

**MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES**

**INFORME FINAL DE GESTIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**LICDA. DUNIA MADRID ACUÑA**

**EX DIRECTORA NACIONAL DE PENSIONES DEL MTSS**

**POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE**

**EL 8 DE DICIEMBRE DEL 2010 AL 22 DE JULIO DEL 2013**

**AGOSTO, 2013**

## Tabla de Contenido

1. Presentación.....	4
2. Resultados de la gestión .....	7
2.1.1 Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.....	7
2.1.2 Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado. ....	15
2.1.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.....	25
2.1.4 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.....	25
2.1.5 Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda. ....	27
2.1.6 Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.....	49
2.1.7 Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda. ....	59
2.1.8 Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario. ....	63
2.1.9 Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.....	66

2.1.10	Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República. ....	66
2.1.11	Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración. ....	79
2.1.12	Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna. ....	80

## 1. Presentación

El presente informe se entrega en cumplimiento a lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley No. 8292, Ley General de Control Interno y la Resolución No. 61 del 24/06/2005, titulada: “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno”.

Dicho documento contiene el informe de fin de gestión de la Licda. Dunia Madrid Acuña, en su calidad de Ex Directora Nacional de Pensiones y se rinde por el período comprendido entre el 8 de diciembre del 2010 y el 22 de julio del 2013, haciendo la salvedad de que para los efectos prácticos, realmente el último día hábil efectivo de labores para la funcionaria fue el 7 de junio del 2013, porque posterior a esa fecha estuvo ausente y no laboró más para la Dirección Nacional de Pensiones.

El informe contiene para cada uno de los apartados establecidos en la norma R\_CO\_61 la información con la que contó la exfuncionaria Madrid Acuña al momento de su entrega, esto deseo dejar constándolo en este informe, por cuanto, a nivel institucional se presentaron varias trabas de índole informático y administrativo que impidieron que hasta que el día 7 de agosto del 2013, pudiera tener acceso a mis archivos informáticos de respaldo de mi computadora de trabajo y una vez rescatada una parte de la información porque otra definitivamente se perdió, procedí a hacer el inventario de la información que requería definitivamente se solicitara a varios funcionarios y funcionarias de la Dirección Nacional de Pensiones para que se me brindara, es decir, que únicamente conté con cinco días hábiles a partir del recibo del respaldo de mi computador para hacer el presente informe y esta es la razón que justifica la entrega de este informe al momento de su recibo y que justifica también el hecho de que la información con la que no cuento es porque se mando a pedir hace escasos días hábiles a funcionarios de la DNP por intermedio de la Sra. María Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora Administrativa Financiera y tampoco he recibido ninguna respuesta por parte de ellos hasta el momento.

No obstante, como el Departamento de Gestión de Capital Humano ante mi solicitud presentada al décimo día hábil de mi renuncia para que se me brindara una prórroga para la presentación de este informe, me respondió por oficio GCH-2165-2013 denegandome la posibilidad de otorgarme la prórroga solicitada y se me notificó de esto vía email el día

lunes 12 de agosto del 2013, pero yo lo recibí hasta el martes 13 de agosto del 2013, me veo en la necesidad para salvaguardar mi responsabilidad de presentar el informe haciendo constar lo que conozco y recuerdo, y dejando en claro que los faltantes de información que aquí se reportan, obedecen a las limitaciones antes indicadas y que tuve para poder contar y acceder a los insumos de información que necesariamente requería tener para este informe. Asimismo manifiesto que en el caso de que la administración así lo tenga a bien, con posterioridad a la entrega de esta primera versión del informe, si recibiera los insumos solicitados de mis exfuncionarios, con mucho gusto puedo proceder a completar el mismo si así me lo permiten a fin de entregar una segunda versión que complementa la primera, por cuanto me muestro en la mejor disposición de rendir cualquier información que en adelante se requiera con absoluta transparencia y verdad.

Asimismo hago la salvedad de que el informe se rendirá específicamente con corte al día 7 de junio del 2013, en virtud de que ese fue el último día hábil de labores efectivo por parte de la funcionaria. Con lo anteriormente indicado, deseo dejar clara constancia de que a partir del 8 de junio y hasta el 21 de julio del 2013, la funcionaria Madrid Acuña no realizó ninguna labor activa para la administración, ni ejerció su cargo como Directora Nacional de Pensiones y luego de finalizar un largo período de incapacidad se apersonó el día 22 de julio del 2013 para presentar inmediatamente la renuncia a su cargo.

Por otra parte, también hago constar que el informe se rinde con la información con la que se logró contar para la confección del mismo y los apartados para los cuales no se tenga la información a disposición de la funcionaria Madrid Acuña, así se harán expresamente constar, dada que uno de los grandes limitantes para la confección de este informe es la disponibilidad de información que a partir de mi renuncia se me brindó o no por parte de la administración del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y con ello, salvaguardo mis responsabilidades por no poder brindar detalles en los apartados para los cuales no cuento con los datos fidedignos y exactos que desearía haber tenido a mano y rendirlos como corresponde.

Por otra parte, agradezco a la Señora Laura Chinchilla Miranda, Presidenta de la República, a la Sandra Pizsk, Ex Ministra de Trabajo y Seguridad Social, al Señor Juan Manuel Cordero González, Viceministro de Trabajo del Área Social y a la Señora María Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora Administrativa, por el apoyo, la confianza y el respaldo que a lo largo de toda mi gestión me brindaron y por haberme

permitido ocupar el cargo de Directora Nacional de Pensiones en el período 2010-2013.

Agradezco también a las y los pensionados, a todas y cada una de las organizaciones gremiales de pensionados por permitirme ejercer mi cargo y entablar respetuosos diálogos y sistemas de colaboración recíprocos para encontrar soluciones conjuntas a las demandas y situaciones especiales de la población pensionada.

Agradezco a mis funcionarios y funcionarias de la Dirección Nacional de Pensiones por su trabajo, por el cumplimiento de sus responsabilidades, el apoyo brindado durante mi gestión y por todos los logros que juntos alcanzamos, que Dios los bendiga y les ayude a continuar realizando labores en pro de la población pensionada, los esfuerzos y el trabajo deben continuar por cuanto todavía hay mucho trabajo por hacer y nuevos paradigmas por construir para lograr un mejoramiento continuo de la organización y la construcción de las mejores condiciones laborales que promuevan una sana cultura y clima organizacional en beneficio de todos y todas.

Finalmente, agradezco a Dios la oportunidad de ocupar este puesto y de servir a la patria, mi trabajo en ésta Dirección fue incansable, mi entrega fue total y mi trabajo siempre estuvo apegado al bloque de legalidad, los logros y resultados reflejan todo lo realizado y lo que no se pudo atender simplemente es porque la capacidad humana y las condiciones históricas y organizacionales no lo permitieron.

## 2. Resultados de la gestión

Esta sección del informe contiene la información con la que se logró contar al momento de elaborar el informe de fin de gestión y que es relativa a los siguientes aspectos:

### 2.1.1 Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

La Dirección Nacional de Pensiones (DNP) es una unidad adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y cumple con las funciones sustantivas descritas en la Ley Orgánica del MTSS y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Dirección Nacional de Pensiones, Decreto Ejecutivo N° 34384-MTSS y sus reformas.

- ANTECEDENTES HISTÓRICOS:

La actual Dirección Nacional de Pensiones fue una oficina dependiente del Departamento de Previsión Social, el cual a su vez dependía directamente de la Dirección General de Administración y Relaciones Laborales, y se denominaba “Oficina de Jubilaciones y Pensiones”. Posteriormente, por Decreto N° 21403-TSS-H-MIDEPLAN de 22 de junio de 1992, se le otorgó por primera vez el rango de Dirección Nacional, sin embargo, el citado decreto fue derogado de manera expresa 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, pero este último decreto le mantiene el rango de Dirección Nacional, y además esa dirección tiene como instancia jerárquica superior a un(a) Director(a) Nacional de Pensiones, quién es responsable técnica, administrativa y disciplinariamente ante el Ministro y Viceministro de Trabajo y Seguridad Social.

Mediante Decreto Ejecutivo número 30397-MTSS, ya citado, se reorganizó la Dirección Nacional de Pensiones, contándose además con la aprobación respectiva por parte del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), mediante oficio D. M.-002-02, de fecha ocho de enero del año dos mil dos. En ese momento se procuró modernizar la estructura y el funcionamiento de la Dirección Nacional de Pensiones, a fin de proveerla de condiciones tales que le permitan flexibilidad y adaptabilidad para poder responder a los cambios de su entorno, así como para procurar una mayor y mejor capacidad de respuesta organizacional a las demandas planteadas por los diferentes

colectivos de actuales y potenciales pensionados; por tanto se establecieron nuevas formas de trabajo, así como la incorporación de una serie de actividades que no habían sido contempladas anteriormente, y a su vez pretendía brindar un servicio integral a los usuarios, que incluya asesoría en el ámbito psicológico y social, terapia socioeconómica y otras afines.

La Dirección Nacional de Pensiones, a pesar de la reorganización efectuada en el año 2002, no logró de manera satisfactoria su cometido, en cuanto al acceso a la información, ni oportuna respecto de los servicios que debe brindar. Un ejemplo de esa situación es la gran cantidad de recursos de amparo que interponen los diferentes administrados ante la Sala Constitucional, para que sus solicitudes de pensión logren ser tramitadas, y consecuentemente, la gran cantidad de resoluciones de desobediencia que emite ese órgano constitucional, comprobándose el incumplimiento en la atención oportuna de la gestiones administrativas presentadas ante la Dirección Nacional de Pensiones.

Nuevamente mediante Decreto Ejecutivo No. 34384-MTSS se reorganizó la Dirección Nacional de Pensiones en el año 2008 y se derogó el Decreto Ejecutivo número 30397-MTSS, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* número 95 de fecha 20 de mayo de 2002, al día de hoy el Decreto Ejecutivo No. 34384-MTSS se constituye en el marco normativo y estructural que rige el actuar de la DNP.

En este informe deseo hacer mención al hecho de que durante mi gestión se elaboró y realizó una modificación al Decreto Ejecutivo No. 34384-MTSS, por cuanto mediante Decreto Ejecutivo No. N° 36767-MTSS se realizaron varias reformas a varios artículos del Decreto Ejecutivo No. 34384-MTSS, en atención a una disposición emitida por la Contraloría General de la República en el Informe DFOE-ED-IF-19-2010 de fecha 16 de diciembre del 2010.

- **ESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES**

La Dirección Nacional está compuesta por:

- a) Un(a) Director (a) Nacional y un (a) Subdirector (a) Nacional.
- b) Una Asesoría Legal y una Económica- Actuarial que apoyarán al Director(a) y al Subdirector (a) Nacional de Pensiones quien es la instancia jerárquica superior.
- c) Departamento de Declaración de Derechos, a cargo de un(a) Jefe, que organizará sus procesos de trabajo de tal forma que pueda resolver las solicitudes de

otorgamiento y revisión de manera oportuna y eficiente de los diferentes regímenes de pensiones con cargo al presupuesto nacional que administra la Dirección Nacional y otorgar aprobación final a las resoluciones emitidas por la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, de conformidad con el artículo 89 de la Ley 7531 del 13 de julio de 1995.

d) Departamento de Gestión de Pagos, 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 y sus movimientos. Además 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 Dirección Nacional y otorgar 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.

e) Departamento de Investigación y Desarrollo, a cargo de un (a) Jefe que brindará el apoyo técnico para la mejora de los procesos de trabajo, mediante la planificación, formulación, Dar seguimiento y evaluación.

f) Departamento de Gestión de Información, a cargo de un (a) Jefe quien prestará sus servicios a los clientes internos y externos en materia de información. Además administrará y custodiará las bases de datos y los archivos correspondientes, desarrollando y dando mantenimiento a los sistemas informáticos y otras tareas propias de sus procesos de trabajo.

- **PRINCIPALES FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA DNP:**

- a) Velar porque se cumplan y respeten las disposiciones contenidas en la Constitución Política, los Tratados y Convenios Internacionales, las leyes y reglamentos relativos a los derechos de jubilación y pensión de los diferentes regímenes con cargo al Presupuesto Nacional de la República.
- b) Administrar técnica y jurídicamente los regímenes de pensiones con cargo al Presupuesto Nacional de la República, con excepción del Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional, en el que ejecutará las funciones establecidas por la ley 7531 de 13 de julio de 1995 y sus reformas.
- 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.

d) Actuar como asesor de los jefes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la materia de su competencia.

- **RECURSOS DE LA DNP**

**a) HUMANOS:**

La Dirección Nacional de Pensiones posee 99 plazas de personal, no obstante, durante mi gestión no se contó con la totalidad de ellas, y no fue posible hacer uso de todas ellas; lo anterior por varios motivos, pero principalmente por cuanto para los años 2011 y 2012 operó la Directriz Presidencial de congelamiento de plazas y esto obstaculizó a la Dirección el poder contar con su staff de personal al 100%.

Además, es importante denotar que la DNP, tiene una altísima rotación de personal lo cual le genera serios trastornos en sus procesos operativos y afecta el logro de los resultados y las metas propuestas, lo anterior, aunado a que también durante el año suelen presentarse licencias por maternidad e incapacidades que impiden que la organización cuente con el 100% de su personal, esta situación se mantuvo constante en el período 2010-2013.

**b) FINANCIEROS:**

La Dirección Nacional de Pensiones administra dos programas presupuestarios a saber: el Programa 734 y el Programa 743.

El programa 734 es el que permite contar con recursos para sus gastos operativos, materiales y pagar los salarios de sus funcionarios.

El programa 743 es el que le permite contar con contenido económico para el pago de las planillas de los pensionados, diferencias de pensión de períodos fiscales

anteriores, pago de indemnizaciones judiciales y administrativas, entre otros.

En el período 2010- 2013 a la DNP le correspondió administrar alrededor de un 11% del presupuesto público, sólo para el programa 743. Más adelante se presenta un apartado en este informe que señala los porcentajes de ejecución presupuestaria para el período 2011-2013.

#### **c) TECNOLÓGICOS:**

La DNP a mi llegada en el año 2010 contaba con una seria deficiencia en el tema de hardware y software, la mayoría de los equipos de cómputo estaban obsoletos y superaban su vida útil.

Durante el período 2011-2012 se realizaron varias compras de equipo de cómputo con el fin de sustituir el equipo obsoleto y en el año 2012 se optó también por suscribir contratos de alquileres de equipos de cómputo e impresoras, las cuales fueron instaladas en las diferentes unidades administrativas para su debido uso y con ello mejorar las condiciones de trabajo de las y los funcionarios de la DNP y favorecer la eficiencia en la gestión.

También se suscribieron contratos para el alquiler de servidores y se firmó en octubre del 2011 por parte de la administración superior del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, un contrato para el desarrollo de un nuevo sistema de revalorización automática y planilla.

En materia de sistemas de información, todos los sistemas y otros denominados sistemas satélites con los que contaba la DNP antes de mi llegada en el 2010, eran deficientes, poco confiables y así ha venido quedando en evidencia en los informes que sobre este tema ha emitido la Contraloría General de la República, la Superintendencia de Pensiones y la Auditoría Interna. Estos sistemas específicamente son los siguientes:

- i) Sistema Integrado de Gestión (SIG), con cual se pretendía, en sus inicios, gestionar todo el proceso de pagos de pensiones que administra la DNP, en trámites tales como recepción de solicitudes, información sobre vida laboral de los pensionados, el movimiento de las escalas salariales, análisis legales y cálculos contables, emisión de las propuestas de pago y recepción de la aplicación efectiva de los pagos
- ii) el Sistema Auxiliar del SIG (SIGAUX), que son un conjunto de aplicaciones que ayudan en las labores de carácter legal y contable;

iii) el Sistema denominado SISDNP, que igualmente en lo que consiste es en un conjunto de programas de cómputo que auxilian en el trámite de pagos de pensiones,

iv) una serie de sistemas denominados “sistemas satélites”, que son de carácter operativo para facilitar las diferentes funciones de la DNP.

Durante mi gestión y por decisión conjunta con la administración superior, se decidió no invertir más recursos económicos en los sistema viejos de la DNP y en su lugar, centrar el apoyo económico y humano al desarrollo del sistema de revalorización automática y planilla y así se hizo de manera decidida y directa. No obstante, a nivel operativo si se realizaron coordinaciones varias lideradas por la Sra. Elizabeth Molina, Subdirectora Nacional de Pensiones con el Departamento de Tecnologías de la información, con la finalidad de atender disposiciones que de los órganos de control y fiscalización provenirían y que estuvieran asociadas a los sistemas viejos de información que siguen operando en la DNP, los detalles de esta información es la Señora Elizabeth Molina quien puede brindarlos asicomo informar acerca de los procesos que estén en curso y que se requiere sean atendidos en su totalidad por parte del Departamento de Tecnologías de la Información de la DNP de aquí y en adelante.

**d) MATERIALES:**

Durante el período 2011-2013 se realizaron y gestionaron varios procesos de compra de materiales con recursos del programa presupuestario 734, los cuales le permitieron a la Dirección Nacional de Pensiones no dejar de operar por falta de ningún recurso material como papel, toners, lapiceros, calculadoras, engrapadoras, clips, discos compactos, entre otros etc.

Si a partir de la firma del contrato con la Secretaría Técnica de Gobierno Digital en octubre 2011, la mayor cantidad de los recursos económicos presupuestados en el Programa 734 se han dispuesto para asegurar el pago de las obligaciones contractuales suscritas con el proveedor y se ha venido restringiendo la capacidad de compra de la DNP, en virtud de que alrededor del 70% de sus recursos operativos incluidos en el Programa 734 se han venido presupuestando a partir del 2012 para realizar pagos a la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, en su calidad de proveedor del sistema automatizado de revalorización y planilla.

En el año 2012 se materializó la meta de adquirir un vehículo TOYOTA RAV4 modelo del año, para uso exclusivo de la Dirección Nacional de Pensiones, este es uno de los más grandes logros por cuanto para esta Dirección, era realmente necesario contar con un vehículo para su uso discrecional y que le permitiría realizar giras para la elaboración de los estudios socioeconómicos que se requieren en el trámite de otorgamiento de pensiones y facilitará también, la entrega de documentación oficial ante distintas entidades judiciales y administrativas, en tiempo oportuno. La DNP carecía de vehículo desde hacía varios años atrás y durante mi gestión se cumplió la meta de que la DNP volviera a contar con un vehículo propio.

e) LEGALES

Es innumerable la cantidad de leyes, reglamentos, directrices, circulares, pronunciamientos y opiniones jurídicas de la Procuraduría General de la República, votos de la Sala Constitucional, fallos del Tribunal Administrativo de Magisterio Nacional, criterios de la Unidad de Asesoría Legal de la DNP y de la Unidad de Asuntos Jurídicos del MTSS que existen, versan y regulan la materia especializada de pensiones.

La gran mayoría de los instrumentos de carácter administrativo interno se hallan en la carpeta jurídica que administra la Unidad de Asesoría Legal y otros dictámenes de carácter consultivo, judicial o jurisdiccional se hayan disponibles en las páginas web o en los archivos de sus entes generadores.

La diversidad y complejidad legal de la materia de pensiones es muy alta, muy cambiante y esto ocasiona que la DNP tenga constantemente que estar actualizándose y adecuar sus resoluciones al bloque de legalidad imperante al momento en que resuelve las solicitudes de pensión.

Actualmente la DNP administra 14 regímenes de pensión y 2 de prejubilación, y cada uno de ellos se halla regulado en uno o más instrumentos jurídicos de manera simultánea, lo cual hace muy complejo el análisis legal de previo a su otorgamiento y posteriormente también dificulta su actualización y revalorización, los regímenes que administra la DNP son:

- 1- HACIENDA
- 2- BENEMERITOS DE LA PATRIA
- 3- DERECHO GUARDIA CIVIL
- 4- DERECHO MUSICOS
- 5- PREMIO MAGON
- 6- EXPRESIDENTES
- 7- FERROCARRILES
- 8- REGISTRO NACIONAL
- 9- PREJUBILACION INCOF
- 10- PREJUBILACION INCOFER
- 11- COMUNICACIONES
- 12- GRACIA
- 13- OBRAS PUBLICAS
- 14- GUERRA
- 15- LEY MARCO
- 16- MAGISTERIO NACIONAL

- ÓRGANOS DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL QUE VIGILAN EL ACTUAR DE LA DNP

La Dirección Nacional de Pensiones de manera permanente, periódica y constante es un ente que responde diversas consultas e investigaciones que durante el año realizan los siguientes órganos:

- Contraloría General de la República
- Superintendencia de Pensiones
- Auditoría Interna del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- Defensoría de los Habitantes

La labor y las recomendaciones que emiten estos órganos de fiscalización y control es muy valiosa para la DNP, pero a nivel administrativo la dinámica de estar respondiendo diversos requerimientos, oficios e investigaciones que muchas veces al año confluyen en un mismo momento y es gestada por diferentes entes de control, tiende a causar serios entrabamientos y altas dificultades administrativas para su atención y pronta respuesta.

Y esto se complica aún más por cuanto la información en la Dirección Nacional de Pensiones no está sistematizada y el conocimiento de las temáticas muy especializadas se encuentra concentrado en unas pocas personas, que igualmente tienen otras obligaciones que cumplir y no pueden parar, ni desatender sus funciones y obligaciones para dedicarse exclusivamente a responder oficios, porque todo incumplimiento tiene serias repercusiones a nivel administrativo y judicial.

Por ello, durante mi gestión fue constante y recurrente la necesidad a la que se vio obligada la DNP de estar pidiendo prórrogas a estos órganos para la atención de requerimientos y disposiciones, por cuanto la capacidad administrativa en ciertos momentos fue muy baja o nula, y este es el mecanismo que se ha venido aplicando para salvaguardar las responsabilidades administrativas de sus funcionarios y funcionarias.

La anterior situación no es la deseable, pero la realidad administrativa de la DNP y la desinformación con la que la suscrita asumió su cargo como Directora de la DNP en el año 2010, me obligaron a estudiar a fondo e investigar ciertas materias, de previo a caer en inconsistencias ante los órganos de control y fiscalización y ante todo siempre se procuró responder con absoluta verdad y objetividad cada uno de los requerimientos de estos órganos y tratar en lo máximo posible de cumplir con los plazos.

Son numerosas las recomendaciones, disposiciones y requerimientos que se generaron por parte de estos órganos en el período diciembre 2010- junio 2013, por lo que insto a mi sucesor(a) a revisar cada uno de ellos y dar seguimiento para que todos queden debidamente cumplidos, por cuanto hay varios que están pendientes de cumplimiento en virtud del plazo establecido y las prórrogas aprobadas, y esto se indica de manera más precisa en el apartado correspondiente de este informe.

### 2.1.2 Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

#### *A- Cambios a lo interno en la DNP*

Durante el período 2010-2013 se han dado varios cambios en la estructura de puestos y de personal en la Dirección Nacional de Pensiones, a continuación haré un breve recuento de ellos:

➤ *Cambio de antecesora (Directora DNP) por fallecimiento repentino:*

Mi llegada a la Dirección Nacional de Pensiones se dio en un momento muy difícil, lleno de incertidumbre y dolor. Mi antecesora lamentablemente había fallecido y con ella se llevo un cúmulo de experiencias, conocimientos, habilidades, destrezas e información y a mí me correspondió empezar de cero y con ningún apoyo, más que las fuerzas a nivel personal y mi capacidad profesional para tratar de hacer el proceso de inducción más corto, pero lo más integral posible y en el menor tiempo, porque en la Dirección no hay tiempo para detenerse y aprender, sino que desde el primer día hay mucho que hacer y muchos por quien trabajar.

Inicie mi gestión sin conocer los pendientes y no tuve como base ningún informe de fin de gestión de mi inmediata antecesora. Todo lo contrario, la información no estaba sistematizada y cada funcionario manejaba su propia versión y con el tiempo y poco a poco fui conociendo más a fondo no sólo a las y los funcionarios, sino también la existencia de documentos que me permitían llegar a la verdad real y que me acercaban a la visión legal de lo que era el deber ser.

➤ *Cambios en la Jefaturas de Departamentos y reubicaciones de personal:*

Una de las características de mi gestión es que se dieron varios cambios a lo interno de la DNP no sólo a nivel de jefaturas sino también de funcionarios, y esto se hizo así por cuanto era necesario ubicar estratégicamente los recursos humanos donde realmente se requerían y donde oportunamente se necesitaban. En una organización en la cual se trabaja con recursos humanos escasos, sólo queda la estrategia de movilizar los recursos acorde con las necesidades y urgencias que se van presentando de camino, para evitar resultados desastrosos.

A nivel de jefaturas en el año 2011, se cambió el Jefe del Departamento de Pagos y en el año 2012 se nombró esta Jefatura en Propiedad, quedando el Sr. Randall Trejos nombrado en el cargo. También desde mi llegada, el puesto de Jefatura de la Unidad de Asesoría Legal estaba vacante, para este puesto fue necesario realizar dos procesos de evaluación interna, hasta que finalmente se nombró en propiedad a la Sra. Irma Velásquez y con su llegada se ha logrado fortalecer y darle a esta unidad la estabilidad deseada para que apoye proactivamente la labor de la Dirección de la DNP.

En el año 2012, se dió el cambio en el puesto de Coordinador del Núcleo de Regímenes Especiales y se nombró a la Sra. Gabriela García en propiedad. También al Señor Alejandro Sandí se le ubicó de manera definitiva en el cargo de la Coordinación del Núcleo de Magisterio Nacional, por cuanto por disposición de mi antecesora a este funcionario le había correspondido asumir temporalmente la Jefatura de la Unidad de Asesoría Legal en el período setiembre 2010 a marzo 2011. También la Sra. Andrea Cruz, ocupó durante varios meses la Coordinación del Núcleo de Magisterio Nacional.

A nivel de recurso humano de la DNP son varias las reubicaciones horizontales que se hicieron entre ellos menciono, por ejemplo los casos de los funcionarios: Alexander Vindas, Lilliana Castillo, Andrea Cruz, Laura Desanti, Marianne Hut, Anastacio Alfaro, Roger Díaz, Gabriela Vega, Xinia Chavarría, Pablo Murillo, Jorge Montero, Gindra Brenes, Daudieth Sanchez, Manrique Hernández, Ruth Mena, Héctor Acosta, Nayubel Aragón, Jimmy Escobar, Mailyn Rojas, Irma Velásquez, Mabel Calvo, Mariana Segura, Yorlenny Loaiciga, Irene González, Mario Díaz, Hernán Edwards, Rosibel Ramírez, Roberto Chavez, Grettel Solano, entre otros.

Lo anterior sin contar el alto nivel de rotación de personal que se dió a inicios del 2011 y que también sucedió en el 2012 y 2013, en virtud de la resolución de ternas de Servicio Civil y de salidas de funcionarios por motivos personales.

➤ *Crisis a nivel institucional por no contar con aire acondicionado:*

La mayor parte del año 2012 el MTSS tuvo una crisis por no contar con sistema de aire acondicionado y esto afectó de manera directa a la DNP. Esta situación trajo consigo serias repercusiones en el quehacer operativo interno de la organización, por cuanto se tuvo que emplear la modalidad de teletrabajo y con ello, radicalmente tuvieron que adecuarse los estilos de gestión para supervisar esta nueva modalidad laboral, la cual se aplicó para un significativo número de funcionarios y esto también impacto la productividad de la DNP.

Este proceso fue realmente complejo, difícil y generó varios problemas con el personal de la DNP, intervención de la AFUMITRA y hubo afectaciones a nivel de salud de las y los funcionarios, pero finalmente y dichosamente el problema se resolvió a nivel institucional para finales del 2012 e inicios del 2013.

Si en el caso del quinto piso, se ha comunicado a la administración superior que persisten problemas con el aire y le recomiendo a mi sucesor(a) seguir gestionando los arreglos respectivos en el área de la Dirección de la DNP.

➤ *Emisión de nuevas circulares en la DNP:*

Son varias las circulares emitidas en la DNP durante mi gestión, para fortalecer procesos de control interno, para mayor claridad en la aplicación de métodos de revalorización, para mejorar la coordinación y procesos a nivel intraorganizacional, para instruir metodologías propias de los regímenes especiales de pensión y prejubilación.

En especial, si deseo recalcar la implementación de la Circular 022-2011, que se constituye en una de las más destacadas instrucciones giradas durante mi gestión y que amerita el reconocimiento por parte de la Asociación de Pensionados de Hacienda Legislativo ASPHAL, entre otros, por cuanto, a partir de esta Circular se ha hecho justicia social en el otorgamiento de las pensiones a las viudas y a partir de ella, esta población ha venido percibiendo el 100% del monto actualizado de pensión, que por derecho y técnicamente le corresponde, desde el primer momento en que se le notifica la resolución declarativa del derecho y se le incluye en planilla.

Por no contar con la información de manera exacta y precisa, justifico el no señalamiento de cada uno de estos instrumentos jurídicos. No obstante, todos ellos, pueden ser consultados en los archivos documentales de la Dirección y en la Unidad de Asesoría Legal.

***B- Cambios a lo externo de la DNP:***

Durante mi gestión se dieron varios cambios jurídicos y en el entorno que rodea la DNP, que en muchos de los casos trajeron como implicación cambios a lo interno de la DNP, entre ellos se mencionan los siguientes:

➤ *La aprobación de la Ley 8950, Ley de Prejubilación para ex empleados del INCOFER:*

Esto implicó la realización de varias gestiones a nivel administrativo para que

la DNP pudiera atender las solicitudes de esta nueva población sin dejar de atender los otros regímenes especiales de pensiones que estaban en fila de trámite. Este régimen y su ley ha tenido que ser objeto de varias consultas ante el INCOFER, Procuraduría General de la República y el Ministerio de Hacienda, por cuanto el marco normativo no ha estado muy claro y han sido bastante polémicas las conversaciones que se han mantenido con los representantes de los prejubilados del INCOFER, e incluso lo último que se indicó es que saldría una interpretación auténtica de la Ley No. 8950 de la Asamblea Legislativa, a fin de evitar otros problemas de claridad jurídica e interpretación a futuro. Lo anterior, la DNP debe aplicarlo en el momento en que salga.

- ***En el año 2010, se emite la Directriz Presidencial que establece que a partir del 1 de diciembre del 2010 no se van a aceptar documentos que no vayan en soporte electrónico para firma digital:***

A partir de esta Directriz, la DNP inicia un nuevo paradigma de trabajo con documentos que se firman electrónicamente y esto implicó que se establecieran nuevos procedimientos y responsables en el proceso de envío de resoluciones para firma digital y de recepción de resoluciones. Esto también ha traído como consecuencia que se implementen procedimientos apegados a lo que establece los numerales 157 y 173 de la Ley General de la Administración Pública, para la corrección de inconsistencias, que requieren ser corregidos de previo a su pago. Aprovecho para dejar constancia en este informe, que sobre este tema, el actual jerarca del MTSS no tiene claridad jurídica de cómo se atiende esta situación en la DNP, pese a que se le pidió que girará una Directriz a la DNP en la cual instruyera el proceso a seguir su respuesta fue el indicar que eso debía ser atendido a lo interno de la DNP y se limitó a adjuntar un criterio emitido por la Unidad de Asuntos Jurídicos del MTSS, sin embargo, para efectos de la suscrita y a la fecha del 7 de junio del 2013, este tema aún no estaba claro y las y los funcionarios de la DNP siguen expuestos a que la administración superior los sancione sin motivo jurídico alguno, por lo que recomiendo al sucesor(a) de la DNP resolver este asunto de manera clara, precisa y definitiva, a fin de que se salvaguarden las responsabilidades a nivel administrativo y judicial. ***El contrato suscrito entre el MTSS y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital:***

En octubre del año 2011, el MTSS y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital suscribieron un contrato para el desarrollo de un sistema de revalorización automática y planillas en la DNP. Lo anterior, ha implicado que la DNP vea mermada aún más su capacidad de poder atender operativamente las solicitudes de las y los pensionados, y la DNP se ha visto seriamente impactada con una considerable disminución de su recurso humano, por causa de la exigencia de recurso humano por parte del proveedor del sistema.

Lo anterior se agravó aún más, por efectos de la aplicación de la Directriz Presidencial de congelamiento de plazas que estuvo vigente para los años 2011 y 2012, y por otros motivos como la alta rotación de personal, incapacidades y licencias de maternidad y cuidado de familiares en estado de enfermedad.

No obstante, pese a todo ello se ha hecho el máximo esfuerzo para que la DNP no se paralice, porque se ha exigido al máximo a la organización a seguir trabajando pese a que en ciertos momentos ha sido evidente que la DNP no da abasto para todo, y mucho menos cuando adicionalmente a su trabajo normal, se realizan también de manera paralela otras exigencias e investigaciones por parte de los órganos de fiscalización y control y todas confluyen de manera intensiva y simultánea.

Sólo el contrato suscrito con la Secretaria Técnica de Gobierno Digital ha implicado que la DNP destine no menos del 25% de su personal exclusivamente al proyecto y ha demandado también que los Jerarcas de turno del MTSS, tengan que disponer recursos humanos de otras Direcciones del MTSS para que se puedan atender los levantamientos de información de expedientes hacia la nueva base de datos en construcción y aún así los recursos han sido limitados y escasos y se ha hecho todo lo posible por cumplir, pero realmente la dinámica organizacional ha sido muy limitada, compleja y se ha trabajado bajo mucha presión y stress a nivel individual y colectivo, lo cual también ha generado externalidades negativas que han impactado negativamente el clima y cultura organizacional en la DNP.

➤ ***Cambio en las cédulas de pensionados en status de residentes y extranjeros:***

A mediados del año 2012, por directriz del Ministerio de Hacienda y del Sistema Financiero Bancario Nacional se paso al uso de cédulas DIMEX y esto implicó una serie de acciones muy arduas a lo interno de la DNP y hacia afuera con los Bancos, Tesorería Nacional, Junta de Pensiones del Magisterio Nacional, Dirección General de Migración y Extranjería entre otros.

La DNP tuvo que apoyarse en la labor del Departamento de Tecnologías de la Información del MTSS para hacer los cambios en los sistemas de pensiones y que no se afectaran los pagos de los pensionados y coordinar estas acciones con la Tesorería Nacional. Además tuvo que emitir comunicados varios a la población pensionada, para informar de estos cambios y evitar situaciones no deseadas con ellos.

➤ ***Directriz de Sumas Giradas de Más:***

A partir del año 2011, la DNP recibe por parte de la administración superior la Directriz 008-2011, y esta establece una serie de procedimientos a seguir para atender esta materia.

Además se crea un órgano especializado que depende del Ministro de Trabajo, para atender de manera centralizada el tema de sumas giradas de más y su recuperación.

Este tema a mi llegada estaba en abandono, por salida de la única funcionaria que lo atendía en el 2010 y que se llamaba Marlene y es con esta Directriz 008-2011 que la DNP inicia la atención de estos casos.

No obstante, la DNP desde el 2011 y hasta la fecha no ha logrado contar con todos los recursos humanos necesarios para atender y gestionar este tema como se debe y aunque se ha avanzado aún falta mucho por hacer y atender.

Además la Directriz 008-2011 en la práctica ha demostrado ser un instrumento al que se le deben hacer modificaciones, de hecho se le hicieron varias en el 2012 y a mi salida, se me había indicado que se iba otra vez a modificar pero no recibí la última versión aprobada.

El sucesor(a) en el puesto de la Dirección de la DNP debe seguir gestionando los recursos humanos ante la administración superior y aplicar los procedimientos que se requieran para que este tema se atienda como debe ser y a la mayor brevedad posible.

➤ *Interposición de contenciosos en forma exponencial y constante:*

El escenario judicial para la DNP durante mi gestión ha sido muy arduo y no cesan semanalmente de interponerse demandas contenciosas, recursos ante la Sala Constitucional y hasta en los juzgados penales por parte de la población pensionada.

Los motivos de reclamo son todos legales y lo que evidencian es como una organización como la Dirección Nacional de Pensiones a nivel histórico ha venido reiteradamente desatendiendo solicitudes de pago de períodos fiscales vencidos y esto en virtud de que el proceso para la atención de cada una de estas solicitudes se realiza de manera manual, la DNP no cuenta con sistemas informáticos que automaticen los cálculos y todo esto se traduce en lentitud y burocracia.

En este sentido deseo hacer incapié en este informe, que la DNP tiene un rezago histórico de no atención de solicitudes de revalorización y actualización de más de quince años hacia atrás y que la incapacidad de no respuesta a estas solicitudes no es achacable a mi gestión sino que deviene de muchos años atrás y las consecuencias de todo esto, es lo ha hecho que se interpongan a partir del año 2008 varios procesos contenciosos administrativos en contra de la administración y esta situación esta representando una alta factura de gasto al presupuesto público, por concepto de indemnizaciones y pagos de costas procesales. Es por ello, que urge la toma de decisiones por parte de las máximas autoridades políticas, por cuanto el escenario de la DNP es altamente preocupante y la tendencia que observo es que cada vez se van a presentar más procesos judiciales y la presión y riesgo son muy altos, además de que generan responsabilidades a nivel penal, civil y administrativo de los funcionarios públicos a su cargo, es urgente buscar una solución integral a la situación por la cual atraviesa la DNP.

A mi salida se registraban más de 1.800 procesos contenciosos interpuestos y

muchos de ellos ya tenían multa a título personal impuesta, no puedo precisar los casos en detalle en este informe porque no poseo los insumos de información solicitados a la Licda. Irma Velásquez. Jefe de la Unidad de Asesoría Legal, por intermedio de la Sra. Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora Administrativa Financiera. No obstante, aprovecho en este apartado para hacer la solicitud a mi sucesor(a) para que a la mayor brevedad instruya al Departamento de Pagos a atender la lista completa de todos aquellos casos que a la fecha de mi salida y pese a tener sentencia dictada no hayan operativamente sido atendidos en este Departamento y otra para que la Unidad de Asesoría Legal comunique al Tribunal Contencioso Administrativo a la mayor brevedad del cumplimiento de todos estos casos, a fin de que se salvaguarden las responsabilidades que por estos motivos puedan recaer en la suscrita, en el Jefe del MTSS y en la Señora Presidenta de la República, por cuanto las multas pueden subir a estos niveles también.

➤ ***Pronunciamientos de la PGR:***

Durante mi período de gestión se realizaron varias consultas a la PGR sobre temas varios relativos a los regímenes de pensión y prejubilación, entre ellos, cito uno que implicó cambios en el Régimen de pensión de exfuncionarios del Registro Nacional, y otro que se elaboró por motivo de la Ley 8950 del Régimen de prejubilación de INCOFER.

El detalle de las otras consultas realizadas a la PGR, pueden verla de manera precisa con la Sra. Irma Velásquez, Jefe de la Unidad de Asesoría Legal de la DNP y esta información también se resguarda en los archivos de dicha Unidad.

➤ ***Votos de la Sala Constitucional:***

Durante mi período de gestión se han emitido varios votos de la Sala Constitucional que han tenido impacto en el quehacer de la DNP, entre ellos los relacionados con las temáticas de pensión-pensión, pensión-salario.

De relevancia menciono también la declaratoria de inconstitucionalidad de los arts 14 y 15 de la Ley 14, lo cual implicó cambios jurídicos en el tema de topes de pensión.

El detalle de esta información, puede verse de manera precisa con la Sra. Irma Velásquez, Jefe de la Unidad de Asesoría Legal de la DNP y esta información también se resguarda en los archivos de dicha Unidad.

➤ ***Modificación al Decreto Ejecutivo 34384-MTSS:***

El Decreto Ejecutivo No. N° 36767-MTSS, trajo consigo cambios operativos y de funciones a lo interno de la DNP, esto en atención a un requerimiento de la Contraloría General de la República, establecido en su informe DFOE-ED-IF-19-2010.

➤ ***Directriz de congelamiento de plazas:***

La Directriz Presidencial de congelamiento de plazas para los años 2011 y 2012, afectó seriamente el actuar operativo de la DNP y esto quedo debidamente registrado en los informes de evaluación de resultados y de gestión operativa de estos años.

➤ ***A nivel político en Diciembre del 2012 se da un cambio de Jerarca en el MTSS:***

Con el ingreso de un nuevo jerarca a partir del 2012, se da un giro importante en el modelo de gestión ministerial, el liderato del proyecto del sistema de revalorización y planilla es asumido por el nuevo jerarca del MTSS, en el marco del Comité Patrocinador y la dinámica de gestión es vuelve más de tipo vertical, mi papel como Directora Nacional de Pensiones se ve reducido en autoridad y mi capacidad para la toma de decisiones se ve también muy condicionada al aval del Jerarca del MTSS. El estilo gerencial del nuevo Jerarca del MTSS lo respeto, pero no lo comparto.

Al finalizar mi gestión, salgo con diferencias de criterio jurídico muy marcadas con el actual Jerarca del MTSS y su aplicación específica en el tema de pensiones, lo que motiva principalmente mi renuncia al cargo.

**2.1.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Dado que asumí la Dirección Nacional de Pensiones el 8 de diciembre del 2010, luego del repentino fallecimiento de mi antecesora, al inicio de mi gestión no conté con ningún informe de fin de gestión ni tampoco se me informó de manera formal el estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Dirección Nacional de Pensiones, no puedo brindar esta información que no poseo, pero muy posiblemente esté disponible en la Dirección de Planificación del MTSS y puede que haya alguna referencia de ella, en el informe de labores del ex Director Nacional de Pensiones, el Sr. Roger Porras, quien fungió en ese cargo hasta agosto del año 2010.

Lo que sí puedo indicar es que para los años 2011 y 2012 se realizaron en cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 8292, Ley General de Control Interno, los correspondientes procesos de autoevaluación de control interno y del Sistema de Valoración de Riesgos en la Dirección Nacional de Pensiones y que los resultados obtenidos constan en la Unidad de Planificación Institucional del MTSS, y fueron solicitados a la funcionaria Micaela Camacho, Jefe del Departamento de Investigación y Desarrollo por intermedio de la Sra. Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora Administrativa Financiera, no obstante, al momento de presentar este informe no cuento con la información para presentarla en este apartado como hubiese deseado hacerlo, asimismo salvaguardo mi responsabilidad informando la limitante de información que tuve al momento de confeccionar este informe.

Asimismo me permito señalar que a la fecha del 7 de junio del 2013, último día efectivo de mi gestión, la Dirección Nacional de Pensiones no había iniciado su procesos de autoevaluación del sistema de control interno ni del SEVRI para el año 2013, por cuanto normalmente este análisis se realiza durante el segundo semestre del año, asimismo dejo constancia de que esta es una de las tareas pendientes que debe continuar mi sucesor(a) atendiendo a lo dispuesto en la Ley No.8292 y las directrices institucionales del MTSS y además, se debe trabajar en las acciones correctivas que del informe resulten necesarias y oportunas implementar para promover el mejoramiento continuo de la organización.

**2.1.4 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

En virtud de los procesos de autoevaluación de control interno realizados por la Dirección Nacional de Pensiones en el período de mi gestión, a cada una de sus diferentes unidades administrativas se le encomendaba la realización de una serie de acciones correctivas para fortalecer los componentes de control interno que así lo ameritaban, el estado de cumplimiento de cada una de ellas puede ser solicitado a cada Jefatura de la DNP para todos los años de mi gestión.

La información relativa a este apartado fue solicitada de manera sistematizada a la funcionaria Micaela Camacho en su calidad de Jefe del Departamento de Investigación y Desarrollo por intermedio de la Señora Gabriela Romero Valverde Oficial Mayor y Directora Administrativa, pero al momento de rendir este informe no cuento con esta información, por lo que salvo mi responsabilidad y justifico el no poder brindar la información para este apartado. Asimismo informo que todo lo relativo a la temática de control interno, ha sido debidamente remitido a la Unidad de Planificación Institucional, por lo que en dicha unidad se hallan los reportes de la Dirección Nacional de Pensiones para los años 2011, 2012.

A la fecha del 7 de junio del 2013, último día efectivo de mi gestión, la Dirección Nacional de Pensiones no había iniciado su procesos de autoevaluación del sistema de control interno ni del SEVRI para el año 2013, por cuanto normalmente este análisis se realiza durante el segundo semestre del año, asimismo dejo constancia de que esta es una de las tareas pendientes que debe continuar mi sucesor(a) atendiendo a lo dispuesto en la Ley No.8292 y las directrices institucionales del MTSS y además, se debe trabajar en las acciones correctivas que del informe resulten necesarias y oportunas implementar.

Son varias las acciones que se adoptaron durante mi gestión para fortalecer el control interno en la DNP, muchas de estas acciones pueden ser analizadas a la luz de los oficios y circulares emitidas, para efectos de este informe no cuento con los insumos para hacer referencia específica de ellos, pero todo esto puede hallarse en los archivos documentales de la Dirección, además de los informes que fueron remitidos la Unidad de Planificación Institucional.

2.1.5 *Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.*

A continuación me permito anexar los informes de cumplimiento de metas del Plan Nacional de Desarrollo y del POI institucional, que para los efectos de rendición de cuentas presentó la DNP ante la Unidad de Planificación Institucional del MTSS para el período comprendido de enero 2011 a julio 2013.

➤ *Informe DNP presentado en el año 2011*

**INFORME INTERNO SOBRE CUMPLIMIENTO DE METAS 2011**

**PROGRAMA 734 PENSIONES Y JUBILACIONES**

Dicho programa está constituido por la Dirección Nacional de Pensiones.

**1. PRINCIPALES LOGROS DEL PROGRAMA**

- Mejoras en la gestión operativa de la Dirección Nacional de Pensiones para propiciar mayor agilidad, accesibilidad y oportunidad de sus servicios.
- Se resolvieron el 90% de las solicitudes de traspaso según normativa vigente.
- Con respecto al sistema de revalorización automática se da la entrega del primer producto de la Consultoría, el cual consiste en el plan de trabajo, cronograma y casos de uso.
- Se logró en un 100% actualizar a los pensionados cuyo monto fue actualizado en el 2010.
- Servicios oportunos, equitativos, claros y accesibles desde cualquier punto del país.
- En lo que respecta a desconcentración de servicios: Se desconcentro el servicio de certificaciones en siete sedes regionales.

**Cuadro N° 1**

**Programa 734**

**Cantidad de metas por dependencia según porcentaje de cumplimiento**

**Al 31 de diciembre del 2011**

Dependencia	Parcialmente cumplido					Observaciones
	Cumplido (100%)	Muy Bueno (99%- 81%)	Bueno (80%- 71%)	Insuficiente (70%-1%)	No cumplido (0%)	
Dirección Nacional de Pensiones.	3	2		1		Se logro desconcentrar un servicio en siete sedes regionales, la meta indicaba dos servicios por lo que se tuvo un 50% de cumplimiento.

➤ **Informe presentado en el año 2012**

**Análisis Programático**

**Código y nombre del Programa: 734 Pensiones y Jubilaciones.**

**1. Análisis de resultados:**

**Cuadro Nº 1**  
**Ministerio de Trabajo y Seguridad Social**  
**Cumplimiento de las metas de los indicadores y recursos financieros asociados**  
**al 31 de diciembre de 2012**

Descripción del indicador	Meta anual programada	Resultado	% de cumplimiento	Estimación de recursos 2012 <sup>1/</sup>	Recursos ejecutados <sup>1/</sup> <sub>2/</sub>	Fuente de datos
Porcentaje de avance en el desarrollo del sistema automatizado de revalorización de los montos de los derechos de jubilación y planilla de los regímenes especiales con cargo en el Presupuesto Nacional.	50	50	100%	1232.5	980.9	Informes de avance del Sistema.
Porcentaje de solicitudes de traspaso atendidas según plazos de Ley.	100	70	70%	139.1	110.7	Informes de gestión Dirección Nacional de Pensiones.
Porcentaje de incremento en el número de sedes donde se desconcentra la emisión de certificaciones con respecto al año anterior.	29	100	344%	19.8	15.8	Informes de la Dirección Nacional de Pensiones.
Número de Resoluciones	14,033	133995	95%	596.4	474.6	Informes de la Dirección Nacional de Pensiones.
<b>Total de recursos</b>				1,987.8	1,582.0	
<b>Porcentaje de ejecución</b>					<b>79.6%</b>	

**Nota: el presupuesto se calculo en relación al recurso humano ya que no se cuenta con una contabilidad de costos.**

- **Porcentaje de avance en el desarrollo del sistema automatizado de revalorización de los montos de los derechos de jubilación y planilla de los regímenes especiales con cargo en el Presupuesto Nacional.**

Durante el año 2012, la Dirección Nacional de Pensiones logró el cumplimiento de esta meta en un 100%, por cuanto, centro su la atención en la ejecución de la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo 2011-2015, relativa al desarrollo de un sistema automatizado de revalorización y planilla, para el cual fue contratada la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

A diciembre del 2012 se contabiliza la entrega de los siguientes productos: Diseño del sistema, estrategia de base de datos inicial, metodología de pruebas, aplicación, plan de implementación y estrategia de puesta en operación.

El sistema contempla la creación de una nueva base de datos de pensionados y para el año 2012, en la primera fase de su desarrollo se logró levantar la información de aproximadamente 7.500 expedientes que pertenecen al 100% de los expedientes del Régimen de Hacienda y para el año 2013 se seguirá en el levantado de la información del resto de los expedientes pertenecientes a otros regímenes especiales de pensión.

Este sistema será de gran ayuda para la Dirección Nacional de Pensiones, por cuanto pretende automatizar procesos que actualmente no garantizan total seguridad y control en el pago de pensiones y que al día de hoy se han venido realizando de manera manual, con sistemas informáticos obsoletos y con lentitud. Es con el desarrollo de este sistema que la Dirección Nacional de Pensiones, pretende dar un salto histórico y trascendental, que garantice mejorar el servicio que se presta a la población pensionada y que asegure el pago en tiempo oportuno y la aplicación de los reajustes cada semestre, acorde con la metodología de revalorización que por derecho corresponde.

Esta prioridad institucional para efectos internos de la DNP, implicó un gran esfuerzo y significó un costo de oportunidad en el uso del recurso humano en la Dirección, por cuanto se tuvo que destinar aproximadamente un 25% del total de sus plazas para el desarrollo de esta labor, dejando a los otros Departamentos con menos recurso humano para el desarrollo de sus actividades operativas, no obstante, la Dirección Nacional de Pensiones no paralizó la atención de sus funciones habituales e igualmente logró cumplir varias de sus metas.

- **Porcentaje de solicitudes de traspaso atendidas según plazos de Ley.**

Durante el 2012 ingresaron un total de 960 solicitudes de traspasos y se resolvieron 665, lo cual equivale a un nivel de cumplimiento del 70%.

A continuación se detallan los siguientes motivos que justifican el porcentaje alcanzado:

- A finales del año 2011, la Dirección Nacional de Pensiones emitió la Circular 022-2011, la cual estableció el involucramiento de dos departamentos a saber, Declaración de Derechos y Departamento de Gestión de Pagos, con claras responsabilidades en la atención de solicitudes de traspasos, con la finalidad de que se tuviera actualizado el monto de la pensión del fallecido antes de realizar los estudios del traspaso al causahabiente. Dado la limitante que tiene la Dirección con su recurso humano, y la afectación de congelamiento de plazas por la Directriz 13-H, para la atención del proceso de revalorización, únicamente se contó con un recurso humano dedicado a ésta labor en el Departamento de Gestión de Pagos, quien también estuvo algunos meses fuera con una licencia de maternidad y esto genero retrasos en el trámite de atención de este tipo de solicitudes de traspasos.
- En el Departamento de Declaración de Derechos, durante el año 2012 también se presentaron situaciones especiales con su recurso humano, dado el proceso de inducción que se dio con el ingreso de la nueva Coordinadora del Núcleo de Regímenes Especiales y el recargo de funciones que tuvo la Jefatura del Departamento por asumir la Coordinación del Núcleo de Guerra y Gracia, por motivo de licencia de maternidad. Estas situaciones impactaron y limitaron la capacidad de dar vistos buenos y revisar las resoluciones de otorgamiento de los traspasos generadas en el Departamento de Declaración de Derechos.
- La emisión de la Directriz Presidencial 013-H relativa al congelamiento de las plazas vacantes, limito la posibilidad de contar con todo el recurso humano tanto en el Departamento de Declaración de Derechos como en el Departamento de Gestión de Pagos y esto aunado a permisos, vacaciones, incapacidades, influyo en el decrecimiento de la producción de resoluciones de traspasos y afectó grandemente el cumplimiento de esta meta.

- **Porcentaje de incremento en el número de sedes donde se desconcentra la emisión**

Con respecto a lo programado sobre la desconcentración del servicio de certificaciones en

seis Sedes Regionales de la Dirección Nacional de Inspección, se informa que durante el año 2012 se implementó el servicio en todas las Sedes Regionales, se brindó el servicio de forma manual y se atendieron el 100% de las solicitudes presentadas, procedentes de diferentes lugares del territorio nacional, las cuales se reciben por medio del correo electrónico, mismas que se elaboran y se remiten impresas tanto por vía fax, o bien con funcionarios de las oficinas regionales que vienen a realizar trámites administrativos, las cuales retiran en San José para luego entregarlas en la Oficinas Regionales de la Inspección.

No ha sido posible disponer de un sistema con conexión a las sedes regionales por falta de recursos presupuestarios.

Durante el año se emitieron un total de 70.195 certificaciones que acreditan el status de pensionado o no pensionado entre otras, las cuales fueron solicitadas directamente en la plataforma de servicios o bien a través de la oficinas regionales de la Dirección de Inspección a nivel nacional.

- **Número de Resoluciones**

Las resoluciones emitidas se refieren a solicitudes de trámites de originales, traspaso, revisiones y sumas adeudadas de periodos anteriores conocido como facturas de gobierno y o reajustes, tanto de regímenes especiales como de Magisterio Nacional

La Dirección Nacional de Pensiones recibe un considerable volumen de solicitudes de resolución durante el año, dichas resoluciones otorgan el derecho o niegan el mismo a los solicitantes, durante el 2012 se resolvieron 13395, lo que equivale a un 95% de cumplimiento, se lograron realizar 4565 resoluciones por concepto de Otorgamiento y/o revisiones de pensiones, por concepto de reajustes 2721 y 6109 por cancelación de periodos anteriores conocido como facturas de gobierno, estos datos incluyen los pensionados del Régimen de Magisterio Nacional.

Entre las razones principales por las que no se alcanzó el 100% de la meta esta la rotación de personal a otros proyectos de la Dirección como el de gobierno digital, dada la necesidad de cumplir con los términos contractuales, si se considera que este proyecto está establecido en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2011-2015. Aunado a lo anterior otro factor que influyó fue la incapacidad por maternidad de funcionarias a nivel de la Dirección Nacional, lo que incide en el decrecimiento de la producción. Como se observa,

a pesar de los esfuerzos realizados y de acuerdo a la capacidad instalada y según los recursos disponibles, solamente fue posible alcanzar un 95 % en la meta propuesta.

La emisión de la Directriz Presidencial 013-H relativa al congelamiento de las plazas vacantes, limitó la posibilidad de contar con todo el recurso humano en el Departamento de Gestión de Pagos y aunado a que de este departamento, fue necesario tomar recurso humano para dedicarlo exclusivamente a la atención de la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo indicada supra, y además se presentaron permisos, vacaciones, incapacidades, todo lo anterior, influyó en el porcentaje alcanzado para esta meta, no obstante, se considera un gran logro por cuanto el nivel alcanzado satisface las expectativas programadas y permitió que la DNP atendiera y resolviera un gran número de resoluciones para atender requerimientos administrativos y judiciales.

## **Análisis Institucional**

### **Objetivo:**

Conocer sobre la gestión realizada por la institución durante el primer semestre del ejercicio económico 2013.

### **1.1. Competencias**

Referirse en términos generales a las competencias que por ley le corresponden a la DNP.

Para el logro de los objetivos y fines que le asigna el ordenamiento jurídico, la Dirección Nacional tiene a su cargo las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Velar porque se cumplan y respeten las disposiciones contenidas en la Constitución Política, los Tratados y Convenios Internacionales, las leyes y reglamentos relativos a los derechos de jubilación y pensión de los diferentes regímenes con cargo al Presupuesto Nacional de la República.
- b) Administrar técnica y jurídicamente los regímenes de pensiones con cargo al Presupuesto Nacional de la República, con excepción del Régimen de Pensiones del Magisterio Nacional, en el que ejecutará las funciones establecidas por la ley 7531 de 13 de julio de 1995 y sus reformas.
- 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.
- d) Actuar como asesor de los jefes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la materia de su competencia.

### **Gestión Financiera**

- Realizar un análisis indicando las razones que incidieron en los porcentajes de ejecución obtenidos, y en caso que corresponda, los inconvenientes presentados en el primer semestre del 2013. Señalar cómo estos aspectos repercutieron en los porcentajes de ejecución alcanzados, así como las medidas correctivas que implementará la institución durante el II semestre.
- Para los resultados de manejo del presupuesto del programa 734 durante el 2013, se establecen algunas razones mediante las cuales la relación de la ejecución en las diferentes subpartidas no proyecta una equidad o proporción en relación con la ejecución del presupuesto total, considerando que la más significativa es la subpartida 50105, la cual se ha destinado su contenido presupuestario de 450.000.000, para el Proyecto de Automatización para el proceso de de revalorizaciones automáticas para la Dirección Nacional de Pensiones, lo que equivale a un 80% del total del presupuesto del año 2013, del programa 734, presupuesto que en el semestre no refleja ejecución presupuestaria, principalmente por la complejidad que implica los productos a entregar según lo contratado, siendo necesario que las Autoridades Superiores hayan suscrito un ADDENDUM N° 2, en acuerdo con la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, como también hayan efectuado ajustes al cronograma de trabajo y con el fin de avanzar de forma satisfactoria para ambas partes.

El porcentaje de ejecución presupuestaria que se presenta para el primer semestre del 2013 a nivel general del programa 734 obedece a un 33%, según el monto inicial del presupuesto otorgado, lo cual corresponde aproximadamente a un 20% para el apoyo logístico de toda la DNP. Se espera que en el segundo semestre se ejecute la totalidad del presupuesto operativo asignado a esta Dirección.

- Si cuenta con recursos del crédito público externo, realizar un análisis de los aspectos más relevantes de su ejecución, indicando los avances realizados y beneficios brindados a la sociedad. Para el caso que corresponda, mencionar los problemas presentados en los proyectos (Indicar el nombre y número de préstamo), y las medidas correctivas que implementarán.

Con respecto a este ITEM, no se realizan anotaciones, debido a que no estamos sujetos a la variable "crédito público externo".

## ANÁLISIS PROGRAMÁTICO

**Objetivo:** Conocer los resultados generales de la gestión física y financiera del programa para el primer semestre del 2013.

**Código y nombre del Programa:** 734 Pensiones y Jubilaciones.

**Análisis de resultados:**

Complete el siguiente cuadro con la información de los indicadores del Programa y los recursos vinculados a éstos:

### Cuadro No. 1

#### Programa 734 Pensiones y Jubilaciones

Avance en el cumplimiento de las metas de los indicadores y ejecución de recursos

A 30 de junio 2013

Descripción del indicador	Meta Anual Programada	Resultado	% de Avance	Estimación de recursos 2013 (en millones de colones)	Recursos Ejecutados (en millones de colones)	Fuente de Datos
% de pensionados de metodologías propias del régimen de Hacienda revalorados como a derecho corresponde con respecto al total de pensionados de éstos regímenes.	40%	0%		325		Reportes del Sistema
No. De resoluciones con respecto a la demanda.	5755	3913	68%			Informes de la DNP

**Fuente:** Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico de 2013 y datos suministrados por los centros de gestión.

De acuerdo con el cuadro anterior, realice un análisis de **todos** los indicadores del programa considerando los siguientes aspectos:

**2.1** Detalle de logros y/o avances, según el porcentaje alcanzado de las metas de los indicadores y los beneficios generados a la población.

2.1.1. A nivel del indicador el cual se refiere a **“% de pensionados de metodologías propias del régimen de Hacienda revalorados como a derecho corresponde con respecto al total de pensionados de éstos regímenes”** el mismo no responde a un porcentaje de cumplimiento ya que se estimo como meta que un 40 % de los pensionados se iban a revalorizar, lo cual no se logró si se considera el mismo estaba condicionado a la puesta en marcha del Sistema.

Sin embargo como logros del PROYECTO DE AUTOMATIZACIÓN PARA EL PROCESO DE REVALORIZACIONES AUTOMÁTICAS PARA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES, para este semestre se reportan los siguientes avances según lo contratado.

- Disposición de la herramienta para la migración y carga inicial del sistema.
- Carga de parámetros de instituciones, índices salariales, componentes, clases de puesto y valores de los componentes para la ejecución de las pruebas de reajustes relacionadas con los Estudios Técnicos Contables.
- Se trabaja en la actualización de información sobre cada pensionado del Régimen de Hacienda, para la base de datos inicial.

Con respecto a los logros y / o avances, sobre los resultados alcanzados con relación al Indicador N°. **De resoluciones con respecto a la demanda**, con una meta de 5755 resoluciones, se informa lo siguiente:

Para el año 2013 se estimo una meta semestral de emisión de **5755 resoluciones** como producto final según la demanda recibida, considerando que las resoluciones es el resultado de la gestión que espera el pensionado, se informa como resultado lo alcanzado en el Departamento de Declaración de Derechos mediante la emisión de Declaración de Derechos de pensión y jubilación de todos los regímenes, incluyendo Magisterio Nacional, correspondientes a solicitudes originales, trasposos y revisiones, también se contempla la producción generada en el Departamento de Gestión de Pagos el producto de resoluciones sobre el cobro de diferencias adeudadas de periodos anteriores, tanto de Regímenes Especiales como de Magisterio Nacional.

Se informa que se recibieron 4235 trámites de solicitudes para declarar derechos pensión de originales, traspasos y revisiones tanto de los Regímenes Especiales como de Magisterio Nacional durante el semestre, resolviéndose un total 2264 trámites de declaración de derechos.

En cuanto al cobro de diferencias adeudadas de periodos anteriores se resolvieron 1649 expedientes de pensionados durante el I semestre del 2013, solicitudes tanto de Regímenes Especiales como de Magisterio Nacional.

A nivel general la meta propuesta para el I semestre del 2013, era de 5755 resoluciones, y se emitieron 3913, lo que equivale a un 68% de cumplimiento, lo que significa que para el II semestre se acumulan solicitudes para resolver, más las que ingresen en el segundo semestre.

Se hace la aclaración con respecto a las solicitudes ingresadas de traspasos se obtuvo un total de 499 solicitudes, resolviéndose un total de 397 traspasos ingresados, lo anterior corresponde a un 80%. No obstante no es posible determinar el total de traspasos resueltos en términos de Ley.

Adicional a lo anterior se informa seguidamente sobre los resultados obtenidos a nivel operativo de esta Dirección en otros procesos que también son de importancia.

2.1.2 A nivel de Asesoría Legal en el I semestre del año 2013, se ha cumplido satisfactoriamente con lo programado, en donde se han atendido un total de 2080 Amparos de Legalidad, brindándose respuesta al 100% de las demandas interpuestas por los pensionados ante el Tribunal Contencioso. Además se han atendido 808 Mandamientos y 5 Ejecuciones de Sentencia ante los Tribunales de Trabajo.

Se han emitido 18 criterios legales, referentes a temas diversos en materia de Pensiones y se han atendido un aproximado de 1268 consultas de carácter Legal planteadas por usuarios a nivel interno como externo considerando las consultas verbales y por escrito.

Además de lo anterior se ha atendido en la Plataforma de Servicios el 100% de los pensionados y público en general que ha planteado diferentes gestiones tanto por escrito o bien de forma verbal, en donde como resultado se reporta un total de 10.546 personas atendidas con tramites como solicitudes de pensión, apelaciones, reajustes, consultas y o entrega de documentos para completar tramites, también se han entregado un total de 31.761 certificaciones de pensionados, no pensionado y o otros. Se han notificado 1384 resoluciones de diferente tipo a los ciudadanos.

Aunado a lo anterior se han digitalizado un total de 8602 expedientes durante el semestre que se está evaluando.

De forma satisfactoria se ha cumplido con lo programado en cuanto a aplicación de reajustes, inclusiones y exclusiones de planilla a pensionados cubiertos por los Regímenes Especiales y Magisterio Nacional lográndose un total de 3997 movimientos en las propuestas de pago de planilla en el semestre. A nivel del proceso de Declaraciones de Derechos, adicional a lo reportado en cuanto a otorgamientos de beneficios jubilatorios se ha tendido que gestionar trámites como homologaciones, rebajos de la Caja Costarricense del Seguro Social, modificaciones, caducidades previos entre otros para un total de 1087 solicitudes trámites.

4- Como productos intermedios en procesos de apoyo que contribuyen en la gestión operativa de esta Dirección se han emitido un total de 94 informes a instancias de fiscalización como son Auditoría Interna, Contraloría General de la República así como la Defensoría de los Habitantes y otros . También se han realizado informes varios productos de acciones de verificación y validación de propuesta de pago de la planilla de pensionados mensual, reportes de fallecidos para caducar derechos de pensión entre otros, lográndose un total de 52 informes.

2.2 Respecto a cada indicador, refiérase a la relación entre el porcentaje de avance y los recursos ejecutados.

En relación al Indicador **“% de pensionados de metodologías propias del régimen de Hacienda revalorados como a derecho corresponde con respecto al total de pensionados de éstos regímenes”**. De acuerdo a lo formulado en el Proyecto no es posible establecer relación si se considera que los resultados estaban condicionados a la ejecución del Sistema, como resultado no se recibió productos para ser cancelados según los términos contractuales.

Otro elemento a considerar es la insuficiente disponibilidad del recurso humano de la Dirección nacional de Pensiones para atender las necesidades derivadas del proyecto, El conocimiento integral de toda la operación de la DNP- está concentrado en las jefaturas, por lo que ha sido materialmente imposible que con el personal operativo asignado al proyecto se avanzara con los productos esperados.

Con respecto al indicador **“Nº De resoluciones con respecto a la demanda”** En relación que los avances alcanzados no respondieron a lo programado, se informa como causas las siguientes:

A- En el nivel operativo según lo programado se presentaron limitaciones de recurso humano, al no disponer del 100 % del personal requerido para atender la demanda de los diferentes trámites. El no contar con todo el recurso humano obedeció principalmente a incapacidades por enfermedad y maternidad, personal que no es sustituido, los nombramientos de personal interino por periodos de tiempo corto, donde el recurso profesional, le nombran en otra institución en propiedad es otro elemento que impacta en el resultado de los diferentes procesos de trabajo y por ende es un factor que influye en el no cumplimiento de lo programado.

B- El Departamento de Declaración de Derechos se ha visto afectado directamente en su producción, toda vez que en los procedimientos se tiene establecido que la Jefatura del Departamento debe dar visado final a las resoluciones y en virtud de la participación en las frecuentes sesiones de trabajo del PROYECTO DE AUTOMATIZACIÓN PARA EL PROCESO DE REVALORIZACIONES AUTOMÁTICAS PARA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES que se lleva a cabo, es otro elemento que ha incidido en la producción.

Durante este semestre se ha presentado una situación extraordinaria con la presentación de cientos de solicitudes de pensión fundamentados en una expectativa de pensión que se encuentra en la corriente legislativa, mediante **expediente N° 16329**, lo cual ha impactado también por la atención de lo solicitado, máxime que deben ser resueltos de acuerdo a la normativa legal vigente.

La implementación de la Circular DNP-022-2011, para actualizar al causante a la fecha de su muerte, de previo al otorgamiento del traspaso ha impactado de manera directa la resolución de traspasos (Guerra y Gracia y Regímenes Especiales), debido a que no se considero que en ese momento no se disponía de recurso humano capacitado para atender este procedimiento siendo necesario realizar ajustes en este nuevo proceso.

Las dificultades no atribuibles a esta Dirección, para que no se llevaran a cabo las sesiones de las Juntas (Guerra y Gracia) es otro elemento a considerar como limitación.

En el caso donde los productos finales deben ser revisados por la Jefaturas, es otro factor que afecta considerando la no disponibilidad del tiempo de las jefaturas en razón que el proyecto de revalorizaciones automáticas requirió de presencia de los mismos en muchas sesiones de trabajo para analizar, construir y o reconstruir productos contratados al Gobierno digital (Elaboración de flujos de proceso de todo el quehacer de la DNP, reportes, formularios y perfiles).

2.3 Según corresponda, cite las acciones correctivas que aplicarán en el II semestre, con el fin de cumplir con las metas programadas para el año.

A nivel del PROYECTO DE AUTOMATIZACIÓN PARA EL PROCESO DE DE REVALORIZACIONES AUTOMÁTICAS PARA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES ,como medida alternativa se negocio con la empresa contratada una ampliación del Contrato con un ADDENDUM N° 2.

Con el fin de buscar una alternativa de solución del acumulado de visto bueno en el Departamento de Declaración de Derechos, se planteo al Ministro la problemática, siendo atendida por este, instruyendo a la Directora de Pensiones, quien mediante oficio DNP-528-2013 del 18 de abril del 2013, el cual le notificado a la Jefatura del citado departamento, el 14 de mayo del 2013, donde se autoriza el trabajo a domicilio durante 2 días a la semana.

#### **RESUMEN DE LOS PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS:**

- **Solicitudes de traspaso salen revaloradas:**

A partir del 2011, la DNP le otorga por resolución el monto que por derecho le corresponde recibir al 100% de las viudas. Antes la diferencia se cobraba por factura de gobierno y demoraba varios años de espera.

- **Sumas giradas de más:**

Se disminuyó el tiempo de exclusión en planillas para los fallecidos, pasando de más de 3 meses a 1,5 meses y se ha evitado el pago de sumas giradas de más por este concepto. Además se han tramitado varios casos ante el Órgano de Sumas Giradas de Más, y se ha facilitado por ende su recuperación.

- **Taller de Homologación de Criterios Económico Contables 2011:**

En setiembre 2011 se hizo el primer taller de homologación de criterios económico contables en la que participaron todos los administradores de la DNP y esta actividad permitió fortalecer los conocimientos en materia de cálculos contables, fomentar y unificar los controles, homologar criterios de cálculos y ayudar a la disminución de errores en los cálculos contables. Además que permitió identificar la necesidad de instrumentalizar otras Directrices y Circulares en este campo. Para el año 2013, se tiene planeado realizar el segundo taller y es importante que se retome y se dé continuidad a este tema.

- **Manual de Procesos y procedimientos de la DNP:**

Durante el año 2011, la DNP logró tener su primer manual de procedimientos actualizado y este rige su funcionamiento actual. Esto se logró gracias a la Cooperación Española y a la AECID.

- **Planillas al día:**

Todas las planillas han salido mensualmente como corresponde y a la fecha de mi salida, se encuentra todo al día.

- **Remodelación del Archivo DNP:**

Durante el año 2011 gracias a la Cooperación Española y a la AECID, se logró implementar un plan para el rediseño del archivo institucional y con ello, coadyuvar en la atención de la población pensionado en el Departamento de Gestión de Información.

Los cambios en la infraestructura del Archivo son notorios y se dio un giro de 180% en las condiciones no sólo de trabajo del equipo administrativo del Archivo, sino también en las condiciones en las cuales se preservan, conservan y custodian los expedientes de los pensionados.

El Archivo de la DNP quedó equipado con la estantería móvil más moderna, el espacio físico fue remodelado con pisos, pintura, paredes nuevas y su funcionamiento cumple con las especificaciones que exige la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

- **Contrataciones administrativas:**

En octubre del 2011 se materializó la Contratación de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, para el desarrollo del sistema de revalorización y planilla, este proyecto promete ser el instrumento con el cual se logre automatizar procesos para generar pagos en serie y con ello, poner fin a tanta espera de pago por actualizaciones de pensión no pagadas a las y los pensionados.

Asimismo, es un sistema que automatizará muchos de los actuales procesos con los que funciona la DNP y que son responsabilidad principalmente del Departamento de Gestión de Pagos.

- *Resultados históricos en el Núcleo del Magisterio Nacional*

Sin duda alguna uno de los principales logros alcanzados durante mi gestión es el realizado no por mí, sino por todos y cada uno de los funcionarios que laboran en los dos Núcleos de la DNP destacados en la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional.

Es menester destacar aquí la labor desempeñada por los coordinadores de los dos Núcleos me refiero a las realizadas por el Señor Alejandro Sandí y el Sr. Mario Jiménez, y también el desarrollado por la Jefe del Departamento de Declaración de Derechos, Sra. Carolina Navarrete, es junto a ellos y con su apoyo que se logro la meta de poner los dos Núcleos del Magisterio a resolver en un plazo de uno a dos meses como máximo.

Cuando asumí en diciembre del año 2010 la Dirección Nacional de Pensiones, el Núcleo Legal del Magisterio Nacional contabiliza los 2.000 casos de rezago histórico a más de trece meses de antigüedad y en espera de resolución.

La tarea y el desafío era muy complejo y arduo, por cuanto se debía poner los dos Núcleos a resolver en el plazo de ley de un mes y esto implicó que se debían tomar decisiones administrativas drásticas, si realmente se quería resolver el problema de fondo.

Lo que se hizo en el Núcleo Legal del Magisterio Nacional fue una reingeniería y prácticamente el equipo de trabajo se hizo nuevo y las condiciones de trabajo también se cambiaron radicalmente. A inicios del año 2012 se trasladó a todos los funcionarios de ambos Núcleos a nuevas instalaciones que cumplieran con las normas óptimas de salud ocupacional y en lugares más limpios y aptos para el trabajo. Además fue necesario dotar a los funcionarios de equipos de cómputo e impresoras nuevas, se realizaron varias reuniones con los funcionarios para analizar las problemáticas del Núcleo, los resultados de producción y ver propuestas y alternativas para mejorar y resolver su situación.

A nivel operativo se implementaron varios planes y varias estrategias, para ir saliendo de los acumulados históricos y garantizar la atención de las nuevas solicitudes, en tiempos cada vez más cortos.

En esta labor fue sumamente importante el apoyo que brindó la JUPEMA al MTSS y más propiamente a la DNP a través de la dotación de recursos humanos de apoyo, el reacomodo en otras instalaciones físicas y ayuda con otros recursos materiales y logísticos. Las reuniones gerenciales de coordinación entre ambas entidades

permitieron analizar diversas problemáticas e ir buscando soluciones conjuntas y pacíficas a cada una de ellas.

La relación con el gremio de la JUPEMA fue cordial, no hubo necesidad de manifestaciones, con diálogo y trabajo se lograron resolver todos los asuntos.

Hoy por hoy, con gran orgullo y agrado me complace el poder poner en este informe que durante mi gestión, es que se logro que ambos Núcleos del Magisterio Nacional quedaran funcionando como nunca antes se había logrado, en tiempos récord de resolución de uno a dos meses máximo y más me complace saber que las condiciones de espacio físico y de logística con las que quedaron operando los funcionarios de la DNP en ambos Núcleos son las más óptimas que en este momento se les puede ofrecer y realmente deseo que a futuro las instalaciones que dichos funcionario ocupen sean aún mucho mejores y más seguras que las actuales.

Mi agradecimiento y reconocimiento es sincero al trabajo honesto, responsable y dedicado de todos los y las funcionarias de los dos Núcleos de la DNP destacados en el Magisterio Nacional, mi reconocimiento lo hago manifiesto en este escrito por su excelente labor realizada en todo el período 2011-2013, a ellos se debe este gran logro materializado durante mi gestión.

- Pagos de facturas de Magisterio Nacional en tiempo legal:

Es de resaltar en este informe el trabajo realizado por los funcionarios del Núcleo de Pagos del Magisterio Nacional, desde marzo del 2012 no sólo este Núcleo se ha logrado mantener entre 1 y 2 meses de resolución, sino que es aún más destacable el hecho de que estos resultados se hayan mantenido en el tiempo y esto, ha sido merecedor del reconocimiento fuera de la DNP, por parte de los diferentes organizaciones representadas en el Foro de la JUPEMA.

En el proceso de pago de facturas del Magisterio Nacional no sólo interviene la participación del Núcleo de Pagos de Magisterio Nacional, por ello también me permito hacer un reconocimiento al trabajo realizado por la Unidad de Asesoría Económica Actuarial y a la Dirección Financiera del MTSS, porque el tiempo récord alcanzado también es gracias a la excelente articulación de esfuerzos y al trabajo responsable realizado por cada una de estas dependencias administrativas participantes en el proceso.

Fueron muchas las reuniones que se tuvieron que hacer en el año 2011 entre la JUPEMA, la DNP y la Dirección Financiera del MTSS, pero a Dios gracias se definió una metodología de trabajo, se establecieron controles, cada ente asumió su responsabilidad y cumplió su papel y el resultado es el éxito y se logro el objetivo para beneficio y disfrute de los pensionados del Magisterio Nacional quienes hoy disfrutan de un servicio de pago de facturas ágil, eficiente y oportuno.

Es por ello, que aprovecho este informe para agradecer a la JUPEMA, al Núcleo de Pagos del Magisterio Nacional, a la Unidad de Asesoría Económica Actuarial y a la Dirección Financiera del MTSS por toda la colaboración brindada, por el trabajo y el apoyo que tuve durante mi gestión, es junto a ustedes y gracias a ustedes que se logró este excelente resultado e histórico en el trámite de pagos de facturas del Magisterio Nacional.

- Emisión de criterios y atención de respuesta a los procesos judiciales:

Sin duda uno de las grandes desafíos y logros alcanzados durante mi gestión es haber logrado constituir una Unidad de Asesoría Legal que dé soporte al Director Nacional de Pensiones en materia legal, que tenga la capacidad de emitir criterios legales sobre las diversas materias que le corresponde a la Dirección administrar y que tenga la capacidad de respuesta que se requiere frente a todas las demandas y asuntos judiciales.

Los funcionarios y funcionarias que laboran actualmente en esta dependencia son muy trabajadores, muy esforzados y están muy comprometidos con la DNP, realmente me honra haber tenido a tan excelentes profesionales apoyándome y respaldándome en todo momento y dejo los mejores asesores legales en esta Unidad y sé que en adelante cualquier Director de la DNP se sentirá muy honrado y muy confiado de poder contar con todos y cada uno de ellos.

La Unidad de Asesoría Legal durante mi gestión paso por un largo proceso de reingeniería y prácticamente se cambio toda la Unidad, pero hoy por hoy la Unidad queda debidamente constituida y con excelentes profesionales y técnicos que laboran como hormiguitas por la DNP. Las respuestas judiciales están al día, se han emitido numerosos criterios y se han atendido varias consultas legales en apoyo a la gestión de los asuntos que se atienden en las diferentes unidades administrativas de la DNP. Si aclaro que los cumplimientos de las sentencias es el Departamento de Pagos el ente responsable de resolverlas y la Unidad de Asesoría Legal es a quien le compete comunicar de la atención de estos casos ante los despachos judiciales.

Deseo terminar este apartado no sin antes hacer la salvedad de que si es necesario que se fortalezca por lo menos con dos recursos humanos más de personal a la Unidad de Asesoría Legal y es necesario y urgente también que se le brinde un espacio físico más cómodo y óptimo, por lo que le solicito a mi sucesor(a) DNP, hallar este espacio físico para la Unidad de Asesoría Legal, dado que este es un asunto pendiente que no quedo tiempo para atender.

Mi agradecimiento y reconocimiento sincero a la Señora Irma Velásquez, Jefe de la Unidad de Asesoría Legal y a todos sus funcionarios(as) por el trabajo y los esfuerzos realizados en pro de la población pensionada y durante mi gestión.

- Mejoramiento en la productividad del Departamento de Declaración de Derechos:

Durante mi gestión se logró implementar varios planes y estrategias en el Departamento de Declaración de Derechos bajo la conducción de su Jefe inmediata la Sra. Carolina Navarrete y su equipo de trabajo lo cual contribuyó decididamente a la obtención de resultados bastante satisfactorios en todos los Núcleos del Departamento, para el período 2011-2013.

Los resultados de los Núcleos de Regímenes Especiales, Núcleo de Guerra y Gracia y Núcleo de Magisterio Nacional fueron acordes al máximo de los esfuerzos desarrollados y en paralelo a la capacidad de producción que el recurso humano disponible permitió.

Fueron numerosos e incansables los esfuerzos desarrollados por la Jefatura y el Departamento de Declaración de Derechos en general, para reducir la antigüedad de tiempo en la tramitación de solicitudes de pensión y emitir las resoluciones y esta es una tarea que se debe continuar. Al finalizar mi gestión son cientos de resoluciones las que se han tramitado gracias al trabajo de este Departamento y de sus Núcleos para todos los regímenes de pensión.

Mi agradecimiento y reconocimiento sincero a la Señora Carolina Navarrete, Jefe del Departamento de Declaración de Derechos, a los Coordinadores de los Núcleos y a todos sus funcionarios por el trabajo y los esfuerzos realizados en pro de la población pensionada, para mí fue una experiencia muy agradable el haber tenido la oportunidad de trabajar junto a ustedes y con certeza puedo afirmar que el personal de este Departamento es muy responsable, de gran calidad profesional y muy trabajador.

- Mejoramiento en la productividad del Departamento de Pagos:

A partir del año 2011, se han venido realizando varios esfuerzos por mejorar la producción de resoluciones para el pago de períodos fiscales vencidos y por actualización en el Departamento de Pagos.

Entre ellos puedo mencionar el establecimiento de estándares de producción mínimos en los Núcleos de Estudios Legales y en el Núcleo de Estudios Contables, las instrucciones para que los Coordinadores revisen el 100% de todo cuanto se produce en sus Núcleos, la realización de talleres para unificar criterios legales y contables, la revisión muestral de casos del Departamento con la participación de la Unidad de Asesoría Económica Actuarial, la coordinación entre la Unidad de Asesoría Legal y el Departamento de Pagos para la atención de los procesos contenciosos, el aseguramiento de la emisión de planillas mensuales revisadas al 100% por parte del Coordinador del Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales.

Durante mi gestión este Departamento se vió grandemente impactado por la salida de varios funcionarios por situaciones personales y porque se requirió gran parte de este personal para destinarlo a la conformación del equipo contraparte en el marco del proyecto del nuevo sistema que realiza la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Además parte de su personal fue direccionado al Órgano de Procedimientos de Sumas Giradas de Más, por disposición de la administración superior.

Ha habido una alta rotación de personal en este Departamento y los procesos de inducción han sido muy diversos , largos y constantes, por la complejidad de la materia a instruir.

Pese a todo ello, destaco que el Departamento de Pagos ha respondido valientemente ante las circunstancias presentadas y los resultados alcanzados han sido acordes a la capacidad operativa y de gestión del Departamento, las planillas han salido todas al día.

Las y los funcionarios que laboran en este Departamento han tenido que trabajar en el período 2011-2013 con cuatro diferentes jefaturas y es preciso, que se establezca este Departamento por cuanto los desafíos y la gran cantidad de demandas judiciales, ameritan que se garantice el mejor funcionamiento en esta Unidad y que los resultados cada vez sean mejores y mayores. En este Departamento se debe seguir trabajando el tema de los errores tanto en materia legal como contable, tanto en errores de fondo como de forma y este es un desafío que debe ser urgentemente atendido por parte de mi sucesor(a), esta es una tarea de carácter permanente.

Las y los funcionarios del Departamento de Pagos, realizan sus mejores esfuerzos en pro de la DNP, pero la dinámica y las metodologías de trabajo son altamente complejas y el error humano es una constante en este Departamento.

Agradezco a los distintos jefes y a los funcionarios y funcionarias del Departamento de Pagos por los esfuerzos realizados y por los logros alcanzados durante mi gestión, hay mucho pendiente por atender y la tarea debe continuar en pro de la población pensionada.

- Avances en el Proyecto de Gobierno Digital:

Un logro muy importante que se da durante mi gestión, es el inicio de la contratación de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital en octubre 2011, esto luego de que en conjunto con la administración superior se descartara otras alternativas que igualmente habían sido estudiadas para buscar una solución tecnológica al gran problema operativo de la DNP.

Este contrato marca una ruta a seguir y el objetivo a alcanzar es muy claro, no obstante, se deben seguir realizando muchos esfuerzos a nivel informático, operativo y administrativo para que se llegue a alcanzar la meta del proyecto y la finalidad del contrato.

Durante el año 2012 se logro levantar la nueva base de datos de pensionados relativa al Régimen de hacienda, en el diseño del sistema, aún no se han realizado pruebas y hay varias tareas que por iniciativa de la propia DNP deben hacerse. Además, debe preverse la realización de todas las actividades que deben llevarse a cabo, antes, durante y después de puesto en operación el sistema, porque de lo contrario, el sistema difícilmente entraría a operar en armonía con la organización y podrían causarse trastornos y problemas en los servicios que se brinda a la población pensionada. Además, queda el desafío de ver como este nuevo sistema se articula con los otros sistemas que tiene la DNP y como quedarán finalmente operando en conjunto, o cuales de ellos desaparecerían por desactualización.

Hasta el 7 de junio del 2013, el contrato con la Secretaría Técnica de Gobierno Digital caminaba, sin ningún problema, en el camino si ha sido necesario firmar una addenda al contrato y ajustar el cronograma del proyecto, pero todo se ha hecho en beneficio del objetivo que se desea alcanzar.

Este es un proyecto y un logro realizado durante mi gestión y le corresponderá al sucesor(a) de la DNP conducirlo y terminarlo hasta que sea una realidad para la DNP y con él se trate de resolver el problema que a nivel histórico ha venido generando tantos

y tantos problemas a la población pensionada y tantas demandas judiciales en contra del Estado.

2.1.6 Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

1. PROYECTO GOBIERNO DIGITAL

- Ejecutor: Secretaría Técnica de Gobierno Digital
- Inversión: 2,162 millones de dólares
- Plazo de Ejecución: Nov. 2011 a Dic. 2015
- Beneficiarios: 22.000 pensionados
- Regímenes de Pensión atendidos: 15

A. OBJETIVO GENERAL:

- Contar con una solución basada en tecnologías de información y telecomunicaciones, bajo la modalidad de servicio, que permita la emisión de la planilla, revalorización y pago de las pensiones de la Dirección Nacional de Pensiones (DNP) y su implementación gradual iniciando con el régimen de Hacienda.

B. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1- Construcción de Base de Datos depurada, fiable y segura en dos fases:

- Primera fase: 10,000 expedientes del Régimen de Hacienda (DIC. 2012)
- Segunda fase: 12,000 expedientes de los otros regímenes de pensión y prejubilación (DIC. 2013)

2- Diseño y operación del sistema de pensiones de la DNP (DIC 2012-DIC 2013)

3. Implementación de un modelo de operación que defina la interrelación entre la DNP y Gobierno Digital (ICE), incluye hardware, software, soporte y el mantenimiento.

4. Sostenibilidad del sistema a través de la contratación de servicios de alojamiento de la aplicación, soporte y mantenimiento evolutivo, a través de un Contrato de Nivel de Servicio por un plazo de tres años (2013 al 2015).

#### C. CRONOGRAMA INICIAL

- **2012:** Sistema con Régimen de Hacienda en implementación y funcionamiento
- **2013:** Todos los otros regímenes especiales en implementación y funcionamiento.
- **2013-2015:** Servicios de alojamiento, soporte y mantenimiento evolutivo.

#### D. VENTAJAS DEL PROYECTO

- Ahorro de 600 millones de colones anuales por el no pago de costas procesales, indemnizaciones, intereses, daño moral subjetivo, etc.
- Ahorro de 200 millones de colones por concepto de sumas no giradas de más.
- Pago de pensión revalorizado y reajustado, según la metodología que por derecho corresponde cada semestre a cada pensionado.
- Operaciones de planilla 100% realizadas en línea e interconectadas con Integra, seguras y confiables.
- Automatización de procesos y simplificación de trámites de planillas
- Seguridad y control en el pago de las pensiones.
- Resolución y pago de pensiones en el plazo de ley.

- Eficiencia y eficacia operativa en la DNP.
- Modernización tecnológica de la DNP.

#### E. ESTADO DEL PROYECTO AL 7 DE JUNIO DEL 2013:

Pese a que se solicitó a la Sra. Nayubel Aragón, Directora del Proyecto de Gobierno Digital por parte de la DNP, presentar un informe pormenorizado de los productos entregados, productos pagados, cronograma del proyecto, estado actual del proyecto, problemas, limitaciones y cambios presentados, estado de los informes presentados en su carácter de directora, tareas pendientes de remitir a los órganos de control y fiscalización, etc y todo esto por intermedio de la Sra. Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora Administrativa, al cierre de este informe no fue posible contar con la información solicitada razón por la cual no se puede mostrar de manera completa en este apartado.

No obstante, al menos se dejó constancia de las siguientes situaciones que me constan al 7 de junio del 2013:

- a) Al contrato suscrito en octubre 2011 entre el MTSS y la Secretaría de Gobierno Digital a la fecha de mi salida únicamente se le había hecho una prórroga, había una segunda en curso pero al 7 de junio del 2013, no se había firmado ni oficializado.
- b) La Sra. Nayubel Aragón es y seguía como Directora del Proyecto de Gobierno Digital por parte de la DNP, ella funge en este puesto desde el inicio del proyecto en octubre 2011.
- c) El equipo contraparte de la DNP que se configura por obligación contractual e inicialmente estaba compuesto de los siguientes funcionarios: Nayubel Aragón, Hernán Edwards, Rosibel Ramirez, Luis Chavez, Mario Díaz y Juan Carlos Hernández.

Durante el período 2011-2013 se dio la salida de Mario Díaz por concluir las funciones que se le habían encomendado en el año 2012, y en el año 2013 se dio la salida del Sr. Hernán Edwards por motivos de jubilación.

Al 7 de junio del 2013, la suscrita no había comunicado a la Secretaría Técnica de Gobierno Digital el nombre de la persona que sustituiría al Sr. Hernán Edwards en el equipo contraparte del proyecto, porque se estaba buscando la mejor persona para sustituirlo y comunicó a la administración superior de esta situación para que se procediera en su ausencia con el nombramiento respectivo, para evitar atrasos en el proyecto.

d) Para la primera fase de levantamiento de la nueva base de datos, relativa al Régimen de Hacienda, se informa que se estableció un equipo de digitadores, un equipo de revisores y un equipo de apoyo logístico con responsabilidades claramente identificadas.

En este primer proceso fue necesario unificar criterios de aplicación en cada una de estas funciones y roles, se realizaron varias reuniones de coordinación.

Para los revisores incluso fue necesario facilitar en formato digital un documento que recopilaba, estos criterios los cuales fueron instruídos para su aplicación en la etapa de revisión.

El equipo de digitadores, entre los que recuerdo, estaba compuesto por:

Dalia Rojas
Ana Isabel Chacón
Gina Quirós
Anastacio

El equipo de revisores, entre los que recuerdo, estaba compuesto por:

Larisa González
Gindra Brenes
Mailyn Rojas
Juan Carlos Hernández

Nayubel Aragón
Héctor Acosta
Graciela Rodríguez
Rosibel Ramírez
Hernán Edwards

El equipo logístico, entre los que recuerdo, estaba compuesto por:

Nayubel Aragón
Juan Carlos Hernández
Manrique Hernández
Daudiert Sánchez
Dunia Madrid

A mi salida el día 7 de junio del 2013, no había ningún problema a nivel contractual, se estaba trabajando en la actualización de la base de datos del régimen de hacienda, no se habían iniciado las pruebas del sistema, no se había iniciado con el levantamiento de la segunda fase de digitación y revisión de la base de datos relativa a otros regímenes, por falta de personal y esta tarea queda pendiente para el sucesor(a) del cargo de Director DNP.

F. TEMAS PENDIENTES DE ANALIZAR Y DEFINIR EN EL MARCO DEL PROYECTO AL 7 DE JUNIO DEL 2013:

- INCORPORAR EL TEMA DE APLICACIÓN DE TOPES DE PENSIONES EN EL PROYECTO DEL SISTEMA DE REVALORIZACIÓN AUTOMÁTICA Y PLANILLAS

- ARRANZAR CON LA II FASE DE LEVANTAMIENTO DE EXPEDIENTES OTROS REGIMENES ESPECIALES DE PENSIONES
- REALIZAR PRUEBAS DEL SISTEMA PARA GARANTIZAR QUE LOS MONTOS A PAGAR SEAN LOS CORRECTOS TECNICA Y LEGALMENTE
- VERIFICAR QUE SE HAYA REALIZADO LA GESTION DE COMPRA PARA CONTRATAR UN PROVEEDOR QUE REALICE LA INTERCONEXION DEL SISTEMA DE LA DNP CON EL SISTEMA DE PAGOS DE LA TESORERIA NACIONAL, ESTO LE FUE ASIGNADO COMO LABOR AL FUNCIONARIO MANRIQUE HERNÁNDEZ
- INICIAR LAS PRUEBAS DEL SISTEMA DE REVALORIZACIÓN AUTOMÁTICA Y PLANILLAS
- DAR SEGUIMEINTO A LA SEGUNDA ADDENDA DEL CONTRATO CON GOBIERNO DIGITAL AUN NO FIRMADA NI COMUNICADA A LA DNP, A LA FECHA DE MI SALIDA.
- ATENDER REQUERIMIENTOS PENDIENTES QUE LA SUPEN HAYA REQUERIDO RELATIVOS AL SISTEMA DE REVALORIZACIÓN AUTOMÁTICA Y PLANILLAS Y QUE POR NO TENERSE EN TIEMPO Y FORMA SU RESPUESTA, SE HAYA TENIDO QUE PEDIR PRORROGA PARA SU PRESENTACION, REVISAR PERIODICAMENTE CON LA SUPEN QUE TODO LO REQUERIDO POR ESTE ORGANO SE CUMPLA.
- LA DIRECTORA DEL PROYECTO DE GOBIERNO DIGITAL, SRA. NAYUBEL ARAGON DEBE SEGUIR REMITIENDO UN INFORME MENSUAL DEL ESTADO DEL PROYECTO A LA SUPEN, UN INFORME DE LABORES AL DIRECTOR DE LA DNP. DEBE REVISARSE QUE ESTO SE ESTE CUMPLIENDO Y EL SUCESOR DE LA DNP, ASI DEBE INSTRUIRLO.
- LA DIRECTORA DEL PROYECTO DE GOBIERNO DIGITAL, SRA. NAYUBEL ARAGON, DEBE ENVIAR COPIA DE TODO LO RELATIVO AL PROYECTO A LA PROVEEDURIA INSTITUCIONAL (EMAILS, MINUTAS, PAGOS, ETC). DEBE SEGUIR LEVANTANDO MINUTAS Y LISTAS DE ASISTENCIA DE TODAS LAS REUNIONES QUE TENGA DENTRO O FUERA DE LA DNP, EN EL MARCO

DEL PROYECTO.

1. **LISTADO DE LOS ASUNTOS PENDIENTES A LOS CUALES SE LES DEBE DAR DAR SEGUIMIENTO**

- Dar seguimiento a la ejecución presupuestaria 2013, tanto para el programa 734 como para el programa 743
- Dar seguimiento a los contratos administrativos suscritos por parte de la DNP con cargo al programa 734
- Ejecutar los pagos de obligaciones contractuales por lo que resta del año 2013
- Diseñar, implementar, implantar, ejecutar, controlar y evaluar un Plan integral para la puesta en operación del sistema automatizado de revalorización y planilla (antes, durante y después) que permita garantizar que la puesta en funcionamiento del sistema se desarrolle de manera correcta y sin alterar los procesos operativos de la DNP y asegure el pago técnico y el que legalmente corresponde a las y los pensionados. Este plan es urgente se realice y se prevean todos los requerimientos de tipo organizativo, legal, financiero, tecnológico, social y debe ser construido con la participación de todas las unidades de la DNP, a fin de que se identifique con antelación a la puesta en operación del sistema todos los cambios, ajustes y se prevean todas las actividades y cambios que deben hacerse para que el ingreso del sistema no genere desorden , ni ningún impacto negativo ni en la DNP ni en el servicio que se brinda a los pensionados.
- Hacer una verificación pormenorizada y dar Dar seguimiento y cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Auditoría interna, CGR y SUPEN, que fueron comunicadas en el periodo 2011-2013, por cuanto para algunas de ellas ha sido necesario solicitar prórrogas y aún están pendientes de ser comunicadas. A la Sra. Micaela Camacho se le giró la instrucción verbal varios meses atrás de hacer este estudio de cada una de las disposiciones y a la Sra. Elizabeth Molina desde el año 2012 se le encargó formalmente encargarse de dar contestación al 100% a todos los requerimientos de la SUPEN y también dar Dar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de la CGR, razón por la cual con estas dos funcionarios se puede analizar de mejor forma este tema.

- Es ultra urgente que el sucesor(a) de la DNP, pida a la Unidad de Asesoría Legal la lista del 100% de los contenciosos administrativos pendientes de atender en el Departamento de Pagos y se gire una instrucción formal al Jefe del Departamento de Pagos para que se concentre en la atención de todos estos procesos por cuanto en caso de incumplimiento pueden ocasionar la imposición de una multa contra el Director de la DNP y esta multa también podría ser impuesta contra el Ministro del MTSS o la Señora Presidenta de la República.
- Durante el segundo semestre del año 2013 queda pendiente que en la DNP se realice el proceso de autoevaluación de control interno y del Sistema de Valoración del Riesgo SEVRI.
- Se debe dar Dar seguimiento a la coordinación interinstitucional con el Ministerio de Hacienda para la aplicación del tope establecido en la ley no. 7858, hasta el momento pese a que en el año 2012 se enviaron dos oficios (por ejemplo, ver el oficio **DNP-221-2012, en el Anexo No.3** ) al Jerarca del Ministerio de Hacienda, durante la administración de la Sra. Sandra Pizsk, ex Ministra de Trabajo y Seguridad Social, a mi salida el Ministerio de Hacienda aún no ha emitido ninguna acción para que se aplicara este tope, por lo que debe continuarse con las gestiones ante este ente, para que se operativice lo señalado en el artículo 3 de la Ley 7858, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 7858 y en atención a una disposición de la SUPEN. Sobre este mismo tema, me permito informar que se solicitó a lo interno de la DNP se solicitó a la Unidad de Asesoría Legal de la DNP, emitir un criterio sobre el tope que cita la Ley 7858 y una vez emitido el mismo recomiendo enviarlo a consulta ante la Procuraduría General de la República para su validación, por cuanto, la recomendación personal es que sea la PGR quien esclarezca como y que regímenes especiales y contributivos de pensión aplica el tope definido en la ley 7858. Además debe verse este tema con el Ministerio de Hacienda, para ver como se va a aplicar, por cuanto es el Ministerio de Hacienda el responsable de aplicarlo en coordinación con la DNP. Igualmente hay que analizar como va a impactar estas directrices que eventualmente gire el Ministerio de Hacienda a lo DNP, a los procesos de otorgamiento y de revalorización de pensión y ver como eventualmente este tema se incorpora en el nuevo sistema automatizado de revalorización y planilla que esta construyendo la Secretaría Técnica de Gobierno Digital

- Debe instruirse al Departamento de Tecnologías de Información que es su responsabilidad cumplir con las disposiciones del informe DFOE-ED-IF-19-2010 que en materia informática se le han reiteradamente instruido y cumplir en el plazo de prórroga autorizado por la CGR.
- Debe instruirse al Departamento de Tecnologías de Información que se corrija en la base de datos de la DNP, las inconsistencias en la base de datos de los actuales sistemas DNP como parte de las acciones de depuración, que resultaron del levantamiento de información realizado en el año 2012 para el nuevo sistema. Estas inconsistencias deben aplicarse sólo y sólo si están debidamente certificadas por parte de los revisores, de lo contrario, no se recomienda hacer estos ajustes.
- Se debe solicitar a la Unidad de Asesoría legal que le dé curso a las solicitudes de criterios de aplicación de topes de pensión y todos los demás que estén pendientes de atender.
- Dar seguimiento al cumplimiento de disposiciones de CGR en tiempo y forma
- Dar seguimiento al cumplimiento de disposiciones de la SUPEN en tiempo y forma
- Dar seguimiento al cumplimiento de disposiciones de la Unidad de Auditoría Interna.
- Dar seguimiento al cumplimiento de disposiciones de la Defensoría de los habitantes.
- Dar seguimiento al cumplimiento al 100% de la meta establecida en el PND 2011-2015.
- Dar seguimiento al cumplimiento al 100% de las metas establecidas en el plan estratégico institucional para la DNP
- Dar seguimiento al cumplimiento al 100% de las metas establecidas en el POI 2013
- Dar seguimiento y ejecución al 100% de los recursos presupuestados en el programa 734.
- Dar seguimiento y ejecución al 100% de los recursos presupuestados en el

programa 743.

- Dar seguimiento a los temas que los gremios de pensionados gestionen ante la DNP-MTSS.
- Dar seguimiento y cumplimiento al 100% de todos los procesos judiciales interpuestos contra la DNP y en especial de aquellos que ya tienen multa impuesta y cuya multa puede subir y recaer en el ministro del MTSS y la señora presidenta de la república de costa rica. la lista total de los casos pendientes de atender, puede ser solicitada directamente a la Unidad de Asesoría Legal de la DNP, se aclara que para efectos del presente informe no se conto con la información de manera oportuna razón por la cual no se brinda, como se hubiera deseado. no obstante, a partir de mi salida, salvaguardo mi responsabilidad por las sentencias que a nivel judicial y a título personal se me imponga, por cuanto al no estar en la administración activa me veo vedada e imposibilitada a atender los contenciosos y no puedo accionar ni cumplir con lo que las autoridades judiciales me impongan. asimismo, dejo manifiesto que la DNP ha venido siendo cada vez objeto de nuevos procesos contenciosos administrativos y que esto lo que pone en evidencia es que la DNP no cuenta con la estructura y cantidad suficiente de recursos administrativos para responder oportunamente a la gran cantidad de solicitudes históricas y presentes que las y los pensionados gestionan ante la DNP y de no cambiarse esta situación la DNP se puede ver en una situación aun mas critica y compleja de la que vive actualmente en el contexto judicial y administrativo.
- Solicitar urgentemente a la Sra. Elizabeth Molina la presentación de un informe de cumplimiento de todas las disposiciones remitidas por la SUPEN en el período 2011-2013 y verificar que todas ellas estén debidamente ya respondidas y notificadas a la SUPEN en el plazo señalado, cualquier incumplimiento por parte de esta funcionaria debe ser tratado a la luz de los procedimientos disciplinarios que establece la Ley General de la Administración Pública y el Reglamento Autónomo de Servicio del MTSS. En este sentido, deseo ser enfática en indicar que a nivel de la Dirección y previo visto bueno del Señor Viceministro de Trabajo, Área Social se le delegó a la Sra. Elizabeth Molina, Subdirectora Nacional de Pensiones la tarea exclusiva y directa de velar y responder todos los requerimientos provenientes de la SUPEN y en caso de que haya algún problema, es ella quien debe responder e indicar si cumplió o no con la tarea delegada.

- **OTROS CONTRATOS FIRMADOS POR LA DNP CON OTROS PROVEEDORES Y EN TRAMITE:** Esta información le fue requerida al Sr. Manrique Hernández y la Sra. Micaela Camacho su jefe inmediata por intermedio de la Sra. Gabriela Romero, Oficial Mayor y Directora Administrativa Financiera, sin embargo a la fecha de presentación de este informe no se cuenta con dicha información.

Lo que si puedo señalar es que recuerdo se tiene un contrato suscrito con la empresa Cero Riesgos, un contrato con la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, un contrato para el alquiler de computadoras e impresoras scanner, y que toda la información relativa a contratos se haya en el Departamento de Investigación y Desarrollo y constan los contratos en la Unidad de la Proveduría Institucional también, y ahí pueden ser revisado el estado de cada uno de ellos.

A mi sucesor(a) le indico que debe darse dar seguimiento a cada uno de estos contratos y debe presupuestarse los recursos necesarios para garantizar que se pueden cumplir con las obligaciones legales ya suscritas en los próximos años. Asimismo, deben seguirse realizando los pagos estipulados por lo que resta del año 2013.

**2.1.7 Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.**

*A continuación se presenta una tabla que resume los montos de ejecución presupuestaria alcanzados tanto para el programa 734 como para el programa 743 para los años 2011, 2012 y primer semestre del año 2013.*

**TABLA DE EJECUCION PRESUPUESTARIA DEL PROGRAMA 734 Y 743 EN EL PERIODO ANUAL 2011, 2012 Y PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013.**

<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO</b>	<b>% EJECUTADO Año 2011</b>	<b>% EJECUTADO Año 2012</b>	<b>PRESUPUESTADO 2013 (en miles de millones)</b>	<b>% EJECUTADO AL PRIMER SEMESTRE 2013</b>
<b>734</b>	<b>87%</b>	<b>80%</b>	<b>2.372,679</b>	<b>33 %</b>
<b>743</b>	<b>90.3%</b>	<b>96.6%</b>	<b>688.100</b>	<b>43 %</b>

**Nota:** el programa presupuestario 743 al 30 de junio del 2013, muestra una ejecución de 297.157.661.902 miles de millones de colones que corresponden a un 43% de los recursos originalmente presupuestados para el año 2013, queda por ejecutar un total de 390.947.282.578 miles de millones de colones, por lo que deben definirse estrategias para el segundo semestre del año 2013 que permitan alcanzar la meta del 100% de ejecución presupuestaria y en este aspecto, debe analizarse que papel jugará la eventual y futura implementación del sistema de revalorización automática y planilla, y los pagos que por concepto de actualizaciones de montos de pensión se generen.

A continuación se muestra un cuadro con el detalle de la ejecución de las partidas del programa 743 y posteriormente un cuadro resumen del programa 734.

**Planilla Real Regímenes de Pensiones.**

<b>Año 2013</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>TOTAL GASTADO</b>	<b>LEY DE PRESUPUESTO INICIAL</b>	<b>DISPONIBLE PRESUPUESTARIO</b>
<b>TITULO PROGRAMA</b>									
231.743	46.682.290.444	47.569.844.672	49.360.221.059	48.438.829.899	55.129.637.892	49.976.837.937	297.157.661.902	688.100.000.000	390.947.282.578
<b>CCSS:</b>	<b>5.720.149.245</b>	<b>5.692.624.023</b>	<b>5.724.149.872</b>	<b>5.883.318.930</b>	<b>11.261.261.701</b>	<b>6.973.043.045</b>	<b>41.254.546.815</b>	<b>87.175.236.000</b>	<b>45.920.689.185</b>
60103-201	101.022.664	100.258.075	101.133.793	105.555.155	103.320.927	105.500.964	616.791.578	1.359.726.000	742.934.422
60103-204	2.083.333.333	2.083.333.333	2.083.333.333	2.083.333.333	2.083.333.333	2.083.333.333	12.500.000.000	25.000.000.000	12.500.000.000
60103-206		0			25.000.000		25.000.000		
60103-208		0			100.000.000		100.000.000		
60103-212		4.203.125.000		840.625.000	5.043.750.000		10.087.500.000	5.043.750.000	
60103-214		1.255.250.000		251.050.000	1.506.300.000		3.012.600.000	1.506.300.000	
60305-202	3.535.793.247	3.509.032.615	3.539.682.746	3.694.430.441	3.616.232.441	3.692.533.747	21.587.705.237	47.590.410.000	26.002.704.763
<b>Contributivas:</b>	<b>40.133.951.493</b>	<b>40.481.179.370</b>	<b>42.283.226.713</b>	<b>41.379.692.090</b>	<b>42.258.591.203</b>	<b>41.696.213.676</b>	<b>248.232.854.544</b>	<b>531.524.000.000</b>	<b>283.291.145.456</b>
60302-601	385.159.803	383.913.188	383.958.458	383.474.080	434.512.869	391.167.980	2.362.186.379	4.900.000.000	2.537.813.621
60302-603	24.186.497	24.034.984	23.760.735	23.760.735	26.757.694	23.705.927	146.206.571	314.000.000	167.793.429
60302-605	6.064.124.853	6.064.962.385	6.073.408.411	6.069.541.492	6.623.497.432	6.192.104.186	37.087.638.758	89.000.000.000	51.912.361.242
60302-606	23.028.413.905	23.106.698.868	24.166.069.464	23.568.956.224	23.538.094.328	23.596.583.203	141.004.815.993	297.000.000.000	155.995.184.007
60302-607	7.147.011.892	7.260.283.283	7.733.532.963	7.493.608.601	7.530.980.103	7.533.375.777	44.698.792.619	92.300.000.000	47.601.207.381
60302-608	1.368.806.803	1.508.357.025	1.705.019.766	1.667.951.914	1.712.207.403	1.735.954.003	9.698.296.914	19.900.000.000	10.201.703.086
60302-609	559.258.905	557.652.955	561.656.947	556.971.187	629.274.733	570.258.907	3.435.073.635	7.200.000.000	3.764.926.365
60302-610	128.527.412	128.055.594	128.176.480	127.989.111	142.228.074	127.491.003	782.467.673	1.700.000.000	917.532.327
60302-612	30.801.169	31.176.290	30.988.729	30.799.023	34.941.516	32.269.153	190.975.880	410.000.000	219.024.120
60302-615	1.397.660.255	1.416.044.799	1.476.654.760	1.456.639.722	1.586.097.051	1.493.303.536	8.826.400.124	18.800.000.000	9.973.599.876
<b>No Contributivas:</b>	<b>714.609.790</b>	<b>719.843.651</b>	<b>717.047.849</b>	<b>712.966.551</b>	<b>803.581.852</b>	<b>727.449.988</b>	<b>4.395.499.681</b>	<b>12.366.400.000</b>	<b>7.970.900.319</b>
60303-600	413.869	413.869	413.869	413.869	472.638	425.623	2.553.736	6.600.000	4.046.264
60303-602	9.437.023	9.437.023	9.343.999	9.343.999	10.670.847	9.609.369	57.842.261	122.600.000	64.757.739
60303-603	202.800.650	201.779.834	201.038.690	200.606.678	228.998.669	206.781.857	1.242.006.376	2.693.100.000	1.451.093.624
60303-604	28.092.059	34.366.541	32.708.790	32.708.790	32.708.790	32.708.790	193.293.760	407.600.000	214.306.240
60303-611	371.274.627	370.833.959	370.522.838	367.958.391	418.093.850	373.849.079	2.272.532.744	4.938.000.000	2.665.467.256
60303-614	1.165.324	1.165.324	1.165.324	1.165.324	1.278.860	1.188.031	7.128.187	14.500.000	7.371.813
60303-615	77.225.625	77.225.625	76.867.913	76.867.913	84.336.147	78.361.560	470.884.783	1.386.000.000	915.115.217
60303-617	24.200.614	24.621.477	24.986.426	23.901.587	27.022.051	24.525.679	149.257.833	2.798.000.000	2.648.742.167
<b>Décimotercer Mes:</b>	<b>0</b>	<b>44.334.364.000</b>	<b>44.334.364.000</b>						
60304-265	0	0	0	0	0	0	0	44.334.364.000	44.334.364.000
<b>Indemnizaciones:</b>	<b>113.579.916</b>	<b>673.621.367</b>	<b>635.796.625</b>	<b>453.452.717</b>	<b>801.258.655</b>	<b>580.131.229</b>	<b>3.257.840.510</b>	<b>12.500.000.000</b>	<b>9.242.159.490</b>
60601-202	73.699.188	121.508.116	336.804.320	187.017.630	329.229.116	293.873.613	1.342.131.984	8.000.000.000	6.657.868.016
60601-204	39.880.728	552.113.251	298.992.305	266.435.087	472.029.539	286.257.616	1.915.708.527	4.500.000.000	2.584.291.473
<b>BCCR:</b>	<b>0</b>	<b>2.576.260</b>	<b>0</b>	<b>9.399.611</b>	<b>4.944.480</b>	<b>0</b>	<b>11.975.871</b>	<b>200.000.000</b>	<b>188.024.129</b>
80102-200	2.576.260		9.399.611	4.944.480		11.975.871	200.000.000		188.024.129
<b>Capitalización</b>	<b>2.775.599.141</b>	<b>5.336.220.733</b>	<b>5.720.289.847</b>	<b>5.720.289.847</b>	<b>3.367.248.313</b>	<b>17.199.358.034</b>	<b>41.882.060.000</b>	<b>24.682.701.966</b>	<b>24.682.701.966</b>
0050400111123480-200	2.573.287.468	4.995.291.195	5.300.708.965	5.300.708.965	3.132.284.927	16.001.572.555	38.839.610.000		22.838.037.445
0050400111123480-202	202.311.672	340.929.538	419.580.882	419.580.882	234.963.386	1.197.785.479	3.042.450.000		1.844.664.521

Nota:  
 La cuenta 60601-202, es para el pago de facturas de gobierno del Régimen del MAGISTERIO.  
 La cuenta 60601-204, es para el pago de facturas de gobierno de otros Regímenes, excluyendo el del MAGISTERIO.  
**Fuente de Información:**  
**Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera (SIGAF).**

**GESTIÓN FINANCIERA**  
**INSTITUCION: MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**  
**PROGRAMA: 73400 PENSIONES Y JUBILACIONES**  
**SITUACION FINANCIERA AL 30-06-2013**

NOMBRE PARTIDA	APROPIACION ACTUAL	GASTO DEVENGADO	PORCENTAJE DE EJECUCION
	(a)	(b)	(b/a)
O REMUNERACIONES	1,764,815,000	758,857,214	43%
1 SERVICIOS	78,736,591	11,781,703	15%
2 MATERIALES Y SUMINISTROS	24,977,000	4,907,335	20%
5 BIENES DURADEROS	464,138,409	565,241	0%
<u>6 TRANSFERENCIAS CORRIENTES</u>	<u>40,012,000</u>	<u>11,697,541</u>	<u>29%</u>
SUB-TOTAL	2,372,679,000	787,809,034	33%
TRANSFERENCIAS NO VINCULADAS			
CON LA GESTION	0	0	0%
OTROS RECURSOS	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2,372,679,000</b>	<b>787,809,034</b>	<b>33%</b>

## RESUMEN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL 2013 PARA EL PROGRAMA 734 AL 27/06/2013

PARTIDA	PRESUPUESTO ANUAL INICIAL	PRESUPUESTO DESPUÉS DE MODIFICACIONES	PRESUPUESTO EJECUTADO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	SALDO DE PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
	€569.241.000,00	€560.440.000,00	€38.960.885,00	33,00%	€531.903.115,00	El porcentaje de ejecución (33%) del programa 734 que aquí se refleja incluye los movimientos que se realizan a través de los trámites de las Modificaciones.
1- SERVICIOS	€78.563.000,00	€71.575.591,00	€26.667.824,00	27%	€49.253.767,00	
1.01.03. Alquiler de Equipo de Cómputo	€31.483.000,00	€31.483.000,00	€9.092.265,00	28,88%	€22.390.735,00	EJECUTANDO: SE CANCELA MENSUALMENTE AL 31 DE MAYO TIENE 29% DE EJECUCIÓN.
1.02.04. Servicio de Telecomunicaciones	€3.300.000,00	€0,00	€348.315,00	10,56%	€2.951.685,00	EJECUTANDO: SE CANCELA MENSUALMENTE AL 31 DE MAYO TIENE 11% DE EJECUCIÓN.
1.03.01. Información	€250.000,00	€0,00	€18.203,00	7,28%	€231.797,00	EJECUTANDO: SE CANCELA MENSUALMENTE AL 31 DE MAYO TIENE 7% DE EJECUCIÓN. Se renueva contrato con empresa Cero Riesgos con solicitud de pedido en Junio 2013 por un año más.
1.03.03. Impresión, Encuadernación y Otros	€404.000,00	€0,00	€404.000,00	100,00%	€0,00	MODIFICADO: En la I Modificación 2013 se modifica el %100, alimentando la partida 50104.
1.04.04. Servicios en Ciencias Económicas y Sociales	€5.000.000,00	€5.000.000,00	€0,00	0,00%	€5.000.000,00	MODIFICADO: En la I Modificación 2013 se dotó de contenido presupuestario.
1.05.01. Gastos de Viaje y Transporte dentro del País	€592.000,00	€100.000,00	€492.000,00	83,11%	€0,00	MODIFICADO: En la I Modificación 2013 se modifica el 83%, alimentando la partida 50104.
1.05.02. Viáticos dentro del País	€2.926.000,00	€2.926.000,00	€695.450,00	23,77%	€2.230.550,00	EJECUTANDO: Se cancelan viaticos a funcionarios de la DNP hasta el 31 de mayo, por el 24% de Ejecución.
1.06.01. Seguros	€6.159.000,00	€3.617.591,00	€617.591,00	10,03%	€3.000.000,00	EJECUTANDO: Se Modificó un monto de €2.541.409 en febrero pasado en la subpartida 5.01.04. y se ejecutó un 10% del monto inicial en el pago del seguro del vehículo de la DNP.
1.07.01. Actividades de Capacitación	€2.064.000,00	€2.064.000,00	€1.000.000,00	48,45%	€1.064.000,00	EJECUTANDO: Se cancela capacitación por una ejecución del 48%..
1.08.01. Mto. de Edificios, Locales y Terrenos	€5.974.000,00	€5.974.000,00	€0,00	0,00%	€5.974.000,00	MODIFICACIÓN: Se espera modificar y enviar a subpartida 50105.
1.08.05. Mto. y Reparación de Equipo de Transporte	€1.600.000,00	€1.600.000,00	€0,00	0,00%	€1.600.000,00	MODIFICACIÓN: Se espera modificar una parte del monto total y enviar a subpartida 50105.
1.08.06. Mto. y Reparación de Equipo de Comunicación	€1.000.000,00	€1.000.000,00	€0,00	0,00%	€1.000.000,00	MODIFICACIÓN: Se espera modificar y enviar a subpartida 50105.
1.08.07. Mto. y Reparación de Equipo y Mobiliario de Oficina	€1.815.000,00	€1.815.000,00	€0,00	0,00%	€1.815.000,00	MODIFICACIÓN: Se espera modificar y enviar a subpartida 50105.
1.08.08. Mto. y Reparación de Equipo de Computo y Sistemas de Información	€15.896.000,00	€15.896.000,00	€14.000.000,00	88,07%	€1.896.000,00	EJECUTANDO: Se presentó la solicitud de pedido de compra por €14.000.000 para la licencia por un año más de Laserfiche.
1.09.99. Otros Impuestos	€100.000,00	€100.000,00	€0,00	0,00%	€100.000,00	EJECUCIÓN: Se debe pagar el Marchamo del vehículo de la DNP.
2- MATERIALES Y SUMINISTROS	€32.555.000,00	€24.977.000,00	€8.918.820,00	32%	€19.636.180,00	
2.01.01. Combustibles y Lubricantes	€1.447.000,00	€1.447.000,00	€0,00	0,00%	€1.447.000,00	EJECUTANDO: Se compromete para los gastos de combustible del vehículo de la DNP.
2.01.04. Tintas, Pinturas y Diluyentes	€5.981.000,00	€5.981.000,00	€0,00	0,00%	€5.981.000,00	MODIFICANDO-EJECUTANDO: Se requiere comprar algunos tóner que se están consumiendo y un porcentaje modificar para la subpartida 50105.
2.02.03. Alimentos y Bebidas	€500.000,00	€500.000,00	€300.000,00	60,00%	€200.000,00	EJECUTANDO: Se ejecuta un 60%.
2.03.01. Materiales y Productos	€150.000,00	€0,00	€150.000,00	100,00%	€0,00	MODIFICADO: En la I Modificación 2013 se modificó el 100%, alimentando la subpartida 50104.

<b>2. MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>€32.555.000,00</b>	<b>€24.977.000,00</b>	<b>€8.918.820,00</b>	<b>32%</b>	<b>€19.636.180,00</b>	
2.01.01. Combustibles y Lubricantes	€1.447.000,00	€1.447.000,00	€0,00	0,00%	€1.447.000,00	EJECUTADO: Se compromete para los gastos de combustible del vehículo de la DNP.
2.01.04. Tintas, Pinturas y Diluyentes	€5.981.000,00	€5.981.000,00	€0,00	0,00%	€5.981.000,00	MODIFICANDO-EJECUTANDO: Se requiere comprar algunos tóner que se están consumiendo y un porcentaje modificar para la subpartida 50105.
2.02.03. Alimentos y Bebidas	€500.000,00	€500.000,00	€300.000,00	60,00%	€200.000,00	EJECUTADO: Se ejecuta un 60%.
2.03.01. Materiales y Productos Metálicos	€150.000,00	€0,00	€150.000,00	100,00%	€0,00	MODIFICADO: En la I Modificación 2013 se modificó el 100%, alimentando la subpartida 50104.
2.03.04. Materiales y Productos Eléctricos, Telefónicos y de Cómputo	€4.278.000,00	€1.000.000,00	€3.278.000,00	76,62%	€1.000.000,00	MODIFICADO: En la I Modificación 2013 se movilizó el 77%, alimentando la subpartida 50104 y la subpartida 29904.
2.04.01. Herramientas e Instrumentos	€600.000,00	€600.000,00	€0,00	0,00%	€600.000,00	Se requiere para alimentar la subpartida 50105 en la próxima modificación.
2.04.02. Repuestos y Accesorios	€4.000.000,00	€4.000.000,00	€370.840,00	9,27%	€3.629.160,00	Se requiere para alimentar la subpartida 50105 en la próxima modificación.
2.99.01. Útiles y Materiales de Oficina y Cómputo	€8.365.000,00	€3.365.000,00	€1.544.180,00	18,46%	€1.820.820,00	MODIFICADO: En la I Modificación 2013, se rebajaron 5 millones alimentando la SUBpartida 10404. Se ha ejecutado un 18% del monto inicial presupuestado.
2.99.02. Útiles y Materiales Médicos	€50.000,00	€50.000,00	€0,00	0,00%	€50.000,00	Se requiere para alimentar la subpartida 50105 en la próxima modificación.
2.99.03. Productos de Papel, Cartón e Impresos	€6.572.000,00	€6.572.000,00	€3.125.800,00	47,56%	€3.446.200,00	EJECUTADO: Se ejecuta un 48% del monto inicial de la subpartida.
2.99.04. Textiles y Vestuario	€387.000,00	€1.387.000,00	€0,00	0,00%	€1.387.000,00	Se requiere para alimentar la subpartida 50105 en la próxima modificación.
2.99.06. Útiles y Materiales de Resguardo y Seguridad.	€75.000,00	€75.000,00	€0,00	0,00%	€75.000,00	Se requiere para alimentar la subpartida 50105 en la próxima modificación.
2.99.99. Otros Útiles, Materiales y Suministros	€150.000,00	€0,00	€150.000,00	100,00%	€0,00	MODIFICADO: En la I Modificación 2013, alimentando la partida 50104.
<b>5- BIENES DURADEROS</b>	<b>€458.123.000,00</b>	<b>€463.887.409,00</b>	<b>€3.374.241,00</b>	<b>39%</b>	<b>€463.013.168,00</b>	
5.01.03. Equipo de Comunicación.	€1.474.000,00	€1.474.000,00	€874.241,00	59,31%	€599.759,00	EJECUTADO: Se ejecuta un 59% del monto inicial de la subpartida. Se requiere para alimentar la subpartida 50105 en la próxima modificación.
5.01.04. Equipo y Mobiliario de Oficina	€4.149.000,00	€12.413.409,00	€0,00	0,00%	€12.413.409,00	Se requiere para alimentar la subpartida 50105 en la próxima modificación.
5.01.05. Equipo y Programas de Cómputo	€450.000.000,00	€450.000.000,00	€0,00	0,00%	€450.000.000,00	Se requiere aumentar este monto inicial para lograr realizar los pagos del proyecto de Gobierno Digital.
5.01.99. Maquinaria y Equipo Diverso	€2.500.000,00	€0,00	€2.500.000,00	100,00%	€0,00	MODIFICADO- EJECUTADO: El 100% del presupuesto se modificó en la I Modificación 2013 alimentando la subpartida 50104.

**2.1.8 Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.**

La Dirección Nacional de Pensiones debe contar con todo lo razonablemente necesario para atender las necesidades del servicio, como es el suficiente 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 de estructura, procesos, procedimientos y de usuarios, claros y adecuados a la realidad legal, económica y social de nuestra 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 reforzar con más recurso humano y tecnológico la actual estructura organizativa de la Dirección Nacional de Pensiones.

Mi sugerencia personal es que la Dirección Nacional de Pensiones debe constituirse en un ente autónomo, independiente y totalmente desligado de la estructura actual del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Debe constituirse en una entidad autónoma y debe contar con los recursos humanos, tecnológicos, financieros y una renovada estructura administrativa que le permita de una mejor forma responder ante las demandas judiciales y exigencias sociales de las y los pensionados.

Se debe tomar una decisión radical, por cuanto la estructura y el funcionamiento actual de la Dirección Nacional de Pensiones está mostrando síntomas claros de que no da abasto para atender las demandas judiciales, los requerimientos de los órganos de control y fiscalización, las solicitudes históricas, presentes y futuras que presenta la población pensionada, hay serios problemas estructurales, de clima y de cultura organizacional en su interior y la organización en sus actuales condiciones no genera confiabilidad de poder responder positivamente ante los requerimientos actuales y potenciales futuros, por lo que se requiere de la toma de decisiones políticas claras y oportunas, a fin de evitar males mayores en contra de la organización y en contra de quienes ostentes los más altos cargos ejecutivos, por cuanto son los que más se exponen a nivel administrativo, civil, penal y personal al establecimiento de sanciones y responsabilidades en todos esos niveles.

**2.1.9** *Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.*

El sucesor o sucesor(a) en el cargo de Director Nacional de Pensiones debe valorar la realización o no de futuras modificaciones presupuestarias para los programas 734 y 743 de conformidad con las gestiones de compra que salgan infructuosas en este año y que se vayan comunicando a la Dirección o bien planear como invertir los recursos que por ocasión de las nuevas addendas o cambios que se den en el contrato de desarrollo del sistema de revalorización automática y planillas eventualmente corran el riesgo de no ejecutarse en el presente ejercicio presupuestario y sean requeridos para pagar hasta el próximo año.

Lo anterior implica que debe analizarse la necesidad de que se realicen acciones en el segundo semestre del año 2013 y se tomen las precauciones financieras del caso para que no falten recursos para el año 2014.

**2.1.10** *Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.*

Durante mi gestión se recibieron dos informes de la Contraloría General de la República, uno se hizo antes y otro durante mi gestión, estos fueron los siguientes:

a) DFOE-ED-IF-19-2010

b) DFOE-EC-IF-17-2012

Cada uno de estos informes contenían una serie de disposiciones para las cuales la DNP ha procurado realizar acciones para su atención y en algunos casos ha sido necesario solicitar una prórroga ante la CGR.

Al cierre de este informe, la suscrita no cuenta con el detalle de los oficios de respuesta que se han enviado en atención a los diferentes requerimientos solicitados por la CGR , por

cuanto esta información fue requerida a la funcionaria Micaela Camacho Jefe del Departamento de Investigación y Desarrollo y a la Señora Elizabeth Molina, Subdirectora Nacional de Pensiones, por intermedio de la Señora Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora Administrativa, no obstante, al no contar con esta información, hago la salvedad y salvaguardo mi responsabilidad por no ofrecerla como lo hubiera deseado.

No obstante, si consta en el archivo de la Dirección Nacional de Pensiones y en la Contraloría General de la República, los oficios de respuesta emitidos por la Dirección en atención a sus requerimientos, los cuales pueden ser consultados en los archivos de referencia.

No obstante a continuación enlisto las disposiciones establecidas en los informes DFOE-ED-IF-19-2010 y DFOE-EC-IF-17-2012, y aprovecho este apartado para solicitar al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y a mi sucesor(a) de la DNP que es urgentemente necesario que se realice un informe pormenorizado del cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones establecidas en estos informes, asicomo el que se le siga dando Dar seguimiento a todas aquellas cuyo plazo aún no esta vencido, por cuanto todas ellas deben cumplirse en tiempo y forma.

➤ **DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN EL INFORME DFOE-ED-IF-19-2010, EMITIDO POR LA CGR**

#### **4. DISPOSICIONES**

##### **4.1 A la Ministra de Trabajo y Seguridad Social**

1) Ordenar al Director Nacional de Pensiones, lo siguiente:

a) Realizar, en un plazo de tres meses, en forma coordinada con la Dirección de Recursos Humanos de ese Ministerio, cada uno dentro de sus competencias, un estudio técnico formal que le permita al MTSS determinar y ejecutar una alternativa viable para que la Asesoría Económica Actuarial de la DNP cumpla con las funciones que los artículos Nos. 9 y 10 de la Ley No.7302 y el artículo No. 14 del DE-34384-MTSS. Dentro de las valoraciones correspondientes se ha de considerar si le resulta más apropiado contratar profesionales con las especialidades requeridas por la vía laboral, o en su defecto, contratar externamente los servicios profesionales actuariales y estadísticos. También resulta

conveniente valorar la posibilidad de realizar convenios con otras instituciones públicas. Ver punto 2.2 de este informe.

b) Realizar, una vez finalizado el estudio técnico a que hace referencia la disposición anterior, en un plazo máximo de un mes, las gestiones pertinentes ante las instancias correspondientes, para que, utilizando como base el estudio técnico indicado, se soliciten las aprobaciones requeridas para la creación de las plazas necesarias para la Asesoría Económico-Actuarial, o, en su defecto, se contraten los servicios profesionales actuariales y estadísticos, todo con el fin de dar cumplimiento a los referidos artículos No. 9 y 10 de la Ley No. 7302 y el artículo No. 14 del DE-34384-MTSS. Ver punto 2.2 de este informe.

c) Establecer y formalizar un mecanismo, en forma coordinada con el Jefe del Departamento de Tecnologías de Información y en plazo máximo de tres meses, con el propósito de que, en lo sucesivo, se realice un rastreo inmediato sobre cualquier variación que se presenten en las bases de datos de la DNP, así como de cualquier error, alteración u otro tipo de deficiencia, que se determine, de manera que se inicie en forma inmediata la investigación para determinar el origen del problema y dictar las medidas correctivas que correspondan. Con esta disposición se pretende contener el daño en la base de datos por fallas en sistemas, digitación y manipulación, creando un mecanismo de control y rastreo sobre cualquier cambio en la base de datos a partir de un momento determinado. Ver punto 2.3 de este informe

d) Elaborar y formalizar, en un plazo máximo de tres meses, los mecanismos efectivos que procedan, para que en el proceso de depuración de las bases de datos que tiene programado la DNP, éstas alcancen el nivel máximo de integridad de la información entre las solicitudes, expedientes y los pagos realizados, de manera que la información que suministran sea confiable segura y oportuna y con ello se apegue a los objetivos de control interno y faciliten el logro de los objetivos de la Dirección. Ver punto 2.3 de este informe

e) Elaborar, en un plazo máximo de cuatro meses, los estudios técnicos necesarios, a efectos de determinar si los plazos establecidos en la Circular No. 7, se ajustan a la realidad operativa de la DNP, de forma tal que, si se considera necesario, se ajusten, pero siempre teniendo presente la obligación legal de los 90 días para resolver las solicitudes de pensión. Ver punto 2.4 de este informe.

f) Establecer, una vez realizado el estudio técnico a que hace referencia la disposición anterior y en un plazo de tres meses, las medidas administrativas necesarias que permitan asegurar el cumplimiento de los plazos que se definan para los diferentes trámites que se realizan a nivel interno de esa Dirección, con el fin de lograr que todos esos trámites se atiendan en el plazo establecido. Ver punto 2.4 de este informe.

g) Efectuar, en un plazo de un mes, el traslado de los documentos que se mantienen bajo la custodia del Núcleo de Archivo Central de Pensiones de la DNP hacia el Archivo Central del MTSS, habida cuenta de la vigencia administrativa y legal aplicable a cada expediente, así como la declaratoria de valor científico cultural de algunos expedientes, de conformidad con lo estipulado en la normativa legal que rige la materia. Ver punto 2.5.3 de este informe.

h) Realizar las gestiones pertinentes para que, en un plazo de seis meses, se corrijan las deficiencias apuntadas en este informe, relacionadas con el sistema de archivo de la DNP, a efecto de que se dé cumplimiento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos; y se conserven apropiadamente los documentos que respaldan las decisiones tomadas por esa Dirección, en cuanto a su actividad sustantiva. Ver punto 2.5.3 de este informe.

2) Realizar un diagnóstico objetivo e independiente, en un plazo máximo de seis meses, sobre la funcionalidad y operatividad del Sistema Integrado de Gestión (SIG), tomando en cuenta los requerimientos de todos los procesos realizados a lo interno de la DNP, vinculados con los diferentes trámites de las pensiones, con el propósito de que se determine si dicho sistema puede ser todavía utilizado en forma total con todas sus aplicaciones o si en su defecto, resulta necesario el diseño y contratación de un nuevo sistema que integre las diferentes gestiones que se desarrollan en la DNP. Ver punto 2.3 de este informe.

3) Efectuar las gestiones correspondientes, de conformidad con los resultados del diagnóstico anterior, con el propósito de que se asignen los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios, que le permitan a la DNP contar, en un plazo máximo de dos años, con un sistema informático adecuado y suficiente que les sirva de soporte en el desarrollo de todas las gestiones que le competen a esa Dirección, teniendo presente siempre lo que dictan las normas técnicas de gestión y control de tecnologías de información, emitidas por esta Contraloría General. Ver punto 2.3 de este informe.

4) Promover e instaurar, en un plazo de tres meses, un proceso de planificación táctica en el MTSS, por medio del cual la DNP cuente con un marco orientador para establecer alternativas y cursos de acción (proyectos estratégicos y operacionales), en función de los objetivos y metas generales, planifique sus necesidades futuras de recursos humanos y financieros, así como los indicadores de gestión que sirvan de parámetros de medición de las metas planteadas, todo con el propósito de tener una guía orientadora y ordenadora del accionar de la DNP en el corto y mediano plazo. Ver comentario 2.5.1 de este informe.

5) Ordenar a la Dirección de Recursos Humanos del MTSS, para que un plazo de seis meses se realice un estudio tendente a medir el clima organizacional existente en la DNP. Lo anterior, con el objeto de que, de acuerdo con los resultados obtenidos, se tomen las medidas que correspondan, a efecto de subsanar las fallas o debilidades detectadas en ese campo. Ver punto 2.5.2 de este informe.

6) Ordenar a las instancias correspondientes, que se lleven a cabo las acciones pertinentes para que, en un plazo de seis meses, se modifique el decreto No. 34384-MTSS, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la DNP, de forma tal que se derogue el inciso c) del artículo 33, toda vez que la Auditoría Interna del MTSS no debe realizar funciones ni actuaciones de administración activa y se eliminen los incisos j) y k) del artículo No. 13, en virtud de que le asignan a la Asesoría Económica Actuarial de la DNP, funciones que no le corresponden, y le sean reasignadas al Departamento de Gestión de Pagos. Asimismo, se deje sin efecto la circular No. DNP-016-2009, del 5 de mayo de 2009, en virtud de que las funciones asignadas al jefe de la Asesoría Económica-Actuarial en esa circular, corresponde desarrollarlas al Departamento de Gestión de la Información, según se desprende de los artículos Nos. 6 y 29 del Reglamento de cita. Ver comentario 2.5.4 de este informe.

7) Elaborar, complementar o ajustar, según corresponda, así como aprobar e implementar, de manera ordenada y precisa y con fundamento en el bloque de legalidad, los manuales de procedimientos y funciones que deben aplicarse en la ejecución de los distintos procesos que competen a la DNP. Además, ese marco normativo debe ser difundido eficaz y oportunamente entre las personas que participan directa o indirectamente en los diversos procesos. Lo anterior en un plazo de doce meses. Ver comentario 2.5.5 de este informe.

8) Girar las instrucciones a quien corresponda, para que cuando ese Ministerio emita directrices de carácter general, sean publicadas en el Diario Oficial La Gaceta, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 240 de la Ley General de la Administración Pública. Lo anterior, en un plazo de un mes. Ver punto 2.6 de este informe.

9) Emitir una Directriz que contemple el contenido de carácter general que contiene la instrucción Nro. 16-2009 y proceder a publicarla en el Diario Oficial, para que adquiera eficacia jurídica necesaria. Lo anterior en un plazo de un mes. Ver punto 2.6 de este informe.

10) Girar las instrucciones a quien corresponda, para que, en un plazo de tres meses, se analice si existen otras disposiciones normativas de carácter general emitidas a lo interno del MTSS, que se hayan catalogado como directrices o se les haya dado otras

denominaciones, y que por la naturaleza de lo que regulan requieran ser publicadas en el Diario Oficial. Ver punto 2.6 de este informe.

Las disposiciones emitidas son de cumplimiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro de los plazos conferidos para ello. En caso de que se incumpla con esas disposiciones en forma injustificada dentro del tiempo dado para tal efecto, se le reiterará por una única vez y se fijará plazo para su cumplimiento, pero de mantenerse la desobediencia, una vez agostado ese plazo, dicha conducta se reputará como falta grave y podrá dar lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 69 de la citada Ley No. 7428, con garantía del debido proceso. Lo anterior sin perjuicio de incurrir en otras causales de responsabilidad.

➤ **DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN EL INFORME DFOE-EC-IF-17-2012, EMITIDO POR LA CGR**

## **DISPOSICIONES**

4.1 De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política y los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Nro. 7428, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.

4.2 Este órgano contralor se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar la aplicación de los procedimientos administrativos que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

### **Al Ministro de Trabajo y Seguridad Social**

4.3 Emitir una directriz en donde se establezca la realización de conciliaciones mensuales entre la información de sumas giradas de más, así como los montos recuperados, por el Departamento de Gestión de Pagos de la Dirección Nacional de Pensiones y el Órgano Director del Procedimiento Administrativo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, con el fin de identificar y corregir oportunamente cualquier diferencia entre la información consignada por estas instancias. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 3 (tres) meses contado a partir de la recepción del presente informe. Ver los párrafos 2.9 y 2.10 de este informe.

4.4 Verificar el cumplimiento de los requerimientos solicitados por el Departamento de Cobro Judicial del Ministerio de Hacienda, en el oficio DAE-CJ-DEV-120-2010, del 02 de diciembre de 2010, con el objetivo de que este departamento pueda realizar las gestiones cobratorias pertinentes. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.26 de este informe.

4.5 Establecer, como parte de la Directriz 008-2011, procedimientos sobre la gestión de cobro de sumas giradas de más a pensionados fallecidos que recibieron pagos que no les correspondían, esto con el fin de evitar situaciones como las expuestas en el párrafo 2.29. Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.29 de este informe.

4.6 Ordenar a las instancias correspondientes, en un plazo de 5 (cinco) días hábiles a partir del recibo de este documento, que se diseñen e implementen procedimientos tendientes a garantizar que en adelante todos los estudios técnicos contables sean revisados y autorizados por las autoridades competentes antes de remitirse las resoluciones para firma a la Presidencia de la República, tal y como legalmente corresponde, y con el fin de evitar que esta situación se presente en el futuro. La implementación del procedimiento debe realizarse en un plazo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.80 de este informe.

Al Jefe del Departamento de Gestión de Pagos, al Coordinador del Núcleo de Pagos de Regímenes Especiales, al Coordinador del Núcleo de Pagos del Magisterio Nacional de la Dirección Nacional de Pensiones y a la Presidenta del Órgano Director del Procedimiento Administrativo.

4.7 Conciliar, al 31 de diciembre de 2012, los montos por sumas giradas de más reportados y recuperados por el Departamento de Gestión de Pagos y el Órgano Director del Procedimiento Administrativo, con el fin de subsanar las diferencias que afectan la razonabilidad del saldo reportado por este concepto y determinar el monto real pagado de más. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 1 (un) mes contado a partir de la recepción del presente informe. Ver los párrafos 2.4, 2.9 y 2.10 de este informe.

#### **A la Directora Nacional de Pensiones**

4.8 Establecer los mecanismos de control que garanticen la realización de conciliaciones mensuales en cumplimiento de la Directriz dispuesta en el punto 4.3 de este informe. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver los párrafos 2.4, 2.9 y 2.10 de este informe.

4.9 Remitir a la Tesorería Nacional el detalle de sumas giradas de más por acreditaciones que no corresponden determinado por la DNP en cumplimiento de la disposición 4.7, esto con el fin de cumplir con lo dispuesto en el Decreto 34574-H Reglamento general para el control y recuperación de acreditaciones que no corresponden. Esta disposición debe ser cumplida en un plazo de 15 (quince) días hábiles a partir del cumplimiento de la disposición 4.7. Ver los párrafos 2.15 y 2.16 de este informe.

4.10 Implementar mecanismos de supervisión para garantizar que los controles existentes para la detección de sumas giradas de más se estén aplicando efectivamente, con el fin de evitar situaciones como las expuestas en el párrafo 2.18. Esta disposición debe ser cumplida en un plazo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.18 de este informe.

4.11 Establecer mecanismos de supervisión que permitan garantizar que las futuras revalorizaciones se realicen de acuerdo a la metodología, puesto y condiciones establecidas en la resolución de otorgamiento, con el fin de evitar que la DNP incurra en el pago de resoluciones de gobierno, de costas procesales o de sumas de más, debido a errores en el proceso de revalorización. Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver los párrafos 2.37, 2.40 y 2.49 de este informe.

4.12 Establecer lineamientos internos, mediante los cuales se ordene a los funcionarios de la Dirección Nacional de Pensiones, llevar a cabo de forma inmediata la corrección de los casos en los cuales los pensionados están siendo revalorados tomando como base un puesto que difiere al indicado en la resolución de otorgamiento, una vez que estos sean identificados. Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo de este informe.

4.13 Establecer mecanismos de supervisión que permitan garantizar la efectiva revisión de las planillas de pensionados del Régimen del Magisterio Nacional, esto con el objetivo de minimizar el riesgo de pagar montos de pensión improcedentes, así como de dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Procedimientos código "DNP-DP-03 Autorización de movimientos mensuales en planillas Magisterio Nacional." Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 3 (tres) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.44 de este informe.

4.14 Establecer mecanismos de control, sobre el proceso de otorgamiento de derechos, con el fin de lograr una adecuada coordinación entre los departamentos e instancias involucradas en este proceso y mitigar el riesgo de incumplir con el plazo estipulado en las

Leyes Nro. 7302 y 7531, para emitir la resolución de otorgamiento o denegatoria del beneficio de la pensión. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 3 (tres) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.53 de este informe.

4.15 Establecer mecanismos de control para que se analicen y resuelvan en orden cronológico, las solicitudes de pensión o de traspaso, con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Directriz Nro. 2-2007, salvo situaciones especiales debidamente acreditadas. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 3 (tres) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.59 de este informe fin de evitar situaciones como las expuestas en el párrafo 2.18. Esta disposición debe ser cumplida en un plazo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.18 de este informe.

4.11 Establecer mecanismos de supervisión que permitan garantizar que las futuras revalorizaciones se realicen de acuerdo a la metodología, puesto y condiciones establecidas en la resolución de otorgamiento, con de fin de evitar que la DNP incurra en el pago de resoluciones de gobierno, de costas procesales o de sumas de más, debido a errores en el proceso de revalorización. Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver los párrafos 2.37, 2.40 y 2.49 de este informe.

4.12 Establecer lineamientos internos, mediante los cuales se ordene a los funcionarios de la Dirección Nacional de Pensiones, llevar a cabo de forma inmediata la corrección de los casos en los cuales los pensionados están siendo revalorados tomando como base un puesto que difiere al indicado en la resolución de otorgamiento, una vez que estos sean identificados. Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.40 de este informe.

4.13 Establecer mecanismos de supervisión que permitan garantizar la efectiva revisión de las planillas de pensionados del Régimen del Magisterio Nacional, esto con el objetivo de minimizar el riesgo de pagar montos de pensión improcedentes, así como de dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Procedimientos código “DNP-DP-03 Autorización de movimientos mensuales en planillas Magisterio Nacional.” Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 3 (tres) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.44 de este informe.

4.14 Establecer mecanismos de control, sobre el proceso de otorgamiento de derechos, con el fin de lograr una adecuada coordinación entre los departamentos e instancias involucradas en este proceso y mitigar el riesgo de incumplir con el plazo estipulado en las

Leyes Nro. 7302 y 7531, para emitir la resolución de otorgamiento o denegatoria del beneficio de la pensión. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 3 (tres) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.53 de este informe.

4.15 Establecer mecanismos de control para que se analicen y resuelvan en orden cronológico, las solicitudes de pensión o de traspaso, con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Directriz Nro. 2-2007, salvo situaciones especiales debidamente acreditadas. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 3 (tres) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.59 de este informe.

4.16 Establecer un procedimiento para la realización de conciliaciones mensuales entre las propuestas de pago de planillas, tanto del Régimen del Magisterio Nacional como de los Regímenes Especiales, con los montos efectivamente pagados por la Tesorería Nacional sobre este concepto, en donde se definan entre otros elementos, responsables, actividades a realizar, período para la elaboración, entre otros, con el fin de obtener razonabilidad sobre el proceso de pago y dar cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia de Pensiones en el informe SP-928-2011. En el mismo plazo se deberá remitir a esta Contraloría General una certificación mediante la cual se haga constar la elaboración de este procedimiento. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.71 de este informe.

4.17 Diseñar, en un plazo de 2 (dos) meses a partir del recibo de este documento, procedimientos tendientes a garantizar que en adelante las resoluciones firmadas por la Presidencia de la República sean notificadas dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles, con el fin de evitar que se vuelvan a presentar notificaciones extemporáneas en las resoluciones vinculadas con el tema de pensiones. Ver párrafo 2.84 de este informe.

4.18 Establecer mecanismos de supervisión para garantizar que las resoluciones remitidas para la firma de la Presidencia de la República estén libres de errores, esto con el fin de evitar situaciones como las expuestas en los párrafos 2.86 al 2.89. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver los párrafos 2.86 y 2.87 de este informe.

4.19 Establecer procedimientos de control que permitan identificar la emisión de resoluciones como medio de rectificación de otras, con el objetivo de mantener registros adecuados sobre las resoluciones elaboradas y aprobadas por la Presidencia de la República. En el mismo plazo se deberá remitir a esta Contraloría General una certificación mediante la cual se haga constar el establecimiento del procedimiento. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 2 (dos) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.87 de este informe.

## **Al Jefe del Departamento de Gestión de Pagos**

4.20 Establecer mecanismos de supervisión que permitan asegurar en primera instancia la remisión mensual, a la Tesorería y Contabilidad Nacional, de la información relacionada con las sumas giradas de más por acreditaciones que no corresponden por concepto de pensiones, así como que los datos reportados guarden relación con el registro de sumas giradas de más establecido por la administración a partir del cumplimiento de la disposición 4.7. Esta disposición debe ser cumplida en un plazo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.13 de este informe.

4.21 Implementar en un plazo de 4 (cuatro) meses a partir del recibo de este informe, un procedimiento de control para el Dar seguimiento de los acuerdos de pago formalizados entre la administración y los pensionados, que incluya las acciones y gestiones de cobro necesarias para recuperar los montos pagados de más. En el mismo plazo se deberá remitir a esta Contraloría General una certificación mediante la cual se haga constar que el procedimiento en referencia fue implementado. Ver párrafo 2.19 de este informe.

4.22 Identificar y remitir al Órgano Director del Procedimiento Administrativo el status del cumplimiento de cada uno de los acuerdos de pago formalizados con los pensionados, con el fin de determinar cuales de estos se han incumplido y proceder con las gestiones cobratorias pertinentes. Esta disposición debe ser cumplida en un plazo de 8 (ocho) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.19 de este informe.

4.23 Completar en un plazo máximo de 12 (doce) meses a partir del recibo de este informe, los expedientes de sumas giradas de más, con los estudios técnicos legales, estudios técnicos contables y cualquier otro documento requerido por parte del Órgano Director, desde el año 2011 hasta la fecha, esto con el fin de iniciar la gestión de cobro y dar cumplimiento a lo estipulado en la Directriz Nro. 008-2011, Procedimiento Administrativo para la Recuperación de Sumas Giradas de Más en Pensiones con Cargo al Presupuesto Nacional y Regímenes Especiales. En el mismo plazo se deberá remitir a esta Contraloría General una certificación mediante la cual se haga constar que los expedientes fueron debidamente completados y se dio el inicio del procedimiento cobratorio correspondiente. Ver los párrafos 2.24 y 2.25 de este informe.

4.24 Aplicar a los traspasos otorgados en el período 1999 al 2004 el criterio definido por la Procuraduría General de la República a partir de la consulta realizada por la Dirección de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en cumplimiento de la disposición 4.29. Se le solicita informar semestralmente a este órgano contralor a partir de la fecha en que se reciba el pronunciamiento de la Procuraduría, los avances realizados

para el cumplimiento de esta disposición, de forma tal que en un plazo máximo de 18 (dieciocho) meses se hayan llevado a cabo todos los procedimientos pertinentes. Ver párrafo 2.32 de este informe.

4.25 Implementar procedimientos tendientes a garantizar que el proceso de inclusión en planillas, una vez que se cumplan los requisitos, se lleve a cabo dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles, con el fin de evitar que se vuelvan a presentar atrasos en su inclusión. Deberá remitir copia de los procedimientos diseñados al efecto, a este órgano contralor para comprobar el cumplimiento de la disposición. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 4 (cuatro) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.54 de este informe.

4.26 Conciliar el monto reportado, al 31 de diciembre de 2011, en la propuesta de pago de planillas de pensionados de Regímenes Especiales y del Régimen Magisterio Nacional con las cifras realmente pagadas por Tesorería Nacional, con el propósito de identificar a que corresponden las diferencias. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 3 (tres) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.71 de este informe.

#### **Al Órgano Director del Procedimiento Administrativo**

4.27 Verificar, en los casos de fallecidos a quienes se le han girado sumas de más y a partir del cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo 4.6 de este informe, la existencia de procesos sucesorios abiertos en relación con estos pensionados, previo a ser tramitados ante la Dirección de Cobro Judicial del Ministerio de Hacienda, esto con el fin de que esa Dirección realice las gestiones pertinentes para la recuperación de estos montos. Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 11 (once) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.29 de este informe.

#### **Al Director de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social**

4.28 Emitir un criterio sobre el fundamento legal bajo el cual se otorgaron los derechos de en el período 1999 al 2004 a partir del cual se establezcan las acciones a seguir por parte de la Dirección Nacional de Pensiones para corregir de forma prospectiva los errores cometidos por la administración. Se otorga el plazo de 2 (dos) meses a partir de la recepción de este informe. Ver párrafo 2.32 de este informe.

4.29 Remitir a consulta de la Procuraduría General de la República en un plazo de 15 (quince) días hábiles a partir del cumplimiento de la disposición anterior, el criterio definido por parte de la Dirección de Asuntos Jurídicos, con el fin de garantizar que dicho

criterio se encuentre en apego al bloque de legalidad. De lo dispuesto por la Procuraduría deberá enviarse copia a esta Contraloría.

### **A la Auditoría Interna**

4.30 Realizar un estudio de la normativa interna vigente, aplicable a la Dirección Nacional de Pensiones, con el fin de determinar si la misma se ajusta al bloque de legalidad. En caso de determinarse que alguno de estos lineamientos se contraponen al marco normativo vigente, se deberá comunicar de forma inmediata a las instancias competentes dicha situación, a fin de que se realicen las correcciones pertinentes.

Esta disposición deberá ser cumplida en el plazo de 12 (doce) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.35 de este informe.

### **A la Junta Nacional de Pensiones e Indemnizaciones de Guerra, a la Junta Nacional de Pensiones y a la Dirección Nacional de Pensiones**

4.31 Emitir en materia que es propia de su competencia, un criterio legal aplicable a todos los casos en los cuales una vez agotadas las acciones establecidas en la Circular Nro. DOD-DNP-004-07, del 12 de enero de 2007, la administración no haya podido ubicar los expedientes de los causantes, esto con el fin de evitar atrasos en el proceso para aprobar o denegar traspasos de una pensión. Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 6 (seis) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.55 de este informe.

### **Al Jefe del Departamento de Gestión de la Información**

4.32 Establecer mecanismos de supervisión que garanticen el adecuado resguardo de los expedientes, con el fin de evitar lo expuesto en el párrafo 2.55. Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 3 (tres) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.55 de este informe.

4.33 Disponer las medidas necesarias para que en el sistema de información en desarrollo por Gobierno Digital-ICE, se verifique que los datos que se incorporen en el sistema, no presenten situaciones como las descritas en el párrafo 2.62. Asimismo, deberá remitirse a esta Contraloría General, copia de las acciones establecidas para cumplir la disposición. Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo de 5 (cinco) meses contados a partir de la recepción de este informe. Ver párrafo 2.62 de este informe.

4.34 Establecer mecanismos de supervisión que garanticen que cada Departamento este realizando una efectiva foliatura de los expedientes, en cumplimiento de la Circular DNP-0004-2003 y de los pronunciamientos realizados por la Procuraduría General de la

República. Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 3 (tres) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.66 de este informe.

### **Al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación**

4.35 Realizar los ajustes necesarios al sistema de información empleado para generar el archivo de SICERE, esto con el objetivo de reportar a la Caja Costarricense del Seguro Social el monto de planillas de pensionados, de acuerdo con los pagos realmente realizados por la Tesorería Nacional. Esta disposición deberá ser cumplida en un plazo máximo de 12 (doce) meses contados a partir de la recepción del presente informe. Ver párrafo 2.75 de este informe.

Las anteriores disposiciones deben cumplirse de conformidad con lo indicado en el ANEXO Nro. 1 Observaciones al borrador del informe de la Auditoría Financiera en la Dirección Nacional de Pensiones (DNP) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social del ejercicio económico 2011, remitidas por la Administración mediante el oficio Nro. DNP-1626-2012 del 03 de diciembre de 2012, este apartado esta al final del INFORME Nro. DFOE-EC-IF-17-2012, de fecha 21 de diciembre, 2012.

#### **2.1.11 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

La Dirección Nacional de Pensiones es fiscalizada también por la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), durante mi gestión son numerosos y diversos los requerimientos gestionados por este ente ante la DNP y desde mi llegada a la Dirección encontré varios requerimientos pasados que no habían sido atendidos, razón por la cual en el año 2011 se hizo un enorme esfuerzo por atender todos y cada uno de los pendientes que traía la Dirección rezagados de años anteriores.

Al cierre de este informe, la suscrita no cuenta con el detalle de los oficios de respuesta que se han enviado en atención a los diferentes requerimientos solicitados por la SUPEN , por cuanto esta información fue requerida a la funcionaria Micaela Camacho Jefe del Departamento de Investigación y Desarrollo y a la Señora Elizabeth Molina, Subdirectora Nacional de Pensiones, por intermedio de la Señora Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora Administrativa, no obstante, al no contar con esta información, hago la

salvedad y salvaguardo mi responsabilidad por no ofrecerla como lo hubiera deseado.

Si deseo hacer incapié que a partir del año 2011 y en virtud de que el Departamento de Investigación y Desarrollo se vió disminuido en cuanto a su recurso humano por efectos del impacto del proyecto de desarrollo de un sistema de revalorización automática y planilla y dado que la suscrita en su calidad de Directora DNP tuvo que asumir varios recargos de funciones por ausencias temporales de varias Jefaturas de Departamentos de la DNP, entre otras acciones, se tomó la decisión administrativa de centralizar la tarea de responder a todos y cada uno de los requerimientos de la SUPEN y la Directora de la DNP le encomendó de manera exclusiva a la Señora Elizabeth Molina en su calidad de Subdirectora Nacional de Pensiones responder a todos y cada uno de los requerimientos de la SUPEN y esto se hizo mediante oficios DNP\_1892-2011, DNP-096-2013, entre otros, los cuales constan en el Anexo No. 2 de este informe. Además tengo copia de todos los emails enviados a doña Elizabeth Molina instruyéndole, remitiéndole o consultándole acerca de respuestas varias dadas en atención a los requerimientos de la SUPEN. Es por ello, que la funcionaria Elizabeth Molina es quien hasta la actualidad mantiene el deber de cumplir en tiempo y forma con todos y cada uno de los requerimientos de la SUPEN y es ella, quien puede de mejor forma ampliar la información que se requiera para este apartado, por cuanto la suscrita como ya lo indicé líneas arriba al cierre de este informe no recibió la información que solicitó.

No obstante, si consta en el archivo de la Dirección Nacional de Pensiones y en la Superintendencia de Pensiones los oficios de respuesta emitidos por la Dirección Nacional de Pensiones en atención a sus requerimientos, los cuales pueden ser consultados en los archivos de referencia.

Aprovecho este apartado para solicitar al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y a mi sucesor(a) de la DNP que es urgentemente necesario que se realice un informe pormenorizado del cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones establecidas en los informes de la SUPEN, así como el que se le siga dando seguimiento a todas aquellas cuyo plazo aún no está vencido, por cuanto todas ellas deben cumplirse en tiempo y forma.

Por otra parte, también la Defensoría de los Habitantes ha venido realizando un fuerte control sobre el quehacer operativo de la DNP a partir de varias denuncias que se han venido interponiendo por parte de los habitantes, se han enviado varias respuestas a

varios oficios pero esta información no la puedo brindar en detalle por cuanto le fue requerida a la funcionaria Micaela Camacho, Jefe del Departamento de Investigación y Desarrollo y al momento de presentación de este informe aún no contaba con estos datos, razón por la cual no puedo ampliar la información en este apartado.

Finalmente, también la Contraloría de Servicios del MTSS, ha venido realizando Dar seguimientos a varios casos de pensionados que se encuentran en tramitación en la DNP y en atención a varias denuncias que se han venido interponiendo por parte de las y los pensionados, se han enviado varias respuestas a varios oficios pero esta información no la puedo brindar en detalle por cuanto, la persona a la cual se le designó de manera centralizada esta función fue a la funcionaria Elizabeth Molina, Subdirectora Nacional de Pensiones, mediante oficio DNP\_1903\_2011 y al momento de presentación de este informe aún no contaba con estos datos, razón por la cual no puedo ampliar la información en este apartado.

#### **2.1.12 Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

Durante el periodo comprendido entre el 8 de diciembre del 2010 y el 7 de junio de 2013, último día efectivo de mi gestión, se recibieron varios oficios e informes de la Unidad de Auditoría Interna del MTSS.

Al cierre de este informe, la suscrita no cuenta con el detalle de los oficios recibidos de la Unidad de Auditoría Interna y el detalle de los oficios de respuesta que se han enviado en atención a los diferentes requerimientos solicitados por la Unidad de Auditoría Interna, por cuanto esta información fue requerida a la funcionaria Micaela Camacho Jefe del Departamento de Investigación y Desarrollo y a la Señora Elizabeth Molina, Subdirectora Nacional de Pensiones, por intermedio de la Señora Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora Administrativa, no obstante, al no contar con esta información, hago la salvedad y salvaguardo mi responsabilidad por no ofrecerla como lo hubiera deseado.

No obstante, si consta en el archivo de la Dirección Nacional de Pensiones y en la Unidad de Auditoría Interna los oficios de respuesta emitidos por la Dirección en atención a sus

requerimientos, los cuales pueden ser consultados en los archivos de referencia.

Aprovecho este apartado para solicitar al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y a mi sucesor(a) de la DNP que es urgentemente necesario que se realice un informe pormenorizado del cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones establecidas en los informes de la Unidad de Auditoría Interna, asicomo el que se le siga dando Dar seguimiento a todas aquellas cuyo plazo aún no esta vencido, por cuanto todas ellas deben cumplirse en tiempo y forma.

# ANEXOS

**ANEXO No. 1**

**COPIA DE OFICIO REMITIDO A LA UNIDAD DE  
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL REPORTANDO  
EVALUACION ANUAL DEL AÑO 2010.**

25 de enero de 2011  
DNP – XXX– DID – 2011

Señora  
Licda. Sofía Ramírez G.  
**Directora de Planificación.**  
**Ministerio de Trabajo y Seguridad Social**  
**S. O.**

Estimada señora:

En atención a su oficio D.G.P.303 – 2010 sobre variables de la gestión del programa 734 Pensiones y luego de recibidas las observaciones de los técnicos del Departamento a su cargo en alusión al oficio enviado con fecha 12 de enero del 2011, DNP-022-DID-2011, me permito nuevamente remitir para su conocimiento el informe en su versión final.

En relación a la nota D.G.P.303 – 2010, se le informa lo siguiente:

1- La pregunta planteada en este punto, solicita información relativa a la contribución de los objetivos de la DNP a la Misión Institucional, así como los mayores logros obtenidos. Al respecto cabe indicar que los datos solicitados, están siendo igualmente requeridos en correo electrónico remitido por la Licda. Vanesa Soto del 9 de diciembre del 2010, donde hace alusión a la evaluación anual del Programa. Tras consulta que se le realizara a una Técnica del Departamento a su cargo, se definió no hacer referencia en esta nota a dicho punto, a fin de abordarlo en la respuesta del correo citado.

2- Sobre la Ejecución Financiera 2008 – 2010. El cual solicita indicar las razones que incidieron en el porcentaje logrado, según el cuadro de variables que ustedes remiten, se informa lo siguiente en relación al año 2010.

JUSTIFICACIÓN	Programa 734, Pensiones y Jubilaciones		
	2008	2009	2010
1. Inconvenientes en el procesos de compra	x	x	<b>X (a)</b>
2. Contrataciones que resultaron infructuosas	x	x	<b>X (b)</b>
3. Adquisición de Productos de calidad Genérica con un costo menos a lo presupuestado	x	x	<b>X (c)</b>
4. Problemas para ocupar plazas vacantes			

5. Los bienes requeridos son contratados en el exterior			
6- Tardanza de las empresas proveedoras de servicios públicos para remitir las facturas de cobro			
7. Complejidad de los contratos marco, tramitados por compra red			<b>X (d)</b>
8. Otros ( especifique )			<b>(e)</b>

**OBSERVACIONES:**

(a), (b) y (c): Cabe indicar que la Proveeduría Institucional ha experimentado desde el año 2008, una circunstancia recurrente que en definitiva, (según el criterio de esta Dirección), ha incidido en su quehacer operativo. Se trata del hecho de que durante este periodo, se ha cambiado al Proveedor Institucional, en tres ocasiones y además, la planilla de funcionarios con que ha contado también ha sido sujeta de permanente rotación de personal.

Por todos es conocido que la temática de Compras, es por sí misma compleja, dado el cúmulo de normativa que la rige y los largos procedimientos en que deben incurrir. De allí que la circunstancia anteriormente señalada, se ha convertido en una de las mayores vulnerabilidades en la gestión de compras, toda vez que la eficacia esperada en términos de oportunidad y calidad, está básicamente vinculada con la capitalización de conocimientos y experiencia de sus funcionarios.

Aspectos como inventarios vrs. compras a realizar (ingresos tardíos de mercadería), dudas en uso de algunas partidas y/o códigos, o bien, en el tipo y detalle de información a incluir en contratos y documentos de trámites diversos, son ejemplos de algunos de inconvenientes enfrentados.

Por otra parte, las compras infructuosas, se entiende que representan un fenómeno cotidiano de la gestión de compras de todas las instituciones, por cuanto se dan situaciones tales como:

- En el momento en que finalmente se va a realizar la compra, la Empresa no tiene los suministros disponibles.
- Fluctuaciones en los precios de mercado.
- A la hora de realizar la adjudicación, no llega ningún oferente, muchas veces porque los montos no les son atractivos.

(d) Con respecto a la complejidad de los contratos por compra red, se presentan situaciones recurrentes sobre todo en el uso de los códigos, cuya información algunas veces ha sido mal asignada por parte del Programa Presupuestario, y en otras ocasiones, ante la consulta sobre el uso de un suministro en particular, el Programa ha recibido información incorrecta por parte de la

Proveeduría. Cabe indicar, que tras coordinaciones entre esta Dirección y la Proveeduría Institucional, se ha podido determinar que algunas veces, los códigos para ciertos suministros ni siquiera han sido creados en Hacienda ( lo que lleva un trámite de días), o bien, han sufrido cambios de última hora que pasan desapercibidos.

A manera de ejemplo, sobre el nivel de consulta y coordinación que prevalece entre el Programa 734, Pensiones y la Proveeduría, se anexa oficio.

(e) Para el presente año, se tuvo el inconveniente de que, como producto del cambio de Poderes, la primera liberación de las cuotas aplicaba únicamente para un cuatrimestre, buscando con ello dar oportunidad a la nueva Administración de que tomara sus propias decisiones con respecto al direccionamiento y prioridad de las compras a realizar. Esta situación incidió de alguna manera en que la gestión experimentara algunos retrasos típicos de este tipo de circunstancia.

#### **EN CUANTO AL APARTADO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES:**

1- Con respecto a la solicitud de información sobre la ejecución de la transferencia que el Ministerio hace al Régimen de Pensiones, cabe indicar:

a) La información sobre este tema reiteradamente es requerida a la DNP, no obstante, cada año, se contesta que los contenidos de los Regímenes de Pensiones con cargo al Presupuesto, están respaldados por el Título 231, con la denominación del Programa 743, pero que esta nomenclatura no representa una “Institución” como tal, a la cual se le deben asignar objetivos y metas, es decir, su creación tiene como único fin servir de transferencia.

b) Se anexa correo remitido por un funcionario del Ministerio de Hacienda, explicando esta situación. Cabe agregar sin embargo, que en la información del segundo párrafo de dicho correo, parece darse una contradicción al indicar que el Programa 743 requiere una planificación, no obstante, lo correcto es el Programa 734, el cual efectivamente está incluido en el POI del Ministerio.

2- Se adjunta documento referente a la evaluación anual, sobre cumplimiento de metas.

Atentamente,

Lic. Dunia Madrid Acuña

**Directora Nacional de Pensiones.**

C/C .Arch.

**Programa:** 734 Pensiones y Jubilaciones.

Análisis de la gestión de la dependencia (nombre de la dependencia): Dirección Nacional De Pensiones.

**Cumplimiento de las metas de los indicadores\_Al 31 de diciembre del 2010**

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	META ANUAL PROGRAMADA	META ALCANZADA	RESULTADO (Porcentaje)	FUENTE DE DATOS
<i>No. De Pensionados cuyo monto de pensión fue actualizado en forma manual.</i>	1600	1920	120%	Oficio DGP-339-2010
% de solicitudes de pensión original resueltas en términos de Ley. (1)	80%	1825	125%	Oficio DDD-004- 2011
% de trasposos de pensión resueltos en términos de Ley.	100%	990	100%	Oficio DDD-004- 2011
% de revisiones de derechos de pensión, según términos de Ley. (2)	80%	1942	115%	Oficio DDD-004- 2011
Expedientes expurgados del Colectivo de pensionados de los Regímenes de MOPT y Comunicaciones.	4014	5851	145%	Oficio SNP-002-2011
Expedientes digitalizados e indexados del Colectivo de pensionados de los Regímenes de MOPT y Comunicaciones.	4014	4565	114%	Oficio DNP-DGI-015-2011

(\*) En los comentarios indicar cuál es el plazo de Ley, cuanto se está durando actualmente en el

trámite. En los comentarios indicar cuál es el plazo de Ley, cuanto se está durando actualmente en el trámite.

R/ El plazo legal según la Ley 7302 (Ley Marco) es de 90 días naturales. Solamente los trasposos se están resolviendo en ese plazo o menos. Tanto en originales como en revisiones se podría extender el plazo y que la Circular No, 7, ha ido aplicándose paulatinamente conforme la capacidad instalada.

(1) Indicador sobre solicitudes originales

El total de solicitudes de originales ingresadas fue de 1322

Solicitudes originales resueltas según el indicador es de 1.057 = 80%, lo que implica que el resultado obtenido, cumple con el 100%, incluso lo supera.

(2) Total de solicitudes de revisiones ingresadas 2097

El 80% resuelto equivale a 1677 revisiones

1942 corresponde al 92%, en ambos casos se cumplió la meta.

Con el fin de plasmar los beneficios concretos a la población, puede apoyarse en cuadros comparativos de años anteriores e información complementaria, que permitan rendir cuenta sobre la mejora en el bien y/o servicio brindado, incrementos en cobertura, decrecimientos en tiempos de respuesta, mejora en accesibilidad del servicio etc.

- a. De acuerdo con el cuadro anterior realice un análisis amplio de los resultados de **cada indicador** del programa vinculando los siguientes aspectos:

**1- Indicador No. 1 Número de Pensionados cuyo monto fue actualizado en forma manual.**

**a) Análisis General :**

Antes de hacer referencia a este indicador, cabe recordar que en la primera evaluación semestral del 2010, éste representaba el indicador No 2, del total de los que debían ser evaluados.

Para esta evaluación anual del 2010, al no ser consignado el indicador (% de de pensionados de los regímenes de obras públicas y comunicaciones, con reajustes como a derecho corresponde, pues no aplicó el sistema de PRIDES que se había previsto para dicho efectos), automáticamente el indicados No. 2, pasa a ocupar el lugar No. 1.

Partiendo de la explicación ofrecida para este indicador, en la evaluación del I semestre del 2010, debe indicarse que las condiciones de ejecución continuaron en el segundo semestre. La meta alcanzada, superó la propuesta en un 20%, fundamentalmente porque se contó con el apoyo en Recurso Humano de una agrupación de pensionados, además de que a través de los meses, se capitalizó experiencia en la tramitación de los recursos manuales.

#### **Efectos de las acciones sobre la población meta.**

El resultado obtenido permitirá de forma gradual incrementar el número de pensionados con montos de pensión actualizados, hasta tanto, no se disponga de un sistema que realice este tipo de trámite en forma automatizada a los colectivos de pensionados que les corresponde. No obstante es imprescindible aclarar, que el resultado obtenido (120%) superó la meta anual establecida sin que esto signifique que dicha meta cubría a toda la población que requiere actualizar su monto de pensión ( con base a la metodología especial de revalorización que por ley les corresponde). Más bien, la misma fue prevista con base en la capacidad instalada que tiene la Dirección para realizar los ajustes en forma manual.

#### **Número de personas beneficiadas**

1920 pensionados, cifra que supera la meta planteada.

#### **Actividades realizadas: seminarios, talleres, reuniones, coordinaciones Inter. Institucionales etc.**

Para estos efectos, se han realizado coordinaciones con las aéreas productivas involucradas a lo interno de la DNP (Dpto. de Pagos, Núcleo de Regímenes Especiales, Subdirección y Dirección)

#### **Acompañar la información con cuadros, gráficos, estadísticas que comprueben el nivel de logro.**

Oficio DGP – 339 – 2010

#### **Agregue cualquier otra información que considere necesario para señalar la importancia de los logros obtenidos.**

Para mantener el plan de reajustes manuales, para el año 2011 ( toda vez que como se ha reiterado, seguirá funcionando como acción contingente hasta tanto no se cuente con un sistema de revalorizaciones automáticas ) se está requiriendo a los Jerarcas, un mayor apoyo en recurso humano y el diseño de una base de Datos que se vaya alimentando con los resultados obtenidos en este primer semestre y que sirva como insumo para los subsecuentes semestres.

#### **b- En caso que corresponda, refiérase a la vinculación de los logros del Programa, con los**

**establecido en el PND.**

No aplica

**c- Resultados de la aplicación de acciones correctivas.**

No aplica.

**2) % de solicitudes de pensión original resueltas en términos de Ley. (\*)**

**a)Análisis general:**

En relación con el indicador de porcentaje de solicitudes de pensión original resueltas en términos de Ley, se aclara que la información responde a los datos de producción total para el año 2010. La DNP para los próximos años se propone realizar mediciones específicas para brindar datos más acordes con los indicadores programados. Asimismo se indica, que la meta propuesta del 80% se programò considerando la capacidad instalada de la DNP de ese momento y se han hecho esfuerzos tendientes a que efectivamente se cumpla con los plazos de ley, tal es el caso de la Circular N° 007.

**Efectos de las acciones sobre la población meta.**

Para el porcentaje de solicitudes originales que fue atendida, los solicitantes disponen de un derecho de pensión declarado conforme a lo que en derecho le corresponde, satisfaciéndose así las demandas de la población pensionada. Lo anterior en concordancia con la funciones que la Dirección Nacional de Pensiones cumple en la estructura del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

**Número de personas beneficiadas**

1825 con solicitudes de pensión original debidamente tramitadas

**Actividades realizadas: seminarios, talleres, reuniones, coordinaciones Inter. institucionales etc.**

Las que de rigor se desarrollan en la dinámica diaria de la DNP.

**Agregue cualquier otra información que considere necesario para señalar la importancia de los logros obtenidos.**

**b- En caso que corresponda, refiérase a la vinculación de los logros del Programa, con los**

**establecido en el PND.**

No aplica

**c- Resultados de la aplicación de acciones correctivas.**

No aplica.

**3) % de Traspasos de pensión, resueltos según términos de Ley**

**a)Análisis general :**

La gestión de este tipo de trámite, está respaldado por la Circular No.7, la cual fue aplicada en primera instancia y con todo el apoyo administrativo, en la atención de solicitudes de traspasos, de allí el logro obtenido. Se puede garantizar que con respecto a este tipo de solicitudes, tanto la DNP, como la Jerarquía del Ministerio, han mantenido la política de otorgarle un rango prioritario, por tratarse las viudas e hijos de un grupo muy vulnerable del colectivo que se atiende.

**Efectos de las acciones sobre la población meta.**

Se considera que el resultado obtenido tiene efectos positivos, en razón de que se trata de uno de los sectores más vulnerables del colectivo de pensionados que corresponde atender a esta Dirección.

**Número de personas beneficiadas**

990 gestiones de traspasos atendidos.

**Actividades realizadas: seminarios, talleres, reuniones, coordinaciones Inter. institucionales etc.**

Las que de rigor se desarrollan en la dinámica diaria de la DNP.

**Agregue cualquier otra información que considere necesario para señalar la importancia de los logros obtenidos.**

**b) En caso que corresponda, refiérase a la vinculación de los logros del Programa, con los**

**establecidos en el PND.**

No aplica

**c- Resultados de la aplicación de acciones correctivas.**

No aplica.

**4) % de revisiones de derechos de pensión, según términos de Ley.**

**a)Análisis general :**

En este punto cabe realizar también una aclaración, en el sentido de que si bien, la meta propuesta del 80% fue superada, esta planificación se formuló con base en la capacidad instalada que se tenía en ese momento; no obstante, la demanda por este servicio, no está en un 100% atendida.

**Efectos de las acciones sobre la población meta.**

Para el porcentaje de revisiones que fue atendida, los beneficiarios disponen de un monto de pensión conforme a lo que en derecho de corresponde.

**Número de personas beneficiada**

1.942 revisiones tramitadas.

**Actividades realizadas: seminarios, talleres, reuniones, coordinaciones Inter. institucionales etc.**

Las que de rigor corresponden a la dinámica diaria del Departamento de Declaración de Derecho

**Agregue cualquier otra información que considere necesario para señalar la importancia de los logros obtenidos.**

La atención de este tipo de solicitudes, estaba prevista en la circular No. 7 del 2010, la cual tenía como propósito, atender las solicitudes según los términos de ley; sin embargo, la misma no fue aplicada en todos sus extremos, en razón de que no logró disponer del recurso humano mínimo necesario para su aplicación. Dicha circular, solo fue aplicada en el trámite respectivo a traspasos.

**b- En caso que corresponda, refiérase a la vinculación de los logros del Programa, con los establecidos en el PND.**

No aplica

**c- Resultados de la aplicación de acciones correctivas.**

No aplica.

**5- Expedientes expurgados del Colectivo de pensionados de los Regímenes de MOPT y Comunicaciones.**

**a)Análisis general :**

Como se ha informado en otras evaluaciones, el proceso de expurgo de expedientes dado que se ha venido trabajando desde años anteriores, ha permitido la capitalización de experiencia y conocimiento del recurso humano involucrado, incidiendo favorablemente en los niveles de desempeño, con lo cual las metas año tras año, han sido superadas.

Cabe indicar sin embargo, que este trabajo realizado hasta la fecha en jornada extraordinaria, fue suspendido por instrucciones del Despacho de la señora Ministra, en acato a recomendaciones hechas por la Contraloría General de la Republica, lo que genera incertidumbre para el cumplimiento de lo planificado para el año 2011.

**Efectos de las acciones sobre la población meta.**

En esta evaluación, los efectos generados tienen el mismo nivel de impacto explicado en la evaluación del I semestre, en donde efectivamente con este proceso, se reducen los tiempos para la ubicación del expediente, así como la provisión de insumos para los diferentes departamento de la DNP.

**Número de personas beneficiadas**

5. 851 expedientes expurgados.

**Actividades realizadas: seminarios, talleres, reuniones, coordinaciones Inter. institucionales etc.**

Las rutinarias dentro del quehacer interno de la DNP.

**Agregue cualquier otra información que considere necesario para señalar la importancia de los logros obtenidos.**

**b) En caso que corresponda, refiérase a la vinculación de los logros del Programa, con los establecidos en el PND.**

No aplica

**c- Resultados de la aplicación de acciones correctivas.**

No aplica.

**6- Expedientes digitalizados e indexados del Colectivo de pensionados de los Regímenes de MOPT y Comunicaciones.**

**a)Análisis general :**

El resultado obtenido en la digitalización, al igual que el proceso de expurgo, fue superior a lo planificado, pues existe una relación directa entre los dos procesos, es decir los expedientes expurgados deben ser los mismos que se sometan al proceso de digitalización. Para este año, el contrato de digitalización que se tiene con una empresa externa, tiene una vigencia hasta el mes de marzo del 2011, tiempo en el cual, se espera se concluya la digitalización de la totalidad de los expedientes expurgados durante el 2010.

**Efectos de las acciones sobre la población meta.**

Los efectos sobre la población meta, al igual que el expurgo de expedientes, son indirectos, toda vez que este proceso incidirá en la mejora de los insumos que se requieren en la DNP para resolver, y consecuentemente en una mejora en la oportunidad en que se atiendan las diversas solicitudes, dado que se podrá paulatinamente ir trabajando con expedientes con información digitalizada.

**Número de personas beneficiadas**

4.565 expedientes de pensionados debidamente digitalizados.

**Actividades realizadas: seminarios, talleres, reuniones, coordinaciones Interinstitucionales etc.**

Todo el manejo operativo ha sido de índole interna, claro está con vinculación con el Depto. de Proveeduría por cuanto la continuidad del proceso de digitalización de expedientes se inició desde el 2008, con la contratación de una Empresa especializada en este tema.

**Agregue cualquier otra información que considere necesario para señalar la importancia de los logros obtenidos.**

**b- En caso que corresponda, refiérase a la vinculación de los logros del Programa, con los establecido en el PND.**

No aplica.

**c- Resultados de la aplicación de acciones correctivas.**

No aplica.

---

Por otra parte, en complemento a los logros alcanzados por la DNP en el año 2010, cabe señalar que esta Dirección, gracias al apoyo recibido de los Jerarcas del Ministerio logró la mejora en el servicio que se brinda a los usuarios desde la Plataforma de Servicios ubicada en el primer piso.

Desde esta perspectiva, y conociendo que una mejora integral de la prestación de servicios, involucra varias aristas pero que no todas se pueden solventar al mismo tiempo, los Jerarcas con gran visión priorizaron en su primer año de gestión la realización de un proyecto tendiente a la mejora de la infraestructura del lugar donde se prestan los servicios de atención a los pensionados.

El proyecto realizado implicó un cambio sustantivo en todo el espacio físico, con la remodelación de la plataforma de servicios, con nuevos cubículos de atención, espacios más confortables, servicios sanitarios nuevos ajustados a los requerimientos de personas discapacitadas (Ley 7600) y acordes a las necesidades de los usuarios, así como un mejor acceso a los servicios que se brindan con la reubicación de los funcionarios de atención directa a público, mejor iluminación y los espacios adecuados a la atención de personas adultas mayores con la comodidad de tener en la sala servicio de televisión y café, entre otros.

Con esta remodelación de la plataforma de servicios se dió un cambio sustantivo en la atención a los pensionados que coadyuva indudablemente en satisfacer en un mayor grado las demandas del servicio que requieren los usuarios.

Debe quedar claro no obstante, que el objetivo de los Jerarcas y de esta Dirección, es continuar realizando mejoras paulatinas que involucren cambios en la operatividad de los Departamentos y que impacten en el servicio que se brinda a los pensionados (as).

Por otra parte, a partir de noviembre del 2010 con la contratación de una Consultoría para la elaboración de un Manual de Procesos y Procedimientos debidamente validado y en una metodología acorde con lo dispuesto por la Unidad de Planificación del MTSS, la Dirección Nacional de Pensiones espera poder contar no sólo con los procesos y procedimientos debidamente levantados y validados, sino también que esto signifique una ventaja para los procesos de inducción de nuevo personal a contratar y poder controlar que se cumplan paso a paso las distintas actividades que técnica y legalmente corresponda, y en general que estos Manuales nos ayuden a revisar periódicamente los procesos de trabajo y aplicar mejoras y simplificaciones que coadyuven a mejorar los servicios que la DNP brinda a la población pensionada.

**Datos del Jefe del programa:**

**Nombre:** Licda. Dunia Madrid Acuña

**Dirección de correo electrónico:** dunia.madrid@MTSS.go.cr

**Número telefónico:** 2255-18-47

**Firma:** \_\_\_\_\_ **Sello:** \_\_\_\_\_

*ANEXO No. 2*

*OFICIOS EN LOS CUALES SE LE ENCOMIENDA A LA SRA.  
ELIZABETH MOLINA POR PARTE DE LA DIRECTORA DNP,  
ENCARGARSE DE DAR RESPUESTA EN TIEMPO Y FORMA A  
TODOS Y CADA UNO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA SUPEN  
DESDE EL AÑO 2011 Y A LA FECHA EN EL 2013*

6 de diciembre del 2011  
**DNP-1892-2011**

Señora  
Elizabeth Molina Soto  
Subdirectora Nacional de Pensiones

Estimada señora:

Reciba un saludo, en respuesta a su oficio SNP-216-2011, le ruego realizar lo siguiente:

- a. Con respecto al requerimiento 6, al Sr. Rodolfo Elizondo ya se le había solicitado preparar un plan para la implementación del workflow, coordine con él directamente si lo que presentó requiere hacerle ajustes, sino se envía el plan elaborado a la SUPEN.
- b. Informar del plan de acción para contar con indicadores de gestión en el proceso de otorgamiento de pensiones, remitir a la SUPEN la matriz, los indicadores y los controles que los distintos departamentos involucrados están aplicando a partir de la derogatoria de la Circular N° 7, y que ha sido diseñada por el Depto. de Investigación y Desarrollo.

Le recuerdo que le he designado como responsable de dar Dar seguimiento al cumplimiento de todas las disposiciones de la SUPEN, razón por la cual le solicito realizar las coordinaciones y girar las instrucciones correspondientes en su calidad de Subdirectora, a fin de que todas las disposiciones se cumplan en el plazo correspondiente.

Las instrucciones de mi parte para estos puntos ya han sido giradas por oficio y por circular y los responsables deben acatarlas.

Atentamente,

Dunia Madrid Acuña  
**DIRECTORA NACIONAL DE PENSIONES**

*Adj. Oficio SUPEN SP-2388-2011*

C: Archivo

16 de mayo del 2011  
**DNP-747-2011**

Señora  
Elizabeth Molina Soto  
Subdirectora Nacional de Pensiones

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo, por este medio en atención a su oficio SNP-070-2011, mediante los cuales manifiesta su preocupación por los requerimientos encomendados por la SUPEN, al respecto, le solicito encargarse de coordinar las acciones pertinentes con el Departamento de Tecnologías de la Información y dar el Dar seguimiento a las disposiciones dictadas por la SUPEN, a fin de que se cumplan en los plazos solicitados todas y cada una de las tareas encomendadas mediante oficios SP-694-2010 del 29 de abril de 2010, SP-1199-2010 del 21 de julio de 2010, SP-1401-2010 del 25 de agosto de 2010, SP-1516-2010 del 10 de setiembre de 2010, SP-111 del 20 de enero del 2011 y SP-934-2011 del 29 de abril del 2011.

Asimismo, dado que estas disposiciones en su gran mayoría datan del año 2010, le solicito por favor se sirva preparar un informe del estado de cumplimiento de cada una de ellas y señalar a que funcionario y/o Departamento le fueron encomendadas las funciones en su momento (mediante cual oficio) y además, indicar cuáles son los factores que han incidido en su cabal cumplimiento.

Le agradezco de antemano toda la colaboración se sirva brindar en este asunto, puesto que de manera personal también estoy encargada de dar Dar seguimiento a disposiciones de la Contraloría General de la República y elaborar los informes de rendición de cuentas, por lo que es oportuno que ambas colaboremos y nos apoyemos mutuamente para que las diferentes tareas asignadas a la Dirección se cumplan y en los plazos señalados, y así evitar problemas de establecimiento de responsabilidades a futuro.

Atentamente,

Dunia Madrid Acuña  
**DIRECTORA NACIONAL DE PENSIONES**

Rsa

C: Sr. Juan Manuel Cordero González, Viceministro de Trabajo, Área Social  
Sra. María Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora General Administrativa Financiera  
Archivo

16 de mayo del 2011  
**DNP-757-2011**

Señora  
Elizabeth Molina Soto  
Subdirectora Nacional de Pensiones

Estimada señora:

Reciba un saludo, por este medio deseo solicitar su amable colaboración a fin de que se le brinde Dar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones señaladas por la SUPEN, mediante oficios SP-1107, de fecha 11 de mayo de 2011 y que ya fueron giradas a los respectivos jefes de la DNP, mediante oficios DNP-755-2011 y DNP-756-2011.

Atentamente,

Dunia Madrid Acuña  
**DIRECTORA NACIONAL DE PENSIONES**

Rsa

*Adj. Oficio SUPEN SP-1107*

C: Sr. Juan Manuel Cordero González, Viceministro de Trabajo, Área Social  
Sra. María Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora General Administrativa  
Archivo

Rsa

*Adj. Oficio SUPEN SP-1107*

C: Sr. Juan Manuel Cordero González, Viceministro de Trabajo, Área Social  
Sra. María Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora General Administrativa  
Archivo

18 de enero del 2013

**DNP-096-2013**

**Señora  
Elizabeth Molina  
Subdirectora Nacional de Pensiones**

Estimada señora:

Por este medio en respuesta a su oficio SNP-07-2013, y en virtud de lo que conversamos, me permito solicitarle que para la atención del requerimiento de la SUPEN dispuesto en el oficio SP-2396-2012 se designe a la Sra. Micaela Camacho, funcionaria del Departamento de Investigación y Desarrollo, para que en coordinación con el Sr. Héctor Acosta elabore la guía de usuario y se cumpla con esta disposición en el plazo de prórroga otorgado por la SUPEN.

Favor dar seguimiento a éste y a todas las disposiciones emitidas por la SUPEN, además de seguir preparando los oficios de respuesta a cada uno de los requerimientos que se presenten por parte de este órgano ante la DNP, en el año 2013.

Atentamente,

Dunia Madrid Acuña  
**DIRECTORA NACIONAL DE PENSIONES**

C: Sra. Micaela Camacho, funcionaria del Departamento de Investigación y Desarrollo  
Archivo

## **Anexo No. 3**

27 de marzo del 2012

**DNP-221-2012**

**Señor  
Fernando Herrero Acosta  
Ministro de Hacienda**

Estimado Señor Ministro:

Reciba un cordial saludo, por este medio con el fin de satisfacer un requerimiento de la SUPEN, comunicada a ésta Dirección por oficio SP-162-2012, me dirijo a usted muy respetuosamente para solicitarle que a la mayor brevedad concertemos una reunión con su persona o con quien usted designe, para que se efectúe la coordinación entre ambos entes requerida, a fin de que el Ministerio a su cargo pueda cumplir con lo dispuesto en el artículo 3, de la Ley N° 7605 y que señala expresamente lo siguiente:

*“ ARTÍCULO 3.- Ajuste de montos. En el tanto los ingresos por concepto de cotizaciones estatales, obreras y patronales sean menores que los egresos derivados del pago de los beneficios, se establece como tope máximo la suma resultante de diez veces el salario base más bajo pagado en la Administración Pública, según el índice de salarios emitido por la Dirección General del Servicio Civil. El Ministerio de Hacienda, en coordinación con la Dirección General de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, será el responsable de aplicar el tope máximo aquí fijado a los montos actuales de pensión de todos los regímenes contributivos de pensiones con cargo al presupuesto nacional. (Así reformado por el artículo 2º, inciso a), de la ley No.7858 de 22 de diciembre de 1998).*

Quedo a la espera de su confirmación.

Atentamente,

Dunia Madrid Acuña  
**DIRECTORA NACIONAL DE PENSIONES**

Cc. Sra. Sandra Píszk, Ministra de Trabajo y Seguridad Social, MTSS  
Sr. Juan Manuel Cordero González, Viceministro de Trabajo, MTSS  
Sr. Edgar Robles Cordero, Superintendente de Pensiones  
Sra. Gabriela Romero Valverde, Oficial Mayor y Directora General Administrativa Financiera, MTSS  
Sra. Dora Orozco, Directora Financiera, MTSS  
Archivo

#### **Anexo No. 4**

**Correos enviados solicitando se brindara insumos para el informe final de gestión a la Licda. Dunia Madrid y que a la fecha de cierre de este informe no se recibieron, asimismo oficios intercambiados con el Departamento de Gestión de Capital Humano del MTSS**

