



**AGO-199-2018
30-11-2018**

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento de las actividades especiales contempladas en el Plan Anual Operativo 2018 de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el cumplimiento de la normativa institucional en la gestión de trámite y otorgamiento de pensiones del Régimen No Contributivo (RNC), Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), inscripciones de trabajadores independientes y asegurados voluntarios realizadas por el servicio de Inspección de la sucursal de La Cruz.

Los resultados obtenidos en la evaluación permitieron evidenciar debilidades y oportunidades de mejora relacionadas con la inoportunidad en la resolución de las solicitudes de inspección y de las pensiones de RNC e IVM, con períodos considerados como desproporcionados; generando incumplimiento de la normativa y metas pactadas a nivel institucional.

Por otra parte, se determinó una débil gestión de supervisión del proceso, específicamente en lo relacionado con el manejo, conformación y control de los expedientes administrativos que respaldan el otorgamiento de las pensiones del Régimen No Contributivo (RNC), Invalidez, Vejez y Muerte (IVM)”. y de las inscripciones de trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios.

En virtud de lo expuesto, este órgano de control y fiscalización recomendó a la Administración de esa unidad, realizar un plan de acción para subsanar las debilidades señaladas en cada uno de los hallazgos del presente informe.



**AGO-199-2018
30-11-2018**

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

**ESTUDIO INTEGRAL EN LA SUCURSAL DE LA CRUZ, U.E. 1411
TEMA: INSPECCIÓN Y PENSIONES DE LOS RÉGIMENES DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE (IVM) Y
RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO (RNC)
DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA, U.E. 1401**

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en cumplimiento de las actividades especiales contempladas en el Plan Anual Operativo 2018 de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de la normativa institucional en la gestión de trámite, depuración y aprobación de las solicitudes de pensiones del régimen de RNC e IVM, y solicitudes de inspección pendientes de resolución, inscripciones de trabajadores independientes y asegurados voluntarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la cantidad de solicitudes, la gestión y el cumplimiento del plazo para el otorgamiento de pensiones del régimen RNC e IVM.
- Verificar el control establecido en cuanto a la verificación de la documentación que respalda el trámite y gestión de las pensiones del régimen RNC e IVM y la conformación de los expedientes, por parte de la Sucursal de La Cruz y Dirección Regional.
- Analizar la gestión de Inspección en cuanto a las solicitudes pendientes de atención por parte de los inspectores de Leyes y Reglamentos.
- Determinar si la Administración de la Sucursal y la Dirección Regional realizan supervisiones periódicas al área de pensiones e inspección, en cuanto a la gestión realizada por el Encargado.
- Verificar el cumplimiento de la normativa en materia de trámite de inscripciones de asegurados voluntarios y trabajadores independientes.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión administrativa relacionada con el tema la gestión de trámite, depuración y aprobación de las solicitudes de pensiones del régimen de RNC e IVM, y de las solicitudes de inspección pendientes de resolución, inscripciones de trabajadores independientes y asegurados voluntarios, realizada por los responsables de dichos procesos en la sucursal de La Cruz, en el período comprendido entre enero y junio 2018, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados en cada subproceso y/o ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.



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

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se realizaron los siguientes procedimientos:

- Solicitud de documentación a la Subárea de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
- Solicitud de información y entrevista a los siguientes funcionarios:
 - Lic. Roberth Chavarría Ruiz, Administrador de la sucursal de La Cruz.
 - Licda. Gretel Amador Barrantes, Administradora a.i. de la sucursal de La Cruz.
 - Sr. Víctor Fernando Gutiérrez Alemán, Encargado de Pensiones RNC e IVM, de la sucursal de La Cruz.
 - Sr. Miguel Espinoza Chaves. Encargado de plataforma de servicios de la sucursal de La Cruz.
- Revisión de expedientes administrativos de pensiones ubicados en el archivo de la sucursal de La Cruz.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno Nº 8292, La Gaceta 169 del 4 de setiembre de 2002.
- Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, al 2016.
- Reglamento para verificar el Cumplimiento de las Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes, aprobado por la Junta Directiva en el artículo 30 de la Sesión 8051, celebrada el 27 de abril del 2006.
- Reglamento para la Afiliación de los trabajadores independientes, publicado en La Gaceta 219 del 9 de noviembre del 2004.
- Reglamento para la Afiliación de Asegurados Voluntarios, agosto 2006.
- Reglamento a la Ley 8220 "Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, del 4 de marzo 2002.
- Normas de control interno para el Sector Público, del 6 de febrero, 2009.
- Instructivo I-GF-USIN-018, Instrucción para la inscripción o reanudación patronal a solicitud en gestión de referencia, de julio 2009.
- Instructivo programa régimen No contributivo para el trámite y control de las pensiones por vejez Invalidez, Viudez, Orfandad e Indigencia, abril 2013.
- Plan Integral de fortalecimiento del servicio de Inspección, al 27 de enero 2014.
- Oficio DAP-527-2016, del 5 de mayo 2016.

ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles



responsabilidades que puedan generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

HALLAZGOS

1. SOBRE EL PENDIENTE DE SOLICITUDES DE PENSIÓN DEL RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO (RNC)

Se determinó que el funcionario Encargado de Pensiones de la sucursal, a la fecha del presente estudio, tenía en el escritorio 325 expedientes de pensiones de RNC pendientes de resolución, según detalle:

- ✓ 174 pendientes para analizar por parte del Encargado de Pensiones del RNC.
- ✓ 20 pendientes para trasladar a Trabajo Social.
- ✓ 59 enviados al área de salud de La Cruz para Dictamen Médico de Invalidez.
- ✓ 4 trasladados a la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez.
- ✓ 29 pendiente de aprobar.
- ✓ 39 con otros asuntos pendientes.

Sin embargo, de acuerdo con el registro del Sistema Integrado de Pensiones (SIP), esa sucursal -a junio de 2018- presentaba 203 solicitudes del Régimen No Contributivo (RNC), pendientes desde el período 2014 (dos)¹, 2015 (seis), 2016 (once), 2017 (ciento trece) y 2018 (setenta y uno), que a la fecha se encuentran a la espera de una resolución y que representan entre 31 y 1.366 días a la fecha de estudio, datos que no coinciden con los registros de la sucursal, según cuadro 1:

Cuadro 1
Cantidad de casos pendientes de atención RNC
Sistema Integrado de Pensiones (SIP)
Sucursal de La Cruz
A junio de 2018

Cantidad de casos	Régimen	Tiempo transcurrido (días)	Estado
91	Vejez	31 y 786	75 en análisis. 15 en plataforma. 1 en trámite.
112	Invalidez	38 y 1366	84 en análisis. 6 en la comisión Calificación de invalidez. 12 en plataforma. 9 regresaron de la comisión calificación de invalidez. 1 en trámite.

Fuente: sistema Integrado de Pensiones (SIP) y registros sucursales de La Cruz.

¹ 2 casos corresponden al año 2014, 6 del año 2015, 11 del año 2016, 113 del 2017 y 71 del 2018.



Por otra parte, se determinó un plan para atender las solicitudes anteriores al período 2018, denominado “Pensiones-Núcleo de Liberia”, conformado por las sucursales de Liberia, La Cruz, Bagaces y Filadelfia, y entre sus objetivos está realizar monitoreo y seguimiento a las solicitudes en estado de trámite en el Sistema Integrado de Pensiones, con períodos superiores a dos años, para determinar la realidad de su condición y proceder con los ajustes que sean necesarios.

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

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

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

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

En consulta efectuada al Lic. Roberth Chavarría Ruiz, Administrador de la Sucursal de La Cruz, señaló:

“Principalmente la acumulación de casos en la sucursal es del régimen RNC, llevamos una herramienta de Excel, donde ingresamos los casos y llevamos el control de las gestiones según los procesos. Además, tenemos un Plan de trabajo Núcleo Liberia RNC (esto fue iniciativa de los Administradores adscritos a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega), se creó con el objetivo de analizar los casos más antiguos al 2017. De dichas gestiones, este servidor el 17 de julio 2018, trasladó mediante correo institucional al resto de los Administradores de Núcleo (Liberia), el avance de los casos resueltos”.

El Sr. Víctor Fernando Gutiérrez Alemán, Encargado de Pensiones de la sucursal, al respecto manifestó:

“Podría obedecer, a que el trámite se encuentre en el Área de Salud o bien en la Comisión, sin embargo, hay que revisar el sistema para poder determinar el estado del trámite para poder dar más detalle...cuando recibo la solicitud, procedo registrarla en el sistema (SIP), y en la herramienta de inventario que utilizamos, al jefe se le pasa cuando esta aprobadas, denegadas, al área de Trabajo Social, Área de Salud o a la Comisión”.



A pesar de que en la Unidad se estructuró un plan para la atención de los casos anteriores al período 2018 y con antigüedad superior a los dos años, la sucursal -a la fecha de este estudio- presentaba 325 casos de usuarios que esperan una resolución de pensión, lo cual no brinda garantía para dar mayor diligencia y efectividad a los trámites solicitados por los usuarios, y determinar la forma correcta y más expedita de resolver las necesidades que tienen las personas que aspiran a recibir esos beneficios para cubrir sus obligaciones.

Esta situación podría ir en detrimento de la necesidad de la población que acude a solicitar una pensión del RNC para sufragar sus necesidades básicas, debido a que -en muchas ocasiones- el beneficiario no recibe de forma oportuna la resolución de la solicitud de pensión; aunado a que se ve afectada la imagen de la institución ante la opinión pública.

2. DE LA OPORTUNIDAD Y EL PLAZO CON QUE SE APRUEBAN LAS PENSIONES DE RNC E IVM

Se determinó que los plazos para resolver una solicitud de pensión del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), supera el tiempo de resolución pactado en el compromiso establecido en el PAO 2017-2018, debido a que para la aprobación de una pensión para el riesgo de invalidez la sucursal tardó 360 días, para el riesgo de vejez la duración fue entre 26 y 106 días, mientras que para el riesgo de muerte tuvo una tardanza entre 76 y 158 días, desde la fecha de presentación de la solicitud de pensión por parte del interesado, hasta la fecha del primer pago, según se muestra en el cuadro 2:

Cuadro 2
Tiempos de Gestión casos aprobados IVM
Sucursal de La Cruz
Al 07 de julio 2018

Régimen	Número Casos aprobados	Meta establecida institucional	Plazo de resolución por parte de la unidad (Días)	Número de casos que incumplieron plazo
Invalidez	1	223	360	1
Vejez	10	24	14 y 98	7
Muerte	3	69	9 y 150	2

Fuente: Reporte casos tiempo de gestión aprobados IVM SIP, DRSCH.

En cuanto a la oportunidad y otorgamiento de las solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo (RNC), correspondiente al riesgo de invalidez, el tiempo promedio de respuesta fue entre 238 y 1.023 días, mientras que para las de vejez la resolución estuvo entre 82 y 895 días, situación que difiere con el compromiso de brindar atención diligente y oportuna a las solicitudes de pensiones presentadas por los usuarios.

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

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



Por otra parte, en la Evaluación I semestre al Plan Presupuesto 2018, la sucursal de La Cruz señaló:

“La sucursal de La Cruz tramita las solicitudes de pensión por vejez con promedio de 45 días, promedio que se encuentra muy por encima del establecido que es de 24 días. Para lo cual se estableció un Plan remedial...Se instruyó al funcionario encargado de Pensiones para calendarizar y priorizar la atención de estas solicitudes, asimismo la Administración como medida alterna para solucionar esta deficiencia otorgará un espacio prudencial de tiempo al funcionario para que dedique su esfuerzo laboral en la atención de estas solicitudes y así disminuir los tiempos de atención...Los casos de solicitudes de pensión por invalidez, en la sucursal de La Cruz en promedio se han tramitado en 220 días a junio de 2018; siendo que la meta es tramitar las solicitudes de pensión por invalidez en un plazo máximo promedio de 180 días, no se logra cumplir con el 100% establecido en esta meta...Se instruyó al funcionario Encargado de Pensiones para calendarizar y priorizar la atención de estas solicitudes, asimismo la Administración como medida alterna para solucionar esta deficiencia otorgará un espacio prudencial de tiempo al funcionario para que dedique su esfuerzo laboral en la atención de estas solicitudes y así disminuir los tiempos de atención”.

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

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

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

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

Al respecto, el Lic. Roberth Chavarría Ruiz, Administrador de la sucursal de La Cruz, señaló:

“La situación podría obedecer a falta de compromiso por parte del funcionario encargado, ya que en su momento se le solicitó al funcionario justificar el tiempo de gestión del trámite, actualmente, la unidad ha efectuado acciones para cumplir con el plazo y se está mejorando con el compromiso del Sr. Gutiérrez...se tiene una herramienta de Excel como control interno,



mediante el cual se le da seguimiento semanal. En cuanto al Plan Trabajo Núcleo Liberia (Filadelfia, Bagaces, La Cruz y Liberia), los encargados tramitan y posteriormente trasladan al Administrador los casos finalizados”.

El encargado del trámite de pensiones de la sucursal de La Cruz, Víctor Fernando Gutiérrez Alemán, señaló lo siguiente sobre el plazo establecido para el trámite de esos beneficios:

“Puede ser por la cantidad de demanda que existen actualmente, ya que los inmigrantes han aumentado significativamente, por ejemplo, a la fecha tenemos 60 expedientes de RNC de vejez para analizar mismos que corresponden a extranjeros y 23 casos analizados que cumplen con los requisitos, sin embargo, se encuentran pendientes de aprobar, debido a que únicamente podemos aprobar 3 casos por mes y actualmente no tenemos establecido un instrumento”.

La falta de supervisión y control efectiva al funcionario Encargado del trámite, aunado al plazo excesivo en los tiempos de respuesta en la atención de recursos de apelación y Comisión Calificadora del Estado de Invalidez, área de trabajo social y otros, no garantiza que ese beneficio se brinde mediante un trámite expedito y eficiente, de conformidad con lo establecido en la Ley 8220 sobre Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, y otra normativa citada.

La tardanza en la atención de las solicitudes de pensión del RNC e IVM afecta la imagen y calidad de los servicios que la institución brinda a sus usuarios, constituyendo un aspecto que limita la oportunidad y la asistencia económica de personas que se encuentran con derecho a una pensión, o bien, en estado de pobreza o pobreza extrema, afectando significativamente a esos potenciales beneficiarios que esperan una resolución oportuna y que les permita obtener un ingreso para sufragar sus necesidades básicas.

3. SOBRE EL CONTROL DE LOS REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE UNA PENSIÓN

A pesar de que la Dirección Regional de Sucursales Chorotega utiliza una herramienta de revisión para corroborar el cumplimiento de los documentos que sustentan el expediente de pensiones, la sucursal de La Cruz -a la fecha de este estudio- no tenía implementado un mecanismo de control que ayude a la revisión de los documentos que sustentan el derecho de una pensión.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, numeral 4.5.1 -Supervisión constante-, establecen que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI –Sistema de control interno-, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

El Instructivo Programa Régimen No Contributivo para el Trámite y Control de las Pensiones por Vejez, Invalidez, Viudez, Orfandad e Indigencia, en el artículo 17, establece los documentos requeridos y el orden que debe contener el expediente administrativo.



El Reglamento del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones, en el artículo 11, respecto al trámite y análisis de la solicitud, señala:

“...para comprobar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, la Administración deberá acceder por sus propios medios a todas las fuentes de información disponibles. Para ello hará uso de las tecnologías de información a su alcance”.

El Lic. Roberth Chavarría Ruiz, Administrador de la sucursal de La Cruz, señaló:

“A la fecha no disponemos de una herramienta de revisión definida, sin embargo, la Dirección Regional nos había facilitado una guía de verificación que es la que ellos utilizan para las supervisiones efectuadas”.

El no establecer control y supervisión de los documentos que respaldan el trámite de una pensión; obedece a que la Administración Activa no es vigilante de los requerimientos que deben constar en los legajos del expediente administrativo, a pesar de que la Dirección Regional de Sucursales Chorotegea tiene diseñada una herramienta de supervisión para corroborar ese tipo de documentos.

La falta de control y supervisión respecto a los documentos y/o requisitos presentados por los beneficiarios, incrementa el riesgo de otorgar un beneficio a quien no le asiste derecho, lo cual puede ocasionar acciones que van en detrimento de la eficiencia y eficacia de la Unidad y, por ende, de los intereses económicos y del patrimonio institucional.

4. SOBRE LAS SOLICITUDES DE INSPECCIÓN PENDIENTES DE ATENCIÓN

Se determinaron 153 casos de Inspección pendientes de atención por parte del Inspector de Leyes y Reglamentos de la sucursal de La Cruz, de los cuales 83 correspondían al período 2017 y 70 al 2018, que a la fecha representaban entre 7 y 510 días desde el momento en que se recibió la solicitud (ver anexo 1).

El artículo 10 de la Ley General de Control Interno señala:

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

En sesión 8691, del 27 de enero de 2014, se presentó a la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el avance del Plan Integral de Fortalecimiento del Servicio de Inspección, acordándose, en el artículo 8 de esa sesión, lo siguiente:

“...Dar por recibido el informe titulado “Avance del Plan Integral de Fortalecimiento del Servicio de Inspección” en cumplimiento de lo establecido en artículo 1 de la sesión N.8554, artículo 15, acuerdo primero, segundo, tercero y cuarto sesión N.8624 y artículo 2 de la sesión N° 8679).



Se aclara que dicho acuerdo, indica que el apoyo de los inspectores del Programa Estratégico de Cobertura en Inspección (PRECIN) en las Direcciones, será en aquellos casos en que se requiera para la atención de casos pendientes”.

Al respecto, el Lic. Roberth Chavarría Ruiz, Administrador de la sucursal de La Cruz, señaló:

“El Inspector de esta Unidad participa en actividades temporales de la zona adscrita al núcleo de Liberia, es decir a diciembre anterior y mayo del año actual, el Inspector se encuentra destinado a dichas labores principalmente en la zona de cosecha del cantón de Filadelfia(Zafra) y la Cruz (cosecha de naranjas). Esa participación que aporta producción cuotas obrero-patronales a la institución ocasiona que se descuide la atención de casos no generadores y otras investigaciones de mayor complejidad de la sucursal de La Cruz, provocando la aparición de un pendiente en el área de inspección. No obstante, la Dirección Regional creó un Plan de Pendientes, en el cual se está trabajando actualmente, dándole prioridad a la atención a los períodos 2017 y anteriores. Los casos del periodo 2017 y anteriores ya fueron asignados a los inspectores que participan en la depuración del pendiente según el Plan establecido por la Dirección Regional. Y en cuanto al período 2018, a junio se tenía un pendiente de 35 casos que no han sido asignados a los inspectores”.

La oportunidad en la atención de las solicitudes de Inspección podría obedecer a la falta de planificación y/o control por parte del Administrador, producto de la demanda que presenta el servicio de Inspección y el acceso al vehículo institucional para atender las visitas, situación que afecta la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios.

La tardanza en la atención de los eventuales estudios afecta directamente al usuario, debido a la postergación de la vigencia de sus derechos y la atención del seguro de salud, situación que, además, podría implicar una afectación a la institución en términos financieros, al no percibir de forma oportuna los ingresos por concepto de cargas sociales y/o cuotas obrero-patronales de los asalariados y trabajadores independientes.

5. SOBRE EL RESPALDO DOCUMENTAL DE LA AFILIACIÓN DE TRABAJADOR INDEPENDIENTE Y ASEGURADO VOLUNTARIO

Se determinaron debilidades de control en 19 expedientes de inscripciones de asegurados voluntarios y 2 de trabajadores independiente, respecto a la documentación que lo respalda como asegurado ante la CCSS, en cuanto a:

- En 19 afiliaciones de asegurados voluntarios, se realizó únicamente con la cédula de identidad, sin que constatará otro documento, tal es el caso de 2 asegurados en la condición de estudiantes, sin haber aportado constancia o certificación emitida por el centro educativo o comprobante de la matrícula que demostrara tal condición.
- 1 expediente no fue aportado por parte de la Administración Activa.
- Las 2 afiliaciones correspondientes a asegurados como Trabajadores Independientes carecían de los reportes sobre consultas que se obtienen del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), u



otra consulta y en 1 caso no se observó la declaración bajo fe de juramento y la certificación de ingresos se encontraba sin firma del responsable que la emitió.

- Los 21 expedientes se encontraban sin foliar.

El “instructivo I-GF-USIN-018, instrucción para la inscripción o reanudación patronal” a solicitud de gestión de referencia, en el numeral 4.6, señala lo siguiente:

“En el expediente deben constar las consultas que se obtienen del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), relacionadas con la persona física o jurídica...”.

El Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes, en el artículo 5, dispone:

“La información presentada por los patronos y trabajadores independientes, y cualesquiera libros y demás documentos, en cuanto en ellos conste información relativa a salarios y remuneraciones pagadas con motivo o derivadas de la relación laboral o bien de ingresos en el caso de trabajadores independientes, estarán sujetos a la comprobación de la administración. Para tal efecto los inspectores podrán practicar las investigaciones, diligencias y exámenes que consideren necesarios y útiles para valorar la veracidad de la información”.

El Reglamento para la Afiliación de los Asegurados Voluntarios, en el artículo 2, sobre la categoría de un asegurado voluntario, señala:

“Un Asegurado Voluntario es una persona que no genera ingresos mediante una actividad económica propia. Asegurado Facultativo, es un trabajador que por cualquier motivo deja de ser asegurado obligatorio, pero decide continuar afiliado voluntariamente a los Seguros Sociales. Rentista, es una persona que, sin ser trabajador activo, posee ingresos propios y desea pagar los Seguros de Salud y de Invalidez, Vejez y Muerte, por su propia cuenta y los Estudiantes, son aquellas personas que se dedican exclusivamente al estudio, con la ayuda de sus padres u otra fuente de ingreso, paga el costo de su aseguramiento”.

Ese mismo reglamento, en el artículo 3, de las condiciones de ingreso al seguro de salud, establece:

“Toda persona que califique como asegurado voluntario que desee ingresar a este Seguro, debe realizar su gestión en forma personal o a través de un tercero mediante autorización debidamente autenticada y presentar los documentos de identificación idóneos, así como cualquier otro elemento probatorio que le sea requerido”.

En consulta efectuada al Lic. Roberth Chavarría Ruiz, Administrador de la sucursal, indicó:

“En plataformas únicamente tenemos un mecanismo de control para el tema de las anulaciones asegurados voluntarios, sin embargo, para el tema de afiliaciones de asegurados voluntarios y trabajadores independientes no tenemos una herramienta de control. Ya que lo que se tiene que aplicar es el share point (instrucciones de trabajo). Todos los trámites de afiliación de



plataformas no requieren del refrendo del Administrador, por lo tanto, queda bajo absoluta gestión del funcionario de plataforma”.

Las deficiencias en esas actividades de control se observan tanto en el funcionario responsable del trámite, quien debe ejecutar la mayor parte del proceso; como en el Administrador de la Unidad, al cual le corresponde la supervisión respectiva de los casos atendidos por los funcionarios a su cargo.

La carencia de prueba o la inobservancia de los requisitos en los expedientes de asegurados voluntarios y de trabajadores independientes, genera incertidumbre sobre la calidad de los datos que se incluyen en los sistemas institucionales, además, repercute negativamente en la afiliación de los trabajadores independientes obligados a cotizar para los regímenes de salud y de pensiones de la institución y, por ende, podría ocasionar sesgos en la información institucional, la cual debe ser confiable para la adecuada toma de decisiones.

CONCLUSIONES

Las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) son unidades orientadas al servicio de los usuarios en diferentes trámites y tienen la responsabilidad de contribuir con la estabilidad y sostenibilidad económica de la institución, mediante la ejecución de actividades de captación de recursos financieros, aspecto que, por su relevancia, debe realizarse en estricto apego a los lineamientos, políticas, estrategias y directrices emitidas por las autoridades superiores.

El estudio efectuado permitió evidenciar que la administración debe fortalecer las acciones para cumplir con las distintas metas, entre las que destacan la atención de solicitudes pendientes de Inspección y de pensión del régimen RNC e IVM del 2017 y anteriores, y de este modo evitar una mala imagen institucional ante los usuarios internos - externos, quienes podrían verse involucrados o afectados, con la consecuente posibilidad de que se entablen demandas en contra de la CCSS y se afecte así el patrimonio institucional.

Las inconsistencias y carencias evidenciadas, en cuanto a la conformación de los expedientes de pensiones y afiliación de asegurados voluntarios - trabajadores independientes, según lo que establece el marco normativo que regula esa actividad, deja entrever debilidades en los procedimientos y trámites que realiza el funcionario de la sucursal, por lo anterior, resulta oportuno que la Administración supervise y revise los aspectos indicados en el presente estudio, con el propósito de que se adopten acciones correctivas para poner en práctica las mejoras que procedan.

RECOMENDACIÓN

AL LIC. ROBERTH CHAVARRÍA RUIZ, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL DE LA CRUZ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Elaborar en conjunto con el equipo de apoyo técnico y administrativo de la sucursal de La Cruz, un plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 1 al 5 del presente informe. que para los efectos del caso se resumen en el anexo 2. El plan deberá contener y considerar -al menos- los siguientes puntos: **a) Objetivos;** detalle de la situación a subsanar; actividades o acciones concretas a realizar para corregir la situación



encontrada; responsables directos, según competencias; recursos necesarios; plazos de realización con fechas de inicio y final estimadas; entre otros elementos pertinentes para cumplirlo con eficiencia, eficacia y economía. **b)** Solicitar la revisión y el aval del plan de acción, según el tema y la disciplina, de los asesores o supervisores de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega. **c)** El monitoreo, seguimiento y cumplimiento del plan será responsabilidad del Administrador de la sucursal. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de tres meses, el plan de acción y, en el término de 9 meses, un informe con el detalle de las acciones ejecutadas y el grado de cumplimiento, según el cronograma establecido en el citado plan.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la evaluación fueron comunicados el 19 de noviembre de 2018 al Lic. Roberth Chavarría Ruiz y al Lic. Alfredo José Morún Zúñiga, Administradores a.i. de la sucursal de Filadelfia y de La Cruz respectivamente (el Lic. Chavarría Ruíz es el titular de la sucursal de La Cruz), quienes manifestaron no tener observaciones en cuanto a los hallazgos de la evaluación, no obstante, solicitaron ampliar los plazos de la recomendación, para que en 3 meses presenten el plan de acción y, en el término de 9 meses, un informe con el detalle de las acciones ejecutadas y el grado de cumplimiento, según el cronograma establecido en el citado plan.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Yamith Salcedo Galeano
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE DE SUBÁREA

GAP/YSG/trg



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

ANEXOS

Anexo 1
Casos pendientes de inspección
Sucursal de La Cruz
Al 05 de Julio 2018

Inspector	Nombre del Patrono	Número Patrono/TI/AV	Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega al Inspector	Estado del Caso	Días transcurridos
Elvin Enrique González Chaves	Juan Pablo Busto Cortes	0-00503470235	17/04/2018	17/04/2018	Pendiente	0
Lady Dylana Ruiz Medrano	Geo Security International Sociedad Anónima	2-3101696101	04/04/2018	10/04/2018	Pendiente de Aceptar	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Cítricos De Guanacaste Sociedad Anónima	2-3101111724	10/04/2018	10/04/2018	Pendiente de Aceptar	0
Lady Dylana Ruiz Medrano	Lázaro Corea Campos	0-501590949	17/04/2018	03/05/2018	Pendiente de Aceptar	16
Lady Dylana Ruiz Medrano	Keylor Zambrana Mongrío	0-206740877	17/04/2018	03/05/2018	Pendiente de Aceptar	16
Lady Dylana Ruiz Medrano	José Pablo Ramos Chavarría	0-503640232	09/05/2018	18/05/2018	Pendiente de Aceptar	9
Lady Dylana Ruiz Medrano	Felipe Sanarrusia Chávez	0-502770538	09/05/2018	18/05/2018	Pendiente de Aceptar	9
Lady Dylana Ruiz Medrano	Muñoz Porras Miguel Ángel	0-501500143	10/05/2018	18/05/2018	Pendiente de Aceptar	8
Lady Dylana Ruiz Medrano	López Cortes Carlos Luis	0-900860521	15/05/2018	18/05/2018	Pendiente de Aceptar	3
Lady Dylana Ruiz Medrano	Peralta Zavala Denis Uriel	7-17565583	15/05/2018	18/05/2018	Pendiente de Aceptar	3
Lady Dylana Ruiz Medrano	Gravier Antonio Morales Carmona	0-502370379	17/05/2018	18/05/2018	Pendiente de Aceptar	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Morales Carmona Gravier Antonio	0-502370379	17/05/2018	18/05/2018	Pendiente de Aceptar	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Asesores Y Consultores Empresariales Acesa S.A.	2-3101266175	22/05/2018	23/05/2018	Pendiente de Aceptar	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Peñas Oporta Francisca Orelí	0-503100515	25/05/2018	06/06/2018	Pendiente de Aceptar	12
Lady Dylana Ruiz Medrano	Inversiones M A Marshier Sociedad Anónima	2-3101735943	29/05/2018	06/06/2018	Pendiente de Aceptar	8
Lady Dylana Ruiz Medrano	Lanza Rodríguez Eligio	0-502250382	12/06/2018	19/06/2018	Pendiente de Aceptar	7
Lady Dylana Ruiz Medrano	Montiel Ana Lorena	0-501890753	13/06/2018	19/06/2018	Pendiente de Aceptar	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Finca La Cancha Flc Sociedad Anónima	2-3101751623	13/06/2018	19/06/2018	Pendiente de Aceptar	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Compañía Constructora Torre Fuerte De Norte S.A.	2-3101563707	14/06/2018	19/06/2018	Pendiente de Aceptar	5
Lady Dylana Ruiz Medrano	Municipalidad De La Cruz Guanacaste	2-3014042105	28/06/2018	29/06/2018	Pendiente de Aceptar	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Rodríguez Pérez Warner	0-110810264	10/02/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	278
Lady Dylana Ruiz Medrano	Inversiones Crisnel Sociedad Anónima	2-3101586720	10/02/2017	11/10/2017	Pendiente de Generar	243
Lady Dylana Ruiz Medrano	Cruz Noindicaotro Luis Manuel	7-16764238	07/04/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	222
Lady Dylana Ruiz Medrano	Álvarez Cano Paulino	7-1520099132	07/04/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	222
Lady Dylana Ruiz Medrano	Chaves Martínez Julio Alberto	0-503600720	21/04/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	208
Lady Dylana Ruiz Medrano	Lara Herrera Alex Mauricio	0-503490894	21/04/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	208
Lady Dylana Ruiz Medrano	Obando Cajina Ricardo	0-502960477	21/04/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	208
Lady Dylana Ruiz Medrano	Teresita De Los Ángeles Chacón Campos	0-206610218	02/05/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	197
Lady Dylana Ruiz Medrano	Junta Educación Escuela Salvador Villar Muñoz	2-3008056677	09/05/2017	02/07/2018	Pendiente de Generar	419
Lady Dylana Ruiz Medrano	Espinoza Ponce Irene	0-501450306	09/05/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	190
Lady Dylana Ruiz Medrano	Inversiones Freshman De Santa Cecilia S.A.	2-3101581997	17/05/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	182
Lady Dylana Ruiz Medrano	Sequeira Castro Wilber Antonio	0-503120860	17/05/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	182
Lady Dylana Ruiz Medrano	Transportes Turísticos Rogo Ex S.A.	2-3101641619	17/05/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	182





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

Anexo 1
Casos pendientes de inspección
Sucursal de La Cruz
Al 05 de Julio 2018

Inspector	Nombre del Patrono	Número Patrono/TI/AV	Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega al Inspector	Estado del Caso	Días transcurridos
Lady Dylana Ruiz Medrano	Medrano Ponce Isidro De Los Ángeles	0-502230803	22/05/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	177
Lady Dylana Ruiz Medrano	Cruz Alemán María Teresa	0-503080672	07/06/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	161
Lady Dylana Ruiz Medrano	Bello Bonilla Denis José	0-503130193	07/06/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	161
Lady Dylana Ruiz Medrano	Saballos Díaz Gregorio	7-16554679	07/06/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	161
Lady Dylana Ruiz Medrano	Camacho Chavarría Jerónimo Antonio	0-503250280	07/06/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	161
Lady Dylana Ruiz Medrano	C S E Seguridad Sociedad Anónima	2-3101123858	14/06/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	154
Lady Dylana Ruiz Medrano	Eco Playa Sociedad Anónima	2-3101146130	16/06/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	152
Lady Dylana Ruiz Medrano	Berrios Guido Luis Mariano	0-800570118	21/06/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	147
Lady Dylana Ruiz Medrano	Ortiz Obando Javier De Jesús	0-503100134	21/06/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	147
Lady Dylana Ruiz Medrano	Barrantes Soto Karillyn Vanessa	0-206910203	11/07/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	127
Lady Dylana Ruiz Medrano	Tomatia Hernández Quetzal Luna	0-114040957	12/07/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	126
Lady Dylana Ruiz Medrano	Orozco Ramírez Wendy Vanessa	0-112720956	13/07/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	125
Lady Dylana Ruiz Medrano	Servicio De Limpieza A Su Medida Selime S.A.	2-3101143803	07/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	100
Lady Dylana Ruiz Medrano	Rivera Elizondo Jeffrey José	0-110020409	07/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	100
Lady Dylana Ruiz Medrano	Umaña Cano Carlos José	0-503090179	08/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	99
Lady Dylana Ruiz Medrano	García Lobo Roberto	7-16664858	08/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	99
Lady Dylana Ruiz Medrano	Chaves José Esteban	0-502510303	08/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	99
Lady Dylana Ruiz Medrano	Fermin Villalobos Leitón	0-501451357	08/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	99
Lady Dylana Ruiz Medrano	Fermin Villalobos Leitón	0-501451357	08/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	99
Lady Dylana Ruiz Medrano	José Adán Morice Martínez	0-105570825	09/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	98
Lady Dylana Ruiz Medrano	Eco Playa Sociedad anónima	2-3101146130	09/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	98
Lady Dylana Ruiz Medrano	Jessica Adriana Navarrete Arias	0-602850760	09/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	98
Lady Dylana Ruiz Medrano	María Fernanda Fonseca Coronado	0-503710761	09/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	98
Lady Dylana Ruiz Medrano	Desarrollo Forestal Santa Cecilia S.A.	2-3101085912	09/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	98
Lady Dylana Ruiz Medrano	Desarrollo Forestal Santa Cecilia S.A.	2-3101085912	11/08/2017	04/09/2017	Pendiente de Generar	24
Lady Dylana Ruiz Medrano	Alexander González Rivera	0-303250723	11/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	96
Lady Dylana Ruiz Medrano	Agropecuaria El Pedregal Limitada	2-3102086180	14/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	93
Lady Dylana Ruiz Medrano	Salazar Alvarado Nidia	0-502910710	21/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	86
Lady Dylana Ruiz Medrano	Aviles Martínez Betsy Margarita	0-502840407	21/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	86
Lady Dylana Ruiz Medrano	Alexander González Rivera	0-303250723	21/08/2017	04/09/2017	Pendiente de Generar	14
Lady Dylana Ruiz Medrano	Hernández Espinoza Karla Eyllen	0-502800777	21/08/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	86
Lady Dylana Ruiz Medrano	María Fernanda Fonseca Coronado	0-503710761	06/09/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	70
Lady Dylana Ruiz Medrano	Siezar Salguera Jorge Luis	0-503550811	08/09/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	68
Lady Dylana Ruiz Medrano	Alarcón Alan Luis Roberto	0-110880173	11/09/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	65
Lady Dylana Ruiz Medrano	Ordoñez Ugalde María De Los Ángeles	0-601140084	13/09/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	63
Lady Dylana Ruiz Medrano	Canales Cortes Ana Gabriela	0-503730656	13/09/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	63
Lady Dylana Ruiz Medrano	Artavia Vega Emilio Andrés	0-110630277	02/10/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	44
Lady Dylana Ruiz Medrano	Cindy Midey Angulo Miranda	0-109890930	04/10/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	42



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

Anexo 1
Casos pendientes de inspección
Sucursal de La Cruz
Al 05 de Julio 2018

Inspector	Nombre del Patrono	Número Patrono/TI/AV	Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega al Inspector	Estado del Caso	Días transcurridos
Lady Dylana Ruiz Medrano	Navarrete Arias Jessica Adriana	0-602850760	08/11/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	7
Lady Dylana Ruiz Medrano	Coronado Juana Irene	0-502120841	08/11/2017	15/11/2017	Pendiente de Generar	7
Lady Dylana Ruiz Medrano	Álvarez Aragón Ana Paula	7-28311625	28/11/2017	04/12/2017	Pendiente de Generar	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Sánchez Cruz Alexander	0-502500885	28/11/2017	04/12/2017	Pendiente de Generar	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Asociación Administradora Del Acueducto y Alcantarillado	2-3002301806	28/11/2017	04/12/2017	Pendiente de Generar	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Cindy Midey Angulo Miranda	0-109890930	28/11/2017	04/12/2017	Pendiente de Generar	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Central De Servicios Químicos Sociedad Anónima	2-3101073192	30/11/2017	04/12/2017	Pendiente de Generar	4
Lady Dylana Ruiz Medrano	Atracciones La Cruz Del Pacifico Sociedad Anónima	2-3101693449	30/11/2017	04/12/2017	Pendiente de Generar	4
Lady Dylana Ruiz Medrano	Asociación Para La Conservación Integral De	2-3002730628	30/11/2017	04/12/2017	Pendiente de Generar	4
Lady Dylana Ruiz Medrano	Guillermo Cabrera Zúñiga	0-501460347	30/11/2017	04/12/2017	Pendiente de Generar	4
Lady Dylana Ruiz Medrano	Amalex Alain Hernández Martínez	0-502220803	30/11/2017	04/12/2017	Pendiente de Generar	4
Lady Dylana Ruiz Medrano	Hernández Martínez Amalex Alain	0-502220803	30/11/2017	04/12/2017	Pendiente de Generar	4
Lady Dylana Ruiz Medrano	Muñoz Retana Luis Guillermo	0-104240856	07/12/2017	13/12/2017	Pendiente de Generar	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Coronado Lara Juan Pablo	0-503160657	07/12/2017	13/12/2017	Pendiente de Generar	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Cabrera Zúñiga Roy Eduardo	0-502270720	19/12/2017	21/12/2017	Pendiente de Generar	2
Lady Dylana Ruiz Medrano	Econs Structor Sociedad Anónima	2-3101347253	19/12/2017	21/12/2017	Pendiente de Generar	2
Lady Dylana Ruiz Medrano	Fernando Arnold Vega	0-110310285	20/12/2017	21/12/2017	Pendiente de Generar	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Dirección y Administración Inmobiliaria CR S.A.	2-3101516639	20/12/2017	21/12/2017	Pendiente de Generar	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Esparta Seguridad Sociedad Anónima	2-3101479664	20/12/2017	21/12/2017	Pendiente de Generar	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Vilma Bonilla Gómez	0-501540537	20/12/2017	21/12/2017	Pendiente de Generar	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Agropecuaria El Pedregal Limitada	2-3102086180	04/01/2018	05/01/2018	Pendiente de Generar	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Álvaro Rojas Porras	0-107580246	12/01/2018	19/01/2018	Pendiente de Generar	7
Lady Dylana Ruiz Medrano	Vanegas Jiménez Johnny	0-502740396	19/01/2018	05/02/2018	Pendiente de Generar	17
Lady Dylana Ruiz Medrano	Martínez García Annia Del Socorro	0-502950403	29/01/2018	05/02/2018	Pendiente de Generar	7
Lady Dylana Ruiz Medrano	Reyes Quijano José Sebastián	7-14551471	05/02/2018	06/02/2018	Pendiente de Generar	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Álvaro Charri Bocanegra	7-15524982	08/02/2018	06/03/2018	Pendiente de Generar	26
Lady Dylana Ruiz Medrano	López Rafael Antonio	7-17020288	12/02/2018	06/03/2018	Pendiente de Generar	22
Lady Dylana Ruiz Medrano	Cítricos Internacionales W V Sociedad De Resp. Ltada	2-3102065912	27/02/2018	06/03/2018	Pendiente de Generar	7
Lady Dylana Ruiz Medrano	Mora Mejía María Del Carmen	0-501280100	01/03/2018	06/03/2018	Pendiente de Generar	5
Lady Dylana Ruiz Medrano	Sánchez López Carlos Alberto	0-503190243	02/03/2018	06/03/2018	Pendiente de Generar	4
Lady Dylana Ruiz Medrano	Zúñiga López Jimmy Antonio	0-503240352	02/03/2018	06/03/2018	Pendiente de Generar	4
Lady Dylana Ruiz Medrano	Junta Educación Escuela Cuajinicuil Santa Elena	2-3008084310	13/03/2018	13/03/2018	Pendiente de Generar	0
Lady Dylana Ruiz Medrano	Xinia Camacho Artiaga	0-503090156	13/03/2018	13/03/2018	Pendiente de Generar	0
Lady Dylana Ruiz Medrano	Chaves Obando Ever Antonio	0-503250889	19/03/2018	28/03/2018	Pendiente de Generar	9



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

Anexo 1
Casos pendientes de inspección
Sucursal de La Cruz
Al 05 de Julio 2018

Inspector	Nombre del Patrono	Número Patrono/TI/AV	Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega al Inspector	Estado del Caso	Días transcurridos
Lady Dylana Ruiz Medrano	Murillo Salgado Francisco José	0-503790705	19/03/2018	28/03/2018	Pendiente de Generar	9
Lady Dylana Ruiz Medrano	Aburto Chavarría Magdiel	0-502390322	19/03/2018	28/03/2018	Pendiente de Generar	9
Lady Dylana Ruiz Medrano	Esquivel Castro Ignacio	0-501580178	19/03/2018	28/03/2018	Pendiente de Generar	9
Lady Dylana Ruiz Medrano	Zamora Mendoza David	0-205410745	19/03/2018	28/03/2018	Pendiente de Generar	9
Lady Dylana Ruiz Medrano	Osegueda Peralta Ada Luz	0-800490976	19/03/2018	28/03/2018	Pendiente de Generar	9
Lady Dylana Ruiz Medrano	Rodríguez Sánchez Elías Esteban	0-503190281	20/03/2018	28/03/2018	Pendiente de Generar	8
Lady Dylana Ruiz Medrano	Junta Educación Escuela De Sonzapote	2-3008084961	22/03/2018	28/03/2018	Pendiente de Generar	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Asociación Cristiana Oasis De Fe De Las Asambleas De Dios	2-3002375418	23/03/2018	28/03/2018	Pendiente de Generar	5
Lady Dylana Ruiz Medrano	Molina Sánchez Magdiel Antonio	0-00503250015	10/02/2017	15/11/2017	Pendiente	278
Lady Dylana Ruiz Medrano	Latino Sevilla José Joaquín	0-00502500787	07/04/2017	15/11/2017	Pendiente	222
Lady Dylana Ruiz Medrano	Leitón Chaves Geiner Antonio	0-00701700663	28/04/2017	15/11/2017	Pendiente	201
Lady Dylana Ruiz Medrano	Constructora Hernán Solís Sociedad De Resp Ltada	2-03102008555	03/05/2017	15/11/2017	Pendiente	196
Lady Dylana Ruiz Medrano	Constructora Hernán Solís Sociedad De Resp Ltada	2-03102008555	06/07/2017	15/11/2017	Pendiente	132
Lady Dylana Ruiz Medrano	Xirinachs Alvarado Erick	0-00106270084	10/08/2017	15/11/2017	Pendiente	97
Lady Dylana Ruiz Medrano	3-101-735232 Sociedad Anónima	2-03101735232	06/09/2017	07/09/2017	Pendiente	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Gómez Jiménez José Rodolfo	0-00503010710	19/09/2017	17/10/2017	Pendiente	28
Lady Dylana Ruiz Medrano	Asociación Administradora Del Acueducto Y Alcantarillado	2-03002554334	21/11/2017	22/11/2017	Pendiente	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Central De Servicios Químicos Sociedad Anónima	2-03101073192	28/11/2017	04/12/2017	Pendiente	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	Corporación Gts Omega Limitada	2-03102652255	19/12/2017	21/12/2017	Pendiente	2
Lady Dylana Ruiz Medrano	Andrea Monge Ureña	0-00114070639	26/12/2017	02/01/2018	Pendiente	7
Lady Dylana Ruiz Medrano	Maya M Y J Sociedad Anónima	2-03101359842	21/02/2018	06/03/2018	Pendiente	13
Lady Dylana Ruiz Medrano	Junta Educación Escuela Colonia Bolaños La Cruz	2-03008113394	13/03/2018	13/03/2018	Pendiente	0
Lady Dylana Ruiz Medrano	Junta Educación Escuela Piedras Azules Santa Cecilia De La Cruz	2-03008118592	13/03/2018	13/03/2018	Pendiente	0
Lady Dylana Ruiz Medrano	Junta Administrativa Liceo Rural Bella Vista	2-03008456077	13/03/2018	13/03/2018	Pendiente	0
Lady Dylana Ruiz Medrano	Inversiones Guanaranja Sociedad Anónima	2-03101094617	10/04/2018	10/04/2018	Pendiente	0
Lady Dylana Ruiz Medrano	Persona de Costa Rica Sociedad Anónima	2-03101093467	10/04/2018	10/04/2018	Pendiente	0
Lady Dylana Ruiz Medrano	Esparta Seguridad Sociedad Anónima	2-03101479664	22/05/2018	23/05/2018	Pendiente	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Inversiones M A Marshner Sociedad Anónima	2-03101735943	29/05/2018	06/06/2018	Pendiente	8
Lady Dylana Ruiz Medrano	Corporación Gts Omega Limitada	2-03102652255	13/06/2018	19/06/2018	Pendiente	6



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

Anexo 1 Casos pendientes de inspección Sucursal de La Cruz Al 05 de Julio 2018

Inspector	Nombre del Patrono	Número Patrono/TI/AV	Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega al Inspector	Estado del Caso	Días transcurridos
Lady Dylana Ruiz Medrano	Colocaciones Inmobiliarias La Cruz De Guanacaste S.A.	2-03101455403	13/06/2018	19/06/2018	Pendiente	6
Lady Dylana Ruiz Medrano	García Alemán Patricia	0-00502950202	28/06/2018	29/06/2018	Pendiente	1
Lady Dylana Ruiz Medrano	Ariel Salvador Mora Blanco	0-00801080156	28/06/2018	29/06/2018	Pendiente	1
Marco Antonio Zepeda Martínez	Yesenia Alemán García	0-00702180579	10/04/2018	10/04/2018	Pendiente	0
Marco Antonio Zepeda Martínez	Benedicto Calderón Bonilla	0-00503650833	13/04/2018	13/04/2018	Pendiente	0
Marco Antonio Zepeda Martínez	Benedicto Calderón Bonilla	0-00503650833	13/04/2018	13/04/2018	Pendiente	0
Marco Antonio Zepeda Martínez	Benedicto Calderón Bonilla	0-00503650833	13/04/2018	13/04/2018	Pendiente	0
Marco Antonio Zepeda Martínez	Benedicto Calderón Bonilla	0-00503650833	13/04/2018	13/04/2018	Pendiente	0
Marco Antonio Zepeda Martínez	Yadira Del Socorro López Ocampo	7-02620098977	24/04/2018	24/04/2018	Pendiente	0
Marco Antonio Zepeda Martínez	Benedicto Calderón Bonilla	0-00503650833	05/06/2018	05/06/2018	Pendiente	0
Marco Antonio Zepeda Martínez	Benedicto Calderón Bonilla	0-00503650833	05/06/2018	05/06/2018	Pendiente	0
Miguel Espinoza Chaves	Karla Vanessa Quintero Artola	7-27464406-	04/06/2018	04/06/2018	Pendiente de Generar	0
Miguel Espinoza Chaves	David Enrique Delgadillo Salazar	7-17119815	27/06/2018	27/06/2018	Pendiente de Generar	0
Miguel Espinoza Chaves	Lilliam Vanessa Guerrero Quijano	7-02920100827	29/05/2018	29/05/2018	Pendiente	0
Milton Enrique Ortega Espinoza	No Especifica	No especifica	27/06/2018	03/07/2018	Pendiente	6

Fuente: Reporte de casos pendientes, Sistema Integrado Gestión de Inspección sucursal de La Cruz



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

Anexo 2 Plan de Acción						
Hallazgo	Situación por subsanar	Acciones propuestas	Funcionario(s) responsable.	Recursos necesarios.	Fecha inicio.	Fecha fin.
1	- Depurar la cantidad de solicitudes de Pensiones pendientes del régimen IVM y RNC con mayor antigüedad que se registran en el sistema (SIP), y en los casos que corresponda gestionar lo que administrativamente proceda para dar continuidad al trámite y, de ese modo, evitar el detrimento de la normativa.					
2	- Supervisar, en función de la estrategia de control establecida -a nivel local-, las solicitudes de pensión de los regímenes de IVM y RNC-PCP, con atención del cumplimiento del plazo de aprobación de pensión y demás requerimientos establecidos por la normativa institucional, (desde la presentación de la solicitud hasta la aprobación y el respectivo pago).					
3	- Establecer mecanismos de control para garantizar la calidad y el cumplimiento de los requisitos que conforman el expediente administrativo de pensiones, de manera que no se omitan firmas, sellos y los requerimientos establecidos para tener derecho a una pensión.					
4	- Depurar la cantidad de solicitudes de Inspección pendientes con mayor antigüedad que se registran en el sistema (SIGI), y en los casos que corresponda gestionar lo que administrativamente proceda para dar continuidad al trámite y, de ese modo, evitar el detrimento de la normativa.					
5	- Implementar un cronograma de supervisión y ejecutar acciones para garantizar la gestión realizada por el funcionario responsable de efectuar la inscripción-afiliación- de Trabajador Independiente y Asegurado Voluntario (ingresos que fundamenta el empadronamiento- otros requisitos- y que en caso de duda se traslade al Inspector de Leyes y Reglamentos de la sucursal.					