

**INFORME DGA-ATOA-IOP-1-2017**

**DIRECCION GENERAL DE AUDITORIA**

**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA TRANSFERENCIAS Y  
ÓRGANOS ADSCRITOS**

**Estudio Especial sobre los movimientos de inclusión, exclusión y cambio efectuados a la planilla de pagos, generada en el Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales del Departamento de Gestión de Pagos de la Dirección Nacional de Pensiones (DNP)**

**2017**

1

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Origen.....	3
1.2 Recordatorio para el Jerarca y titulares subordinados(as) .....	3
1.3 Objetivo .....	5
1.4 Alcance.....	5
1.5 Metodología.....	5
1.7 Antecedentes de la DNP .....	6
2.3 Error en digitación .....	13
2.4 Certificaciones de Cuenta Cliente .....	15
2.5 Revisión Boletas de Actualización en los Expedientes Físicos .....	17
2.6 Otras observaciones relacionas con la revisión de los expedientes físicos y el listado de Cambios de la Planilla .....	19
2.7 Revisión de las boletas de actualización y formularios de cuenta cliente .....	21
3. CONCLUSIONES .....	23
4. RECOMENDACIONES.....	23
4.1 AL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL .....	23
4.2 AL DIRECTOR NACIONAL DE PENSIONES .....	24

**“Estudio Especial sobre los movimientos de inclusión, exclusión y cambio efectuados a la planilla de pagos, generada en el Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales del Departamento de Gestión de Pagos de la Dirección Nacional de Pensiones (en adelante DNP)”**

**DGA-ATOA-IOP-1-2017**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Origen**

En cumplimiento con el Plan Anual de Labores para el año 2015<sup>1</sup>, de la Dirección General de Auditoría (en adelante DGA) se realiza auditoría de carácter especial sobre aspectos de control interno de los movimientos en la planilla sobre inclusiones, exclusiones y cambios de pensionados(as) generados en el Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales de la DNP, para el segundo semestre del año 2015, tomando la valoración del riesgo (79.17% nivel alto) como criterio para la planificación de este estudio.

### **1.2 Recordatorio para el Jerarca y titulares subordinados(as)**

En atención a recomendación de la Contraloría General de la República (en adelante CGR) se citan los artículos 36, 37, 38 y el primer párrafo del 39 de la Ley General de Control Interno:

***“Artículo 36: Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares***

---

<sup>1</sup> Originalmente este estudio fue asignado el 19 de octubre del 2015, al Lic. Norman Elizondo Torres, funcionario del Departamento TOA. hasta el día 27 de enero 2016, pero por motivos especiales la Dirección General de Auditoría lo reprogramó verbalmente, para reiniciarse en el año 2016.

*subordinados, se procederá de la siguiente manera:*

*El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.*

*Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas.*

*Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.*

*El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.*

*Artículo 37: Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones.*

*Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.*

*Artículo 38: Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.*

*La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la*

*Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de septiembre de 1994.*

**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”.**

### **1.3 Objetivo**

Revisar los movimientos de inclusiones, exclusiones y cambios, efectuados en la planilla de pagos establecidos en el apartado de Creación de la Planilla Mensual contenidos en el Manual de Procedimientos DNP.

### **1.4 Alcance**

Este estudio, se realizó, de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna y abarca el segundo semestre del 2015 limitándose a revisar aspectos de Control Interno de los movimientos de inclusiones, exclusiones y cambios, establecidos en el apartado de Creación de la Planilla Mensual del Manual de Procedimientos DNP.

### **1.5 Metodología**

Este estudio, se realizó, considerándola Ley General de Control Interno, Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014) Publicado en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre de 2014, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la DNP número 34384-MTSS, Manual de Procedimientos de la DNP de noviembre 2011; así como otra normativa aplicable.

### **1.7 Antecedentes de la DNP**

Mediante Decreto N° 21403-TSS-H-MIDEPLAN de 22 de junio de 1992, se le otorgó la categoría de Dirección Nacional. No obstante este decreto fue derogado por el artículo 48 del Decreto Ejecutivo 30397-MTSS, publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 95 de fecha 20 de mayo de 2002.

Este último decreto la mantiene como Dirección Nacional, y establece la figura de un(a) Director(a) Nacional de Pensiones, como superior jerarca, quién será el responsable técnico, administrativo y disciplinariamente ante el(la) Ministro(a) y Viceministro(a) de Trabajo y Seguridad Social, en todos los asuntos y actividades propias de su competencia.

Se deroga el Decreto Ejecutivo número 30397- MTSS, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 95 del 20 de mayo de 2002, con el objeto de implementar nuevas herramientas de gestión que logren otorgarles eficiencia y eficacia a los diferentes procesos de trabajo desarrollados por la DNP y se publica el Decreto N° 34384-MTSS, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Dirección Nacional de Pensiones, publicado en la Gaceta N°56, del 19 de marzo del 2008.

El Decreto Ejecutivo 34384-MTSS, antes indicado, modifica la organización y funcionamiento de la DNP, de manera que se adecue a la estructura orgánica funcional establecida en este decreto. La finalidad de esta reorganización es procurar la mayor eficiencia del servicio público, así como de las tareas, actividades, funciones y atribuciones encomendadas por el ordenamiento jurídico a la DNP, dentro del debido respecto a los derechos de los administrados y la normativa que regula los regímenes de pensiones y jubilaciones a su cargo, así como de los deberes y derechos de sus funcionarios(as).

En este decreto se establece la estructura organizativa de la DNP, la que será administrada por un(a) Director(a), Sub Director(a) y Jefes(as) de Departamento que serán responsables de las operaciones de la DNP.

El Departamento de Gestión de Pagos de la DNP, estará a cargo de un(a) Jefe, quien deberá organizar sus procesos de trabajo para atender de manera oportuna y eficiente la elaboración de planillas de pensionados(as) y sus movimientos, resolverá las solicitudes de reajuste de pensión y de cobros de diferencias o montos de períodos anteriores al ejercicio presupuestal vigente, de los regímenes de pensiones con cargo al Presupuesto Nacional que administra la DNP y otorga aprobación a los movimientos de planilla de pagos y a las resoluciones de cobro de diferencias de pensiones emitidas por la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, de conformidad con el artículo 90 de la Ley 7531 del 13 de julio de 1995.

**Funciones, competencias y atribuciones del Departamento de Gestión de Pagos a saber:**

Artículo 22. El Departamento de Gestión de Pagos estará a cargo de un Jefe, quien organizará los procesos de trabajo legal y contable de manera que asegure un servicio oportuno y de calidad.

Artículo 23. El Departamento de Gestión de Pagos tiene a su cargo el proceso de reajuste y pago de las pensiones, para lo cual ejecutará las siguientes actividades:

- a) Gestiona las propuestas de pago mensual a pensionados y jubilados de los Regímenes de Pensiones con cargo al Presupuesto Nacional de la República que administra la DNP.

- b) Gestiona las propuestas de pago mensual a pensionados conforme las resoluciones finales y firmes que dicte la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, correspondientes a los Regímenes de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.
- c) Resuelve las solicitudes de cobro de diferencias o montos presentados por los pensionados correspondientes a ejercicios fiscales de períodos presupuestales anteriores al vigente de los Regímenes que administra, así como aprobar las del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.
- d) Mantiene los montos de Pensión actualizados conforme con la normativa que regula los Regímenes con cargo al Presupuesto Nacional.
- e) Establece las acciones pertinentes para que se cumpla la normativa vigente en cuanto a los procesos de cálculo y recuperación de sumas giradas indebidamente, en términos de su competencia.
- f) Coordina las actividades propias del Departamento con otras unidades de la Dirección Nacional, otros órganos e Instituciones Públicas, según corresponda.
- g) Administra en forma eficiente los recursos materiales, humanos y tecnológicos asignados, así como aquellos que están en función de los objetivos estratégicos.
- h) Rendir cuentas por el desempeño de las funciones a su cargo, al Director Nacional de Pensiones.
- i) Las otras que le encomiende el Director Nacional de Pensiones.
- j) El Departamento de Gestión de Pagos tendrá a su cargo los Núcleos de trabajo que se definen a continuación. Estos podrán ser modificados según los requerimientos del servicio.

Este Departamento se subdivide a su vez en tres Núcleos según el siguiente detalle;

- a) Núcleo de Estudios Técnicos Legales,

- b) Núcleo de Estudios Técnicos Contables,
- c) Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales y
- d) Núcleo de Pagos del Régimen del Magisterio Nacional

## **2. COMENTARIOS**

A continuación, se exponen los resultados de las deficiencias encontradas en materia de control interno en este estudio realizado en la DNP.

### **2.1 Omisión Registro de Defunción**

Se efectuó análisis a información contenida en expediente físico N° 3922, de la señora Chacón Hernández Alba Luz, cédula 1-0307-0614, no observándose boleta de exclusión de la planilla de pagos por fallecimiento.

Adicionalmente se pudo determinar en la base de datos del Tribunal Supremo de Elecciones (informe registral Defunción), que la señora Chacón falleció el 16/12/2015. Sin embargo, se le siguieron realizados desembolsos de acuerdo al historial de pagos del SIG, del 01/01/2016 al 01/05/2016, por un monto mensual de ¢345.828,08 colones, habiéndose transferido sumas de más a la cuenta de la fallecida por un total de ¢1.729.140,40 colones.

Es importante indicar que en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en la pantalla de "Recepción y consulta de solicitudes" se indica el fallecimiento de la ex beneficiaria.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en el Artículo 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información establecen:

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

Además, en esta misma Norma en el Artículo 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional indica:

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”**

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en el artículo 4.5.1 sobre la Supervisión constante que debe tener el jerarca y los titulares subordinados del Control Interno Institucional manifiesta:

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

Por su parte el Manual de Procedimientos de la DNP reitera la obligación de ajustarse al procedimiento establecido:

Creación de la Planilla Mensual punto de exclusiones:

**“5.20. La persona técnica en informática de digitación de datos personales hace una boleta de exclusión para cada caso, la firma y la coloca en el lugar designado para estas.”**

La falta de supervisión en el registro de la información de forma oportuna y en los lapsos adecuados genera pérdida de recursos económicos del Erario Público. Además, del debilitamiento del control interno en registros.

## **2.2 Números de expedientes no corresponden a los indicados en los datos digitales enviados por la DNP**

En revisión efectuada a información enviada digitalmente vía correo electrónico por la DNP (en formato PDF) y corroborada en el Sistema LASERFICHE, en módulo de expedientes se determinaron las siguientes inconsistencias:

### **➤ Casos determinados en el listado de Inclusiones**

El expediente N° 25263, no corresponde al pensionado Agüero Mora Ezequiel Uriel, cédula 3-0256-0650. Revisado el Sistema LASERFICHE se comprobó, que el expediente que corresponde al señor Agüero es el N° 25215. El expediente N° 25263 corresponde más bien al señor Solano Flores Carlos, cédula 3-0226-0865.

El expediente N° 25215, no corresponde al pensionado Aguilar Pereira Octavio, cédula 3-0200-0483. Revisado el Sistema LASERFICHE se evidenció, que el expediente que corresponde al señor Aguilar Pereira es el N° 21727.

➤ **Casos determinados en listado de Cambios de Cuenta Cliente**

El expediente N° 25456, no corresponde a la pensionada, Hidalgo Chávez Eida María de Jesús, cédula 6-0163-0932.

En revisión del Sistema LASERFICHE, se demostró que el expediente que corresponde a la señora Hidalgo Chávez, es el N° 25221. No se localiza el expediente número 25456 en el Sistema LASERFICHE.

La Ley de Control Interno N° 8292, del 31 de julio de 2002 en su articulado expresa lo siguiente:

Artículo 16. Sistemas de información.

**“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.”**

Además, en este mismo sentido las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en los artículos 5.6 y 5.6.1 respectivamente establece:

Calidad de la información

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los**

procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”

#### Confiabilidad

“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

Las faltas de cuidado en el tratamiento de la información podrían generar errores en los registros, y provocar pérdida de confiabilidad por parte de la DNP, además, tiempo de funcionarios tratando de corroborar y corregir la información solicitada por los usuarios internos y externos entre otros.”

Los errores en el registro y almacenamiento de la información tanto en los sistemas manuales como en los digitales, podría provocar pérdida de confiabilidad en la información emitida por parte de la DNP.

Además, tiempo de funcionarios(as) tratando de corroborar y corregir la información solicitada por usuarios(as) internos(as) y externos(as) de este Ministerio; así como por las entidades fiscalizadoras.

### 2.3 Error en digitación

En revisión efectuada al Sistema Integrado de Gestión (SIG), se observó un error de digitación en la información al ingresar los datos del señor Fallas Herrera Omar, cédula 7-0043-0738.

Al señor Fallas Herrera, le DENIEGAN solicitud de prejubilación del Régimen de INCOFER, mediante resolución DNP-OD-2449-2012, no obstante, le aprueban de manera FAVORABLE pensión del Régimen de Gracia, según resolución INFA-582-2015, información corroborada en expedientes físicos consultados N° 21834 y N° 25464.

Al consultar el SIG, se observa que invirtieron la condición de las resoluciones de FAVORABLE Y DENEGADA. La pensión del Régimen de Gracia aparece DENEGADA, siendo lo correcto FAVORABLE.

De acuerdo, al criterio que se estable en la Ley General de Control Interno N° 8292, del 31 de julio del 2002 se expresa en sus articulados lo siguiente:

Artículo 16. —Sistemas de información.

**“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.”**

Además, en este mismo sentido las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en los artículos 5.6 y 5.6.1 respectivamente indica:

## Calidad de la información

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”**

## Confiabilidad

**“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.”**

Los errores registrados en los sistemas digitales y físicos, podrían provocar pérdida de calidad y confiabilidad por parte de los Órganos Fiscalizadores y otros interesados, tiempo de funcionarios(as) tratando de corroborar y corregir la información solicitada por parte de usuarios(as) internos(as) y externos(as) de este Ministerio.

### **2.4 Certificaciones de Cuenta Cliente**

En revisión efectuada en el listado de Cambios Cuenta Cliente enviado digitalmente en formato PDF por la DNP versus expedientes de pensionados(as), se observaron las siguientes inconsistencias:

- En la información enviada digitalmente por la DNP, en la columna **“Cuenta Cliente Anterior”**, no se anota correctamente la cuenta cliente de la pensionada

López Gamboa María del Carmen, cédula 9-0035-0255. En su lugar se realiza el registro de la cuenta cliente actual N°16111017118501858, expediente físico N° 2721.

- En el expediente físico N° 11210 del señor Sandí Díaz Juan, cédula 1-336-170, no se observó el formulario de cuenta cliente anterior, registrado en la información generada por la DNP, cuenta cliente N° 16100062100128775.
- El folio 367 del expediente físico N° 4829 de la señora Dinorah Ceciliano Mora, cédula 1-0316-0794, incluye formulario “cambios de cuenta cliente” debidamente autorizado NPRES-CC-AGOSTO-5-2015, indicando que, a partir del 01 de setiembre del 2015, será depositado el monto de la pensión en la cuenta cliente N° 16100007102129587. Se incluye certificación del Banco Popular como parte del procedimiento, además esta cuenta cliente se refleja en el listado enviado por la DNP en la columna de "Cuenta Cliente Actual".

Es importante indicar que al momento del estudio era el último formulario o Boleta de Cuenta Cliente, que estaba en el expediente para su respectivo cambio.

Sin embargo, en revisión efectuada contra el Historial de Pagos de la señora Ceciliano, se verificó que los montos transferidos de la pensión son depositados en la cuenta N° 81300140110545661. Lo que significa que no se realizó el cambio de la cuenta cliente N° 16100007102129587, sin que conste explicación en el expediente de lo sucedido.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en el artículo 5.7.4 establecen:

## Seguridad

**“Deben instaurarse los controles que aseguren que la información que se comunica resguarde sus características propias de calidad, y sea trasladada bajo las condiciones de protección apropiadas, según su grado de sensibilidad y confidencialidad. Así también, que garanticen razonablemente su disponibilidad y acceso por parte de los distintos usuarios en la oportunidad y con la prontitud que la requieran.”**

La falta de aseguramiento de calidad de la información registrada en forma digital o manual, puede ocasionar por una parte pérdida de confianza por los(as) usuarios(as) internos y externos, pues esta debe ser remitida libre de errores, omisiones y modificaciones no autorizadas por la instancia competente en la DNP y por otra inducir a error a jefaturas, autoridades superiores del MTSS y otros(as) usuarios(as).

### **2.5 Revisión Boletas de Actualización en Expedientes Físicos**

En revisión efectuada a expedientes físicos contra listado de Cambios de la Planilla, enviada por la DNP, se determinan las siguientes inconsistencias:

- En expediente N° 4049, se observa boleta de actualización N° DNP-DP-CP-1373-2015, fecha 25/06/2015, por un monto propuesto de ₡341.706,38 fecha rige 01/01/2015. Este monto no corresponde a lo indicado en la columna de "monto de la pensión anterior (₡341.724,97) o actual (341.998,35)" según listado enviado en forma digital por la DNP.
- En expediente N° 3922, se observa boleta de actualización N° DNP-DP-CP-1201-2015, fecha 05/06/2015, por un monto propuesto de ₡345.372,09 fecha rige 01/01/2015. Este monto no corresponde a lo indicado en la columna de "monto de la pensión anterior (₡345.551,64) o actual (₡345.828,08)" según listado enviado en forma digital por la DNP.

- En expediente N° 11348, se observa boleta de actualización N° DNP-DP-CP-1335-2015, fecha 23/06/2015 por un monto propuesto de ¢299.424,02 fecha rige 01/01/2015. Este monto no corresponde a lo indicado en las columnas de "monto de la pensión anterior (¢299.626,79) o actual (¢299.866,49)" según listado enviado en forma digital por la DNP.
- En expediente N° 10077, se observa boleta de actualización N° DNP-DP-CP-1881-2015, fecha 19/10/2015, por un monto propuesto de ¢433.658,23 fecha rige 01/01/2015. Este monto no corresponde a lo indicado en las columnas de "monto de la pensión anterior (¢434.038,05) o actual (¢434.038,05)" según listado enviado en forma digital por la DNP.
- En expediente N°1489, se observa boleta de actualización N° DNP-DP-CP-1595-2015, fecha 26/07/2015, por un monto propuesto de ¢1.087.911,32 fecha rige 01/01/2015. Este monto no corresponde a lo indicado en las columnas de "monto de la pensión anterior (¢1.088.830,42) o actual (¢1.088.830,42)" según listado enviado en forma digital por la DNP.

En todos los casos anteriormente descritos, no se observó en los expedientes físicos ningún otro documento relacionado con la actualización de estos montos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en los artículos 4.4.3 y 5.6 respectivamente indican:

Registros contables y presupuestarios

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.”**

Además, estas mismas normas indican referente a la calidad de la información lo siguiente:

Calidad de la información

**“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales” de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”**

Los errores en el proceso de digitación o registro de la información por parte de la DNP, podría generar pérdida de confianza por parte de usuarios internos y externos en la información registrada e inducir a error a los usuarios(as) internos o externos.

## **2.6 Otras observaciones relacionadas con la revisión de los expedientes físicos y el listado de Cambios de la Planilla**

En análisis efectuado a expedientes físicos contra listado de Cambios de la Planilla, enviado por la DNP, se observa falta de firmas en documentos y actualización de expedientes como se detalla a continuación:

- Boleta de Actualización # DNP-DP-CP-870-2015, no se encuentra firmada en el apartado de "Autorizado Por:" Firma Esteban Soto Ramírez, Jefe Departamento de Gestión de Pagos, expediente N° 3922.
- En el expediente N° 5539 específicamente en el documento denominado "Cálculo de intereses sobre sumas dejadas de pagar del 04 de febrero del 2001 a diciembre del

2012, en los apartados de "autorización" no se encuentran firmadas por los respectivos Jefes de Departamento y Dirección. Folios 414 y 430

- Otros documentos sin firma detectados en el expediente N° 5539 en los siguientes folios:
  - 1- 440 (Documento, Boleta de solicitud de información salarial DNP-DP-NET-1854-2015)
  - 2- 441 (Documento, Boleta de solicitud de información salarial DNP-DP-NET-1854-2015)
  - 3- 445 (Documento, Boleta de solicitud de información salarial DNP-DP-NET -336-2015)
  - 4- 462 (Documento, Boleta de solicitud de información salarial DNP-DP-NET- 623-2015)
  - 5- 464 (Documento, Boleta de solicitud de información salarial DNP-DP-NET- 789-2015)
  
- En el expediente N° 5539, se omite el documento "Boleta de actualización", por el monto actual de ₡2.118.515,46 según listado envidado por la DNP.
  
- Se pudo observar en el Sistema LASERFICHE el expediente número 1489 el cual no se encuentra actualizado a la fecha (último folio registrado de acuerdo al Sistema LASERFICHE 178 al 18/06/15) en relación al expediente físico, (último folio registrado en el expediente físico 210 fecha 02/05/2016).

**Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en el artículo 5.6.1 establecen:**

Confiabilidad

**“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.”**

La omisión de firmas, la no inclusión de algunos documentos y formularios requeridos en los expedientes, debilita el Sistema de Control Interno, pues el proceso de formalización de estos, requiere la inclusión de información específica y cada documento para que sea formal, completo y seguro para el trámite, debe contener todas las especificaciones indicadas en el mismo para evitar cualquier riesgo

### **2.7 Revisión de las boletas de actualización y formularios de cuenta cliente**

En revisión efectuada a los ampos en los que se custodian las boletas de actualización y formularios de cuenta cliente, en el Departamento de Pagos, Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales, se detectaron las siguientes inconsistencias:

- En el ampo que contiene las boletas del mes de julio del 2015, pudo observarse que, en el listado del consecutivo de boletas de actualización que lleva como control mensual de pensionados(as) el Núcleo de Pagos, falta incluir 13 beneficiarios(as) que constan en dicho ampo.
- En revisión del ampo, donde se incluye las boletas del mes de agosto del 2015 del Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales, pudo observarse que el mismo se encuentra desactualizado. De acuerdo, al listado, falta incluir un total de 25 boletas de actualización en el mismo.
- La orden de exclusión N° MPRE-EX: 1001-2015, no contiene las firmas de Hecho por, tampoco el dato del(a) funcionario(a) que digitó la información, solamente la firma de la coordinadora del Núcleo.

- Las boletas de actualización N° DNP-DP-CP-683-2015, DNP-DP-CP-808-2015, DNP-DP-CP-580-2015, carecen de la firma del Coordinador del Núcleo de Estudios Técnicos, Lic. Rodolfo Arias Varela.
- DNP-DP-CP-761-2015, carece de la firma de autorización de la Directora Nacional de Pensiones de ese momento, MBA. Elizabeth Molina Soto.
- En el formulario de cuenta cliente N° NPRES-CCDICIEMBRE-7-2015, se observó que el primer apellido de la pensionada Ureña Umaña Yamileth Gabriela, cédula 105800904, no se indica en el documento.
- De conformidad con la prueba realizada en el Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales, de 30 pensionados(as) que conformaban parte de la muestra seleccionada, 3 no se ubicaron en los expedientes revisados.

**Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) establecen:**

#### 5.6.1 Confiabilidad

**“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.”**

La ocurrencia de errores en el registro de documentos tales como; firmas en boletas de actualización y formularios de cuenta cliente podrían poner en duda la veracidad de los datos contenidos, así como generar pérdida de confianza en la información registrada.

### **3. CONCLUSIONES**

Una vez finalizado el análisis del Sistema de Control Interno de los movimientos de inclusión, exclusión y cambio efectuados a la planilla de pagos, generada en el Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales del Departamento de Gestión de Pagos de la DNP por parte de esta Auditoría, se determinó que existen debilidades en el registro de datos en algunos documentos, generando que el riesgo identificado en el caso de las sumas pagadas de más a la pensionada fallecida por ejemplo, se materializara, generando pérdidas de recursos económicos, pues la recuperación de estos dineros pagados de más resulta onerosa y complicada.

Para efectos de este estudio, se seleccionaron 40 casos, por lo que llama la atención que, en tan poca población analizada, se hayan identificado variedad de omisiones y/o deficiencias, que debilitan la imagen de la DNP.

### **4. RECOMENDACIONES**

#### **4.1 AL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

- 4.1.1** Girar por escrito las directrices necesarias, en el plazo de un mes a partir de la recepción de este informe, con el fin de que se cumpla con todas las recomendaciones contenidas en el mismo.
- 4.1.2** Coordinar por escrito con la Dirección Nacional de Pensiones, para que en el plazo de un mes, a partir de la recepción de este informe, procedan a confeccionar un cronograma de

actividades para dar cumplimiento a las recomendaciones contenidas en este informe; el cual deberá ser remitido a esta Dirección General de Auditoría (DGA).

**4.1.3** Informar por escrito a esta DGA, en un plazo de un mes a partir de la recepción de este informe, sobre las acciones realizadas para dar cumplimiento a las recomendaciones expuestas en este estudio.

## **4.2 A LA DIRECTORA NACIONAL DE PENSIONES**

**4.2.1** Girar las directrices necesarias, por escrito y en un plazo de un mes a partir de la recepción de este informe, con el fin de que se cumpla con las recomendaciones contenidas en este Informe.

**4.2.2** Informar a esta DGA por escrito y en un plazo de un mes a partir de la recepción de este informe, de las acciones realizadas, para dar cumplimiento a las recomendaciones expuestas en este estudio.

**4.2.3** Proceder a realizar la gestión correspondiente para que en el caso de la señora Chacón Hernández Alba Luz (fallecida), se proceda a iniciar el trámite de recuperación de sumas giradas de más, realizadas en los meses del 01/01/2016 al 01/05/2016. En un plazo de un mes **(Ver comentario 2.1)**

**4.2.4** Corregir la omisión del registro de defunción en el expediente de la señora Chacón Hernández Alba Luz. En un plazo de un mes **(Ver comentario 2.1)**

- 4.2.5** Revisar y corregir los expedientes números 25263, 25215 y 25456 que no corresponden a los indicados en los datos digitales enviados por la DNP. En un plazo de un mes **(Ver comentario 2.2)**
- 4.2.6** Revisar y corregir el error de digitación efectuado en el Sistema Integrado de Gestión, en contra del señor Fallas Herrera Omar, cédula 7-0043-0738, en relación de que se invirtieron las resoluciones. En un plazo de un mes **(Ver comentario 2.3)**
- 4.2.7** Revisar y corregir los expedientes físicos números 2721, 11210, 4829 en relación a errores de anotación en Certificaciones de Cuenta Cliente. En un plazo de un mes **(Ver comentario 2.4)**
- 4.2.8** Revisar y corregir en los expedientes físicos números 4049, 3922, 11348, 10077 y 1489 las boletas de actualización. En un plazo de un mes **Ver comentario 2.5)**
- 4.2.9** Revisar los expedientes físicos números 3922, 5539, 1489, en relación al listado de Cambios de la Planilla. En un plazo de un mes **(Ver comentario 2.6)**
- 4.2.10** Revisar y corregir las debilidades encontradas en los expedientes físicos (Ampo), donde se archivan las boletas de actualización y formularios de cuenta cliente, ubicados en el Departamento de Pagos, Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales. En un plazo de un mes **(Ver comentario 2.7)**