

**MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES**

**INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**LUIS PAULINO MORA LIZANO**

**DIRECTOR NACIONAL DE PENSIONES DEL MTSS**

**DEL 8 DE MAYO DE 2018 AL 15 DE AGOSTO DE 2020**

**AGOSTO, 2020**

## INDICE

1.	PRESENTACIÓN .....	4
2.	REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA DE LA DNP .....	5
2.1.	ESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES .....	5
2.2.	PRINCIPALES FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA DNP .....	6
3.	RESULTADOS DE LA GESTION - PRINCIPALES ACCIONES Y LOGROS ALCANZADOS 6	
3.1.	Apoyo a proyectos de ley .....	6
3.2.	Implementación del Teletrabajo .....	7
3.3.	Lesividades .....	7
3.3.1.	Magisterio Nacional .....	7
3.4.	Seguro de Enfermedad y Maternidad de la CCSS .....	8
3.5.	Otras lesividades por diferentes causas.....	10
3.5.1.	Procesos de nulidad absoluta, evidente y manifiesta.....	10
3.5.2.	Órganos Directores del Procedimiento Administrativo Ordinario .....	10
3.5.3.	Criterios Legales.....	10
3.5.4.	Consultas a la Procuraduría General de la República:.....	11
3.5.5.	Recurso de Amparo Constitucional.....	11
3.5.6.	Multas .....	11
3.5.7.	Amparos de Legalidad.....	11
3.5.8.	Matriz de trámites y servicios con cumplimiento de plazos.....	12
3.6.	Principales logros de la Asesoría Económica Actuarial.....	12
3.7.	Resolución de solicitudes de pensión dentro del plazo legal en el Núcleo del Magisterio Nacional. ....	13
3.8.	Resolución de solicitudes de prejubilación de JAPDEVA en el Núcleo de Regímenes Especiales.....	14
3.9.	Acciones realizadas en materia de Acreditaciones que No Corresponden.....	14
3.10.	Reforma de la normativa de los Regímenes Especiales de Pensiones con cargo al Presupuesto Nacional para contener el gasto de pensiones por medio de la adición del artículo 43 a la Ley N.º 7302 (artículo 5).....	15
3.11.	Gestión Cobro de Acreditaciones que No Corresponden ante la Caja Costarricense de Seguro Social.....	15
3.12.	Reversión de las Acreditaciones que No Corresponden al importe correcto por Trasposos de Pensión. ....	15
3.13.	Depuración de las Acreditaciones que No Corresponden en el Sistema Integra. 16	

---

3.14.	Traslado de planilla de pago apensionados a la tercera semana del mes. ....	16
3.15.	Ejecución de la Directriz DIR-TN-002-2020, lineamientos para el reporte de información a la Tesorería Nacional y a la Contabilidad Nacional y el registro en el Sistema de Pagos de Salarios y Pensiones de las acreditaciones que no corresponden de deducciones con cargo al Presupuesto Nacional en casos de funcionarios y pensionados activos y fallecidos". ....	16
3.16.	Gestiones realizadas en el Núcleo de Servicios de Información.....	17
3.17.	Gestiones realizadas en el Núcleo de Archivo.....	18
3.18.	Gestiones realizadas en el Núcleo de Admisibilidad.....	18
3.19.	Análisis y actualización de los procedimientos a cargo de la DNP. ....	18
3.20.	Reforzamiento del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgos en todas las dependencias que conforman la DNP.....	19
3.21.	Solicitudes de contratación administrativa atendidas.....	19
3.22.	Presupuesto operativo de la DNP. ....	21
3.23.	Sobre atención y seguimiento de disposiciones o recomendaciones emitidas por instancias fiscalizadoras o supervisoras. ....	21
3.24.	Cumplimiento de Metas Estratégicas y Operativas.....	23
3.25.	Control de Bienes a cargo de la DNP. ....	24
3.26.	Realización de Capacitaciones.....	24
4.	ASPECTOS PENDIENTES Y RECOMENDACIONES.....	25
4.1.	Dotación de Recurso Humano .....	25
4.2.	Realizar un plan de contingencia en el Departamento Gestión de Pagos.....	25
4.3.	Realizar un plan de contingencia en el Departamento Gestión de la Información.....	26
4.4.	Seguimiento a la meta de atender el 95 % de los casos en los plazos de ley en el Departamento Declaración de Derechos.....	26
4.5.	Darle continuidad a la automatización de los procesos de la DNP. ....	26

## **1. PRESENTACIÓN**

El presente documento tiene como propósito rendir el informe de fin de gestión al frente a la Dirección Nacional de Pensiones, durante el período comprendido entre el 8 de mayo de 2018 y el 15 de agosto de 2020. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno, N° 8292 de 31 de julio de 2002, y en la directriz D-1-2005-CO-DFOE punto 8, dictada por la Contraloría General de la República.

Por ello, se reitera que este informe no sólo presenta los logros alcanzados y medidas de mejora implementadas, sino también los puntos que se deberían fortalecer y los planes que se deberían continuar para lograr una mejora integral en los servicios que esta dependencia brinda a la población costarricense.

No se omite tampoco agradecer a todas las personas funcionarias de la Dirección Nacional de Pensiones por su trabajo, por el cumplimiento de sus responsabilidades, y por el apoyo brindado en este período, así como los logros alcanzados con su esfuerzo. No cabe duda de que continuarán realizando sus labores con la misma dedicación y mística, por cuanto todavía hay mucho por hacer para lograr un tanto el mejoramiento continuo de la organización, como el desarrollo de mejores condiciones laborales que promuevan una sana cultura y clima organizacional.

**Luis Paulino Mora Lizano**  
**Director Nacional de Pensiones**

## **2. REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA DE LA DNP**

La Dirección Nacional de Pensiones, fue creada según las disposiciones contempladas en la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, N° 1860 de 21 de abril de 1955. Es el órgano técnico especializado en conocer y resolver las solicitudes de pensión y jubilación de los regímenes con cargo al Presupuesto Nacional, tanto contributivos como no contributivos.

Con la promulgación de la Ley N° 7302 de 8 de julio de 1992, se unificaron los regímenes especiales de pensión con cargo al Presupuesto Nacional, excepto Magisterio Nacional, con lo cual se adicionaron nuevas competencias a esta unidad de trabajo. De igual manera sucedió con la Ley N° 7359 del 20 de setiembre de 1993. Por otro lado, según lo establecido en el artículo 89 de la Ley N° 7531 del 10 de julio de 1995, la Dirección Nacional de Pensiones es la encargada de dictar el acto final de las solicitudes de pensión y/o jubilación correspondientes al régimen Transitorio de Reparto del Magisterio Nacional.

### **2.1. ESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES**

La Dirección Nacional está compuesta por:

- a) Un (a) Director (a) Nacional y un (a) Sub-Director (a) Nacional.
- b) Una Asesoría Legal y una Asesoría Económica-Actuarial que apoyan al Director (a) y al Sub-Director (a) Nacional de Pensiones, quien es la instancia jerárquica superior.
- c) Un Departamento Declaración de Derechos, que organiza 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 N.º 7531 del 13 de julio de 1995.
- d) Un Departamento Gestión de Pagos, a cargo de 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 presupuestario 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 N.º 7531 del 13 de julio de 1995.

- e) Un Departamento de Investigación y Desarrollo, a cargo de brindar el apoyo a la gestión administrativa, donde dentro de sus funciones está la mejora de los procesos de trabajo, mediante la planificación, formulación, dar seguimiento y evaluación, también se encarga de apoyar la continuidad del negocio a través del manejo del presupuesto operativo, gestión del recurso humano y del seguimiento a las recomendaciones y disposiciones de los diferentes Entes Fiscalizadores.
- f) Un Departamento Gestión de la Información, 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.

## **2.2. 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.

## **3. RESULTADOS DE LA GESTION - PRINCIPALES ACCIONES Y LOGROS ALCANZADOS**

### **3.1. Apoyo a proyectos de ley**

Durante esta gestión se apoyaron los proyectos 21.035, 21.063, ya aprobados legislativamente, y el 21.345, en trámite de mociones 137. El objetivo fue ampliar el margen de aplicación de la contribución especial solidaria, otorgar mecanismos para la recuperación de las sumas giradas de más, y de cerrar la puerta al

otorgamiento de nuevas pensiones con cargo al Presupuesto Nacional, mediante el traslado de los regímenes especiales al régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) de la Caja Costarricense del Seguro Social (C.C.S.S.).

### **3.2. Implementación del Teletrabajo y del expediente digital**

Durante mi gestión se promovió y autorizó la modalidad de teletrabajo y se implementó el expediente digital, lo cual ha significado el aumento significativo de la producción del personal y una mayor rapidez en la atención del usuario.

A la fecha debido a la pandemia por el COVID-19, el 97,87% del personal se encuentra realizando teletrabajo.

### **3.3. Lesividades**

#### **3.3.1. Magisterio Nacional**

Se gestionaron 343 informes técnicos y sus respectivas adendas, con el objeto de proceder con procesos de lesividad que se generaron debido a la indebida aplicación de la exención de la contribución especial establecida en la Ley N.º 7531 del 10 de julio de 1995, en el régimen de Magisterio Nacional.

La Dirección Nacional de Pensiones concluyó la labor respecto a la totalidad de expedientes en los que los beneficiarios de pensión a los que se les otorgó la exención de la contribución especial se encontraran con vida. Esta labor inició en el mes de agosto del año 2018.

Respecto a los casos de traspaso, se tramitaron 3 expedientes, por cumplir con los parámetros necesarios para presentar el proceso en sede judicial, sin embargo, 23 casos de ellos no se gestionaron siendo que no existía conducta identificada como lesiva, ya sea porque el beneficiario del traspaso ya se encontraba cotizando lo respectivo, o bien porque el monto traspasado no llegaba al tope establecido por Ley.

La Procuraduría General de la República devolvió sin tramitar 156 casos declarados como caducos, por haberse otorgado la exención de la contribución especial antes de la vigencia del Código Contencioso Administrativo. A la fecha se cuenta con 6 sentencias declaradas con lugar y las mismas se encuentran firmes. En todos estos casos se ha comunicado al Magisterio Nacional el resultado de estas a efecto de consignarlas en los expedientes respectivos, así como a la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda, a fin de eliminar la contribución solidaria objeto de los procesos.

### **3.4. Seguro de Enfermedad y Maternidad de la CCSS**

La Dirección Nacional de Pensiones procedió a autorizar la exoneración del pago del Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, con anterioridad al 09 de abril de 2014.

Con el objeto de ubicarnos en el contexto de esta autorización, se debe de tener en cuenta que la Ley N.º 5905 de 04 de mayo de 1976, señala:

**“ARTÍCULO 1º**- Toda persona amparada por regímenes nacionales de pensiones, sean estas ordinarias o extraordinarias, quedará protegida por los beneficios del Seguro de Enfermedad y Maternidad con protección familiar de la Caja Costarricense de Seguro Social.

**ARTÍCULO 2º** - Las cuotas y beneficios relativos a las personas tuteladas en esta ley, serán las mismas que rijan para los demás asegurados de la Caja, en el Seguro de Enfermedad y Maternidad, excepto que las cuotas de los pensionados se cobrarán sobre la cuantía de las pensiones y sus revalorizaciones y que no habrá pago de subsidio en dinero por tratarse de pensionados que no pierden su ingreso con motivo de la enfermedad. La cuota patronal será cubierta por el Fondo Nacional de Pensiones quien, haciendo las veces de patronos, enterará a la Caja las cuotas correspondientes.

*Si hubiere algún déficit, este será cubierto por el Estado, el cual tomará los recursos de las rentas creadas por leyes anteriores para cubrir la cuota estatal y la cuota del Estado como patrono a la Caja Costarricense de Seguro Social.*

**ARTÍCULO 3º** - Rige a partir de su publicación.

A su vez, la Ley N.º 6230 del 02 de mayo de 1978, interpretó auténticamente la Ley N.º 5905 recién transcrita, de la siguiente manera:

**“Artículo 1º** - Interpretése en forma auténtica el artículo 2º de la Ley número 5905 de 26 de mayo de 1976, en el sentido de que todos aquellos pensionados del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social quedan exentos de la contribución que al mismo se refiere, aun cuando reciban algún ajuste de pensión de otro régimen de pensiones, ya que existen para ellos el derecho de continuar recibiendo los beneficios médicos sin carga adicional alguna.

**Artículo 2º** - Rige a partir de su publicación.

En virtud de lo anterior, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), originalmente entendía que las personas que disfrutaban beneficios administrados por esta dirección estaban exentas de cotizar para el Seguro de Salud, cuando a su vez ostentaban pensiones del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte. Incluso instruía a las personas jubiladas a gestionar ante la Administración el no rebajo de la respectiva cuota. Ver en este sentido, el Informe de Inspección 1306-00010-2012-I de las 13:00 horas del 07 de febrero de 2012.

Así las cosas, este tipo de solicitudes fueron diligenciadas durante décadas en esta dirección, con la anuencia activa o pasiva de la propia CCSS.

Esta situación cambió radicalmente con el oficio de la Gerencia Financiera de la C.C.S.S N.º GF-22.380 del 18 de marzo de 2014, notificado a esta Dirección el 09 de abril de ese año. Este se basó en el dictamen de la Dirección Jurídica de esa institución N.º DJ-1379-2014 de 25 de febrero de 2014, que a su vez se fundamentó en el voto de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia 2011-1006 de las 10:35 horas del 14 de diciembre de 2011. El nuevo criterio, actualmente vigente, considera que no resulta procedente aplicar la exoneración de la cuota del Seguro de Salud a las personas que gocen de pensiones en el régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y simultáneamente, también en otros sistemas.

En consecuencia, la Dirección Nacional de Pensiones emitió la Circular DNP-024-2014 del 09 de diciembre de 2014, en la cual se instruyó a las jefaturas de los departamentos para que, en adelante, no se aprobaran exoneraciones de pago del Seguro de Salud.

Así las cosas y para evitar las cobranzas por este seguro, la Dirección Nacional de Pensiones solicitó a la Tesorería Nacional eliminar la exoneración de la deducción del Seguro de Salud a todas las personas a las que se les había otorgado. Adicionalmente, se emitieron las resoluciones DNP-DAL-RAD-4-2017 de las 9:00 horas del 10 de octubre de 2017, DNP-DAL-RAD-5-2017 de las 13:00 horas del 7 de noviembre de 2017 y DNP-DAL-RAD-6-2017 de las 13 horas del 04 de diciembre de 2017, a fin de dejar sin efecto las exoneraciones decretadas antes del cambio de criterio de la CCSS.

Pese a lo anterior, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, ante amparos presentados por los pensionados afectados (hasta el momento, treinta personas interesadas), ha declarado con lugar los respectivos recursos y ordenado restituir a las personas accionantes en el pleno goce de sus derechos, rehabilitando en sentencia las exoneraciones.

Hasta la fecha, se han presentado las respectivas declaratorias de lesividad ante la Procuraduría General de la República en 27 casos. Tres de los casos son posteriores al 09 de abril de 2014, por lo que se tramitan actualmente como procesos ordinarios para declarar de la nulidad absoluta evidente y manifiesta de los actos administrativos que otorgaron la exoneración de cita.

Cabe anotar que el accionar de la Administración se desarrolló acorde con el criterio del momento de la C.C.S.S., en su calidad de administradora, con relevancia constitucional, de los seguros sociales, e incluso de instrucciones expresas en este sentido.

### **3.5. Otras lesividades por diferentes causas**

Actualmente se tramita un proceso de lesividades con la Procuraduría General de la República. Se trata de un traspaso en el que no se realizó una correcta valoración de la prueba, ya que se tuvo por demostrados requisitos obligatorios para el traspaso de pensión, con una Declaración Jurada. Tal es el caso de los requisitos de dependencia económica y convivencia con el fallecido. En el caso en concreto y de acuerdo con el artículo 12 del Reglamento de Invalidez, Vejez y Muerte, era necesario que el beneficiario, hubiera demostrado sin lugar a duda, su dependencia económica en relación con el causante.

#### **3.5.1. Procesos de nulidad absoluta, evidente y manifiesta**

Se trata de cuatro casos. Todos ellos corresponden a la exoneración del Seguro de Salud SEM, (descrito en párrafos anteriores). Uno de ellos ya finalizado y declarado sin lugar en cuanto a la Nulidad Absoluta, Evidente y Manifiesta por cuanto el Seguro de Salud fue otorgado por la misma Caja Costarricense de Seguro Social. Los demás se mantienen en proceso ordinario.

#### **3.5.2. Órganos Directores del Procedimiento Administrativo Ordinario**

Se realizaron 7 órganos directores de procedimiento administrativo ordinario. Seis de ellos referidos a procesos disciplinarios contra funcionarios de la Dirección. En todos ellos, se declaró sin lugar la causa que los motivó.

#### **3.5.3. Criterios Legales**

Los criterios legales son una función de la Asesoría Legal, con el objeto de atender consultas de otros departamentos sobre diversos temas que atañen directamente en el tratamiento de las gestiones sometidas a sus oficinas debido a competencia.

Los criterios legales solicitados en algunos casos por el señor Director y en otros casos por las distintas Jefaturas, en los períodos de noviembre de 2018 a julio de 2020, son los siguientes:

- DNP-DAL-OCL-1-2018
- DNP-DAL-OCL-62-2019
- DNP-DAL-OCL-01-2019
- DNP-DAL-OCL-3-2019
- DNP-DAL-OCL-4-2019
- DNP-DAL-OCL-5-2019
- DNP-DAL-OCL-6-2019
- DNP-DAL-OCL-7-2019
- DNP-DAL-OCL-1-2020
- DNP-DAL-OCL-2-2020

### **3.5.4. Consultas a la Procuraduría General de la República:**

Algunos de los criterios legales citados supra, responden a la necesidad de la Dirección de solicitar el Dictamen sobre temas específicos a la Procuraduría General de la República. A continuación, se indican las solicitudes y el tema a que se hizo referencia:

- DNP-OF-502-2018
- DNP-OF-564-2018
- DNP-OF-905-2018
- DNP-OF-143-2019
- DNP-OF-86-2019
- DNP-OF-143-2019
- DNP-DAL-OF-146-2019
- DNP-OF-612-2019
- DNP-OF-767-2019

### **3.5.5. Recurso de Amparo Constitucional**

Se consignan los Recursos tramitados por la Asesoría Legal desde el 08 de mayo del 2018 hasta la fecha:

Se tramitó un total de 1733 casos, de los cuales: 432 casos corresponden a la Ley N.º 7858 y en los que la Sala Constitucional obligó a devolver las sumas rebajadas por tope a las pensiones en agosto de 2014. Los demás recursos corresponden a las leyes N.º 9796, el SEM de la Caja Costarricense de Seguro Social, Leyes N.º 9388 y 9381.

Todos los recursos fueron respondidos dentro del plazo otorgado.

### **3.5.6. Multas**

La información que registra el Departamento de Asesoría Legal, sobre la cantidad de apercibimientos de multas por incumplimiento de la sentencia ejecutada a fin de aplicar el procedimiento establecido en el Artículo N.º 159 del Código Procesal Contencioso Administrativo, es la siguiente.

- Durante el período del 10 de setiembre de 2018 al 09 de abril de 2019 se registraron, 387 apercibimientos.
- Durante el período del 10 de abril a diciembre de 2019, se registraron, 181 apercibimientos.
- Durante el período de enero a julio de 2020, se registraron, 24 apercibimientos.

Importante indicar que ningún apercibimiento de los indicados ha generado la imposición de multa ni al Director ni a los Ministros dentro de los períodos descritos, siendo que todas fueron atendidas en el plazo de ley.

### **3.5.7. Amparos de Legalidad**

Los “Amparos de Legalidad”, pues responden a solicitudes no atendidas en tiempo por la Administración y que en el pasado eran objeto de los Recursos de Amparo ante la Sala Constitucional.

La cantidad de amparos de legalidad atendidos durante los períodos 2018, 2019 y 2020 responden a 1565.

Es necesario indicar, que el amparo de legalidad es un proceso largo, en muchos casos de varios años, por lo que su atención responde a varias etapas del proceso contencioso y, por ende, también administrativamente es objeto de conocimiento por varios departamentos de la Dirección, aunque es la Asesoría Legal el que recoge información para la Procuraduría General de la República. Una vez emitida la sentencia y si la conducta omitida no fue cumplida en tiempo por el Departamento Gestión de Pagos, la Asesoría Legal da curso al pago de daños, perjuicios y eventualmente las multas. De previo se ha tramitado el pago de lo adeudado al actor, con carácter de urgencia.

### **3.5.8. Matriz de trámites y servicios con cumplimiento de plazos**

Fue implementada a partir del 01 de julio de 2020, a requerimiento de la Contraloría General de la República, a fin de medir los niveles de cumplimiento de trámites en las instituciones públicas. Sin embargo, la Dirección de Planificación Institucional sólo tomó las Ejecuciones de Sentencias para esta medición, arrojando un 100% en el cumplimiento de los plazos.

Es importante indicar que la Asesoría Legal es el único que labora con plazos de respuesta muy cortos, por lo que la respuesta debe otorgarse en el término de 3 días tratándose de recursos de amparo y en respuestas a los procesos contenciosos los plazos van desde los 2 días y hasta los 15 días. Siendo que se trabaja con un número reducido de funcionarios, se labora hasta tarde y fuera de horario, para sacar el trabajo cotidiano.

Pese a lo expuesto, se registra un cumplimiento de un 100% a la fecha.

### **3.6. Principales logros de la Asesoría Económica Actuarial.**

- a. Se completó el desarrollo de la automatización del proceso de declaración de derechos, la participación de esta Dpto. se da en la administración del contrato y en la coordinación con la empresa contratada para la ejecución de las labores programadas. Con esto se avanza hacia la evolución del sistema hacia uno que integre todas las funciones y competencias de la DNP y se cumple con disposición al respecto de la Contraloría General de la República.
- b. Se estableció conexión con el Tribunal Supremo de Elecciones para detección de fallecidos y caducidades, en términos de los fallecidos esto conduce a una detección más temprana de las defunciones registradas en comparación con actualización semanal que suministraba en TSE, de modo que se evita generar acreditaciones que no corresponden a pensionados fallecidos.
- c. Se finalizó la verificación de la totalidad información de expedientes de pensionados previamente levantados en el sistema de pensiones.

- d. En apego al deber de obediencia, se coordinó con la Caja Costarricense de Seguro Social la emisión de la documentación pertinente para el sustento de la ejecución de las subpartidas presupuestarias de transferencias a esa institución, relacionadas con relacionadas con el seguro de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte, administrado por la CCSS y que corresponde a:
- Cuota del Estado como Tal para Trabajadores del Sector Privado.
  - Cuota Complementaria del Estado para Aseguramiento Voluntario.
  - Cuota Complementaria del Estado para Trabajo Independiente.
  - Cuota Complementaria del Estado para Convenios Especiales.
  - Cuota Complementaria del Estado para Servicio Doméstico.
- e. Se analizó y determinó el aporte del Programa 743 del Título 231, Regímenes de Pensiones, al Presupuesto Extraordinario para la lucha contra la pandemia del COVID-19.
- f. Se elaboraron estudios técnicos especiales en relación con los siguientes temas de impacto nacional en materia de pensiones relacionados con leyes de la República y Proyectos de ley:
- Impacto del tope establecido en la Ley N.º 7858.
  - Impacto de las Leyes N.º de reforma en materia de pensiones: 9380, 9383, 9381 y 9388.
  - Análisis de la propuesta de nueva escala de impuesto sobre la renta y su efecto sobre las pensiones de lujo de los regímenes especiales con cargo al Presupuesto Nacional.
  - Estimación del costo del Régimen Prejubilación Exservidores de JAPDEVA.
  - Análisis y estimaciones en torno al proyecto de Ley N.º 21035 (hoy Ley N.º 9796).
  - Análisis y estimaciones sobre el proyecto de Ley N.º 21345.
  - Análisis y estimaciones sobre el proyecto de Ley N.º 21869.

### **3.7. Resolución de solicitudes de pensión dentro del plazo legal en el Núcleo del Magisterio Nacional.**

De conformidad con el artículo 89 de la Ley N.º 7531 del 10 de julio de 1995 "Reforma Integral de Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio", se define el plazo legal que tiene la Dirección Nacional de Pensiones para resolver las solicitudes que se presenten ante esta.

**Artículo 89.- Decisión final** - "La resolución de la Junta de Pensiones y Jubilaciones referida en el artículo 88, junto con el expediente, serán elevados ante la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para la resolución final, con el refrendo del Auditor Interno. Para resolver, dicha Institución tendrá un plazo máximo de un mes calendario contado a partir del momento en que la Dirección Nacional de Pensiones reciba la resolución y el expediente completo..."

En el periodo comprendido de julio 2019 a julio 2020, de la totalidad de casos resueltos en el Núcleo de Magisterio Nacional del Departamento de Declaración de Derechos el 98.88% de las solicitudes se resolvió dentro del plazo legal y un 1.12% a menos de 60 días (siendo el plazo máximo de resolución 37 días).

### **3.8. Resolución de solicitudes de prejubilación de JAPDEVA en el Núcleo de Regímenes Especiales.**

Con la promulgación de la Ley N.º 9764, del 15 de octubre de 2019, "Transformación de la Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica de Costa Rica (JAPDEVA)", que contiene el Régimen de Prejubilación de los empleados de JAPDEVA, la Dirección Nacional de Pensiones se abocó a realizar todas las acciones preliminares propias de la creación de un nuevo régimen, lo cual incluyó la coordinación interinstitucional (JAPDEVA, CCSS, Ministerio de Hacienda, INS, etc).

Dado el régimen salarial que prevalecía en dicha institución, se tuvieron que realizar muchas reuniones de coordinación para definir el contenido de las certificaciones que acreditaban los salarios de cada trabajador de JAPDEVA, una vez definido lo anterior la DNP procedió a resolver cada una de las solicitudes de prejubilación, emitiendo la resolución interlocutoria señalada en el artículo 11 del Decreto N.º 40382-MTSS del 11 de mayo de 2017, que señala:

**Artículo 11** - Se reforma el artículo 31 del Decreto Ejecutivo N.º 33080-MTSS-H del 26 de abril de 2006, Reglamento a la Ley N.º 7302, "Creación del Régimen General de Pensiones con Cargo al Presupuesto Nacional, de Otros Regímenes Especiales y Reforma a la Ley N.º 7092 de 21 de abril de 1988 y sus Reformas, Ley del Impuesto Sobre la Renta, publicada en la Gaceta 98 del 23 de mayo de 2006", para que en lo sucesivo se lea de la siguiente manera "Artículo 31.-Prestación por vejez, invalidez y sobrevivencia. Recabados todos los documentos, la Dirección Nacional de Pensiones, emitirá una resolución interlocutoria en la que le informará al administrado que cuenta con la documentación requerida para resolver la solicitud incoada y que a partir de la notificación de esta resolución la Dirección Nacional de Pensiones. tendrá un plazo de noventa días, para realizar el estudio técnico y emitir la resolución respectiva."

Al mes de julio de 2020 se resolvieron 227 solicitudes de prejubilación, las cuales se resolvieron en un plazo promedio de 12 días.

### **3.9. Acciones realizadas en materia de Acreditaciones que No Corresponden.**

- a. La Dirección Nacional de Pensiones en conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y la Dirección General de Tecnologías de Información del Tribunal Supremo de Elecciones, logramos actualizar diariamente las defunciones inscritas oficialmente en nuestro sistema. Por lo que el 100% de los pensionados fallecidos se excluyen de manera inmediata una vez que la información del fallecimiento ingresa a nuestra dependencia.

- b. Se modificó el Reglamento General de Cementerios, Decreto Ejecutivo N° 32833 de 3 de agosto de 2005, a fin de que la administración de los camposantos comunique cada quince días, a la Dirección Nacional de Pensiones, de las inhumaciones y cremaciones que realicen. Con este cambio, se logró obtener otra fuente de información expedita sobre fallecimientos distinta a la del Registro Civil.
- c. Toda información que se recibe periódicamente es concordada con la base de datos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Además, cuando se detectan fallecidos que son pensionados, el departamento de Planillas del Departamento de Gestión de Pagos de la DNP realiza un estudio y excluye a la mayor brevedad posible cada caso.

### **3.10. Reforma de la normativa de los Regímenes Especiales de Pensiones con cargo al Presupuesto Nacional para contener el gasto de pensiones por medio de la adición del artículo 43 a la Ley N.º 7302 (artículo 5).**

Esta faculta al Ministerio de Hacienda realizar la recuperación de los montos líquidos girados de más a las cuentas bancarias de los fallecidos, por lo que la Tesorería Nacional debe solicitar a las entidades financieras la devolución de los depósitos que correspondan a todos los pagos de pensión que hayan sido acreditados en dichas cuentas con posterioridad a la fecha de defunción del pensionado y cuyos montos se encuentren aun disponibles.

Esta Dirección ha realizado la solicitud de recuperación en cuentas bancarias por un monto de ₡1,381,234,263.17 para los periodos comprendidos de setiembre 2016 a julio 2020.

### **3.11. Gestión Cobro de Acreditaciones que No Corresponden ante la Caja Costarricense de Seguro Social.**

Esta Dirección inició la gestión de cobro ante la Caja Costarricense del Seguro Social, para la recuperación de las Acreditaciones que No Corresponden por concepto de las cuotas obrero (5%), patronal (8.75%) del Seguro de Enfermedad y Maternidad (SEM), para los casos de pensionados fallecidos a los que se les continuó depositando erróneamente montos de pensión con posterioridad a su fallecimiento.

Esta Dirección ha realizado la solicitud de recuperación por un monto de ₡355,938,528.06 para los periodos comprendidos de agosto 2014 a julio 2020.

### **3.12. Reversión de las Acreditaciones que No Corresponden al importe correcto por Traspasos de Pensión.**

Se realizó un análisis de toda la información existente de Acreditaciones que No Corresponden, se detectó que en todos aquellos casos cuya acreditación que no corresponde proviene del fallecimiento del pensionado y el caso a su vez otorga un traspaso de pensión, se les calculó y reportó una acreditación que no corresponde con un importe mayor al que efectivamente era, por tal razón, llevamos a cabo un proceso de análisis y recálculo de todos los casos de pensionados fallecidos.

Como resultado, en diciembre 2018 se disminuyó en un 68% las Acreditaciones que No Corresponden, por un monto de  $\text{Q}557,106,220,99$ .

### **3.13. Depuración de las Acreditaciones que No Corresponden en el Sistema Integra.**

Actualmente se realiza un análisis y revisión de cada una de las Acreditaciones que No Corresponden que se han registrado desde el 2004, el Sistema del Ministerio de Hacienda denominado INTEGRA REMOTO, a efectos de determinar la fidelidad, confiabilidad y veracidad de los datos.

A julio 2020, se logró depurar de manera exitosa 4.825 casos por un monto total de  $\text{Q}3,203,223,644.68$ , que corresponde a un 60.72% del monto total existente en el sistema INTEGRA.

### **3.14. Traslado de planilla de pago apensionados a la tercera semana del mes.**

Se solicitó a la Tesorería Nacional modificar la fecha de pago de pensión, de manera que se trasladara de la segunda semana a la tercera semana del mes, con el objetivo de aumentar el margen de exclusión de pensionados de la planilla mensual.

Durante el año 2019 se logró excluir en tiempo a 207 personas pensionadas fallecidas, lo cual representó un ahorro de  $\text{Q}69,155,313.15$  por este concepto.

### **3.15. Ejecución de la Directriz DIR-TN-002-2020, lineamientos para el reporte de información a la Tesorería Nacional y a la Contabilidad Nacional y el registro en el Sistema de Pagos de Salarios y Pensiones de las acreditaciones que no corresponden de deducciones con cargo al Presupuesto Nacional en casos de funcionarios y pensionados activos y fallecidos”.**

En acatamiento a la nueva normativa, a partir del 01 de julio del año en curso, se inició el proceso de registro en el Sistema Integra y en Informes Contables que se dirigen a Contabilidad Nacional y a la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda, para la disminución de las Acreditaciones que No Corresponden por concepto a las deducciones de Ley como Fondos de Pensión y Renta, captados por el Ministerio de Hacienda. Lo anterior, debido a que en el momento que realizó el pago de salario a las personas pensionadas una vez fallecidas o caducado el derecho por pensión, los montos correspondientes a estas deducciones de Ley son retenidos por la Tesorería Nacional, más no habían girado instrucción de reflejar dicha retención en los informes que se emiten mensualmente ante dichas instancias; por lo que se procede a realizar el registro y la disminución de las Acreditaciones que No Corresponden por dicho concepto.

### **3.16. Gestiones realizadas en el Núcleo de Servicios de Información.**

- d. Durante el año 2018 el proceso de notificación se modernizó con nuevo recurso humano y equipo tecnológico, disminuyendo el gasto en telegramas y el uso de la telefonía.
- e. El Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC), desarrolló una aplicación para la integración con el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), en la cual todas las noches se corre una aplicación, para identificar los datos de los pensionados fallecidos en el Sistema de Revalorización y Planilla el cual excluye automáticamente de la planilla mensual evitando Sumas Giradas de Más.
- f. Se realizaron dos traspasos de pensión a parejas del mismo sexo.
- g. Durante mi gestión se implementó el uso de varias matrices en Google Drive, con el fin de disminuir los plazos de respuesta a 25 días para emitir los Autos de Apertura.
- h. En el 2019 se solicitó el traslado de cuotas a la CCSS a la Dirección Nacional de Pensiones, con la debida autorización por parte de los pensionados.
- i. Se compraron varios escáneres con el fin de que los compañeros de la Plataforma de Servicios digitalicen los documentos que presentan cada uno de los usuarios y de inmediato se les devuelven los documentos físicos.
- j. En el proceso de seguimiento de traspasos de 18 a 25 años, a partir de enero del 2020 se envía el expediente a retener y no a caducar.
- k. Desde finales de marzo de 2020, se brindan los servicios por medio de la página web y el correo electrónico [recepción.dnp@mtss.go.cr](mailto:recepción.dnp@mtss.go.cr), con la finalidad de disminuir el desplazamiento de los usuarios, principalmente adultos mayores, que siguen realizando sus trámites de manera presencial.
- l. Debido a la gran cantidad de casos por COVIC-19 y al aumento en la atención al usuario, se tomaron medidas para que solamente pueda haber seis usuarios dentro de la sala de espera (incluyendo acompañantes).
- m. Los servicios brindados en la Plataforma de Servicios se han incrementado a partir del mes de mayo de 2020, como lo podemos observar en el cuadro adjunto.

**SERVICIOS QUE BRINDA LA PLATAFORMA DE SERVICIOS**

	Mayo 2020	Junio 2020	Julio 2020
Certificaciones por correo	250	245	275
Consultas de distintos trámites	415	572	585
Recepción de solicitudes	129	320	215
Clave Coletilla WEB	6	40	40

**3.17. Gestiones realizadas en el Núcleo de Archivo.**

- a. Durante el año 2019 se eliminó el uso de carpetas clasificadas alfabéticamente (estas solicitudes no se adjuntaban directamente a los expedientes por estar fuera del depósito).
- b. A partir del mes de marzo de 2020, se migro del expediente físico al expediente digital utilizando el Sistema Laser Fiche, dicha implementación permite resolver varios trámites de manera simultánea y a la vez los expedientes no corren el riesgo de ser extraviados en el momento de que los funcionarios requieran trasladarlos al domicilio durante el tiempo de la pandemia. Dicha directriz está regulada mediante la Circular DNP-CIR-4-2020.

**3.18. Gestiones realizadas en el Núcleo de Admisibilidad.**

- a. Se fortaleció el núcleo con nuevo recurso humano, con el fin de disminuir los plazos para cada uno de los trámites a cargo.
- b. Se emitieron 227 Autos de Apertura de la Prejubilación de personas exfuncionarias de JAPDEVA, Ley N.º 9764 del 15 de octubre de 2019.
- c. Se trabaja en la modificación de los Decretos de Requisitos a los trámites de la DNP con el fin de apoyar y coordinar todo lo pertinente con el tema de Mejora Regulatoria.

**3.19. Análisis y actualización de los procedimientos a cargo de la DNP.**

Como parte del compromiso para mejorar la atención de las distintas dependencias administrativas en la DNP, tanto al cliente interno como al externo, la Dirección se avocó al análisis de los procesos de trabajo existentes para mejorar los vigentes y actualizar en general los que así lo requerían.

Durante el periodo 2018 al 2020, se trabajó en la actualización de 66 procedimientos en total y se crearon 23 nuevos procedimientos, con el firme propósito de contar con las guías debidamente documentadas, para que cada departamento cuente con procedimientos detallados de forma clara y ordenada, para evitar la incidencia de errores en los procesos actuales y con el objetivo de que se unifiquen las formas de trabajo. Esto debido a la trascendencia de los temas que están bajo la responsabilidad de la Dirección, los cuales deben realizarse amparados a una gestión clara, transparente y ordenada.

### ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTOS DE LA DNP EN EL PERIODO 2018, 2019 y 2020

Procedimientos	2018	2019	2020	Total
Nuevos	8	14	1	23
Actualizados	15	27	24	66

#### 3.20. Reforzamiento del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgos en todas las dependencias que conforman la DNP.

Una de las principales premisas de la Dirección, ha sido el fortalecimiento del ambiente del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgos en la DNP, ya que de un adecuado y constante control y seguimiento de cada actividad que se desarrolle, dependen la eficacia y eficiencia de los procesos de trabajo.

Es importante indicar que, a partir del año 2019, los cuestionarios de Control Interno, Valoración de Riesgos y autoevaluación son completadas por cada una de las jefaturas de los departamentos de la DNP, mediante el Sistema ARGUS.

#### 3.21. Solicitudes de contratación administrativa atendidas.

En materia de contratación administrativa durante mi periodo se atendieron 116 gestiones de acuerdo a la calendarización de compras definida por el Departamento de Proveduría Institucional.

### CONTRATACIONES ADMINISTRATIVAS ATENDIDAS EN EL PERIODO 2018, 2019 y 2020

N.º Contratación	Descripción	Proveedor	Estado
Reserva 3300056738	Cable UTP	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
Reserva 3300056739	Tóner HC-05	ALFATEC	Finalizado
Reserva 3300058871	Adaptadores de monitores	PC STORE CR	Finalizado
Reserva 3300058176	Solvente café oscuro 1/4	El Guadalupano, S.A.	Finalizado
Reserva 3300059300	Servicio de polarizado	Control Solar Window Films, S.A.	Finalizado
Reserva 3300059377	Canaletas	El Guadalupano, S.A.	Finalizado
Reserva 3300060034	Elaboración de Sellos	Guillermo Rodríguez Rojas	Finalizado
Reserva 3300060493	Accesorios cable UTP 6A	Ferretecnic, S.A.	Finalizado
Reserva 3400037538	Publicación de resolución	Imprenta Nacional	Finalizado
Reserva 3400037538	Publicación de resolución	Imprenta Nacional	Finalizado
Reserva 3400037538	Publicación de resolución	Imprenta Nacional	Finalizado
2016LN-000001-0009100001	Silla de espera con brazos	Distribuidora M, S.A.	Finalizado
2016LN-000001-0009100001	Silla ergonómica	FANTINI, S.A.	Finalizado
2016LN-000001-0009100001	Sillas plegables	LEOGAR	Finalizado
2016LN-000001-0009100001	Sillas de espera	Muebles Crometal, S.A.	Finalizado
2016CD000001-0007000001	Servicio de Alojamiento 2018	RACSA	Finalizado
2016CD000001-0007000001	Servicio de Alojamiento 2019	RACSA	Finalizado
2017LA-000001-0007000001	Mantenimiento evolutivo 2018	Grupo Asesor en Informática	Finalizado
2017LA-000001-0007000001	Mantenimiento evolutivo 2019	Grupo Asesor en Informática	Finalizado
2017CD-000020-0007000001	Renovación de firmas digitales	Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDE	Finalizado

N.º Contratación	Descripción	Proveedor	Estado
2017LA-000002-0007000001	Mantenimiento de impresoras	Copias Dinámicas, S.A.	Finalizado
2017LA-000002-0007000001	Mantenimiento de impresoras	Copias Dinámicas, S.A.	Finalizado
2017LA-000002-0007000001	Mantenimiento de impresoras	Copias Dinámicas, S.A.	Finalizado
2017LA-000002-0007000001	Mantenimiento de impresoras	Copias Dinámicas, S.A.	Finalizado
2017LA-000002-0007000001	Mantenimiento de impresoras	Copias Dinámicas, S.A.	Finalizado
2017LA-000002-0007000001	Mantenimiento de impresoras	Copias Dinámicas, S.A.	Finalizado
2017LA-000002-0007000001	Mantenimiento de impresoras	Copias Dinámicas, S.A.	Finalizado
2017LA-000002-0007000001	Mantenimiento de Impresoras	Copias Dinámicas, S.A.	Finalizado
2017LA-000002-0007000001	Mantenimiento de Impresoras	Copias Dinámicas, S.A.	Finalizado
2017LN-000004-0009100001	Papel Bond	FESA Formas Eficientes, S.A.	Finalizado
2017LN-000004-0009100001	Papel de Impresión	Jiménez y Tanzi, S.A.	Finalizado
2017LN-000004-0009100001	Papel Bond	Jiménez y Tanzi, S.A.	Finalizado
2017LN-000004-0009100001	Mini banderitas plásticas	Jiménez y Tanzi, S.A.	Finalizado
2017LN-000004-0009100001	Rollo de fiquetes de espera	Jiménez y Tanzi, S.A.	Finalizado
2017LN-000004-0009100001	Papel Bond	Jiménez y Tanzi, S.A.	Finalizado
2017LN-000004-0009100001	Papel Bond	Jiménez y Tanzi	Finalizado
2017LN-000004-0009100001	Papel Bond	Jiménez y Tanzi	Finalizado
2017LN-000005-0009100001	Minas 0,7	FESA	Finalizado
2017LN-000005-0009100002	Minas 0,5	FESA	Finalizado
2017LN-000005-0009100003	Engrapadora Metálica	Ramírez y Castillo	Finalizado
2017LN-000005-0009100001	Pizarra acrílica	Distribuidora Ramírez y Castillo, S.A.	Finalizado
2017LN-000005-0009100004	Corrector líquido	FESA	Finalizado
2017CD-000020-0007000001	Renovación de Firma Digital	Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDE	Finalizado
2017CD-000020-0007000001	Renovación de Firma Digital	Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDE	Finalizado
2017CD-000020-0007000001	Firmas digitales	Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDE	Finalizado
2017CD-000020-0007000001	Firmas digitales	Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDE	Finalizado
2017CD-000032-0007000001	Servicio de Transferencias de Inform	Cero Riesgos S.A.	Finalizado
2017CD-000032-0007000001	Servicio de Transferencias de Inform	Cero Riesgos S.A.	Finalizado
2017CD-000032-0007000001	Servicio de Transferencias de Inform	Cero Riesgos S.A.	Finalizado
2018CD-000007-0007000001	Licencia Genixus	TECAPRO de Costa Rica, S.A.	Finalizado
2018CD-000008-0007000001	Perforadoras de 3 huecos	Quimisol, S.A.	Finalizado
2018CD-000013-0007000001	Tóner TN-580	Jiménez y Tanzi, S.A.	Finalizado
2018CD-000013-0007000001	Tóner TN-890	S.C. International Performance, S.A.	Finalizado
2018CD-000013-0007000001	Tóner TN-650	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2018CD-000020-0007000001	Cilindros DR-520	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2018CD-000020-0007000001	Cilindros DR-620	F.G Suplidores, S.A.	Finalizado
2018CD-000027-0007000001	Carritos para expedientes	G Y R Grupo Asesor, S.A.	Finalizado
2018CD-000029-0007000001	Servicio de Cerrajería	Wayner León Villalta	Finalizado
2018CD-000030-0007000001	Discos duros externos	SPECTRUM Multimedia, S.A.	Finalizado
2018CD-000031-0007000001	Vacunas contra la influenza	Droguería Intermed, S.A.	Finalizado
2018CD-000035-0007000001	Sillas ergonómicas sobrepeso	Muebles Metálicos Alvarado, S.A.	Finalizado
2018CD-000042-0007000001	Papel higiénico	Moli del Sur, S.A.	Finalizado
2018CD-000050-0007000001	Mantenimiento de archivos	Muebles Metálicos Alvarado, S.A.	Finalizado
2018CD-000072-0007000001	Indicadores de gestión	Asesorías Creativas, S.A.	Finalizado
2018CD-000076-0007000001	Monitor LED	Sistemas Covergentes, S.A.	Finalizado
2018CD-000080-0007000001	Mantenimiento de escáner	APLICOM, S.A.	Finalizado
2018CD-000080-0007000001	Mantenimiento de escáner	APLICOM, S.A.	Finalizado
2018CD-000080-0007000001	Mantenimiento de escáner	APLICOM, S.A.	Finalizado
2018CD-000083-0007000001	Redacción de Informes Técnicos	ACG ARISOL Consulting Group, S.A.	Finalizado
2018CD-000085-0007000001	Mantenimiento de LASERFICHE	APLICOM, S.A.	Finalizado
2018CD-000088-0007000001	Excel 2010 - II	APPLICA, S.A.	Finalizado
2018CD-000085-0007000001	Mantenimiento de LASERFICHE	APLICOM, S.A.	Finalizado
2019LA-000007-0007000001	Papel higiénico	Comercializadora Gori Albisa, S.A.	Finalizado
2019CD-000003-0007000001	Publicación de resolución	Imprenta Nacional	Finalizado
2019CD-000003-0007000001	Publicación de resolución	Imprenta Nacional	Finalizado
2019CD-000014-0007000001	Cilindro DR-890	Distribuidora Ramírez y Castillo, S.A.	Finalizado
2019CD-000014-0007000001	Cilindro DR 720	Distribuidora Ramírez y Castillo, S.A.	Finalizado
2019CD-000014-0007000001	Cilindro DR-P01	Distribuidora Ramírez y Castillo, S.A.	Finalizado
2019CD-000014-0007000001	Cilindro DR-510	Distribuidora Ramírez y Castillo, S.A.	Finalizado

N.º Contratación	Descripción	Proveedor	Estado
2019CD-000014-0007000001	Tóner TN-890	Distribuidora Ramírez y Castillo, S.A.	Finalizado
2019CD-000014-0007000001	Tóner X264A11G	Distribuidora Ramírez y Castillo, S.A.	Finalizado
2019CD-000014-0007000001	Papel higiénico	MERCASA	Finalizado
2019CD-000052-0007000001	Sillas ergonómicas	BASIC SEATS LIMITADA	Finalizado
2019CD-000052-0007000001	Sillas ergonómicas	BASIC SEATS LIMITADA	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Tóner TN-650	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Cilindros y tambor	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Cilindro DR-510	Instalaciones Telefónicas, S.A.	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Tóner TN-540	Instalaciones Telefónicas, S.A.	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Cilindro	Ramírez y Castillo	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Cilindro DR-890	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Tóner TN-890	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Cilindro DR-890	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Cilindro DR-720	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Tóner X264A11G	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Cilindro DR-720	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Cilindro DR-890	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2019CD-000053-0007000001	Tóner TN-890	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
2019CD-000055-0007000001	Almohadilla para sellos	Guillermo Rodríguez Rojas	Finalizado
2019CD-000064-0007000001	Escáner	APLICOM	Finalizado
2019CD-000076-0007000001	Confección de sellos	Guillermo Rodríguez Rojas	Finalizado
2019CD-000082-0007000001	Computadoras portátiles	PC NOTEBOOK Costa Rica	Finalizado
2019CD-000100-0007000001	Confección de sellos	Guillermo Rodríguez Rojas	Finalizado
2019LA-000004-0007000001	Mantenimiento de computadoras	Solución Máxima SMC, S.A.	Finalizado
2019LA-000007-0007000001	Papel Higiénico	Comercializadora Gori Albisa, S.A.	Finalizado
2019LA-000008-0007000001	Mantenimiento evolutivo 2019	Grupo Asesor en Informática	Finalizado
2019LA-000008-0007000001	Mantenimiento evolutivo 2020	Grupo Asesor en Informática	Finalizado
2020CD-000008-0007000001	Sillas ergonómicas	Muebles Metálicos Alvarado, S.A.	Finalizado
2020CD-000013-0007000001	Butacas	Muebles Metálicos Alvarado, S.A.	Finalizado
2020CD-000016-0007000001	Tapa de inodoro	G Y R Grupo Asesor, S.A.	Finalizado
2020CD-000016-0007000001	Ligas o bandas de hule	G Y R Grupo Asesor, S.A.	Finalizado
2020CD-000020-0007000001	Alcohol en gel	Sumi Comp Equipos, S.A.	Finalizado
2020CD-000020-0007000001	Caretas	MEDI EXPRESS CR	Finalizado
2020CD-000023-0007000001	Guantes de látex	Corporación Zumar CZ, S.A	Finalizado
2020CD-000031-0007000001	Tóner TN-580	Servicios Técnicos Especializados STE	Finalizado
Pendiente	Licencias DNP	Pendiente	En estudio

### 3.22. Presupuesto operativo de la DNP.

Durante mi gestión se logró cubrir todas las necesidades operativas de la DNP, dando continuidad a todas las actividades sustantivas de la Dirección, a pesar de los recortes presupuestarios aplicados en los años 2018 al 2020.

En el 2020 se logró a través de la gestión de un presupuesto extraordinario darle continuidad a la automatización de los procesos, actividad que es primordial para el avance y modernización de esta Dirección.

### 3.23. Sobre atención y seguimiento de disposiciones o recomendaciones emitidas por instancias fiscalizadoras o supervisoras.

Uno de los puntos más relevantes de la gestión fue el cumplimiento o respuesta en tiempo del 100% de las disposiciones y/o recomendaciones de los entes fiscalizadores tanto internos (Auditoría Interna) como externos (Superintendencia de Pensiones y Contraloría General de la República).

Con respecto a las disposiciones de la Contraloría General de la República, se les ha brindado constante seguimiento a las disposiciones en proceso de cumplimiento relacionados con los informes:

- ✓ DFOE-EC-IF-24-2015.
- ✓ DFOE-EC-IF-17-2016.
- ✓ DFOE-EC-IF-17-2017.
- ✓ DFOE-EC-IF-18-2019.

Seguidamente se citan los oficios por medio de los cuales, se brindaron las respuestas relacionadas con los informes de cita:

- |                   |                   |                   |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| - DNP-OF-514-2018 | - DNP-OF-358-2019 | - DNP-OF-878-2019 |
| - DNP-OF-575-2018 | - DNP-OF-359-2019 | - DNP-OF-96-2020  |
| - DNP-OF-628-2018 | - DNP-OF-365-2019 | - DNP-OF-99-2020  |
| - DNP-OF-637-2018 | - DNP-OF-376-2019 | - DNP-OF-101-2020 |
| - DNP-OF-744-2018 | - DNP-OF-377-2019 | - DNP-OF-104-2020 |
| - DNP-OF-773-2018 | - DNP-OF-447-2019 | - DNP-OF-108-2020 |
| - DNP-OF-773-2018 | - DNP-OF-468-2019 | - DNP-OF-135-2020 |
| - DNP-OF-776-2018 | - DNP-OF-543-2019 | - DNP-OF-147-2020 |
| - DNP-OF-788-2018 | - DNP-OF-613-2019 | - DNP-OF-174-2020 |
| - DNP-OF-796-2018 | - DNP-OF-622-2019 | - DNP-OF-181-2020 |
| - DNP-OF-798-2018 | - DNP-OF-623-2019 | - DNP-OF-207-2020 |
| - DNP-OF-801-2018 | - DNP-OF-624-2019 | - DNP-OF-213-2020 |
| - DNP-OF-806-2018 | - DNP-OF-625-2019 | - DNP-OF-266-2020 |
| - DNP-OF-807-2018 | - DNP-OF-667-2019 | - DNP-OF-272-2020 |
| - DNP-OF-813-2018 | - DNP-OF-688-2019 | - DNP-OF-273-2020 |
| - DNP-OF-874-2018 | - DNP-OF-691-2019 | - DNP-OF-279-2020 |
| - DNP-OF-910-2018 | - DNP-OF-692-2019 | - DNP-OF-280-2020 |
| - DNP-OF-51-2019  | - DNP-OF-765-2019 | - DNP-OF-292-2020 |
| - DNP-OF-53-2019  | - DNP-OF-770-2019 | - DNP-OF-298-2020 |
| - DNP-OF-57-2019  | - DNP-OF-771-2019 | - DNP-OF-304-2020 |
| - DNP-OF-74-2019  | - DNP-OF-772-2019 | - DNP-OF-305-2020 |
| - DNP-OF-140-2019 | - DNP-OF-776-2019 | - DNP-OF-321-2020 |
| - DNP-OF-183-2019 | - DNP-OF-777-2019 | - DNP-OF-337-2020 |
| - DNP-OF-184-2019 | - DNP-OF-778-2019 | - DNP-OF-376-2020 |
| - DNP-OF-201-2019 | - DNP-OF-814-2019 | - DNP-OF-407-2020 |
| - DNP-OF-303-2019 | - DNP-OF-839-2019 |                   |

Con respecto a las disposiciones de la Superintendencia de Pensiones, se les ha brindado constante seguimiento a las disposiciones en proceso de ejecución del informe N.º 956-2016.

En atención a los requerimientos presentados por SUPEN, se le da dado respuesta a la institución según los siguientes oficios:

- |                   |                   |                   |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| - DNP-OF-457-2018 | - DNP-OF-175-2019 | - DNP-OF-940-2019 |
| - DNP-OF-492-2018 | - DNP-OF-200-2019 | - DNP-OF-52-2020  |
| - DNP-OF-551-2018 | - DNP-OF-207-2019 | - DNP-OF-87-2020  |
| - DNP-OF-706-2018 | - DNP-OF-214-2019 | - DNP-OF-109-2020 |
| - DNP-OF-743-2018 | - DNP-OF-274-2019 | - DNP-OF-155-2020 |
| - DNP-OF-803-2018 | - DNP-OF-357-2019 | - DNP-OF-180-2020 |
| - DNP-OF-823-2018 | - DNP-OF-438-2019 | - DNP-OF-242-2020 |
| - DNP-OF-876-2018 | - DNP-OF-441-2019 | - DNP-OF-270-2020 |
| - DNP-OF-59-2019  | - DNP-OF-443-2019 | - DNP-OF-310-2020 |
| - DNP-OF-122-2019 | - DNP-OF-774-2019 | - DNP-OF-391-2020 |

Con respecto a las disposiciones de la Auditoría Interna, se les ha brindado constante seguimiento a las recomendaciones en proceso de cumplimiento de los informes:

- ✓ DGA-ATOA-IESP-1-2018.
- ✓ DGA-ATOA-IESP-3-2019.
- ✓ DGA-AMTSS-IESP-9-2019.
- ✓ DGA-ATOA-IESP-5-2019.
- ✓ DGA-AMTSS-IESP-9-2019.
- ✓ DGA-ATOA-IESP-4-2019, este último informe se emitió sin ninguna recomendación para la Dirección.

Por otra parte, se atendieron de manera expedita y oportuna todas las consultas remitidas por la Defensoría de los Habitantes y de la Contraloría de Servicios del Ministerio, dentro de los plazos, tal como corresponde, logrando evaluar cada consulta o queja presentada por ambas instancias emitiendo las respuestas y valorándolas para realizar las acciones de mejora que correspondan, todo ello en beneficio de la población que atendemos.

### **3.24. Cumplimiento de Metas Estratégicas y Operativas.**

En el año 2018 se dio cumplimiento al 100% de las metas estratégicas y operativas planteadas, dentro de las que destacan la emisión de 11.204 resoluciones de: declaración de derechos, pagos de periodos anteriores, ejecuciones de sentencia y reajustes de pensión y también se logró la reducción de los tiempos de respuesta a las solicitudes de pensión original, traspaso y revisión presentadas por los pensionados de los Regímenes Especiales, se logra ajustar el plazo a los 90 días otorgados por ley y en la mayoría de los casos en menos de este tiempo, quedando el promedio en el mes de diciembre 88 días.

En el año 2019 la meta operativa logra alcanzar el 93.24% de cumplimiento al emitir 10.443 resoluciones y dentro de las metas estratégicas más importantes se encuentra la disminución del tiempo de atención de las solicitudes desde que ingresan a la plataforma de servicios hasta que se emite el Auto de Apertura en 25 días hábiles, el cual se encontraba en 45 días, además de excluir de planillas el 100% de los casos detectados por fallecimiento en un plazo menor a 30 días.

En el primer semestre del presente año en cuanto a la meta operativa se logran emitir 3.704 resoluciones, y en cuanto a las metas estratégicas se destaca el cumplimiento del 100% de las metas relacionadas con el expediente digital implementado, contar con un servicio electrónico para la atención de las solicitudes de certificación para personas no pensionados de los regímenes administrados por la DNP, con la emisión de 19 procedimientos, excluir oportunamente el 100% de los casos detectados por fallecimiento.

### 3.25. Control de Bienes a cargo de la DNP.

Durante el mes de noviembre y diciembre del año 2018, se coordinó con los compañeros del Núcleo de Activos del Departamento de Proveeduría el retiro de 345 activos correspondientes al equipo mobiliario y de oficina para desuso.

### 3.26. Realización de Capacitaciones.

Esta labor surge del análisis integral de la Institución, buscando la forma de potenciar las fortalezas de un recurso humano capacitado. Es importante indicar que durante todos los años se ha cumplido la meta indicada en el Plan Institucional de Capacitación.

## CAPACITACIONES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO 2018, 2019 y 2020

Periodo	Temas Programados	Número de participantes
2018	Contratación Administrativa para principiantes: Todo lo que debe saber sobre la Ley de Contratación Administrativa.	2 funcionarios
	Gestión, construcción y diseño de Indicadores de Gestión.	6 funcionarios
	Metodología para la Redacción de Informes Técnicos.	17 funcionarios
	Excel 2010 – Nivel 2.	12 funcionarios
	Administración del Tiempo.	3 funcionarios
	Control Interno y Valoración de Riesgos en el Sector Público.	6 funcionarios
2019	Acoso y Hostigamiento Sexual	11 funcionarios
	Sensibilización con respecto al debido trato hacia las personas adultas mayores.	19 funcionarios
	Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e inclusivo para la Población LGBTI.	90 funcionarios
	Control Interno y Valoración de Riesgos en el Sector Público.	83 funcionarios
	Preservación y conservación de documentos.	77 funcionarios
	Manejo de Conflictos e Integración de Equipos.	90 funcionarios
	NICSP 25 - Políticas y matriz de autoevaluación.	12 funcionarios

2020	Servicio de Excelencia y Calidad en el Cliente	17 funcionarios
	Comunicación Aseriva	22 funcionarios
	Integración de Equipos de Trabajo	21 funcionarios

#### 4. ASPECTOS PENDIENTES Y RECOMENDACIONES

##### 4.1. Dotación de Recurso Humano

Resulta indispensable una inyección de personal en nuestra Dirección y no es necesario dotarnos de plazas nuevas. Basta con que se reintegren a la Dirección todas las plazas que en las distintas administraciones han sido colocadas fuera de la Dirección y que se ordene el descongelamiento de aquellas que han sido congeladas debido a movimientos de personal (jubilaciones, ascensos o renunciaciones).

Y es importante recalcar que los puntos siguientes se podrán lograr siempre y cuando a la DNP se le dote del personal que requiere para alcanzar las metas establecidas, pues actualmente el personal que se tiene no es suficiente para poder hacerle frente a las exigencias.

A continuación, se muestra y de acuerdo con la relación de puestos, las 11 plazas que se encuentran en las condiciones descritas:

N.º de puesto	Clase de Puesto	Especialidad	Estado de la plaza
097329	Oficinista Servicio Civil 2	Digitación	Despacho
098768	Profesional Servicio Civil 3	Archivística	Congelada
373760	Profesional Servicio Civil 1B	Derecho	Despacho
373771	Profesional Servicio Civil 2	Derecho	Despacho
000645	Profesional Servicio Civil 2	Administración Generalista	PRONAMYPE
037751	Profesional Servicio Civil 2	Administración Generalista	PRONAMYPE
097955	Oficinista Servicio Civil 2	Labores varias de oficina	Proveeduría
057708	Profesional Servicio Civil 2	Derecho	Despacho
037821	Profesional Servicio Civil 2	Derecho	Género
037812	Profesional Servicio Civil 2	Administración Generalista	Empleo
002496	Profesional Servicio Civil 2	Planificación	Inspección

##### 4.2. Realizar un plan de contingencia en el Departamento Gestión de Pagos.

- Establecer un control de los días que tarda cada Núcleo en atender las solicitudes ingresadas y de los trámites atendidos en el departamento.
- Crear un control de todos los expedientes pendientes de atender, tomando en cuenta los que están en el archivo y los que ingresan al departamento.

**4.3. Realizar un plan de contingencia en el Departamento Gestión de la Información.**

- a. Establecer un plan de contingencia para poder ajustar el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes que ingresan al departamento (desde que se reciben en la Plataforma hasta que se emite el Auto de Apertura o se egresan del departamento) a 20 días hábiles.

**4.4. Seguimiento a la meta de atender el 95 % de los casos en los plazos de ley en el Departamento Declaración de Derechos.**

- a. Desarrollar un plan de mejora para poder ajustar los tramites a la meta establecida, pues a pesar de que el promedio de atención se encuentra en 45 días, no se logra alcanzar la meta de que el 95% de esas solicitudes no excedan el plazo de 90 días.

**4.5. Darle continuidad a la automatización de los procesos de la DNP.**

**4.6. Promover una reestructuración integral del organigrama de la DNP, una vez se emita el informe respectivo por parte de la Dirección de Planificación.**