



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Al contestar refiérase a: **ID-133119**

**AS-AFINPE-0012-2025**

14 de febrero de 2025

Licenciada  
Ana Guadalupe Vargas Martínez, administradora  
**SUCURSAL DE GUADALUPE - 1204**

Estimada señora:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre solicitudes de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte pendientes de atención en la Sucursal de Guadalupe.**

En el ejercicio de las competencias de control y fiscalización establecidas en la Ley General de Control Interno 8292, establecidas en el artículo 22 inciso d), y las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en la norma 1.1.4 para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, mediante el cual dispone de manera expresa que entre los servicios que brindamos, se encuentran los Preventivos y de Asesoría, se procede a emitir algunas consideraciones en relación con el comportamiento de las solicitudes de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte en la sucursal de Guadalupe.

A raíz de la denuncia (DE-003-2025) recibida por esta Auditoría el 09 de enero del 2025, sobre la falta de resolución en el pago del caso de la usuaria Jovita J.G. (10329XXXX) tramitado en la Sucursal de Guadalupe como beneficiaria de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte en calidad de pareja supérstite, se procedió a revisar el proceso de la solicitud en el Sistema Integrado de Pensiones, determinándose lo siguiente:

**Cuadro 1**  
**Detalle del trámite pensión RIVM al usuario 10329XXXX**  
**Sucursal de Guadalupe**  
**Sistema Integrado de Pensiones (SIP)**

Fecha	Comentario
28/12/2023	Se registra la solicitud en plataforma.
28/12/2023	La solicitud ha sido enviada para análisis.
09/07/2024	Se envía expediente a la Dirección Regional de Sucursales a plan de apoyo, enviados al analista Taylor Leandro Andrade Camacho.
30/08/2024	Se recibe expediente, pasa a jefatura.
13/09/2024	Cálculo devolución.
08/01/2025	Cálculo devolución.
15/01/2025	Se envió para pago diario.

**Fuente:** Elaboración propia, conforme Sistema Integrado de Pensiones

Del cuadro 1, se observa que el proceso de la solicitud se registró en la plataforma el 28 de diciembre de 2023, sin embargo, fue hasta el 9 de julio de 2024 aproximadamente 6 meses después, cuando el expediente fue remitido a la Dirección Regional de Sucursales para un plan de apoyo, además el proceso de cálculo de devolución tardó aproximadamente 1 año para reconocer los montos de pensión no depositados y fue hasta el 15 de enero de 2025, que se envió para el pago diario, a pesar de que se aprobó la pensión el 30 de octubre del 2024 mediante la resolución N°103290346-2024, según consta en consulta realizada en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP).



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Por otra parte, es importante reiterar que este Órgano de Fiscalización y Control en el informe de auditoría continua AC-AFINPE-0063-2024 del 09 de diciembre del 2024 informó al Lic. Alfredo Vindas Evans, director de la Dirección Regional de Sucursales Región Central que existían **4,912** solicitudes del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte pendientes de resolver en esa región con corte al 19 de noviembre del 2024, siendo la Sucursal de Guadalupe quien registra la mayor cantidad de casos pendientes de resolución con un total de **1,180 (24.02%)**, distribuidos de la siguiente manera:

### Cuadro 2 Sucursal de Guadalupe-Estado del trámite Sistema Integrado de Pensiones (SIP) Al 19 de noviembre del 2024

Estado	Cantidad	% Relativo
En Análisis	459	38.90%
En Dirección Calificación Invalidez	366	31.02%
Aprobado en Trámite	160	13.56%
Regresó de Calificación Invalidez	101	8.56%
En Plataforma	94	7.97%
<b>Total</b>	<b>1,180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, conforme Sistema Integrado de Pensiones

De lo anterior, se tiene que, en la Sucursal de Guadalupe de las 1,180 solicitudes pendientes de resolución el **38.90%** de los casos se encuentran en análisis y el **31.01%** en la Dirección de Calificación de la Invalidez, es decir, de forma conjunta el **69.91%** de las solicitudes en proceso se encuentran en estas dos categorías del trámite, según consta en las consultas realizadas al Sistema Integrado de Pensiones (SIP).

En ese sentido, ampliando la información disponible en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP) se procedió a revisar el tiempo en trámite desde la fecha de presentación de estos 1,180 casos, con el fin de conocer su antigüedad acumulada, según se observa a continuación:

### Cuadro 3 Casos según tiempo en trámite Sucursal de Guadalupe Al 19 de noviembre del 2024

Tiempo en trámite			
Menos de 1 año	De 1 a 3 años	3 o más años	Total
944	225	11	<b>1,180</b>

Fuente: Elaboración propia, conforme Sistema Integrado de Pensiones

La mayoría de los casos, 944 (80%), registran menos de un año de espera, mientras que 225 (19%) presentan una duración de entre 1 y 3 años, además 11 casos (1%) llevan en trámite 3 años o más, lo que evidencia una gestión prolongada, resultándose importante hacer un análisis del proceso a profundidad con el propósito de que se disponga de plazos de respuesta más ágiles y oportunos para los usuarios solicitantes de una pensión del IVM.

Por su parte, la Ley General de la Administración Pública (N° 6227), en su artículo 4 señala lo siguiente:

*“La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.”*

En relación con la eficiencia y eficacia de las operaciones, la Norma de Control Interno para el Sector Público, especifica lo siguiente:



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

### *"4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas*

### *4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. (...)"*

Ante este panorama, cabe indicar que el Régimen Invalidez, Vejez y Muerte tiene por objeto garantizar la protección social a los trabajadores y sus familias frente a contingencias que afecten su capacidad económica, ya sea por invalidez, vejez o fallecimiento, siendo en el caso de la usuaria Jovita J.G. (10329XXXX) un derecho de pensión por concepto de viudez, razón por la cual resulta esencial atender las solicitudes de pensiones contributivas con prontitud y eficacia. Esto permitirá asegurar el acceso oportuno a los beneficios que le corresponden, garantizando su bienestar económico y social, así como el cumplimiento de sus derechos fundamentales en el marco del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

Es menester señalar que el derecho de pronta respuesta a los administrados impone a los funcionarios públicos la obligación jurídica de resolver las solicitudes presentadas conforme lo dispone el ordenamiento jurídico. Caso contrario, la omisión de respuesta oportuna, expone a la institución a ser objeto de tutela por medio de la presentación de recursos de amparo ante la Sala Constitucional.

Asimismo, este Órgano de Fiscalización y Control seguirá aplicando auditorías continuas que permitan dar seguimiento al total de solicitudes pendientes en las distintas regiones, con el objetivo de impulsar la adopción de medidas adecuadas que optimicen la gestión y agilicen la resolución de los casos.

Por lo anterior expuesto, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a la Administración Activa de los elementos descritos, para que se realice una valoración en caso de considerarlo pertinente, se establezcan las estrategias y coordinaciones correspondientes que permitan acortar los plazos observados en los trámites de solicitud de pensión del Régimen del IVM recibidos en la Sucursal de Guadalupe, brindando prioridad en aquellos casos que han sido identificados con un tiempo de trámite más prolongado y cuya resolución es fundamental para quien cumple los requisitos y espera gozar de dicho beneficio.

Atentamente,

### **AUDITORÍA INTERNA**



M. S.c. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/NPQ/CMQ/KZQ/ayms

C. Licenciado Alfredo Vindas Evans, director, Dirección Regional de Sucursales Central - 1201  
Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, gerente, Gerencia de Pensiones-9108.  
Ingeniero Ubaldo Carrillo Cubillo, director, Dirección Administración de Pensiones-9112.  
Auditoría-1111

Referencia: ID- 133119