



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ASAAI-309-2015
19-10-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó con el fin de evaluar procesos de inspección, cobros y pensiones en la Sucursal de Heredia efectuados en el período comprendido entre el segundo semestre del 2014 y primer trimestre del 2015.

De la revisión de inscripciones y/o reanudaciones de patrono jurídico y físico, se determinó casos en los cuales no se adjuntó copia del recibo de electricidad del interesado, documento de identidad del representante legal o del patrono físico.

De la totalidad de la muestra de inscripciones y reanudaciones se verificó que 4 (13,33%) casos, no fue recopilada dentro del recuento de trabajadores la información de salario, jornada laboral o fecha de ingreso.

De la totalidad de la muestra de inscripciones y reanudaciones se verificó que 14 (46,67%) casos, no fueron atendidos dentro del mes en que se presentó la solicitud.

De las inscripciones realizadas en la Sucursal de Heredia, se tomó una muestra de cinco patronos, visitados por la Auditoría el 17 de agosto del 2015, en compañía de un inspector de leyes y reglamentos.

De esta visita se determinó que el patrono Tamara Romero Montero, número patronal 0-00113570550-001-001, tiene cuatro empleadas de recién ingreso, una de ellas, según indicaciones de la señora Janina Montero, se encuentra incapacitada, ninguna se encuentran en planilla.

Se evidencia el caso de un patrono al cual se le confeccionó resolución para la anulación de adeudos patronales, que incumplen la reglamentación vigente. No se toma en cuenta, que existen pruebas contundentes dentro del expediente, que establecen la relación laboral hasta el 12 de mayo del 2011 y no consta dentro del expediente la facturación por los doce días del mes de mayo, ni solicitud alguna.

Se determinó que del total de la muestra (20 casos), enviados a cobro judicial por los abogados externos, se carece de evidencia que demuestre el impulso procesal que debe dar el abogado externo.

De la revisión se determinó que en cinco de los casos (25%), no se incluyó dentro del expediente la certificación del Poder Judicial o del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, que demuestre si el solicitante de pensión, tiene trámite de pensión o le ha sido otorgada alguna.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ASAAI-309-2015
19-10-2015

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

ESTUDIO INTEGRAL GERENCIAL SUCURSAL DE HEREDIA ÁREA: INSPECCIÓN, COBROS Y PENSIONES DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES GERENCIA FINANCIERA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2015 del Área Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los procesos de inspección y cobros efectuados en la Sucursal de Heredia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos institucionalmente para la presentación de solicitudes en el área de inspección, así como los procedimientos e información de las investigaciones realizadas por los inspectores de Leyes y Reglamentos.
- Corroborar el cumplimiento de los procesos establecidos institucionalmente en el área de cobros, para la notificación de los avisos de cobros, el envío a cobro judicial, igualmente los atestados que debe presentar el abogado externo, así como los pagos realizados a estos. Además verificar el comportamiento de la morosidad y el cumplimiento de las metas establecidas.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos institucionalmente para la presentación de solicitudes del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, así como el Régimen No Contributivo.
- Corroborar que la Jefatura de la Sucursal a evaluar y los Inspectores de Leyes y Reglamentos a su cargo, cumplan con los atestados académicos establecidos institucionalmente.
- Verificar que los ajustes efectuados en el Sistema Registro Control y Pago de Incapacidades dispongan de la documentación de sustento requerida.
- Determinar el comportamiento de la ejecución presupuestaria de la unidad a evaluar de los últimos 5 años.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ALCANCE DEL ESTUDIO

La investigación realizada comprende el análisis de una muestra selectiva de 30 casos de inscripciones y reanudaciones patronales, finalizadas durante los meses de abril hasta junio 2015.

Además se considera una muestra de 15 casos de anulaciones de facturas de trabajador independiente, efectuadas durante los meses de abril hasta junio 2015, diez anulaciones patronales durante los meses de abril hasta junio 2015, 20 casos de patronos físicos y jurídicos notificados y enviados a cobro judicial durante el segundo semestre del 2014.

El análisis abarcó 20 casos de Trámites del Régimen No Contributivo y 20 casos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte

El estudio se realizó entre el 31 de julio y el 19 de agosto 2015.

La evaluación se efectuó de conformidad con el Manual de Normas Generales para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

METODOLOGIA

- Solicitud de información al Lic. Miguel Ángel Vargas Rojas, Administrador de la Sucursal de Heredia.
- Revisión y verificación de los expedientes físicos, de los trámites de inspección, cobros y pensiones.
- Narrativa al Lic. Rafael Angel Corrales Solano, Administrador de la Sucursal de Heredia, narrativa a la Licda. Evelyn María Espinoza Vallejos, Encargada de pensiones, Licda. Rebeca Vargas Zúñiga, Analista de pensiones, Ing. Greivin Madrigal Martínez, Encargado de Cobros.

MARCO NORMATIVO

- Ley de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual de claves de acceso al Sistema Registro, Control y Pago de Incapacidades.
- Manual de Procedimientos para registro, control y pago de incapacidades.
- Instructivo de Inspección.
- Instructivo de abogados externos para cobro judicial por concepto de cuotas obreras y patronales y otros adeudos de la Seguridad Social.
- Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes.
- Reglamento Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- Reglamento Régimen No Contributivo.
- Instructivo programa de Régimen No Contributivo.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA MOROSIDAD PATRONAL EN LA SUCURSAL DE HEREDIA

De conformidad con lo establecido en el Informe Mensual de Clasificación de Unidades Ejecutoras, según cumplimiento de metas en la Sucursal de Heredia, a diciembre 2014 se presentó una morosidad de ₡7.979.859.419 (siete mil novecientos setenta y nueve millones ochocientos cincuenta y nueve mil cuatrocientos diecinueve colones).

A mayo 2015, la Sucursal de Heredia presenta una morosidad de ₡8.323.606.907 (ocho mil trescientos veintitrés millones seiscientos seis mil novecientos siete colones), con una clasificación A debido a que presenta una morosidad igual o menor a la proyectada.

Tasa Promedio Mensual Vrs Meta Propuesta

Según el Informe Mensual de Morosidad Patronal – mayo 2015, se observó que la Sucursal de Heredia, a mayo 2015 presenta una Tasa Promedio Mensual de Crecimiento de la Morosidad de 0,85%, estando a la fecha de este estudio, dentro de la meta definida para este año.

Morosidad patronal mayor a 120 días:

De los 4260 patronos con morosidad mayor a 120 días, en el cuadro 1 se muestra los 30 principales con adeudos por ₡1,181,216,535.00 (un millón ciento ochenta y un millones doscientos dieciséis mil quinientos treinta y cinco colones con 00/100).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Cuadro N°1
30 Mayores patronos con morosidad mayor a 120 días-Sucursal de Heredia
Al 31 de mayo 2015

Fecha Inicio Morosidad	N° Patrono	Nombre	Monto Deuda
19/11/2012	3101332440	Food Co. Servicios de Administración S.A.	¢364,791,262.00
19/08/2004	3101368807	Constructora de Futuro los Ángeles S.A.	¢69,964,448.00
19/03/2012	3101588952	3-101-588952 S.A.	¢62,268,309.00
19/02/2013	3101296793	Espigas Internacional S.A.	¢61,855,922.00
11/12/2006	204960639	Rojas Alfaro Alexander	¢46,123,662.00
03/02/2014	3101172226	Hermosal Granja Avícola S.A.	¢45,986,174.00
17/10/2014	3101156151	Veinte horas S.A.	¢38,129,419.00
19/06/2012	3101352697	Inversiones Pecuarias de Centroamérica IPCA S.A.	¢36,189,431.00
19/11/2012	3101363332	Roberto Carmiol Hobbies S.A.	¢34,818,632.00
16/01/2014	3101362528	Collage Producciones S.A.	¢33,115,323.00
19/03/2014	3101480614	Bi Solutions Grupo Estratégico S.A.	¢32,021,453.00
15/04/2014	3101006664	Juan León Villalobos e Hijos S.A.	¢31,633,264.00
18/01/2008	3101368203	Demarcaciones Céspedes & Asociados S.A.	¢30,609,968.00
10/08/1993	800710609	Macías Ballester Olaya	¢23,305,878.00
18/07/2014	3101304627	Muebles Modulares Alberty S.A.	¢23,248,521.00
19/11/2014	3101660277	Grupo Vale S.A.	¢23,105,550.00
15/04/2014	3101495533	Grupo Zorek S.A.	¢22,085,110.00
17/07/2014	3101139146	Erra de Heredia S.A.	¢19,871,713.00
18/07/2013	3101217194	Lavandería Solymar S.A.	¢18,410,412.00
07/09/2010	112350266	Chacón Vargas Adrián Alberto	¢16,967,048.00
17/03/2015	3101340815	Repostería Clarcast S.A.	¢16,410,149.00
18/02/2015	3101317274	Hip Restaurants S.A.	¢15,897,390.00
07/10/2008	105350367	Alvarado Barquero Víctor Hugo	¢15,371,906.00
08/10/2012	400910190	Aguilar Gómez Manuel Antonio de Jesús	¢15,363,185.00
18/02/2015	3101280554	Heart Transverter S.A.	¢15,108,640.00
15/04/2014	3101011462	Limal S.A.	¢14,525,982.00
09/10/2012	109340603	Lawrence Farquharson Kharen Vanessa	¢14,427,968.00
06/10/2014	16662083	Mojica Pavón Gustavo Gerardo	¢13,593,081.00
Total			¢1,181,216,535.00

Fuente: Elaboración propia con datos de la Base de datos SICERE.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Sobre el cumplimiento de metas – Compromisos de Gestión – A diciembre 2014.

A continuación se expone las calificaciones obtenidas por la Sucursal de Heredia a diciembre 2014, para cada una de las metas establecidas en los Compromisos de Gestión.

INSPECCIÓN

Casos resueltos de inspección – Calificación 100

De la meta acumulada (4474 casos resueltos), la Sucursal de Heredia ejecutó 4796, obteniendo una calificación de 100.

TRABAJO SOCIAL

Unidades de Producción Social - Calificación 100

Se estimó una meta acumulada de 337 unidades de producción, ejecutándose 337,30.

COBROS

Tasa Crecimiento Promedio Mensual de Morosidad – Calificación 31

La Tasa de Crecimiento Promedio Mensual de Morosidad se estableció en 0,9864%, se obtuvo una calificación de 31 por cuanto la Sucursal de Heredia presentó una tasa de 3,20%.

Porcentaje de la cartera en cobro judicial – Calificación 81

La meta acumulada establece que el 90% de la cartera de casos se encuentre en cobro judicial, obteniéndose un 72,45%, para una calificación de 81.

Tasa de Crecimiento Promedio Mensual de Morosidad de T.I. sea igual o menor al 3% - Calificación 100

Se obtuvo una tasa de crecimiento promedio mensual de la morosidad de T.I. del 2,78 %, para una calificación de 100.

El 100% del total de los convenios de pago con más de 60 días de atraso sean finalizados por incumplimiento – Calificación 39

Se logró que el 39,41% de los convenios que mantenían más de 60 días de atraso se finalizaran por incumplimiento.

El 100% del total de los arreglos de pago con más de 2 cuotas de atraso estén en cobro judicial- Calificación 28

Se logró que el 27,66% de los arreglos con más de 2 cuotas de atraso se trasladaran a cobro judicial.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

PENSIONES

Días trámite gestión pensiones por vejez – Calificación 100

La meta se estableció en 23 días para la atención del trámite de pensiones por vejez, los cuales se realizan en 9 días, para una calificación de 100.

Días trámite gestión pensiones por muerte – Calificación 78

La meta se estableció en 59 días para la atención del trámite de pensiones por muerte, los cuales se realizan en 76 días, para una calificación de 78.

Días trámite gestión pensiones por invalidez – Calificación 94

La meta se estableció en 180 días para la atención del trámite de pensiones por invalidez, los cuales se realizan en 191 días, para una calificación de 94.

Pensiones otorgadas nuevas del RNC – Calificación 100

La meta se estableció en 233 casos nuevos otorgados de RNC, se otorgaron 233 casos, para una calificación de 100.

CONTROL INTERNO

Que a diciembre 2014 el 100% de los titulares subordinados hayan realizado la Autoevaluación de la Gestión de acuerdo con los lineamientos institucionales – Calificación 100

Se ejecutó la autoevaluación de gestión, para una calificación de 100.

Que a diciembre 2014 las unidades ejecutoras hayan realizado al menos 2 seguimientos a la autoevaluación de gestión – Calificación 100

Se ejecutaron los 2 seguimientos a la autoevaluación de la gestión, para una calificación de 100.

Sobre la Metodología del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria

La Dirección Regional Central de Sucursales, ha implementado una metodología con sustento en lo establecido en el Instructivo para la Gestión de Adeudos en Cobro Administrativo por Cuotas Obreras y Patronales, Cuotas de Trabajadores Independientes y sus derivados, artículos 7 y 19, la cual pretende acusar judicialmente a los patronos cada tres meses para agotar todas las acciones, este proceder se describe en la siguiente tabla.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Tabla 1
Estrategia Cobro Judicial



Fuente: Presentación Power Point, suministrada por la Dirección Regional Central de Sucursales.

En general la calificación obtenida en diversas notas de los compromisos de resultados de gestión no ha sido positiva, como área crítica se destaca el área de cobros por lo cual se insta a la administración activa, a que fortalezca las acciones para cumplir con las distintas metas, entre las que destacan la “Tasa Crecimiento Promedio Mensual de Morosidad”, “ Porcentaje de la cartera en cobro judicial”, “Los convenios de pago con más de 60 días de atraso sean finalizados por incumplimiento”, “Los arreglos de pago con más de 2 cuotas de atraso estén en cobro judicial”, en cuanto a pensiones se necesita una mejora en los tiempos de respuesta para los tramites de Invalidez y Muerte.

2. SOBRE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA GESTIONAR INSCRIPCIONES Y/O REANUDACIONES PATRONALES

De la revisión de inscripciones y/o reanudaciones de patrono jurídico y físico, se determinó casos en los cuales no se adjuntó copia del recibo de electricidad del interesado, documento de identidad del representante legal o del patrono físico.

La Gerencia Financiera en el procedimiento E-GF-USIN-019 dispuso lo siguiente:

1. “Requisitos para la solicitud de Inscripción o Reanudación para Patronos Jurídicos

1. Original de Certificación de Personería Jurídica extendida por el Registro Nacional o por un Notario Público o certificación digital, con no más de un mes de emitida.
2. Fotocopia de la Escritura de Constitución de la sociedad.
3. Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal. En caso de personas extranjeras, aportar el original y fotocopia del documento de identificación migratorio (ya sea cédula de residencia, carné de refugiado, pasaporte u otro).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

4. *Fotocopia de la cédula de identidad de cada trabajador. En caso de contar con trabajadores extranjeros, aportar fotocopia del documento de identificación migratorio (ya sea cédula de residencia, carné de refugiado, pasaporte u otro) de cada trabajador, es deseable presentar fotocopia del carné de asegurado de cada trabajador.*

5. *Fotocopia del recibo de electricidad, a efecto de registrar el número de localización como dirección de correspondencia”...*

Señala el Lic. Miguel Ángel Vargas Rojas, que existe una problemática con los recibos de electricidad, por cuanto la Empresa de servicios Públicos de Heredia ya no está entregando facturas y el patrono no los puede presentar.

Las situaciones expuestas en el presente informe, obedecen a deficiencias en los mecanismos de control y supervisión, al observarse expedientes con trámite de inscripción o reanudación, con faltante de requisitos básicos para la presentación de la solicitud.

La CAJA instituyó requisitos para la presentación de la inscripción o reanudación patronal, de manera que la presentación se haga de manera correcta y con la información suficiente que justifique si es procedente o no. Lo antes descrito, implicó que los tramites de inscripción o reanudación, no cuenten con el sustento para la realización del trámite.

3. SOBRE LA INFORMACIÓN REFERIDA EN EL RECUESTO DE TRABAJADORES EN LA ATENCIÓN DE LAS INSCRIPCIONES O REANUDACIONES PATRONALES

De las inscripciones y reanudaciones tramitadas a patronos físicos y jurídicos.

De la totalidad de la muestra de inscripciones y reanudaciones se verificó que 4 casos (13,33%), no fue recopilada dentro del recuento de trabajadores la información de salario, jornada laboral o fecha de ingreso.

El detalle de los casos que presentan la situación antes descrita, se muestra en el Cuadro 2.

Cuadro N°2

Casos de inscripción o reanudación que no fue recopilada la información de salario, jornada laboral o fecha de ingreso, dentro del recuento de trabajadores

Nombre o Razón Social	Número Patronal	Observación
Romeo Montero Tamara	0-00113570550-001-001	Recuento de trabajadores no contiene jornada ni fecha de ingreso.
Rodríguez Quirós Luz	0-00602660915-001-001	Recuento de trabajadores no contiene jornada ni fecha de ingreso.
Precisión Segura de Costa Rica S.A.	2-03101649922-001-001	Recuento de trabajadores sin jornada.
Paint Tech S.A.	2-03101537134-001-001	Recuento de trabajadores no contiene salario, jornada ni fecha de ingreso.

Fuente: Expedientes administrativos Sucursal Heredia





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Se desprende de la información recopilada, que las solicitudes de inscripción o reanudación fueron atendidas sin la información de verificación del salario, la jornada y la fecha de ingreso a laborar.

El Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes dispone:

“Artículo 3º

Según se establece en los artículos 20 y 31 de la Ley, los inspectores verificarán el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias relativas al correcto aseguramiento de los trabajadores dependientes e independientes.

...Las actas que levanten los Inspectores y los informes que rindan en materia de sus atribuciones deberán ser motivadas y tendrán el valor de prueba muy calificada y sólo se prescindirá de ellas si hubiere otras que de modo evidente revelen la inexactitud, falsedad o parcialidad del acta o informe.

Artículo 5º

La información presentada por los patronos y trabajadores independientes, y cualesquiera libros y demás documentos, en cuanto en ellos conste información relativa a salarios y remuneraciones pagadas con motivo o derivadas de la relación laboral o bien de ingresos en el caso de trabajadores independientes, estarán sujetos a la comprobación de la administración. Para tal efecto los inspectores podrán practicar las investigaciones, diligencias y exámenes que consideren necesarios y útiles para valorar la veracidad de la información.

Indica el Lic. Miguel Vargas, Jefe Administrativo: *“Desconozco porque el inspector no ingresa esa información. Se va dictar una directriz para que se cumpla con lo normado”.*

Al ser una prueba calificada, la información consignada en las actas que levante el inspector debe ser completa, que no existan dudas con respecto de la información suministrada por el patrono solicitante.

La anterior omisión constituye un incumplimiento a las disposiciones normativas establecidas en la institución.

4. SOBRE LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN DE LAS INSCRIPCIONES O REANUDACIONES PATRONALES

4.1. De las inscripciones y reanudaciones tramitadas a patronos físicos y jurídicos.

De la totalidad de la muestra de inscripciones y reanudaciones se verificó que 14 (46,67%) casos no fueron atendidos dentro del mes en que se presentó la solicitud.

El detalle de los casos que presentan la situación antes descrita, se muestra en el Cuadro 3.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Cuadro N°3
Casos de inscripción o reanudación que no fueron atendidos dentro del mismo mes de la presentación de la solicitud

Nombre o Razón Social	Número Patronal	Fecha de solicitud	Fecha de informe
Barrantes Zúñiga Olger	0-00503500445-001-001	29/5/2015	6/7/2015
Jas global S.A.	2-03101680598-001-001	25/5/2015	30/7/2015
Jennifer Soto Mora	0-00603800561-001-001	11/3/2015	23/6/2015
Johanna Acuña Loria	0-00111480169-002-001	19/5/2015	26/6/2015
Juan de Dios Calderón Solano	0-00401230462-001-002	20/5/2015	26/6/2015
Luna Aburto Víctor Manuel	7-00018469549-001-001	24/3/2015	4/5/2015
Méndez Días Hayder	0-00502820057-001-002	26/3/2015	4/5/2015
Onprocess Technology Costa Rica S.A.	2-03101690671-001-001	27/4/2015	28/5/2015
Paint Tech S.A.	2-03101537134-001-001	30/4/2015	7/7/2015
Paola Rodríguez Chavarría	0-00111660442-001-001	23/3/2015	7/5/2015
Precisión Segura de Costa Rica S.A.	2-03101649922-001-001	18/5/2015	29/6/2015
Recreaciones Camquiro S.A.	2-03101203700-001-001	27/3/2015	5/5/2015
Rodríguez Quirós Luz	0-00602660915-001-001	29/4/2015	8/6/2015
Servicios de Asesoría en Seguridad	2-03101358393-002-001	29/4/2015	29/6/2015

Fuente: Expedientes administrativos Sucursal Heredia

Se desprende de la información recopilada, que las solicitudes de inscripción o reanudación fueron presentadas en tiempo por el patrono. Sin embargo las solicitudes fueron atendidas hasta el mes o meses siguientes:

El Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes dispone:

“Artículo 4º

De conformidad con lo que establece el artículo 54 de la Ley, la intervención del inspector se iniciará de oficio, por solicitud del patrono, del trabajador, del trabajador independiente, o por denuncia formal de un tercero. Su impulso procesal corresponderá a la Caja, se conducirá de conformidad con los principios de celeridad y eficiencia y deberá garantizar a la persona física o jurídica sujeto de verificación del cumplimiento de sus obligaciones, el derecho de defensa.

Cuando se presente una denuncia anónima, la inspección valorará si procede su atención. Si se trata de una solicitud o denuncia formal existirá la obligación de la Caja de proceder a su atención.

Cuando la persona se presente a la Dirección de Inspección o a las sucursales de la Caja a plantear una denuncia, se deberá llenar la fórmula denominada “Solicitud de estudio”, en la cual se consignarán los datos referentes a ésta y el detalle de las pruebas aportadas”.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Mediante oficio 6453 del 04 de febrero del 2004, Suscrito por el Lic. Manuel Ugarte Brenes, Subgerente, Gerencia División Financiera, comunica criterios definidos para la atención de las solicitudes de inspección, en lo que interesa indica:

“Si se recibe una solicitud de inscripción patronal cuyo centro de trabajo corresponde al área de atracción de otra sección o sucursal, se deberá remitir inicialmente mediante un oficio y vía fax esa solicitud (con los documentos anexos) con la mayor brevedad, para que el inspector atienda la solicitud verificando la información por medio de la visita de campo y la incluya antes del cierre de la fecha de inscripciones. Asimismo, una copia de ese oficio debe dirigirse al solicitante de la inscripción para que tenga conocimiento de la sectorización realizada del caso).”

Manifiesta el Lic. Miguel Vargas Rojas, Jefe Administrativo de la Sucursal Heredia, que esta situación se debe a: *“Eso se da porque a principio de este año se solicitó de la DRCS asignar dos inspectores de planta para la atención de casos viejos, un mes después se dio cuenta que se quedaban inscripciones pendiente y no se atendían en el mes de solicitud, se solicitó a la DRCS modificar la estrategia.”*

Lo anterior causa una desprotección temporal, de los empleados que van a ser inscritos y ocasionando para la institución, un gasto de recursos económicos y humanos para la atención, ya que se requiere de la confección de planilla adicional, además ocasiona que se dejen de recaudar, oportunamente, dineros por la institución, producto de la inscripción patronal tardía.

5. SOBRE LA REVISIÓN DE LA LABOR DE CAMPO, REALIZADA POR LOS INSPECTORES

De las inscripciones realizadas en la Sucursal de Heredia, se tomó una muestra de cinco patronos, visitados por la Auditoría el 17 de agosto del 2015, en compañía de un inspector de leyes y reglamentos. Como parte de la revisión se corroboró, número de empleados en planilla, ocupación, salario, jornada, fecha de ingreso. Esto con el fin de comparar la información de la visita que originó la inscripción patronal y lo que se recopilara de la nueva visita.

De esta visita se determinó lo siguiente:

Tamara Romero Montero, número patronal 0-00113570550-001-001: Se visita el centro de trabajo en Heredia, 25 metros oeste de la entrada principal de la Universidad Nacional, en cafetería Nous, Según expediente de inscripción patronal, en el recuento de trabajadores son cinco los empleados de dicha cafetería.

Al visitar el local comercial, atiende la señora Janina Montero, madre de la señora Tamara Romero. Se realiza recuento de trabajadores y se encuentra cuatro empleadas: Hernández Martínez Socorro, Montoya Cruz Daniela, Portugués Villalobos Nicole, Mora Saucedo Belkin, las cuales son de nuevo



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ingreso. Otra de las empleadas es la señora Pérez Jiménez Verónica, según indicaciones de la señora Janina Montero, esta se encuentra incapacitada.

En lo que respecta a la señora Janina Montero, no se obtuvo evidencia que labore en el local.

De conformidad con lo anterior, es criterio de este Órgano de Control que esta situación debe ser revisada por la administración, por cuanto los empleados de la cafetería Nous, no se encuentran inscritos, por las razones de cambio de personal.

La situación antes descrita, eventualmente podría generar un daño económico para la institución, ya que se dejan de cobrar las cargas sociales desde el inicio de la relación laboral o se omite del todo la inclusión del empleado dentro de la planilla por el patrono.

6. SOBRE LA ANULACIÓN DE ADEUDOS PATRONALES.

Se evidencia un caso de patrono al cual se le confeccionó resolución para la anulación de adeudos patronales, que incumplen la reglamentación vigente.

El caso se detalla a continuación:

Belén González Arias, número patronal 0-00105210784-001-001: el caso cuenta con solicitud del patrono, para la anulación de las planillas a partir de mayo del 2011 a junio del 2012, en la documentación presentada por el interesado, se verifica el cierre de la patente municipal a partir del 12 de mayo del 2011 y carta del empleado en la que se indica que laboró para la señora Belén González hasta el día 12 de mayo del 2011.

Según informe de inspección número 1212-967-2015-I, del 25 de mayo del 2015, procede la anulación de los adeudos del periodo comprendido entre mayo del 2011 a junio del 2012.

No se toma en cuenta, que existen pruebas contundentes dentro del expediente, que establece la relación laboral hasta el día 12 de mayo del 2011 y no consta dentro del expediente la facturación por los doce días del mes de mayo, ni solicitud alguna, dentro del expediente para la facturación de dicho período.

Consultado el licenciado Danny Murillo Rodríguez, inspector en Leyes y Reglamentos de la Sucursal de Heredia, inspector que estuvo a cargo del trámite, sobre qué motivo la anulación de los adeudos, indicó lo siguiente:

“Que el caso si se pasó y se solicitó facturación de planilla adicional por los doce días del mes de mayo del 2011 y por factura adicional de Trabajador Independiente por los meses de febrero hasta abril del 2011. Sin embargo solo está la solicitud de la factura de trabajador independiente y no cargaron la planilla adicional.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El caso se va a pasar para que se corrija y se cargue la planilla adicional”.

En el Instructivo Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios, se dispone:

Artículo 4.- De los requisitos.

“4.3.- Cuando no exista gestión formal por parte del administrado, pero en las Sucursales, o en las Subáreas de la Dirección de Inspección en el Nivel Central, se detectaren indicios que ameriten un estudio para una eventual anulación de adeudos, en aplicación de lo regulado en el numeral 157 de la Ley General de la Administración Pública, se deberá emitir solicitud de estudio escrito por parte de la Jefatura de Sucursal o Jefatura de Subárea, según corresponda”.

Artículo 5.- De las competencias y obligaciones.

5.2.- Compete a dichas áreas realizar los estudios pertinentes y dictar las respectivas resoluciones, mediante informes de inspección que las declaren total o parcialmente con lugar, o sin lugar.

Los informes de inspección deberán reunir los requisitos regulados en el numeral 16 del Reglamento para Verificar el Cumplimiento de las Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes, que le sean aplicables.

De la investigación del caso se evidencia que no existe solicitud formal del inspector, para la planilla adicional por los doce días que se demuestra que existió relación obrero patronal.

Esto se debe a una omisión del inspector el cual no realizó las gestiones necesarias para la facturación de la planilla adicional.

Lo expuesto puede generar un daño económico a la institución por las cargas que no están siendo recaudadas, además de una afectación al empleado, por la cuota que no se está cargando, en la cual existió relación obrero patronal.

7. SOBRE EL IMPULSO PROCESAL EN LOS CASOS ENVIADOS A COBRO JUDICIAL

Se determinó que el total de la muestra (20 casos), enviados a cobro judicial por los abogados externos, se carece de evidencia documental en el expediente que demuestre el impulso procesal que debe dar el abogado externo.

El Instructivo de abogados externos para el cobro judicial por concepto de cuotas obreras y patronales y otros adeudos de la seguridad social, en el artículo 3. De las Responsabilidades Generales: Del Abogado Externo establece en el punto 9:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

“...9. Revisar periódicamente los expedientes judiciales con el fin de dar el impulso procesal. Dentro de las acciones a realizar se debe aportar dirección actualizada y solicitar comisión para notificar, solicitar el dictado de la sentencia, realizar estudios de bienes muebles-inmuebles y revisar los mismos para proceder a la solicitud de embargo en bienes y traba de embargo, hora y fecha para el remate, ordenes de giro de dinero, desistir acciones judiciales y enviar escritos de recordatorios...”.

Asimismo, en el artículo 34. De la evaluación de los abogados externos, inciso b), señala:

b) Que efectúe al menos cada tres meses, una gestión útil con el fin de activar el proceso y evitar la deserción.

El Ing. Greivin Madrigal Martínez, encargado de cobros indica:

“Que no es posible determinar a este momento si el abogado está cumpliendo con la presentación del impulso procesal, debido al atraso con que cuenta la sucursal en la revisión de los documentos enviados por el abogado, por el alto volumen de legajos que envían estos. Muchos de los documentos aportados por los abogados, no corresponden a la etapa procesal o impulso procesal al cual se debe de controlar. Debido a la falta de capacitación en ese sentido, se desconoce si debe o no incorporarse al sistema o si corresponde a un impulso procesal”.

Lic. Miguel Vargas Rojas, Jefe Administrativo de la Sucursal de Heredia indica:

“Debido a la nueva herramienta del sistema de evaluación de abogados externos, todo debe incluirse en el sistema, esto genera un atraso en la alimentación del sistema y de los expedientes físicos. Además por la falta de recurso humano en el área de cobros, se implementó un plan de trabajo, el cual consiste en el apoyo de medio día por semana de los compañeros que dan apoyo en inspección, compras, fondo rotatorio, cajas, plataforma, los cuales ayudan en la incorporación de los datos al sistema y en el expediente físico a fin de poner al día toda la documentación que envían los abogados”.

Además indican ambos funcionarios que la Dirección de Cobros, debería instruir al abogado externo para que solo presente los documentos que correspondan a un impulso procesal, y no saturar con documentos que son solo de cobro judicial y no representan mayor cosa para el caso.

Esta situación puede generar una afectación financiera a la Institución, por cuanto, si no se le da seguimiento al caso ante el juzgado, después de tres meses pueden declarar el caso como desierto, lo que implicaría que toda gestión cobratoria realizada por la Caja Costarricense, no tenga ninguna validez, y estos casos no se les pueda realizar nuevamente la gestión por los periodos afectados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

8. SOBRE LAS PENSIONES DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE OTORGADAS EN EL ÚLTIMO SEMESTRE DEL 2014.

8.1. SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE ESOS BENEFICIOS

De la revisión se determinó que en cinco de los casos (25%), no se incluyó dentro del expediente la certificación del Poder Judicial o del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, que demuestre si el solicitante de pensión, tiene trámite o pensión otorgada. Los casos se detallan a continuación en el cuadro 6.

Cuadro N° 6
Muestra casos de I.V.M. con faltante de requisitos para el trámite

Nombre del beneficiario	Identificación	Riesgo	Documento faltante
Acosta Salas María	4-0099-0049	Vejez	Certificación del Poder Judicial
Arce Hernández Omar	4-0060-0852	Muerte	Certificación del Ministerio de Trabajo
Bolaños Molina Isabel	4-0083-0684	Muerte	Certificación del Ministerio de Trabajo y cuenta cliente
Calvo Duran Maritza	9-0098-0219	Muerte	Certificación del Ministerio de Trabajo
Villalobos Salas Rafael	4-0104-1406	Muerte	Certificación del Ministerio de Trabajo

Fuente: muestra casos revisados de I.V.M. en la Sucursal Heredia.

La Ley General de Control Interno en el Capítulo III La Administración Activa, Sección I, 1. Deberes del jerarca y los titulares subordinados, Artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, inciso a) establece:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

Señala el Lic. Miguel Angel Vargas Rojas, “que es posible que la consulta se hace y se imprime pero no se adjuntó al expediente, por alguna razón.

Se estará brindando la instrucción a los funcionarios, que los documentos impresos se darán a la persona que los emite, para que no se extravíen documentos”.

La situación expuesta evidencia omisión a lo establecido en la normativa interna para la correcta presentación de las solicitudes de pensión.

Esto implica que se pueda inducir a un error, y se pueda otorgar un doble beneficio al solicitante de pensión, ya que no se deja evidencia de que se haya comprobado que no estuviese pensionado con otro régimen.

CONCLUSIONES

La Caja Costarricense del Seguro Social, en su afán de reducir la evasión y disminuir la morosidad patronal así como aumentar la cobertura contributiva tanto patronal como de trabajadores independientes, estableció compromisos de resultados a las Sucursales, que son de gran importancia



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

para la institución en el cumplimiento de metas, para financiar la prestación de servicios de salud y pensiones que gozan los ciudadanos.

De conformidad con los resultados evidenciados en los Compromisos de Gestión, la Sucursal de Heredia presentó un incremento considerable en la Tasa de Crecimiento Promedio Mensual de Morosidad, se insta a la Administración a fortalecer sus estrategias a fin de mantener un crecimiento de la morosidad aceptable, así establecido en los compromisos, además debe de realizar gestiones a fin de mejorar el porcentaje de la cartera en cobro judicial, los convenios de pago con más de 60 días de atraso sean finalizados por incumplimiento, los arreglos de pago con más de 2 cuotas de atraso estén en cobro judicial. En lo que respecta a las metas de pensiones deben de mejorar los tiempos de respuesta para los trámites de invalidez y de muerte, a fin de dar una atención más oportuna y ágil a los solicitantes de pensión.

La Gerencia financiera instauró requisitos para la presentación de los diversos trámites que se realizan en inspección, esto con el afán de agilizar el trámite y mejorar la calidad de la prueba presentada por el patrono, así de esta manera la labor del inspector será más expedita y de una manera más ágil podrá recopilar la información para los diferentes tramites. La administración activa debe prestar atención a las presentaciones de solicitudes, para que estas cuenten con todos los requisitos establecidos por la Gerencia financiera.

Sobre el tema de recopilación de la información para las inscripciones o reanudaciones patronales se debe hacer señalamiento sobre la responsabilidad que lleva la Administración de corroborar que la información presentada por el patrono sea la correcta y no difiera de la información compilada por el inspector mediante las herramientas dispuesta por la Gerencia Financiera, tal como lo es el recuento de trabajadores, en cuatro de los casos, esta herramienta no está siendo utilizada de manera correcta, ya que no se consignan datos fundamentales de verificación como lo son el salario, la jornada laboral y la fecha de ingreso. Se insta a la administración a verificar que los inspectores realicen gestiones de recabado de información precisa, en donde no quede dudas entre la información suministrada por el patrono y la del profesional a cargo del estudio.

Resulta pertinente hacer referencia al cumplimiento a cabalidad de las disposiciones para la atención de las solicitudes de inscripción o reanudación patronal, dentro del mes en que la presenta el patrono, se evidencia 14 casos que no fueron atendidos bajo las disposiciones reglamentarias. De esta manera se pueden ver afectados los intereses tanto de la institución como del solicitante y de los empleados que va a ser asegurados. La administración es responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones patronales, sin embargo deben darse con la celeridad y oportunidad que los casos lo requieren, así dispuesto por la Gerencia Financiera.

En la labor de campo realizada por los funcionarios de inspección de la sucursal, con respecto a la información presentada por el patrono en la solicitud de inscripción o reanudación patronal, se pueden observar oportunidades de mejora al realizar el recuento de los trabajadores o de las actas de inspección, consignando la información primordial, que demuestre la relación obrero patronal y que no existan dudas sobre la fecha de ingreso, el salario y la jornada laboral.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Se evidencio un caso de anulación de adeudo patronal en el cual no se realizó una gestión adecuada, ya que del expediente se desprenden elementos que indican que existe una relación obrero patronal por un período de doce días, sin embargo en el análisis de la solicitud, este hecho no fue tomado en cuenta y se solicita anular el período completo y no se evidencian gestiones que demuestren que se va proceder con la facturación del período laborado. Dejando desprotegido al empleado en ese período y consecuentemente podría generar una afectación económica a la institución, por las sumas dejadas de percibir por estos conceptos. Es de suma importancia prestar la atención a este tipo de situaciones y cuando se vaya a realizar una anulación y se tenga que facturar una planilla adicional por diferencias en el período a reportar, se realice la solicitud en el momento y se consigne en el informe.

En el campo de la gestión cobratoria, se evidenció un aspecto medulares que requiere especial atención por la Administración, es el referente al impulso procesal de todos aquellos casos que le han sido asignados a los abogados externos, debido a que detectaron juicios en los que ha transcurrido más de un año, sin que se observen acciones judiciales por el abogado, con el propósito de mantener activo el juicio.

En materia de pensiones, resulta imprescindible la verificación del cumplimiento de requisitos, para así evitar un otorgamiento de pensión desacertado, ante la ausencia de constancias emitidas por otras entidades donde conste que no se encuentra disfrutando del beneficio de otra pensión, al carecer el expediente de esta certificación.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES

1. En el plazo de tres meses establezca acciones a fin de dar seguimiento a los compromisos de gestión efectuados por la Sucursal Heredia, tomando en consideración la gestión cobratoria, por cuanto, a mayo 2015 presenta una morosidad de ₡8.323.606.907 (ocho mil trescientos veintitrés millones seiscientos seis mil novecientos siete colones). Se observó un incremento en la tasa de crecimiento promedio mensual de morosidad y presenta una baja calificación en el porcentaje de la cartera en cobro judicial, en los convenios de pago con más de 60 días de atraso se finalicen por incumplimiento y en los arreglos de pago con más de tres cuotas de atraso estén en cobro judicial.

A LA SUCURSAL DE HEREDIA

2. En el plazo de un mes recuerde a los funcionarios la necesidad de corroborar el cumplimiento de lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- Presentación de los requisitos establecidos por la Administración para tramitar las inscripciones o reanudaciones patronales y que los documentos utilizados en labor de campo (recuento de trabajadores) dispongan de la información requerida.
 - Verificar el impulso procesal que efectuó el abogado externo a la cartera de casos en cobro judicial que le han sido asignados.
 - Garantizar que para los casos de otorgamiento de pensiones bajo el Régimen de I.V.M., se incorporen todos los requisitos que componen la solicitud (tales como: Certificación del Poder Judicial, del Ministerio de Trabajo y del Magisterio Nacional, entre otros).
3. En el plazo de un mes realizar las siguientes gestiones:
- Se realice seguimiento al caso de Tamara Romero Montero, número patronal 0-00113570550-001-001 y se verifique que cumpla con la inscripción de los empleados recientemente contratados. Así evidenciado en el punto cinco de este informe.
 - Se proceda a la revisión del caso a nombre de Belén González Arias, número patronal 0-00105210784-001-001, según lo consignado en el punto 6 del presente informe, con el propósito de que se adopte las acciones que sean pertinentes.

COMENTARIO

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se comentaron el 29 de setiembre del 2015 al ser las 9:00 a.m. con el Lic. Miguel Angel Vargas Rojas, Jefe Administrativo de la Sucursal Heredia y el Lic. Alfredo Vindas Evans, Director Dirección Regional Central de Sucursales, quienes señalaron lo siguiente:

Con la que respecta a la recomendación uno el Lic. Alfredo Vindas Evans indicó:

“Con respecto a la recomendación, se solicita la misma se valore eliminar o modificar, ya que la Sucursal de Heredia a la fecha cumple con la tasa de crecimiento de la morosidad y ha mejorado los índices de la gestión cobratoria, además como se ha expuesto en otras oportunidades, lo importante en materia de cobros es la gestión, medida con el cobro administrativo, cobro judicial, procesos de retención indebida, cierres de negocios y otros.

Debe tenerse presente que la Caja Costarricense no escoge a sus patronos y que es común en este país, dado que la legislación lo permite, que empresas no posean bienes inscritos a su nombre. El control trimestral de compromisos de resultados muestra los resultados de las sucursales, además trimestralmente también se revisan en la Dirección de Cobros.

Es muy importante resaltar que en el caso de la sucursal de Heredia se ha hecho una labor muy importante desde el año pasado para mejorar la tasa de crecimiento de la morosidad, dada la medida cautelar instaurada por el Tribunal Contencioso Administrativo a la empresa Hospira Holding, que supera los mil quinientos millones a la fecha y por la cual no se puede hacer ninguna



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

gestión cobratoria. Esto quiere decir que se ha tenido que hacer un esfuerzo adicional para bajar morosidad de otros patronos ya que no ser así la sucursal no cumpliría la meta de morosidad patronal”.

Según lo expuesto por el Lic. Alfredo Vindas, es criterio de este órgano de fiscalización mantener la recomendación, por los siguientes motivos:

De conformidad con lo establecido en el Informe Mensual de Clasificación de Unidades Ejecutoras, según cumplimiento de metas en la Sucursal de Heredia, a mayo 2015, la Sucursal presenta una morosidad de ₡8.323.606.907 (ocho mil trescientos veintitrés millones seiscientos seis mil novecientos siete colones).

Ahora bien, del análisis de las metas de los Compromisos de Resultados, se desprende que la Sucursal de Heredia no logró cumplir con la meta de:

- La Tasa de Crecimiento Promedio Mensual de Morosidad se estableció en 0,9864%, se obtuvo una calificación de 31 por cuanto la Sucursal de Heredia presentó una tasa de 3,20%.
- La meta acumulada establece que el 90% de la cartera de casos se encuentre en cobro judicial, obteniéndose un 72,45%, para una calificación de 81.
- Se logró que el 39,41% de los convenios que mantenían más de 60 días de atraso se finalizaran por incumplimiento.
- Se logró que el 27,66% de los arreglos con más de 2 cuotas de atraso se trasladaran a cobro judicial.
- La meta se estableció en 59 días para la atención del trámite de pensiones por muerte, los cuales se realizan en 76 días, para una calificación de 78.

En lo que respecta a las recomendaciones dos y tres los representantes de la administración no presentaron comentarios.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Bach. Luis Ángel Espinoza Coronado
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE DE ÁREA

ANP/LAEC/lbc