

|

Dirección General de Auditoría

IESP-MTSS-DGA-ATOA-2-2025

Departamento Auditoría Transferencias y Órganos Adscritos

Auditoria de Carácter Especial en la Gestión de la Propuesta de Pago de Planillas y
Revalorización de Pensionados y Jubilados de los Regímenes Especiales

Abril, 2025

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Origen del Estudio	4
1.2 Recordatorio.....	4
1.3 Objetivo General	5
1.3.1 Objetivos específicos.....	5
1.4 Alcance.....	5
1.5 Normas Técnicas	5
1.6 Metodología Aplicada	5
1.7 Limitaciones	6
1.8 Antecedentes	6
1.9 Comunicación de Resultados.....	7
2. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	8
2.1 Pensiones pendientes de revalorización	8
2.2 Ausencia de un procedimiento de revalorización	11
2.3 Gestión de pensionados de alto riesgo	12
2.3.1 Ausencia de información para ubicación de pensionados extranjeros	12
2.3.2 Pensionada no localizada.....	13
2.4 Ausencia de seguimiento a procesos ejecutados por las trabajadoras sociales.....	15
2.4.1 Seguimiento a pensionados no localizados.....	15
2.4.2 Seguimiento a las boletas de fe de vida	16
3. CONCLUSIONES	20
4. RECOMENDACIONES.....	21
4.1 Al Despacho del Ministro:	21
4.2 A la Dirección Nacional de Pensiones	21



RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento con el plan de trabajo 2025, y con fundamento en lo previsto en el artículo 12 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República (CGR), N.º7428, se realizó el estudio de carácter Especial en la Gestión de la Propuesta de Pago de Planillas y Revalorización de Pensionados y Jubilados de los Regímenes Especiales.

La importancia de este estudio radicó en evaluar las actividades de control diseñadas e implementadas por la administración en la Gestión de la Propuesta de Pago de Planillas y Revalorización de Pensionados y Jubilados de los Regímenes Especiales, permitió determinar aspectos de mejora en el Control Interno relacionados a los controles establecidos por la Dirección Nacional de Pensiones (DNP), tales como:

- Pensiones pendientes de revalorización
- Ausencia de un procedimiento de revalorización
- Gestión de pensionados de alto riesgo
- Ausencia de Seguimiento por parte de las trabajadoras sociales

En aras de contribuir con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del Departamento auditado, se emiten las recomendaciones para corregir los aspectos de mejora incluidos en el presente estudio, las cuales, con su implementación, coadyuvarán al Ministerio y a la Dirección Nacional de Pensiones para minimizar los riesgos asociados.



1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del Estudio

El plan anual de trabajo del Departamento Auditoría de Transferencias y Órganos Adscritos para el periodo 2025 programó realizar la Auditoría de Carácter Especial en la Gestión de la Propuesta de Pago de Planillas y Revalorización de Pensionados y Jubilados de los Regímenes Especiales, tomando como criterio la valoración de riesgo y la viabilidad del estudio determinada en la Actividad Planificación.

1.2 Recordatorio

La Contraloría General de la República (en adelante CGR) recomienda se citen textualmente el contenido de los Artículos N°37, N°38 y primer párrafo del N°39 de la Ley General de Control Interno:

“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 se 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 setiembre 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 General

Evaluar el Sistema de Control Interno de la propuesta de pago y revalorización de las planillas de la DNP.

1.3.1 Objetivos específicos

- Identificar y evaluar los controles aplicados por la DNP en el proceso de revisión y la realización de las propuestas de pago de la planilla de Regímenes Especiales.
- Identificar y evaluar los controles aplicados por la DNP en los diferentes procesos de revalorización de la planilla de Regímenes Especiales.
- Evaluar el control interno en la realización de las pruebas de vida realizadas para las planillas del Regímenes Especiales.

1.4 Alcance

El alcance del estudio corresponde a las actividades de enero a diciembre 2024, ampliándose en caso de ser necesario.

1.5 Normas Técnicas

Las actividades ejecutadas, se realizaron de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

1.6 Metodología Aplicada

Para la elaboración de esta auditoría, se utilizaron las técnicas y procedimientos establecidos en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público R-DC-119-2009, y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), Ley 8292 “Ley General de Control Interno del 4 de septiembre del 2002”.

Además, el Decreto N° 34384-MTSS Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Dirección Nacional de Pensiones.



Procedimientos internos, DNP- 13.3-P-25 Verificación fe de vida a través de visita de Campo, DNP- 13.4-P-04 Procedimiento para Elaboración de Planilla de Regímenes Especiales Excepto Magisterio Nacional, Metodologías de revalorización, diferencias absolutas con base en Directriz 011-2005, Circular DNP-0052-2006 Aplicación de la revalorización a los casos de puestos o Institucionales Desaparecidas, Circular DNP-022-2011 Trámite a seguir en Traspasos de pensión o sobrevivencias.

Se validó con la DNP la normativa aplicable y procedimientos internos ejecutados. Se aplicaron instrumentos de recolección de información, como lo son los cuestionarios gestionados mediante el sistema Argos, así como entrevistas al personal clave de los procesos y consultas a través de correo electrónico.

Además, se realizaron visitas de campo a pensionados seleccionados; la selección de casos para las diferentes muestras en la revisión de expedientes se realizó a juicio del auditor.

1.7 Limitaciones

No se presentaron limitaciones en el estudio.

1.8 Antecedentes

El Decreto Ejecutivo 34384-MTSS, 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 respeto 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).

El Departamento que interviene de manera directa en la gestión del reconocimiento de las diferencias de pensión es el Departamento de Pagos de la DNP, el cual se encuentra regulado en cuanto a sus funciones, competencias y atribuciones por el Capítulo VIII del Decreto N° 34384, este Departamento está a cargo de un(a) Jefe, quien debe organizar sus procesos de trabajo para atender de manera oportuna y eficiente la elaboración de planillas de pensionados y sus movimientos. Además, resuelve 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 Dirección Nacional y otorgar aprobación a los



movimientos de planilla de pagos y a las resoluciones de cobro de diferencias de pensiones emitidas.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social ha realizado esfuerzos e implementado en los últimos años las medidas necesarias para evitar sumas giradas de más, entre ellas, la revisión de las publicaciones semanales de inscripción que realiza el Tribunal Supremo de Elecciones en su sitio Web para cargarlo en el sistema de Revalorización y Planillas, de manera que el sistema impide el pago a las personas fallecidas.

En este mismo sentido, se ha logrado poner en marcha el convenio entre ambas instituciones que permite una revisión diaria de las defunciones, el cual fue firmado el mes de enero del 2017. Además, el Ministerio de Trabajo, participó activamente en la elaboración de la Ley N° 9388, que da la potestad a la Tesorería Nacional solicitar a las entidades bancarias la devolución de los montos correspondiente a pagos de pensión que hayan sido acreditados en dichas cuentas con posterioridad a la fecha de defunción del pensionado.

1.9 Comunicación de Resultados

El presente informe se presentó a la administración en reunión celebrada de forma virtual por medio de la plataforma Google Meet, el día 25 de abril 2025, a las 2:00 p.m. en presencia de Javier Gonzáles Castro, Andrea Umaña Salazar, Lilliam Hernández Hidalgo, Ivett Salas Villalobos, Lucrecia Rojas Marín y Gabriela Porras Lobo, por parte de Auditoría, Glenda Sánchez Brenes, Esteban Soto Ramírez, Ingrid Barrantes Venegas, por parte, de la Dirección Nacional de Pensiones y Diego Calvo, por parte, del Despacho.



2. ANÁLISIS Y RESULTADOS

2.1 Pensiones pendientes de revalorización

Esta DGA, identificó que, de un total de 11.020 pensionados de regímenes especiales en pensiones del periodo de agosto 2016 hacia atrás, 10.470 están pendientes de revalorización de la base de su pensión a diciembre 2024. Detallados a continuación:

Cuadro N°3

Detalle de pensiones pendientes de actualizar

Régimen de pensión	Cantidad	Actualizados	Pendientes
Comunicaciones	1 002	84	918
Expresidentes	8	-	8
Ferrocarriles	75	1	74
Premio Magón	2	-	2
Gracia Ley 14	948	94	854
Guardia Civil Ley 1988	41	19	22
Guerra Excombatientes Leyes 1922 y 7302	1 032	40	992
Hacienda Diputados Leyes 148,7007 y Ley 7013	4 192	128	4 064
Músicos Ley 15	45	-	45
Obras Públicas Ley 19	1 214	160	1 054
Pago complementario Exservidores INCOP Ley 9340	10	-	10
Régimen General de Pensiones Ley 7302	2 301	24	2 277
Registro Nacional Ley 5	144	-	144
Prejubilación Exservidores INCOFER Ley 8950,8674 y 8832	6	-	6
Total	11 020	550	10 470

Fuente: Elaboración propia

Al respecto, la Contraloría General de la República indicó sobre el tema de las revalorizaciones por medio del Informe DFOE-BIS-IAA-00003-2024, donde hace referencia a lo siguiente:

“b. Falta de revalorización del monto de pensiones de los Regímenes Especiales

Administrados por la Dirección Nacional de Pensiones (DNP)

1.14. Durante el periodo transcurrido entre los años 1996 y 2016 no se realizaron las revalorizaciones de los montos de pensión previstas en las metodologías especiales, según los marcos normativos aplicables a los regímenes especiales, de Comunicaciones, Hacienda y Poder Legislativo, Obras Públicas y del Registro Nacional; a diferencia, se actualizaron con base en el método de Costo de Vida al Monto, metodología que está vigente desde agosto 2016. Esto, implica que los registros presupuestarios de los regímenes especiales comentados no contienen los montos actualizados de acuerdo a la normativa que era aplicable en los citados años.



1.16. Así, a diciembre 2023 se encuentran pendientes de actualizar un total de 3185 casos, lo cual representa un 38% de los pensionados para dichos regímenes, situación que genera incertidumbre respecto al gasto devengado de la partida de Transferencias Corrientes, una vez realizada la respectiva actualización.”

En este sentido, la Ley N.º 9388, Reforma normativa de los Regímenes Especiales de Pensiones con cargo al presupuesto para contener el gasto de pensiones en el artículo 7, establece que la nueva metodología aplicada a todas las pensiones, sería a través de aumentos por costo de vida, a partir de agosto 2016, indicando:

“Artículo 7.- El monto de todas las pensiones de los regímenes contributivos y no contributivos con cargo al presupuesto nacional en curso de pago se reajustará únicamente cuando el Poder Ejecutivo decreta incrementos para los servidores públicos, por variaciones en el costo de la vida y en igual porcentaje que los decretados para estos.”

Además, en el Artículo 17, de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificada por Costa Rica mediante la Ley N.º 9394, establece el derecho de las personas mayores a la seguridad social, incluyendo pensiones que se ajusten periódicamente para mantener su poder adquisitivo.

“Toda persona mayor tiene derecho a la seguridad social que la proteja para llevar una vida digna. Los Estados Parte promoverán progresivamente, dentro de los recursos disponibles, que la persona mayor reciba un ingreso para una vida digna a través de los sistemas de seguridad social y otros mecanismos flexibles de protección social. Los Estados Parte buscarán facilitar, mediante convenios institucionales, acuerdos bilaterales u otros mecanismos hemisféricos, el reconocimiento de prestaciones, aportes realizados a la seguridad social o derechos de pensión de la persona mayor migrante.” (la negrita no es parte del original)

Respecto a la función de las revalorizaciones, el Decreto 34384 “Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Dirección Nacional de Pensiones”, en su artículo 9, inciso c), en cuanto a las funciones del Director de la DNP, establece:

“c) Gestionar las solicitudes de pensión y jubilación, de revisiones, revalorizaciones y reajustes, así como cualquier otra gestión posterior en relación con ellas, de los regímenes de Pensiones con cargo al Presupuesto Nacional de la República. Asimismo, deberá resolver en aprobación



final, cuando corresponda, lo relativo al Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional de conformidad con lo establecido por la ley 7531 de 13 de julio de 1995 y sus reformas, sin detrimento de las facultades que, en cuanto al último punto, correspondan al Ministerio de Hacienda.”

En cuanto a las funciones del Subdirector de la DNP el mismo Decreto, en su artículo 10, inciso c), establece:

“Artículo 10.- La Subdirección Nacional ejecutará las siguientes funciones:

c) Formular políticas y estrategias financieras, sociales y administrativas para el desarrollo de los proyectos orientados a satisfacer las demandas de los actuales y potenciales pensionados y jubilados, garantizando la congruencia con los procesos de cambio tecnológico y de mejora continua que se lleven a cabo en la organización.”

En consulta realizada a través de entrevista presencial a Esteban Soto Ramírez, Jefe de Departamento de Gestión de Pagos, sobre el motivo por el cual no se han terminado de actualizar la totalidad de las bases de los pensionados indicó:

“Ahorita por tema de personal, no puedo hacer un plan de trabajo, ya que no sabemos con qué personal vamos a contar.

Se hubiera deseado desde enero iniciar con los casos, pero la idea es iniciar en mayo, para aplicar en noviembre, pero tenemos un faltante del 27% del personal con respecto a años anteriores y la principal causa es la rotación de personal.”

A pesar de lo indicado por la Administración, en donde se puede valorar la ejecución de actividades para atender el proceso de revalorizaciones, no existe evidencia formal de un proyecto como tal que detalle el cómo el Ministerio va a cumplir con la totalidad de las revalorizaciones.

La acumulación de ajustes no realizados puede generar pagos retroactivos elevados, afectando la estabilidad financiera del presupuesto del MTSS. Además, los pensionados o sus representantes pueden interponer quejas o demandas por la omisión en la actualización de sus pagos.

Por otro lado, la población de adultos mayores no recibe aumentos desde el año 2019 por costo de vida, y aun así hay pensionados con la base de pensión desactualizada, generando que los pensionados puedan enfrentar dificultades para cubrir sus necesidades básicas.



2.2 Ausencia de un procedimiento de revalorización

Esta DGA identificó que en la selección de los 549 pensionados y el procedimiento seguido para su revalorización por parte del Departamento de Cobros de la DNP carece de un criterio o instrucción formal que respalde las gestiones realizadas.

Sobre la responsabilidad de los funcionarios públicos de realizar lo que únicamente este normado la Constitución política, en su artículo 11, indica sobre la responsabilidad de los funcionarios públicos sobre realizar lo que únicamente este normado:

“Artículo 11- Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad.

Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella...” (La negrita no es parte del original)

Por otro lado, el artículo 15, de la Ley General de Control Interno 8292, “Actividades de Control” establece respecto a mantener los procedimientos actualizados, lo siguiente:

“Artículo 15.-Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) **Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno** institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones...” (La negrita no es parte del original).

A su vez, el Decreto 34384 “Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Dirección Nacional de Pensiones”, en su inciso VI), en cuanto a las funciones del Subdirector de la DNP, establece:

“Que, los entes públicos, como la Dirección Nacional de Pensiones deben contar con todo lo razonablemente necesario para atender las necesidades del servicio, como es recurso material, tecnológico, humano y financiero para el buen desempeño de sus competencias o de los servicios a su cargo. A su vez esa obligación trae como consecuencia **la creación de manuales operativos y de procedimientos administrativos claros y adecuados a la realidad legal, económica y social de nuestra la época.** De manera que este equipamiento exige además a los entes público, como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social renovar



continuamente las técnicas de prestación del servicio, conforme al progreso científico y técnico, debiéndose no continuar con la implementación de procedimientos administrativos obsoletos, duplicados y ineficaces, por lo que se debe emplear de forma óptima los recursos con que se cuenta. Por lo que resulta conveniente ajustar y validar la actual estructura organizativa de la Dirección Nacional de Pensiones.” (La negrita no es parte del original).

En consulta realizada a través de entrevista presencial a Esteban Soto Ramírez, Jefe de Departamento de Gestión de Pagos, sobre las instrucciones que se giraron para proceder con la revalorización a realizar por las indicaciones de la Contraloría se indicó:

“Se dio la instrucción por correo electrónico, pero una instrucción como tal no hay, Doña Glenda esta enterada de los correos, pero no está normado el tema de las revalorizaciones, no hay procedimiento como tal para cómo proceder en estos casos.”

Como se observa, esta condición se presenta por cuanto se atendió una instrucción girada por medio de un correo electrónico, el cual no cumple con las calidades necesarias para considerarse una instrucción formal.

Como se evidencia en la respuesta anterior por parte del auditado, existe la ausencia de un procedimiento de indique los pasos a seguir en los diferentes tipos de revalorizaciones, afectando de esta forma la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos que garantizan la eficacia y eficiencia en los diferentes procesos, y al atribuirse funciones que no están debidamente normadas, puede incurrir en sanciones administrativas y penales de acuerdo a la normativa vigente.

2.3 Gestión de pensionados de alto riesgo

2.3.1 Ausencia de información para ubicación de pensionados extranjeros

Esta DGA identificó que, de la totalidad de la base de pensionados, 7 casos corresponden a extranjeros de los cuales no existe información confiable, oportuna y útil, tanto en los expedientes físicos y digitales como en el cero riesgo, que permita realizar pruebas de vida, según detalle en el cuadro N°2.



Cuadro N°2

Detalle de pensionados extranjeros

Identificación	Fecha Nacimiento	Régimen Expediente	Edad	Fecha Rige	Año de última información Expediente	Documento emitido	Dirección s/ cero riesgo
148400043922	26/4/1928	Guerra Excombatientes Leyes 1922 y 7302	96	20/2/2024	2024	Estudio Socioeconómico	N/I
132000024526	1/1/1931	Obras Públicas Ley 19	94	1/9/2000	N/I	N/I	Heredia
148400071822	26/7/1934	Hacienda Ley 7013	90	1/1/1997	N/I	N/I	San José
103200100422	28/4/1935	Hacienda Ley 7013	89	1/4/2000	2020	Carta	N/I
172400092725	12/5/1935	Hacienda Ley 7013	89	2/3/2018	2018	Carta	N/I
148400188020	22/8/1936	Hacienda Ley 7013	88	1/2/2018	2020	Actualización de datos	N/I
103200114713	15/9/1938	Hacienda Ley 7013	86	1/7/2019	2019	Actualización de datos	N/I

Fuente: Elaboración propia

2.3.2 Pensionada no localizada

Esta DGA en la revisión de 30 expedientes de pensionados verificó que no existe información confiable, oportuna y útil, tanto en el expediente físico y digital como en el cero riesgo, que permita realizar pruebas de vida a la pensionada cédula 600510408. Al respecto, se realizaron intentos de contacto telefónico sin respuesta y colaboración por parte de los hijos de la pensionada.

Ambas condiciones están ligadas a un alto nivel de riesgo de generación de sumas giradas de más, al respecto, en relación a la obligación del Ministerio con el deber de prevención de sumas giradas de más la DIRECTRIZ DIR-TN-03-2018 de la Tesorería Nacional, establece en su artículo 11 lo siguiente:

“11. Que es responsabilidad de las entidades que están bajo el ámbito de aplicación de la presente Directriz, acatar estas disposiciones y establecer los procedimientos y controles internos de los pagos que realicen, provenientes de fondos del Gobierno de la República, a fin de evitar acreditaciones que no corresponden y la correspondiente identificación, verificación, control y recuperación de las mismas.”

Adicionalmente, el Reglamento N° 32988 de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, establece en los siguientes artículos las responsabilidades a los recursos que se asignan al presupuesto:



“Artículo 77.-Responsabilidad ...

Son responsabilidades inherentes de los directores de programa o subprograma, según la estructura programática de cada uno de los entes u órganos de los que sean parte, el recibir a satisfacción los bienes y servicios correspondientes, debe de tener presente que, al firmar, se responsabiliza de que el bien o servicio recibido concuerda con los términos contractuales establecidos. **Se constituyen así estos directores de programa en responsables directos de la adecuada gestión del presupuesto que les ha sido asignado, en procura de maximizar los principios de economía, eficacia, eficiencia, transparencia y cumplimiento del principio de seguridad.**” (La negrita no es parte del original).

A su vez, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), establecen con respecto a la calidad de la información que:

“5.6 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.

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.

5.6.2 Oportunidad Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse **en tiempo a propósito y en el momento adecuado**, de acuerdo con los fines institucionales.

5.6.3 Utilidad **La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios**, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.” (la negrita no es parte del original)

En consulta realizada a través de correo electrónico a Ingrid Barrantes Venegas, Jefa del Departamento de Investigación y Desarrollo, sobre los controles establecidos en la actualización de los datos en los expedientes indicó:

“Se consulta la base de datos, se contacta por teléfono para que actualice la dirección con el Formulario de Actualización de Datos, que está publicado en la página WEB MTSS desde finales de noviembre 2019, está publicado el formulario de Actualización de Datos.



Si no se logra localizar a la persona, se adjunta la evidencia en el expediente, en los casos positivos se envía a la persona pensionada la prevención para que actualice el documento de identidad. Las personas que se presentan en la Plataforma de Servicios se les solicita la actualización de datos.”

Así mismo, en consulta realizada a través de correo electrónico a Ingrid Barrantes Venegas, Jefa del Departamento de Investigación y Desarrollo, sobre el motivo por el cual los expedientes no se mantienen con datos actualizados indicó:

“Los expedientes no tienen información actualizada porque las solicitudes son a solicitud de parte. Si no es posible localizarlos se deja la evidencia en el expediente de la consulta realizada.”

Como se puede observar en la respuesta del auditado, a pesar de los esfuerzos y controles establecidos por la DNP para que el pensionado se acerque actualizar los datos, queda al descubierto una gran población sin actualizar, y no se evidencia un plan de acción para abarcar esa población de pensionados, en los que se encuentran los 8 casos descritos.

El no contar con información actualizada en los expedientes, puede dificultar el seguimiento de casos específicos, para la comprobación de pruebas de vida, además de impedir a órganos supervisión y fiscalización internos y externos realizar las revisiones y seguimientos, por lo cual existe un alto riesgo de que se incurra en sumas giradas de más o pagos no correspondientes a pensionados.

2.4 Ausencia de seguimiento a procesos ejecutados por las trabajadoras sociales

2.4.1 Seguimiento a pensionados no localizados

Esta DGA verificó que la pensionada con cédula 101780658, fue reportada en la boleta de fe de vida elaborada por una trabajadora social del Departamento de Declaración de Derechos de la DNP como no localizada, desde julio del 2024 sin acciones de seguimiento por parte de la DNP hasta abril 2025.



Es importante indicar que, posterior a la notificación del caso realizada por parte de esta DGA a la DNP se realizaron gestiones que permitieron verificar que la pensionada se mantenía con vida, según lo establece el objetivo del procedimiento DNP- 13.3-P- 25.

Sobre responsabilidades de las trabajadoras sociales, el objetivo del procedimiento DNP- 13.3-P- 25, establece lo siguiente:

“Objetivo: Establecer las actividades y tareas requeridas para que el personal de la Dirección Nacional de Pensiones pueda verificar y comprobar si la población pensionada dentro de su base de datos, **es localizable y se encuentra con vida.**” (La negrita no es parte del original)

Asimismo, el punto 16 del procedimiento DNP- 13.3-P- 25, establece el proceso a seguir cuando un pensionado no es localizado indica:

“16. PTSNGG reporta al NPPE como fallecida a la persona que se estaba buscando.

Nota: Si no se localiza a la persona, se indaga con los vecinos sobre algún dato familiar que sea de utilidad **para dar** con la persona pensionada...” (la negrita no es parte del original)

2.4.2 Seguimiento a las boletas de fe de vida

Esta DGA en la revisión identificó que 4 de 30 casos revisados no contenían la boleta de fe de vida elaborados por las trabajadoras sociales del Departamento de Declaración de Derechos de la DNP, Detallados a continuación:

Cuadro N°1

Detalle de casos sin Boleta de fe de vida

Cédula	Fecha de visita	Fecha de firma Boleta	Fecha de carga de boleta	Detalle
300870512	24-04-2024	31-05-2024	26-03-2025	La boleta se cargó posterior
500500264	16-05-2024	31-05-2024	26-03-2025	La boleta se cargó posterior
500530798	N/I	N/I	N/I	Se hace contacto telefónico, pero no queda evidencia de la fecha en que se realizó, o la programación de la visita
101790176	N/I	N/I	N/I	

Fuente: Elaboración propia



Según lo indica el Procedimiento DNP- 13.3-P- 25 en el punto 18, sobre la carga de las boletas de fe de vida en el expediente lo siguiente:

“18. PTSNGG **carga en el expediente digital su boleta firmada dando Fe de Vida.** Nota: La boleta se hará para cada caso de las personas pensionadas que se encontraron con vida.” (La negrita no es parte del original)

Como se observa para ambas condiciones se presentan oportunidades de mejora en materia de seguimiento del sistema de control interno, al respecto las Normas de Control Interno del Sector Público detallan lo siguiente:

“6.1 Seguimiento del SCI

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud.

6.3.1 Seguimiento continuo del SCI

Los funcionarios en el curso de su labor cotidiana, deben observar el funcionamiento del SCI, con el fin de determinar desviaciones en su efectividad, e informarlas oportunamente a las instancias correspondientes.

6.4 Acciones para el fortalecimiento del SCI

Cuando el funcionario competente detecte alguna deficiencia o desviación en la gestión o en el control interno, o sea informado de ella, debe emprender oportunamente las acciones preventivas o correctivas pertinentes para fortalecer el SCI, de conformidad con los objetivos y recursos institucionales. Así también, debe verificar de manera sistemática los avances y logros en la implementación de las acciones adoptadas como producto del seguimiento del SCI.

En el caso de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, la instancia a la cual éstas son dirigidas debe emprender de manera efectiva las acciones pertinentes dentro de los plazos establecidos.”

Asimismo, en cuanto a las funciones del Director de la DNP, el Decreto 34384 “Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Dirección Nacional de Pensiones”, en su artículo 9, inciso d) e inciso i), establece:

“ ...



d) Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar los procesos de trabajo técnico y administrativo a cargo de la Dirección Nacional”, con el fin de garantizar el logro de los objetivos organizacionales

....

i) Administrar en forma eficiente los recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos asignados, así como aquellos que están en función de los objetivos estratégicos.”

En cuanto a las Funciones, competencias y atribuciones del Departamento de Declaración de Derechos el Decreto 34384, “Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Dirección Nacional de Pensiones”, en su artículo 17 inciso d), establece:

“Artículo 17 ...

d) Administrar en forma eficiente los recursos materiales, humanos y tecnológicos asignados, así como aquellos que están en función de los objetivos estratégicos.”

Para conocer la causa de las oportunidades de mejora en materia de seguimiento a los procesos ejecutados por las trabajadoras sociales del Departamento Declaración Derechos de la DNP, específicamente en lo relacionada al procedimiento DNP- 13.3-P- 25, se realizó consulta a través de cuestionario en Argos, a Ingrid Barrantes Venegas, la Jefa de Departamento de Investigación y Desarrollo, sobre el motivo por el cual no hay un seguimiento sobre estos casos indicó:

“La respuesta a esta consulta está contenida en el procedimiento "Verificación Fe de Vida a través de la Visita de Campo "Código: DNP-13.3-P-25 Ver puntos 22 y 24 (Ver notas)

Se programa una segunda visita y de resultar infructuosa la segunda visita, se informa a la jefa del DGI para lo de su cargo.”

A pesar de la respuesta obtenida por la DNP dado el hecho de que el nuevo procedimiento, vigente desde marzo del 2025, incluye cuatro nuevas actividades en las que se reporta al Núcleo de Declaración de Derechos los casos que no son ubicados por las trabajadoras sociales y de la realización de una segunda visita en caso de ser necesario, no se obtuvo evidencia de la existencia de instrucciones formales de los procesos de seguimiento posterior a la emisión de ese comunicado o a la realización de la segunda visita, para la cual no se establece un tiempo para su realización, que queden formalmente detalladas en el procedimiento DNP- 13.3-P-25 “Verificación Fe de Vida a Través de Visita de Campo”.

El no aplicarse un seguimiento oportuno por parte de la DNP ante posibles casos de pensionados no localizados, conlleva a que las labores que ejecutan las trabajadoras sociales de ubicación de



pensionados no aporten ningún valor a la prevención de sumas giradas de más, invisibilizando el trabajo realizado por las mismas, ya que se pierde una oportunidad de detectar pensionados fallecidos o casos de riesgo.



3. CONCLUSIONES

Con base en el análisis realizado y los hallazgos identificados, se concluye que, si bien la Dirección Nacional de Pensiones (DNP) ha establecido mecanismos de control interno, estos presentan oportunidades de mejora que deben ser atendidas con prontitud.

La eficacia del control interno está directamente relacionada con la capacidad institucional para detectar y corregir deficiencias, a fin de fortalecer la gestión y asegurar el cumplimiento efectivo de sus funciones, tanto ordinarias como extraordinarias, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo 34384-MTSS.

Es necesario reforzar los procesos de fiscalización, seguimiento, revisión y control, especialmente en lo relativo al pago de planillas y la revalorización de pensiones de los regímenes especiales.

La implementación de acciones correctivas contribuirá a que el control interno proporcione una seguridad razonable sobre la integridad y eficiencia de los procesos, así como sobre la rendición de cuentas y el logro de los objetivos institucionales.



4. RECOMENDACIONES

4.1 Al Despacho del Ministro:

4.1.1 Girar instrucciones formales a quien corresponda y dar seguimiento oportuno para que en un plazo de 10 días calendario una vez en firme el presente informe:

- Se cumplan las recomendaciones contenidas en este Informe.
- Se cree un Plan de Acción en el Sistema ARGOS, con las actividades requeridas para el cumplimiento de la recomendación emitida, que detalle los plazos establecidos y responsables de su ejecución.
- Se cargue toda aquella información que resulte en el acatamiento de las recomendaciones incluidas en este Informe en el Sistema ARGOS en el módulo de Control de Cumplimiento, para su seguimiento correspondiente. **(Ver comentario del 2.1, 2.2, 2.3,2.4).**

4.2 A la Dirección Nacional de Pensiones

4.2.1 Realizar las gestiones correspondientes y dar el seguimiento oportuno, para que se elabore y ejecute un plan de trabajo que detalle la totalidad de las revalorizaciones de los pensionados pendientes, en cumplimiento de lo establecido según las indicaciones de la Contraloría de Republica en el informe N DFOE-BIS-IAA-00003-2024. Lo anterior en un plazo de 30 días calendario una vez en firme este Informe. **(Ver comentario 2.1).**

4.2.2 Crear y oficializar un procedimiento que establezca los controles necesarios y la secuencia de las tareas o pasos, a realizar por parte de los responsables de los procesos de revalorización. Lo anterior en un plazo de 6 meses calendario una vez en firme este Informe. **(Ver comentario 2.2)**

4.2.3 Realizar las gestiones pertinentes para que se actualicen los datos de ubicación fidedignos de los 8 casos incluidos en el punto 2.3 que permitan realizar las pruebas de vida correspondiente y entregar a esta DGA la evidencia de la localización. Lo anterior en un plazo de 2 meses calendario una vez en firme este Informe **(Ver comentario 2.3)**



- 4.2.4** Remitir a esta DGA las gestiones ejecutadas y el resultado de la localización del pensionado cedula 101780658. Lo anterior en un plazo de 30 días calendario una vez en firme este Informe. **(Ver comentario 2.4.1)**
- 4.2.5** Realizar las gestiones correspondientes para que se agregue al Procedimiento DNP-13.3-P-25 “Verificación Fe de Vida a Través de Visita de Campo”, las actividades posteriores de seguimiento y supervisión de los procesos de notificación y visita realizados por las trabajadoras sociales, indicando sus plazos de ejecución, que revelen el actuar de la DNP según los resultados obtenidos. Lo anterior en un plazo de 6 meses calendario una vez en firme este Informe. **(Ver comentario 2.4.2)**

Oficializado por medio del oficio CARTA-FI-MTSS-DGA-4-2025 _____