



MINISTERIO DE TRABAJO Y  
SEGURIDAD SOCIAL

## *Dirección General de Auditoría*

*San José, Avenida Quinta, Calle Primera  
Edificio Ebbalar, Antiguo Edificio Numar,  
Tels: 2221-2375 / 2223-6084 / Tel/fax: 2256-2057*

---

### **INFORME DAU-TOA-00017-2012**

#### **DIRECCION GENERAL DE AUDITORIA**

#### **DEPARTAMENTO TRANSFERENCIAS Y ORGANOS ADSCRITOS (TOA)**

#### **MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

#### **“ESTUDIO: VERIFICACIÓN DE EXISTENCIA FÍSICA DE PENSIONADOS(AS) CON EDAD IGUAL O MAYOR A 95 AÑOS”**

**2012**

---

---

## Estudio “VERIFICACIÓN DE EXISTENCIA FÍSICA DE PENSIONADOS(AS) CON EDAD IGUAL O MAYOR A 95 AÑOS”

DAU-IF-TOA-CI-00017-2012

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Origen

El presente estudio se efectuó como parte del Programa Anual de Trabajo de la Dirección General de Auditoría para el año 2012.

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

En atención a recomendación de la Contraloría General de la República (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 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 General**

Verificar la existencia física de los(as) pensionados(as) con edad igual o superior a 95 años, mediante la revisión de la planilla de pensionados(as) que administra la Dirección Nacional de Pensiones (DNP).

#### **1.4 Alcance**

El estudio abarca los(as) pensionados(as) activos al mes de diciembre de 2011, a cargo de la DNP del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

#### **1.5 Limitaciones**

La inexactitud de las direcciones para la ubicación física de los(as) pensionados(as) fue un factor que no permitió la localización total de las personas requeridas.

#### **1.6 Metodología**

Para la realización de este estudio, se consideró la Ley General de Control Interno, Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades sujetas a su fiscalización, Manual para el Ejercicio de la Auditoría Interna, así como otra normativa aplicable.

Se diseñó una muestra de los(as) pensionados (as) con edad igual o mayor a 95 años, utilizando la lista total de la planilla de pensionados(as) que administra la DNP y se visitaron en su lugar de residencia.

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

El Decreto Ejecutivo 36767-MTSS, reforma el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la DNP, “Decreto N° 34384-MTSS”, con el propósito de implementar nuevas herramientas de gestión que logren otorgarle eficiencia y eficacia a los diferentes procesos de trabajo desarrollados por la DNP.

---

La finalidad de esta reorganización, fue 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(as) administrados(as) 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).

La DNP utiliza el sistema informático llamado Sistema Integrado de Gestión (SIG) el cual permite, entre sus funciones, la inclusión de los datos personales básicos (nombre, número de cédula, régimen, dirección) de los(as) solicitantes y/o beneficiarios(as) de pensión. En este sistema podemos identificar diversas aplicaciones que permiten, consultar información contenida en los archivos de los beneficiarios(as) de pensión.

Los pensionados(as) con edad igual o mayor a 95 años, se constituyen en una población de alto riesgo en cuanto a la posibilidad que se encuentren con vida.

No obstante se tomó la decisión basada en factores de riesgo extremo de obtener una muestra de todos(as) los(as) pensionados(as) de 100 años y más (50 en total) a fin de verificar que se encontraran con vida. Para lograr este objetivo, se requiere de un constante monitoreo para validar y verificar que toda erogación que se realice desde las partidas presupuestarias para el pago de pensiones a esta población corresponda a personas que se encuentren con vida.

## **2. COMENTARIOS**

A continuación se exponen los resultados relevantes identificados en el estudio:

### **2.1 Direcciones Incorrectas e Incompletas**

Los(as) pensionados(as) con edad igual o mayor a 95 años, sumaron 297 para el mes de diciembre 2011. De este total se examinaron todos los(as) pensionados(as) con una edad de 100 años o más (50 en total), por considerarse población con riesgo de estar fallecida.

Se solicitaron las direcciones al Núcleo Sistemas de Información de la DNP, específicamente al Lic. Rodolfo Elizondo, quien brindó la lista de manera oportuna.

Posteriormente, se realizó visita a las direcciones indicadas para cada uno(a) de los(as) 50 pensionados(as), evidenciándose muchas dificultades con las direcciones, y fue en pocas ocasiones que se ubicó a la persona en el lugar indicado como dirección por la DNP. Las direcciones estaban incompletas, inexactas, no actualizadas e inentendibles, lo que dificultó el trabajo de verificación de su existencia física.

Fue necesario entonces, realizar varias visitas por cada pensionado(a) a diferentes lugares, para tratar de ubicarles y aun así fue imposible localizar al 100 % de ellos(as).

Con el propósito de ilustrar el trabajo realizado por esta Auditoría, se muestra cuadro con algunos casos en los que las direcciones dadas no correspondían al lugar de domicilio y hubo necesidad de buscar otras direcciones de posibles familiares con el propósito de lograr su ubicación.

Las inconsistencias e inexactitud de las direcciones se presentan (con casos reales) en el siguiente cuadro. Se incluye la dirección dada en primera lista por el Lic. Elizondo Blanco y el lugar real en el que se encontró al(a) pensionado(a):

<b>Nombre Pensionado(a)</b>	<b>Cédula</b>	<b>Dirección dada por la DNP</b>	<b>Dirección Cero Riesgos o Ubicada por la Auditoría</b>
Etelvina Parra Salazar	1-0075-3618	Coronado San Isidro Bo. El Carmen frente a la Ermita	San Antonio de Coronado, Antigua Fábrica de Perrico, 300 N, casa N°30, tel. 2294-2895 y 8630-5003.
Mario Vargas Rodríguez	4-0032-4813	San Sebastián. Urb. Sorobarú Casa N° 34E, Rejas Negras y Muro Verde	Santo Domingo Heredia, costado oeste del Parque Central.
Luz Arana Arana	1-0090-8362	Bo. Luján González Lahmann de Casa Matute Gómez 100 E 50 S y 50 E, Casa N°864. San José	Entrada a Bello Horizonte Escazú, 100 S mano izquierda, Torre Blanca N°100 Apto. N°11 / Tel: 2228-6567
Trinidad Fernández Romero	3-0043-5599	Tejar del Guarco	Alajuela Diagonal a la Distribuidora la Agonía
Celia Acosta Ruiz	1-0080-8583	San José, Av.24, Calle 9 y 11; González Víquez 200mts. S y 50 E del Boulevard Liceo de Costa Rica	Albergue S. Pedro Claver, Contiguo a la Embajada Americana. Iglesia Loreto. Tel. 2232-0990 / 2221-2254 (hijo)
<b>Nombre Pensionado(a)</b>	<b>Cédula</b>	<b>Dirección dada por la DNP</b>	<b>Dirección Cero Riesgos o Ubicada por la</b>

			<b>Auditoría</b>
Elda Zúñiga Vargas	1-0082-0449	San Marcos de Tarrazú, 100 S y 50 E de la Terminal de buses.	San Lorenzo de Tarrazú, carretera a Santa Marta del Restaurante el Yoguis 75 mts. Después.
Marciano Valverde Vega	9-0017-0113	San Isidro del General, Boston: 100mts N y 100 O de abastecedor B.....	San Isidro del General, Barrio Boston 100 Oeste Hotel Nuevo Iguazú.
Juan Rafael Castro Villalobos	2-0040-7931	Las Armenias de Upala, de la Escuela 300 Norte.	La Fortuna de San Carlos, Bo. San Pablo, frente a finca del Dr. Centeno / DIKA Distribuidora Cerca a 50 mts. Portón amarillo (Juanico le dicen) tel.: 8930-6255 (Nieto)

El Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos sujetos a su fiscalización, Capítulo I, Normas Generales (Norma 1.1 Sistema de Control Interno (SCI) indica:

***“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un Sistema de Control Interno (SCI), conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales. El SCI... comprende los siguientes componentes funcionales: ... sistemas de información y seguimiento, los cuales se interrelacionan y se integran al proceso de gestión institucional. Los responsables por el SCI deben procurar condiciones idóneas para que los componentes orgánicos y funcionales del sistema operen de manera organizada, uniforme y consistente.*”**

***1.2 Objetivos del SCI. El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:***

***...b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”***

De igual manera el Capítulo V: Normas sobre Sistemas de Información (Norma 5.1 Sistemas de Información) establece:

***“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de***

---

**legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales...**

**5.4 Gestión documental: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.**

**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, comisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente logro de los objetivos institucionales..."**

Mediante oficio SNP-056-DID-2012 del 24 de febrero 2012, la MBA. Elizabeth Molina Soto, Subdirectora Nacional de Pensiones, procede a dar respuesta al Memorando TOA-013-2012, en el que comenta lo siguiente:

**"En atención a su memorando TOA-013-2012, y tras las gestiones que a lo interno se realizaron para obtener la información requerida, me permito adjuntar copia de documento emitido por la Jefatura del departamento de gestión de la información, competente en la materia consultada, N° DNP-DGI-057-2012.**

**Como podrá observar, existe un número importante de pensionados cuyas direcciones no son claras, pero esta circunstancia obedece sobre todo a que son expedientes muy viejos, algunos de los cuales fueron heredados por esta Dirección, en tiempos en que otros Ministerios manejaban directamente los expedientes de sus pensionados; no obstante esa situación ha venido siendo corregida por la Dirección, y prueba de dicha preocupación fue la adquisición en el 2010, de un sistema de información como cero riesgos".**

Por otra parte mediante oficio DNP-DGI-057-2012, de fecha 17 de febrero 2012, la Licda. Kathya Solano Solís, Jefa Departamento Gestión de la Información, de la DNP, indica a la Licda. Mabel Calvo, Jefa del Departamento de Investigación y Desarrollo lo siguiente:

**"...Este departamento tiene identificado que algunos pensionados no tienen en el sistema las direcciones claras, completas...**

**Reiterando el oficio DNP-DGI-312-2011, le indico que, los pensionados no acostumbran comunicar a la DNP, cuando cambian de dirección, los pensionados que tienen sistema de revalorización de Costo de Vida al Monto (revalorizaciones automáticas), al no solicitar reajuste no actualizan los datos, solamente se presentan a la Plataforma de Servicios si deben realizar algún reclamo, se aprovecha para actualizar datos...."**



Aún cuando los(as) jefes(as) del Departamento Gestión de la Información y Núcleo Servicios de Información, han procedido a girar instrucciones al personal de la DNP, con el fin de que a todo(a) pensionado(a) que se presente a realizar gestiones, se le actualice su dirección domiciliaria; es sabido que, existen grandes dificultades para que muchos de estos(as), se apersonen a la DNP por su edad avanzada y en las visitas realizadas a estas personas se observó que prácticamente no salen de su casa y más bien son visitados(as) por los doctores directamente en su hogar, para sus chequeos médicos.

La situación expuesta dificulta la ubicación física de los(as) pensionados(as), y no permite una notificación oportuna de las resoluciones en caso requerido.

Igualmente, representa una limitante importante en el proceso de análisis y confección de los estudios, con el consiguiente costo en gasolina, kilometraje del vehículo utilizado y otros costos asociados cuando se requiere ubicar a esta población para verificar si se encuentran con vida o no.

## **2.2 Pensionados(as) no ubicados(as)**

En la visita realizada por esta Auditoría a las direcciones indicadas no fue posible ubicar a 13 pensionados(as), a pesar de haberse indagado. Por este motivo, se levantaron actas que respaldaran la visita, se entrevistó a vecinos del lugar; así mismo, se obtuvo algunos números de teléfono. Incluso en la mayoría de los sitios se ubicaron a los hombres y mujeres de mayor edad o con mayor cantidad de años de residir en el lugar; no obstante este esfuerzo, fue imposible su localización.

A continuación se indica el nombre y número de cédula de las personas no localizaron:

<b>NOMBRE</b>	<b>CÉDULA</b>
Guillerma Valerio Montero	2-0287-0898
Domingo Álvarez Romero	8-000-50583
Evelia Contreras Vargas	1-0080-8473
Patrocinio Miguel Molina Morales	2-0054-1777

NOMBRE	CÉDULA
Nelly Imogene Rodríguez Ocaligán	1-0071-9218
Jorge Angulo Angulo	7-0006-5676
Ma. de los Ángeles Ledezma Ávila	2-0063-0686
Carmen Felicia Fallas Agüero	1-0077-5410
Margarita Aguilar Rodríguez	1-0085-2939
Carmen Zúñiga Moya	1-0079-6871
Celsa Rodríguez Villegas	4-0029-2456
Aida Chacón Chaverri	4-0025-7946
Claudia Rodríguez Reyes	1-0086-3846

Estos 13 pensionados(as) equivalen al 26% de los 50 pensionados(as) de la muestra con edad igual o mayor a 100 años.

El Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos sujetos a su fiscalización, Capítulo I, Normas Generales (Norma 1.1 Sistema de Control Interno (SCI) indica:

***“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un Sistema de Control Interno (SCI), conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales. El SCI... comprende los siguientes componentes funcionales: ... sistemas de información y seguimiento, los cuales***

***se interrelacionan y se integran al proceso de gestión institucional. Los responsables por el SCI deben procurar condiciones idóneas para que los componentes orgánicos y funcionales del sistema operen de manera organizada, uniforme y consistente.***

***1.2 Objetivos del SCI. El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:***

***...b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”***

---

De igual manera el Capítulo V: Normas sobre Sistemas de Información (Norma 5.1 Sistemas de Información) establece:

***“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales...”***

***5.4 Gestión documental: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.***

***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, comisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente logro de los objetivos institucionales...”***

La imposibilidad de conocer con exactitud el domicilio y estado de salud física de cada uno(a) de los(as) pensionados(as) de la muestra, no permite tener certeza que se encuentren con vida; máxime si se considera que se trata de una población con edades avanzadas que incluso superan el índice de expectativa de vida establecida para Costa Rica, condición que podría permitir que en algunas oportunidades, se continúe promoviendo el pago a jubilados(as) fallecidos(as) en la planilla de pensionados(as) que administra la Dirección Nacional de Pensiones (DNP).

### **2.3 Sistema Informático de la DNP con detalle “NO REGISTRA DIRECCIÓN”**

Esta Auditoría pudo verificar en la revisión de direcciones de pensionados(as) con edad igual o mayor a 95 años, la existencia de 14 jubilados(as), cuyas direcciones no se encuentran registradas en el sistema de pensiones de la DNP, y aparece la leyenda “**NO REGISTRA DIRECCIÓN**”, a continuación se indican estos casos:

NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NÚMERO DE CÉDULA	DIRECCIÓN
Sotero	Antillón	Meneses	1-0212-0326	NO REGISTRA DIRECCIÓN
Ma. de los Ángeles	Guevara	Bonilla	1-0109-7463	“ “ “
Genoveva	Alfaro	Arrieta	2-0063-0922	“ “ “
Corina	Jarquín	Sojo	2-0291-1353	“ “ “
José Crisanto	Campos	Garbanzo	1-0099-7174	“ “ “
Lidia	Guerrero	Castillo	2-0076-3859	“ “ “
Zelmira	Vázquez	Solís	1-0191-0040	“ “ “
Josefa	Avendaño	Irola	3-0052-4298	“ “ “
Aracelly	Garita	Mora	3-0052-4256	“ “ “
Alicia	Brenes	Vargas	4-0037-0049	“ “ “
Epifanio	Mora	Badilla	1-010-75562	“ “ “
Luzmilda	Matamoros	Rodríguez	1-0109-7426	“ “ “
Eva	Chaves	Cordero	2-0084-2034	“ “ “
Carmen	Blandino	Morales	8-0017-0798	“ “ “

El Capítulo V: Normas sobre Sistemas de Información. Norma N° 5.4 Gestión documental indica:

***“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.***

Así mismo, la Norma 5.5 Archivo institucional establece que:

***“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de ... información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico...”***

***Lo anterior incluye lo relativo a... acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico...”***

En oficio DNP-DGI-057-2012, de fecha 17 de febrero 2012, la Licda. Kattia Solano Solís, Jefa del Departamento Gestión de la Información de la DNP entre otros aspectos comenta lo siguiente:

---

***“... Este Departamento, tiene identificado que algunos pensionados no tienen en el sistema las direcciones claras, completas y en algunos casos no se registra dirección...”***

***... Para actualizar las direcciones se cuenta con el Sistema Cero Riesgos y se han girado instrucciones por ejemplo: los oficios DNP-DGI-014—2010, DNP-DGI-009-2010, DNP-DGI-008-2010, DNP-DGI-357-2009 y DNP-DGI-374-2009, se instruyó a la Licda. Dora Porras, Coordinadora del Núcleo de Servicios de Información, que las funcionarias que tienen la función de recepción de documentos a los pensionados, en lo sucesivo le soliciten a toda persona que se presente con solicitud de otorgamiento de pensión original, revisión o traspaso, para que indique la necesidad de señalar expresamente la dirección domiciliaria actualizada, para atender notificaciones...”***

La base de datos desactualizada y con algunas leyendas como la indicada **“no registra dirección”**, aunado al hecho de que no se encontró evidencia de que la DNP haya realizado gestiones para obtener y poner al día estas direcciones, imposibilita los procesos de notificación en caso de requerirse y dificultad conocer si este(a) pensionado(a) se encuentra con vida o fallecido(a), pudiéndose comprometer recursos públicos.

#### **2.4 Pensionados(as) fallecidos(as) no excluidos de la Planilla de enero 2012**

De la planilla brindada por el Coordinador del Núcleo Administración de Sistemas de Información, se separaron los(as) pensionados(as) con edad igual o mayor a 100 años, siendo para el mes de diciembre 2011 un total de 50.

Estos 50 pensionados(as) fueron revisados en su totalidad, en la Base de Datos del Tribunal Supremo de Elecciones y se comprobó que 9 pensionados(as) aparecían como fallecidos(as) y 2 más con una condición poco clara sobre la verificación de su existencia física; pues se indica en la parte inferior izquierda la **leyenda “tiene pendiente una defunción”**.

A manera de ejemplo, se procedió a cuantificar solamente las sumas giradas de más de los(as) pensionados(as) fallecidos en diciembre 2011 o antes (5 pensionados de los 11 indicados anteriormente), obteniéndose los siguientes montos:

Nombre	Cédula	Fecha Defunción	Monto Pagado de Más	Fecha Exclusión de Planilla
Zelmira Vásquez Solís	1-0191-0040	17-12-2011	135.953.09	01-02-2012
María Chávez Montero	2-0079-6610	24-12-2011	135.953.09	01-02-2012
Lidilia Jesús Chacón Fuentes	3-0059-1728	29-08-2011	97.514.31 * 5 meses= ¢ 682.600.17	01-02-2012
Ricardo González Rodríguez	4-0034-7067	29-12-2011	174.379.72	01-02-2012
Elci Gladys Arias Trejos	4-0039-2641	25-12-2011	570.749.46	01-02-2012

Obsérvese en el ejemplo anterior, que de 5 casos en que se mantuvo en planilla a estos(as) pensionados(as) un mes o más, se canceló un monto por ¢1.699.635.53, de más.

En el caso específico de la señora Lidilia Chacón Fuentes, Cédula N° 3-0059-1728, quien falleció el día 29 de agosto del 2011 y fue reportado hasta el día 20 de enero 2012, se le depositó un monto por ¢ 682.600.17 de más.

El artículo N° 14 de la Ley General de Control Interno, establece:

**Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros los siguientes:**

**“...b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos...”**

**...d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar...”**

**Igualmente el Capítulo IV, Normas sobre Actividades de Control, 4.2. Requisitos de las Actividades de Control, indica:**

**...b) Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos...”**

En Oficio SNP-DID-048-2012, de fecha 21 de febrero 2012, la MBA, Elizabeth Molina Soto, Subdirectora Nacional de Pensiones, indica:

**“En atención a su solicitud de información, se gestionó el oficio SNP-040-2012, donde se le solicitó al Coordinador del Núcleo de Regímenes Especiales del Dpto. de Pagos, que hiciera referencia puntual a las circunstancias que mediaban en cada uno de los casos requeridos.**

---

El Oficio DNP-NPRE-0117-2012, de fecha 10 de febrero del 2012, el Lic. Esteban Soto R., Coordinador Núcleo de Pagos de la Dirección Nacional de Pensiones, comenta:

***“...dichas exclusiones no se realizaron anteriormente, pues las mismas fueron reportadas por el Departamento de Tecnologías de Información hasta el pasado 20 de enero del presente año mediante oficio DTI-19-2012...fecha en la que inclusive ya habían sido depositadas las pensiones correspondientes al mes de enero 2011.*”**

***A efecto de liberar al personal a mi cargo de cualquier responsabilidad considero importante resaltar que, inclusive el caso de Chacón fuentes Lidia, cédula de identidad 3-0059—1728 quien falleció desde el 29 de agosto del 2011, fue reportado a este núcleo hasta el 20 de enero 2012 en el oficio suscrito por el Departamento de Tecnologías de Información...”***

Por último en el oficio DTI-19-2012, de fecha 20 de enero 2012, remitido al Licenciado Héctor Acosta Jirón, Jefe de la Asesoría Económica Actuarial de la DNP, se indica:

***Al respecto, se le adjunta oficio DNP-NPRE-0117-2012, donde se le brinda la información solicitada. Además se adjunta copia de oficio DTI-19-2012 y un listado de casos relacionados a éste, como prueba de las acciones realizadas.”***

***“El Departamento de Tecnologías de Información recibió los archivos en un dispositivo de almacenamiento (llave maya) el día 20 de enero 2012, mediante Nota DNP-093-2012, suscrita por la Licenciada Dunia Madrid, Directora de la Dirección Nacional de Pensiones, en la que se adjunta los registros del archivo maestro de nacimientos, matrimonios y el de defunciones...”***

La no exclusión oportuna de pensionados(as) fallecidos(as) ocasiona erogación de recursos públicos producto de pagos que no corresponden, lo que origina cancelaciones en perjuicio del Erario Público.

## **2.5 Sumas canceladas de más a pensionados(as) fallecidos(as)**

Mediante Oficio DNP-NPRE-1690-2011, de fecha, 05 de octubre 2011, el Lic. Esteban Soto Ramírez, Coordinador de Pagos de Regímenes Especiales de la DNP, solicita al Lic. Juan Carlos Borbón, Jefe de la Unidad de Control y Validación de Pagos, de la Tesorería

Nacional del Ministerio de Hacienda, proceder a anular todos los giros de pensión de 10 pensionados(as), por encontrarse fallecidos(as).

Esta Auditoría pudo verificar que se trata de un grupo de pensionados(as) fallecidos(as) a quienes se les continuó cancelando la pensión por años. En el siguiente cuadro se detalla cada caso por separado:

Nombre	Cédula	Fecha Defunción	Monto Pagado de Más	Fecha de Exclusión de Planilla
Carmen Fonseca Rivas	1-0059-7663	06-02-1996 (3)	¢ 8,699,105.06	01 junio 2011
Leila Fernández Zúñiga	1-0077-5045	31-03-2009 (1)	¢ 3,840,643.68	01 junio 2011
Ma. Teresa Ávila Fernández	2-0037-5478	25-04-1994 (2)	¢ 9,954,778.70	01 junio 2011
Evelia Barquero Chacón	2-0049-7027	20 años (3)	¢13,650,905.43	01 junio 2011
Dagoberto González López (*)	2-0057-4778	3 a 4 años (3)	¢ 4,449,087,48	01 junio 2011
Jorge García Aguilar	3-0037-0019	8 años (3)	¢ 7,725,481,30	01 junio 2011
Adoración Martínez Rodríguez	3-0046-8389	13-10-2000 (2)	¢ 9,247,114,20	01 junio 2011
Josefa González Zumbado	4-0019-2201	1993 (3)	¢ 8,292,946,60	01 junio 2011
Zelmira Petronila Varela Blanco	9-0012-0107	23-09-1996 (2)	¢ 9,293,876,92	01 junio 2011
Gonzalo Gutiérrez Espinoza	2-0045-3536	29-01-1996 (1)	¢11,411,727,82	01 junio 2011

(1) Se cuenta con Acta Defunción

(2) Se cuenta con Acta Verificación Existencia Física.

(3) Oficios DNP-DEA-384-2011 y NSI-443-2011 de fechas 20 setiembre y 03 octubre del 2011 respectivamente.

(\*) Se Utilizó para el cálculo que falleció hace 3 años por no ser claro el dato en cuanto a si murió hace 3 o 4 años.

Esta información se fundamenta en conversaciones telefónicas y visitas realizadas a familiares de estos(as) pensionados(as); así como en reportes obtenidos del Sistema Histórico de Pagos de la DNP.

Aproximadamente se ha cancelado a estas 10 personas desde el 01 de julio 2004 al 01 de junio 2011 “fecha en que fueron excluidos”, un promedio de ¢87,290,589.19 (incluye pagos por pensión y aguinaldos)

Se tiene evidencia que algunos de estos 10 pensionados(as) se encuentran fallecidos(as) desde hace más de los 15 años. No obstante, las sumas giradas de más sólo pudieron ser calculadas según los reportes del Sistema Histórico de Pagos de la DNP. Los años restantes anteriores al 01 de julio 2004, no fue posible incluirlos.



---

También pudo corroborarse que al Órgano Director de Procedimiento Administrativo, para la Recuperación de Sumas Giradas de más en Pensiones con Cargo al Presupuesto Nacional y Regímenes Especiales, no le han trasladado ninguno de los expedientes de estos(as) pensionados(as).

El Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos sujetos a su fiscalización, Capítulo IV: Normas sobre Actividades de Control, Norma 4.1 Actividades de control, establece:

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

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

La Norma 4.5.1 Supervisión constante establece 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, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”***

En Oficio DPN-NPRE-349-2012, de fecha 30 de mayo 2012, el Lic. Esteban Soto Ramírez, Coordinador Núcleo Sistemas de Información (DNP, manifiesta:

***“En aras de realizar una labor oportuna y de protección al fondo de pensiones, los giros de pensión de esas personas..... fueron anulados en cumplimiento y estricto apego al Manual de Procedimientos código DNP-DP-07...específicamente al punto 5.9 inciso B e inciso c, pues dichas anulaciones se realizaron inmediatamente y de conformidad con la información recibida del Núcleo de Servicios de Información***

---

**mediante Oficio NSI-443-2011 suscrito por la Coordinadora de dicho Núcleo Licda. Dora Porras Valverde...**

**....en el caso de Fonseca Rivas Carmen, cédula de identidad 1-0059-7663, fue anulado de conformidad con la información recibida del Departamento Económico Actuarial mediante oficio DNP-DEA-384-2011 suscrito por el Jefe de dicho Departamento Lic. Héctor Acosta Jirón...**

**Así mismo le informo que no existe un oficio por parte de la jefatura de este Departamento que aprueba dichas anulaciones, pues no es parte del procedimiento indicado en el manual de procedimientos antes indicado, ya que específicamente en el punto 5.11 se indica que “La coordinación en los casos que no proceda el pago, envía a anular el giro...” “**

El Oficio NSI-443-2011, de fecha 03 de octubre 2011, enviado por la señora Dora Porras Valverde, Coordinadora del Núcleo de Servicio de la Información a la Directora Nacional de Pensiones, Licda. Dunia Madrid Acuña indica lo siguiente:

**“Adjunto le remito informe solicitado por Tesorería Nacional correspondiente a Pensionados(as) con actas pendientes de defunción, y el mecanismo de verificación que se le ha brindado...”**

La señora Porras Valverde, incluye un cuadro en el que menciona cada uno(a) de los(as) pensionados(as) y una columna en el que indica el mecanismo de verificación de la existencia física de cada persona.

Por otra parte, el Oficio DNP-DEA-384-2011, de fecha 20 de setiembre 2011, anteriormente indicado; el señor Héctor Acosta Jirón, Jefe Departamento Económico Actuarial indica al Lic. Soto Ramírez, lo siguiente:

**“En relación con oficio DGPC-1709-2011-CVP suscrito por el Lic. Juan Carlos Borbón de la Tesorería Nacional, recibido vía correo electrónico por esta Asesoría el pasado 6 de setiembre de 2011 a las 3:38 pm y que usted recibió por la misma vía, con base en el contenido de dicho oficio, esta Asesoría señala que se debe excluir de planillas de pensionados a las siguientes personas a pesar de que no están reportadas como fallecidas en el Tribunal Supremo de Elecciones”**

Las personas a las que se refiere son, Carmen Fonseca Rivas, Cédula N° 1-0059-7663 y Leila Fernández Zúñiga, Cédula N° 1-0077-5045.

La existencia de pensionados(as) fallecidos(as) en el Sistema de Pagos de la DNP, ocasiona que se generen cancelaciones que no corresponden; en este caso particular se trata de pensionado(as) a los(as) que se les mantuvo la pensión muchos años después de muertos(as).

Tampoco se conoce, el destino de los dineros cancelados a estos(as) pensionados(as); pues no se tiene certeza si los dineros se encuentran en los bancos, si fueron retirados por familiares u otros destinos inciertos.

Las cancelaciones a pensionados(as) fallecidos(as), genera erogaciones de recursos que no corresponden, lo cual pone en peligro los presupuestos públicos, que soportan estas cancelaciones.

## 2.6 Inexistencia Física y Electrónica de Expedientes

Esta Auditoría procedió a solicitar los expedientes de pensionados(as) que fueron excluidos(as) de planillas a solicitud del Lic. Esteban Soto Ramírez, Coordinador de Pagos de Regímenes Especiales de la DNP, en Oficio DNP-NPRE-1690-201, de fecha, 05 de octubre 2011, fin de revisar su existencia (10 en total).

En la revisión se pudo verificar la inexistencia física y electrónica de un expediente de la lista contenida en el oficio mencionado y de otro pensionado causante relacionado directamente con dicha lista, según el siguiente detalle:

Nombre Causante	Número Cédula	Nombre Causahabiente	Número Cédula	Régimen
Miguel Jiménez Jiménez(*)	3-0017-0021	Adoración Martínez Rodríguez	3-0046-8389	Gracia
Carmen Fonseca Rivas	1-0059-7663	-----	3-046-8389	Gracia.

---

El expediente marcado con asterisco corresponde a un causante fallecido cuya pensión fue trasladada a su esposa (causahabiente también fallecida) de quien si existe expediente. No obstante el expediente origen de este primer pensionado (Miguel Jiménez Jiménez), no se ubicó.

También se consultó el Sistema Digitación de Expedientes Laserfiche y tampoco se encontraron aciertos; según lo indica la pantalla de búsqueda, sobre su existencia electrónica.

El Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos sujetos a su fiscalización, Capítulo IV, Normas Generales relativas a las actividades de control (Norma 4.10) indica lo siguiente:

Registro Oportuno:

***“Los hechos importantes que afectan la toma de decisiones y acciones sobre procesos, operaciones y transacciones deben clasificarse y registrarse inmediatamente y debidamente.”***

Declaración interpretativa:

***Los datos sobre transacciones realizadas por la organización y sobre hechos que la afecten, deben clasificarse y registrarse adecuadamente para garantizar que continuamente se produzcan y transmita a la dirección información fiable, útil y relevante para el control de operaciones y para la toma de decisiones. Con ese fin, debe establecerse la organización y efectuarse el procesamiento necesario para registrar oportunamente la información generada durante la gestión organizacional y para elaborar los reportes que se requieran.***

Adicionalmente, el Capítulo V, Normas Sobre Sistemas de información (Norma 5.4 Gestión Documental indica:

***“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.***

---

En el caso del señor Miguel Jiménez Jiménez, en el primer folio del expediente de su esposa, se indica en una boleta el siguiente detalle:

***“Expediente expurgado, pero con la siguiente observación.  
Nota: Falta expediente del causante, e indica el nombre, y número de cédula, del pensionado. Así como la fecha y la firma responsable del(a) funcionario(a) que realizó el expurgo.”***

Mediante oficios TOA-073-2012, de fecha 04 junio 2012, se solicitó a la Licda. Lynnette Villegas Ugalde, Coordinadora del Núcleo Archivo General el expediente en físico del causante pensionado y fallecido Miguel Ángel Jiménez Jiménez, Cedula N° 3-0017-0021, no obstante en Oficio DNP-DGI-NAG- 019-2012, de fecha 08 de junio 2012, indica:

***“Para lo que corresponda le traslado certificación sobre la no localización en el Archivo del expediente del señor Jiménez Jiménez Miguel Ángel, Cédula N°. 3-0017-0021, del Régimen de Gracia (Código 9005)...”***

La certificación adjunta indica:

***“...Que el expediente del señor JIMÉNEZ JIMÉNEZ MIGUEL ÁNGEL, Cédula número tres-cero cero diecisiete – cero cero veintiuno, del Régimen de Gracia (Código 9005) no aparece en el Archivo, y no existen movimientos en nuestra base de datos. Se adjunta impresión de tres pantallas de la base de datos (SIG)...”***

Igualmente, para el caso del expediente de la pensionada fallecida Carmen Fonseca Rivas, Cedula N° 1-0059-7663, se solicita en Oficios TOA-063-2012 y TOA-068-2012, de fechas 09 de mayo y 17 de mayo 2012 respectivamente, expediente en físico. No obstante en Oficio DNP-DGI-NAG- 017-2012, de fecha 23 de mayo 2012, se indica:

***“Para lo que corresponda le traslado certificación sobre la no localización en el Archivo del expediente de la señora Fonseca Rivas Carmen, Cédula N°. 1-0059-7663, del Régimen de Gracia (Código 9005)...”***

La certificación adjunta indica:

***“...Que el expediente de la señora FONSECA RIVAS CARMEN, Cédula número uno-cero cero cincuenta y nueve – siete mil seiscientos sesenta y tres, del Régimen***

---

***de Gracia (Código 9005) no aparece en el Archivo, y no existen movimientos en nuestra base de datos. Se adjunta impresión de tres pantallas de la base de datos (SIG)...”***

La pérdida o inexistencia de expedientes que dieron origen a las pensiones de estos(a) dos pensionados(a) fallecidos(a), crean dudas sobre la legalidad de estos beneficios, pues no constan registros ni anotaciones en la base de datos, ocasionando dificultades en los estudios y en los análisis que deben de realizarse.

### **3. CONCLUSIONES**

Una vez verificada la existencia física de los(as) pensionados(as) de edades avanzadas, se confirma que los esfuerzos realizados son insuficientes para mantener actualizadas las listas de direcciones al 100% de la planilla que se administra y gestiona por parte de la Dirección Nacional de Pensiones (DNP), desde el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Se localizaron direcciones poco claras, imprecisas y o no registradas del todo, lo cual imposibilita la ubicación física de pensionados(as) cuando se requiere efectuar notificaciones y/o realizar estudios por parte de la DNP, Auditoría o de otras entidades gubernamentales.

Se evidencia que la información del(a) pensionado(a) es incompleta en lo referente a donde puede ubicarse; así como números telefónicos de estos(as) o sus familiares, para poder tener contacto con ellos(as) en el momento que se requiera.

Por otra parte, la inexistencia física o electrónica de algunos expedientes por pérdida, ponen en duda el orden y la correcta custodia que se tiene en el archivo de expedientes físicos de la DNP.

---

Estas deficiencias no permiten tener una garantía absoluta de que la totalidad de los expedientes se encuentren realmente en archivo. De igual manera crea duda en relación con el hecho de que todos los movimientos realizados en favor de un(a) pensionado(a) estén debidamente respaldados en estos.

Estas debilidades de control interno, posibilitan la ocurrencia de nuevos errores (otras cancelaciones de pensiones a personas fallecidas); poniendo en riesgo los recursos presupuestarios escasos con que se cuenta, para hacerle frente a las pensiones de los Regímenes Especiales con cargo al Presupuesto Nacional.

Los procesos de exclusión de pensionados(as) fallecidos depende de los informes que remita a esa Dirección el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) y los reportes no siempre son puntuales ni confiables al 100%, por cuanto muchos pensionados(as) fallecen en sus casas y no son reportados ni oportunamente y/o nunca al TSE.

La DNP no cuenta con un sistema que posibilite la localización y monitoreo de los(as) pensionados(as) a la brevedad posible, por medio de su propia base de datos a la que pueda acudir con facilidad y mantener un contacto con el(la) pensionado(a) que le permita conocer su condición actual (si está vivo, o fallecido) y evitar así, cancelar pensiones a personas fallecidas que no corresponde, manteniéndolas en la planilla.

## **4. RECOMENDACIONES**

### **4.1 A LA MINISTRA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

- 4.1.1** Girar las directrices necesarias a las instancias correspondientes, con la finalidad de que se cumpla con todas las recomendaciones contenidas en este informe.

- 
- 4.1.2** Solicitar por escrito a la Directora Nacional de Pensiones, el cronograma de actividades que muestre las acciones que se tomaran para corregir los hallazgos contenidos en este informe, en el plazo máximo de un mes, a partir del recibo de éste informe y remitirlo a esta Dirección General de Auditoría.
- 4.1.3** Informar por escrito a esta Dirección General de Auditoría los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.

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

- 4.2.1** Proceder a realizar un estudio de los(as) pensionados(as) con edad igual o mayor a 95 años (**población que fue objeto de estudio**) con el propósito de actualizar en el sistema de la DNP las direcciones domiciliarias de este grupo de pensionados(as). Plazo 3 meses después de recibido este informe. (**Ver comentarios 2.1 y 2.3**)
- 4.2.2** Proceder a verificar la existencia física de los 13 pensionados mayores de 100 años, que no fueron localizados por esta Auditoría y que se mencionan en el comentario 2.2. Plazo 3 meses después de recibido este informe (**Ver comentario 2.2**)
- 4.2.3** Proceder a girar en forma escrita las instrucciones necesarias con el propósito de que los(as) pensionados(as) fallecidos(as) sean excluidos oportunamente de planillas de pensionados(as) y evitar con esto que se mantenga en planilla a pensionados(as) fallecidos(as). Plazo un mes después de recibido este informe. (**Ver comentario 2.4**)
- 4.2.4** Realizar las gestiones formales y pertinentes para proceder a implementar, un Sistema para la DNP, que les permita monitorear y localizar a los(as)



pensionados, utilizando una base de datos propia, sin depender de la información que brinde el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE). Plazo tres meses después de recibido este informe. **(Ver comentarios 2.4 y 2.5)**

**4.2.5.** Realizar las gestiones correspondientes con el fin de recuperar lo girado de más a estos(as) pensionados(as) fallecidos(as). Plazo tres meses después de recibido este informe. **(Ver comentario 2.5)**

**4.2.6** Proceder a ubicar o hacer la reposición de piezas de los expedientes de pensión de Miguel Jiménez Jiménez cédula de identidad 3-0017-0021 y de Carmen Fonseca Rivas cédula de identidad 1-0059-7663. Plazo un mes después de recibido este informe. **(Ver comentario 2.6)**