y futuros.

Con el objetivo de asegurar y respaldar que las actividades ejecutadas por la Institución se encuentren alineadas y cumplen con todos los requisitos legales y regulatorios, tanto para la protección de los pensionados como para asegurar la correcta administración de los fondos del RIVM por parte de la institución.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar el respaldo documental donde consten los resultados del análisis legal efectuado y las decisiones tomadas referentes al depósito de las pensiones del RIVM a Organizaciones de Bienestar Social y terceros. Asimismo, en caso de requerirse elaborar la norma, adjuntar el documento oficializado y comunicado. **Plazo de cumplimiento: 10 meses.**

2. Ejecutar las acciones tendientes a la actualización de la normativa que regula la suscripción, el seguimiento y el control de los convenios con las Organizaciones de Bienestar Social a quienes la institución gira pensiones del Programa del Régimen No Contributivo y Ley N°8769, tomando en consideración para el análisis de esta mejora normativa elementos como los expuestos en el hallazgo 2 del presente informe, relacionados con el proceder del depósito a los pensionados en los casos donde no se disponga de un convenio, ya sea por incumplimiento de requisitos por parte de la organización, donde no se recomiende debido a irregularidades o bien, se manifieste una intervención judicial. Además, de la definición sobre el manejo y rendición de cuentas por parte de los hogares sobre el 10% del monto de la pensión que le corresponde al beneficiario conforme lo establece la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor; y que a criterio de trabajo social no se encuentren ubicadas en tiempo y espacio. Así como de casos en los cuales la institución se encuentre girando pensiones a nombre de funcionarios de Organizaciones de Bienestar Social donde no median convenios. A fin de brindar protección a los beneficiarios, apegados al resguardo de los recursos de pensión administrados por la institución.

Además, con el objetivo de fortalecer la coordinación entre las unidades involucradas en el proceso de suscripción, seguimiento y control de los convenios Caja-Hogar, se debe valorar el involucramiento en la actualización de esta normativa a las Direcciones Regionales, quienes manifestaron interés en participar debido a que mantienen una estructura organizativa y operativa distinta a la del nivel central.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar el respaldo documental donde conste la actualización, aprobación y divulgación de este marco regulatorio, con el cual se pretende controlar el depósito de pensiones del RNCP y Ley N°8769 que la institución realiza a nombre de Organizaciones de Bienestar Social. **Plazo de cumplimiento: 9 meses.**

### **A LA LICENCIADA PATRICIA SÁNCHEZ BOLAÑOS, JEFE DEL ÁREA GESTIÓN PENSIONES RNC O A QUIÉN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

3. Realizar un análisis técnico-jurídico relacionado con la recuperación de aguinaldos del RNCP depositados posterior a la fecha de fallecimiento del pensionado. Lo anterior, según la situación identificada con el período de aguinaldo 2022-2023 del pensionado L. G. A. depositado a nombre de la Asociación Atención Integral del Anciano San Cayetano posterior al deceso del pensionado, según lo señalado en el **hallazgo 1.6** del presente informe. Tomando en consideración que el dinero del decimotercer mes (aguinaldo) le corresponde al pensionado, quien ya se encontraba fallecido a la fecha del depósito.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar el resultado del análisis efectuado, así como las decisiones tomadas referentes a la recuperación o no de aguinaldos depositados posterior a la fecha del deceso de los pensionados. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

### **AL LICENCIADO ALFREDO VINDAS EVANS, DIRECTOR REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES, LICENCIADA AILYN CARMONA CORRALES, DIRECTORA REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, LICENCIADO RÓNALD LACAYO MONGE, DIRECTOR REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA, LICENCIADO MARCO ANTONIO RIVERA FERRERA, DIRECTOR REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR ATLÁNTICA, LICENCIADO OLMAN ARTURO MORA VALVERDE, DIRECTOR REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA, O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO**

4. Instruir a las Sucursales adscritas, se revise la totalidad de las Organizaciones de Bienestar Social a las cuales se les está transfiriendo pensiones del Programa del Régimen no Contributivo y Ley 8769, a fin de verificar que conste la suscripción del convenio Caja-Hogar vigente, la realización de visitas a las instalaciones para el segundo semestre del año, así como la elaboración del respectivo informe que contenga al menos los elementos señalados en el manual vigente. Además, verificar los fallecimientos registrados y en caso de haberse depositado pensiones de forma impropcedente se proceda a la recuperación de los dineros.

Lo anterior, con el fin de cumplir con las disposiciones emitidas en el Manual de normas y procedimientos para la suscripción, seguimiento y control de convenios para el pago y la administración de pensiones del Régimen No Contributivo de adultos mayores y/o personas inválidas por las instituciones públicas o privadas en que residen y solventar las situaciones evidenciadas en el **hallazgo 1** del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar certificación emitida por cada Dirección Regional donde conste el cumplimiento por parte de cada una de las sucursales adscritas vinculadas a una Organización de Bienestar Social, mediante un consolidado por dirección, donde se plasme el cumplimiento de lo establecido en el manual. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

### **AL LICENCIADO GERARDO ULISES VENTURA SORTO, ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL DE MIRAMAR O A QUIÉN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

5. Realizar las gestiones correspondientes para la recuperación de la pensión del RNCP del mes de enero 2022 del pensionado M. J. J. depositada a nombre de la Asociación Hogar de Ancianos Fray Casiano de Madrid de Miramar posterior al deceso del pensionado, según lo señalado en el **hallazgo 1.6** del presente informe. A fin de asegurar la correcta administración y resguardo de los recursos públicos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar el comprobante donde conste la recuperación de la pensión pagada improcedentemente a la Organización de Bienestar Social, o bien, en caso de no concretarse la devolución del dinero aportar una resolución de caso motivando las acciones ejecutadas para la recuperación. **Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

### **COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con el artículo 62° y 65° del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se comentaron mediante la plataforma Microsoft Teams, de la siguiente manera:

1. **El 22 de julio de 2024**, la convocatoria realizada por la Auditoría Interna, mediante oficio N°AI-1145-2024 del 18 de julio de 2024, dirigido al Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, director de la Dirección Administración de Pensiones y a la Lcda. Patricia Sánchez Bolaños, jefe del Área del Régimen No Contributivo.

Por parte de la Administración, se contó con la participación de los siguientes funcionarios:

*Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, director de la Dirección Administración de Pensiones  
Lcda. Patricia Sánchez Bolaños, jefe del Área del Régimen No Contributivo*

Por parte de la Auditoría Interna participaron los funcionarios:

*Lic. Melvin Zúñiga Sedó, jefe de la Subárea Estratégica Financiera y Pensiones  
Lcda. Karla Mora Núñez, Asistente de Auditoría de la Subárea*

### **Los principales comentarios efectuados en el desarrollo de la presentación de los resultados del informe se plasman de la siguiente manera:**

Respecto a la recomendación **#1** el Ing. Ubaldo Carrillo señala que de acuerdo con el principio de Autodeterminación cada pensionado del RIVM puede decidir sobre la administración de su pensión, que para los efectos una vez que la institución deposita el monto de pensión no debe pedir que se rinda cuentas sobre cómo se usa o se gasta ese dinero.

El reglamento del RNCP si establece sobre la suscripción de convenios y el depósito de pensiones a los hogares, caso contrario al RIVM, sin embargo, puede analizarse desde la parte legal el tema de los depósitos.

En cuanto a la recomendación #2 el Ing. Ubaldo Carrillo manifiesta que incluso para la actualización es importante analizar la forma en la que se ha venido abordando el tema, partiendo de lo que se encuentra establecido en el Reglamento del RNCP.

En el caso de la recomendación #3 la Lcda. Patricia Sánchez manifiesta que no se dispone de norma que señale que la institución deba cobrar las sumas de aguinaldo depositadas posterior al fallecimiento tanto en casos depositados a hogares como a demás endosatarios, por lo que inicialmente se requiere analizar el tema antes de proceder a cobrar el dinero al Hogar de Ancianos.

2. **El 24 de julio de 2024**, convocatoria realizada por la Auditoría Interna, mediante oficio N°AI-1146-2024 del 18 de julio de 2024, dirigido al Lic. Alfredo Vindas Evans, director de la Dirección Regional Central de Sucursales, la Lcda. Ailyn Carmona Corrales, directora de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, el Lic. Rónald Lacayo Monge, director de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, al Lic. Marco Antonio Rivera Ferrera, director de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica y el Lic. Olman Arturo Mora Valverde, director de la Dirección Regional de Sucursales Brunca.

Por parte de la Administración, se contó con la participación de los siguientes funcionarios:

*Lic. Alfredo Vindas Evans, director, Dirección Regional Central de Sucursales*  
*Lcda. Ailyn Carmona Corrales, directora, Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte*  
*Lic. Rónald Lacayo Monge, director, Dirección Regional de Sucursales Chorotega*  
*Lic. Marco Antonio Rivera Ferrera, director, Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica*  
*Lic. Olman Arturo Mora Valverde, director, Dirección Regional de Sucursales Brunca*

Por parte de la Auditoría Interna participaron los funcionarios:

*Lic. Melvin Zúñiga Sedó, jefe de la Subárea Estratégica Financiera y Pensiones*  
*Lcda. Karla Mora Núñez, Asistente de Auditoría de la Subárea*  
*Lcda. Nancy Fernández Campos, Asistente de Auditoría, Subárea de Seguimientos*

**Los principales comentarios efectuados en el desarrollo de la presentación de los resultados del informe se plasman de la siguiente manera:**

- **Lcda. Ailyn Carmona, directora regional Sucursales Huetar Norte:**

Señala que desde que asumió el cargo como directora en 2024 se han venido realizando las actualizaciones de los convenios Caja-Hogar por lo que solicita se deje plasmado que en la región están al día con todos los convenios y que incluso, en el caso de su región ya esta recomendación se tendría cumplida y que resulta de más tener que girar algún tipo de instrucción a las sucursales.

Respecto a la ausencia de la Certificación del CONAPAM señaladas en el hallazgo, manifiesta que las mismas constan en cada uno de los convenios firmados para el 2024, las cuales aportará mediante correo electrónico para que sean consideradas en los resultados. Además, en cuanto a las visitas a los hogares, se aportarán los cronogramas de visita.

**Criterio emitido por la Auditoría:** Se tiene que la presentación de las certificaciones del CONAPAM, fue solventada con la actualización del convenio para el 2024, según se detalla:

- Según oficio DRSHN-SGP-096-2024 del 14 de febrero de 2024, suscrito por la Lcda. Dinia Cubero Corrales, jefe Sub Área Gestión Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, se requirió al Sr. José Aníbal Campos Quesada, representante del Hogar para Ancianos Jafeth Jiménez Morales documentación para la actualización y renovación del convenio Caja-Hogar, el cual fue remitido mediante correo electrónico del 02 de abril 2024 por el funcionario Allan Loría Carvajal, para la respectiva firma digital por parte del representante del Hogar para Ancianos Jafeth Jiménez Morales.
- En el caso de la Asociación Benéfica Hogar de Ancianos José del Olmo de Naranjo (Asociación del Pro Adulto Mayor Naranjo), mediante oficio DRSHN-SGP-088-2024 del 14 de febrero de 2024, suscrito por la Lcda. Dinia Cubero Corrales, jefe Sub Área Gestión Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, se requirió al Sr. José Adrián Vargas Barrantes representante del hogar la documentación para la actualización y renovación del convenio Caja-Hogar, el cual fue remitido mediante correo electrónico del 02 de abril 2024 por el funcionario Allan Loría Carvajal, para la respectiva firma digital por parte del representante del hogar.
- En cuanto al Hogar para Ancianos Santiago Crespo Calvo de Alajuela, según oficio DRSHN-SGP-093-2024 del 14 de febrero de 2024, suscrito por la Lcda. Dinia Cubero Corrales, jefe Sub Área Gestión Pensiones de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, se requirió al Ing. Pedro Gerardo Vargas León, representante del Hogar documentación para la actualización y renovación del convenio Caja-Hogar, el cual fue remitido mediante correo electrónico del 02 de abril 2024 por el funcionario Allan Loría Carvajal, para la respectiva firma digital por parte del representante del Hogar Santiago Crespo.

Sin embargo, en la revisión efectuada por esta Auditoría se tomó en consideración el cumplimiento de los requisitos para los convenios que se encontraban vigentes para los períodos 2022 y 2023 conforme al alcance de revisión del estudio, por lo que se mantienen los resultados obtenidos de dicha revisión.

Además, dado que el alcance del estudio consideró únicamente la revisión de una muestra de las Organizaciones de Bienestar Social, se mantiene la recomendación a fin de que la administración pueda informar sobre la situación actual de la totalidad de las Organizaciones de Bienestar Social.

En caso de tener por cumplida la recomendación tal y como se manifestó en la comunicación de resultados, esta Auditoría plantea remitir la certificación que acredite el cumplimiento de la recomendación sin necesidad de tener que girar instrucciones a las sucursales. No obstante, dicha instrucción podría ser girada en términos de recordatorio del cumplimiento normativo.

- **Lic. Alfredo Vindas director de la región Central de Sucursales:**

Manifiesta que es importante reiterar que los períodos 2022 y 2023 fueron atípicos dado que aún existían limitaciones de acceso a los hogares debido a las restricciones de la pandemia COVID-19, la cual se levantaron hasta en agosto del 2023. Considera importante sea considerado para efectos del informe. Por otra parte, recomienda ajustar en la recomendación que las visitas sean al segundo semestre, dado que ya el primer semestre finalizó.

Además, en cuanto a la ausencia de la certificación del CONAPAM en los hogares de la región Central, se aportarían mediante correo electrónico para que ser consideradas en los resultados.

**Criterio emitido por la Auditoría:** Se observa que, en el caso de la Asociación San Vicente de Paúl de Puriscal, esta Auditoría verificó el cumplimiento de requisitos para el convenio suscrito el 28 de julio 2020 y la certificación del CONAPAM aportada el día de la comunicación de resultados tiene fecha de emisión el 01 de abril 2024. En cuanto a la Asociación Hogar de Ancianos San Buenaventura Turrialba, se verificó el cumplimiento de requisitos para el convenio suscrito el 05 de octubre 2021 y se aportó certificación del CONAPAM emitida el 22 de enero 2023.

Conforme a la información aportada, se tiene solventada la presentación de las certificaciones del CONAPAM para dichos hogares. Sin embargo, se mantienen los resultados comunicados por esta Auditoría.

Por otra parte, se resuelve ajustar el período de manera que los resultados de las visitas sean para el **segundo semestre del año 2024.**

- **Lic. Marco Antonio Rivera Ferrera, director, Sucursales Huetar Atlántica**

Al igual que el Lic. Vindas recomienda ajustar en la recomendación para que sea segundo semestre.

Considera que los plazos del convenio tal y como están indicados en el Manual vigente resultan confusos, lo que genera que se presente una interpretación distinta y no existe claridad.

**Criterio emitido por la Auditoría:** Existe una recomendación girada a la Dirección Administración de Pensiones, a fin de que se actualice el cuerpo normativo que regula la suscripción, seguimiento y control de los convenios Caja-Hogar.

3. **El 26 de julio de 2024**, convocatoria realizada por la Auditoría Interna, mediante oficio N°AI-1147-2024 del 18 de julio de 2024, dirigido al Lic. Gerardo Ulises Ventura Sorto, administrador de la Sucursal de Miramar.

Por parte de la Administración, se contó con la participación de los siguientes funcionarios:

*Lic. Gerardo Ulises Ventura Sorto, administrador de la Sucursal de Miramar.*

Por parte de la Auditoría Interna participaron las funcionarias:

*Lcda. Karla Mora Núñez, Asistente de Auditoría de la Subárea*

*Lcda. Xiomara Rodríguez Álvarez, jefe de la Subárea de Seguimientos*



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

**Los principales comentarios efectuados en el desarrollo de la presentación de los resultados del informe se plasman de la siguiente manera:**

El Lic. Gerardo Ventura manifiesta que una vez que tuvo conocimiento del tema emitió un oficio al hogar para recuperar el dinero, sin embargo, el hogar ha tenido situaciones con el manejo de recursos y en otras ocasiones ha pasado que indican no tener dinero para realizar la devolución. Considera razonable el plazo.

**ÁREA AUDITORÍA FINANCIERA Y PENSIONES**

Lic. Karla Mora Núñez  
**Asistente de Auditoría**

Lic. Melvin Zúñiga Sedó, jefe  
**Subárea**

Lic. Adrián Céspedes Carvajal, jefe  
**Área**

RJS/ACC/MZS/KMN/lbc

**ANEXO 1**

**Cantidad de pensionados RIVM por organización**

| #  | Organización de Bienestar Social   | Cantidad de pensionados |
|----|--|-------------------------|
| 1  | Asociación Católica Pro Ayuda al Enfermo de Hansen y Ancianos Desamparados | 19                      |
| 2  | Asoc. Benef. Hogar de Ancianos Hortensia Rodríguez Sandoval de Bolaños     | 14                      |
| 3  | Asoc. Hogar de Ancianos San Jorge y Obras Parroquiales de Abangares        | 8                       |
| 4  | Asoc. Servicio Solidario y Misionero Unidos en La Esperanza                | 1                       |
| 5  | Asoc. Atención Integral del Anciano San Cayetano                           | 18                      |
| 6  | Asoc. Hogar Ancianos Orotina Presbítero Jesús María Vargas                 | 10                      |
| 7  | Asoc. Hogar De Ancianos Fray Casiano de Madrid de Miramar                  | 14                      |
| 8  | Asoc. Hogar Manos de Jesús Pro. Atenc. Anciano Aband. Guadalupe de Cartago | 20                      |
| 9  | Asoc. Hogar. Ancianos de Limón Víctor Manuel Casco Torres                  | 6                       |
| 10 | Asociación Atención Integral para Ancianos de Guácimo                      | 7                       |
| 11 | Asociación Albergue de Ancianos de San Miguel de Desamparados              | 14                      |
| 12 | Asociación Albergue para Ancianos de Golfito                               | 7                       |
| 13 | Asociación Albergue Rehabilitación al Alcohólico Adulto Mayor Indigente    | 65                      |
| 14 | Asociación Amigo del Anciano de Cañas                                      | 6                       |
| 15 | Asociación Asilo de La Vejez de Cartago                                    | 40                      |
| 16 | Asociación Benéfico Social María Rafols                                    | 22                      |
| 17 | Asociación Cantonal Acosteña de Protección al Anciano                      | 6                       |
| 18 | Asociación Casa de Ancianos de Ciudad Neily                                | 5                       |
| 19 | Asociación Casa de Hogar para Ancianos Albernia San Isidro Heredia         | 10                      |
| 20 | Asociación Centro para Ancianos San Agustín                                | 7                       |
| 21 | Asociación Cristiana Banquete Celestial                                    | 5                       |
| 22 | Asociación de Amigos de La Tercera Edad                                    | 2                       |
| 23 | Asociación de Ancianos Albergue Mixto San Francisco de Asís de Aserrí      | 4                       |
| 24 | Asociación de Atención Integral de La Tercera Edad de Alajuela             | 6                       |
| 25 | Asociación de Dulce Nombre de Cartago para la Atención del Adulto Mayor    | 8                       |

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

|    |  |    |
|----|--|----|
| 26 | Asociación de Hermanas de Los Pobres de San Pedro Claver                     | 9  |
| 27 | Asociación de Protección al Anciano y Enfermo Crónico de Palmares            | 10 |
| 28 | Asociación de San Vicente de Paul de Liberia                                 | 13 |
| 29 | Asociación del Adulto Mayor de Cariari                                       | 4  |
| 30 | Asociación Doteña de Protección al Anciano                                   | 11 |
| 31 | Asociación Gerontológica de Curridabat                                       | 4  |
| 32 | Asociación Hijos de Nuestra Señora de los Desamparados                       | 18 |
| 33 | Asociación Hogar Ancianos Buenos Aires                                       | 14 |
| 34 | Asociación Hogar Betania Pérez Zeledón                                       | 1  |
| 35 | Asociación Hogar Carlos María Ulloa  | 43 |
| 36 | Asociación Hogar de Ancianos de Coto Brus                                    | 1  |
| 37 | Asociación Hogar de Ancianos de Esparza Carlos Venegas Moya                  | 2  |
| 38 | Asociación Hogar de Ancianos de Guatuso Julia Bolaños Valverde               | 6  |
| 39 | Asociación Hogar de Ancianos de Tilarán                                      | 5  |
| 40 | Asociación Hogar de Ancianos Los Santos                                      | 20 |
| 41 | Asociación Hogar de Ancianos Monseñor Delfín Quesada Castro de Pérez Zeledón | 3  |
| 42 | Asociación Hogar de Ancianos Nuestra Señora del Rosario                      | 2  |
| 43 | Asociación Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo                      | 6  |
| 44 | Asociación Hogar de Ancianos Patriarca San José                              | 3  |
| 45 | Asociación Hogar de Ancianos Sagrado Corazón de Jesús de Nandayure           | 2  |
| 46 | Asociación Hogar de Ancianos San Buenaventura                                | 11 |
| 47 | Asociación Hogar de Ancianos San Vicente de Paul de San Carlos               | 8  |
| 48 | Asociación Hogar de Ancianos Santiago Crespo Calvo                           | 39 |
| 49 | Asociación Hogar para Ancianos de Montes de Oca Nuestra Señora de Lourdes    | 12 |
| 50 | Asociación Hogar para Ancianos de San Ramón                                  | 6  |
| 51 | Asociación Hogar para Ancianos Pococí Guápiles                               | 11 |
| 52 | Asociación Hogar para Ancianos Presbítero Jafeth Jimenez Morales de Grecia   | 14 |
| 53 | Asociación Hogar San Francisco de Asís                                       | 2  |
| 54 | Asociación Integral para el Anciano de Parrita                               | 10 |
| 55 | Asociación Jicaraleña para el Bienestar del Anciano                          | 3  |
| 56 | Asociación Moraviana   | 13 |
| 57 | Asociación Nicoyana de Atención al Anciano                                   | 7  |
| 58 | Asociación Pro Ayuda al Adulto Mayor de Upala                                | 6  |
| 59 | Asociación Pro Bienestar de la Anciana Religiosa del Buen Pastor             | 14 |



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

|                      |  |            |
|----------------------|--|------------|
| 60                   | Asociación Pro Bienestar del Anciano San Francisco de Asís                               | 9          |
| 61                   | Asociación Pro-Ayuda a la Persona con Discapacidad Mental Hogar Emanuel de Pérez Zeledón | 1          |
| 62                   | Asociación San Vicente de Paul en Puriscal   | 4          |
| 63                   | Asociación Vicentina de Escazú   | 2          |
| 64                   | Fundación Hogar del Adulto Mayor Madre Berta Acuña Ruiz                                  | 4          |
| 65                   | Fundación Hogar para Ancianos Alfredo y Delia González Flores                            | 19         |
| 66                   | Fundación Santa Luisa para el Hogar de Ancianos  | 6          |
| 67                   | Hogar de Ancianos de Piedades de Santa Ana   | 11         |
| 68                   | Patronato Nacional Infancia  | 3          |
| <b>Total general</b> |  | <b>716</b> |