



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

AGO-99-2019
04-09-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el control implementado para la gestión de cobro administrativo y judicial en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, U.E. 1301.

Los hallazgos detectados por esta Auditoría permitieron evidenciar, en el proceso de cobros desarrollado por las sucursales, el uso de herramientas estandarizadas y orientadas al control del cumplimiento de parámetros de productividad y recuperabilidad de los adeudos patronales, para lo cual se utilizan medios razonables, suficientes y con rendimiento de cuentas sobre los avances de cada sucursal.

Se evidenció la ejecución de supervisiones periódicas por parte de la Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional, sin embargo, están limitadas materialmente por el recurso humano disponible y el tamaño de las muestras de los expedientes revisados, aspectos que sugieren la necesidad de que los administradores de las sucursales fortalezcan la supervisión local, con el objetivo de mitigar el riesgo en materia de cobros.

Las pruebas realizadas mostraron, además, la necesidad de fortalecer el sistema de control interno y supervisión local por parte de los administradores de sucursal en cuanto a la actividad diaria realizada por sus colaboradores, relacionadas con la utilización de los registros en SICERE, hoja de ruta, conformación de los expedientes y aprobación previa en materia de anulaciones de adeudos.

Otros aspectos de control detectados sobre posibles conflictos de interés, resguardo de garantías fiduciarias y ejercicio de funciones eventualmente incompatibles, derivadas de la escasez de recurso humano, deben atenderse con el fin de administrar los riesgos asociados.

Para tales efectos, se recomiendan acciones a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, orientadas a procurar la autoevaluación y supervisión periódica de los principales procesos y subprocesos de cobros a ejecutar por parte de los administradores de sucursal, de tal forma que se amplíe la cobertura del riesgo y se minimice la ocurrencia de eventos adversos al cumplimiento de los objetivos; control de las garantías en custodia; revisar instrumentos para el registro local de las actividades; requerimientos técnicos necesarios en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE); evitar la ejecución de funciones incompatibles y posibles conflictos de interés en las sucursales adscritas.



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

AGO-99-2019
04-09-2019

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL: EVALUACIÓN SOBRE EL CONTROL IMPLEMENTADO PARA LA GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO Y JUDICIAL EN LAS SUCURSALES ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE, U.E. 1301

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el control implementado para la gestión de cobro administrativo y judicial en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la razonabilidad y efectividad de los controles establecidos para la gestión de cobro administrativo y judicial.
- Determinar las actividades de control establecidas en cuanto a la aplicación de la normativa vigente en materia de gestión de cobro administrativo y judicial de adeudos patronales y de trabajadores independientes.
- Verificar el control sobre el cumplimiento de la normativa sobre las adecuaciones de pago (arreglos y convenios) con patronos o trabajadores independientes en estado de morosidad.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis del control interno implementado en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, en aspectos administrativos relacionados con la gestión de cobro administrativo y judicial, realizados por los responsables de esos procesos, en el período comprendido entre enero y diciembre 2018, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados en cada subproceso y/o ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

En el presente estudio no se contempla el análisis del cumplimiento de las estrategias de cobros basadas en metas, ya que la Auditoría Interna se encuentra realizando una evaluación relacionada con la morosidad de las cuotas obrero-patronales y de trabajador independiente a nivel nacional



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

cuyo objetivo es determinar la efectividad de estas, actividad que fue comunicada a la Gerencia Financiera mediante el oficio 002 del 14 de enero del 2019.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1° de enero 2015.

METODOLOGÍA

- Verificación en el sitio (sucursales) del cumplimiento de las funciones de control para el proceso de gestión de cobro administrativo y judicial por parte de los responsables.
- Aplicación de cuestionario sobre instrumentos de control interno utilizados localmente en las sucursales.
- Corroboración -en el sitio- de la existencia de controles y custodia de garantías utilizadas en las adecuaciones de pago, así como de controles en la anulación de adeudos.
- Utilización y extracción de información de:
 - Reporte de Anulación de Adeudos emitido por el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).
 - DISCOVERER_PLUS, perfiles y usuarios en el SICERE.
- Revisión de los reportes incluidos en el Share Point de la Dirección de Cobros.
- Solicitud de información y revisión de casos específicos de anulación de adeudos y de la documentación (expediente administrativo) que soporta dicha gestión, así como de las supervisiones realizadas por la Subárea Gestión Servicio de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.
- Socialización de los resultados previos del informe con las licenciadas Vanessa Arrieta Jiménez y Cristina Cortés Ugalde, jefas del Área Gestión Técnica y de la Subárea Gestión Servicio de Inspección y Cobranza, respectivamente, de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

MARCO NORMATIVO

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, del 13 de octubre de 1943.
- Ley General de Control Interno, Gaceta 169 del 4 de setiembre de 2002.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, aprobado por la Junta Directiva en el artículo 3, sesión 8175, del 9 de agosto de 2007.
- Reglamento que regula la formalización de acuerdos de pago por deudas de patronos y trabajadores independientes con la CCSS, acuerdo de Junta Directiva, artículo 4, sesión 8506, del 5 de mayo de 2011, Gaceta 96.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, Gaceta 184 del 25 de setiembre de 2014, vigentes a partir del 1° de enero de 2015.



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

- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), emitidas con resolución R-CO-9-2009 del 26 de enero de 2009, publicada en el Diario Oficial "La Gaceta" 26 del 6 de febrero de 2009.
- Instructivo para la gestión de adeudos en cobro administrativo por cuotas obrero-patronales, trabajadores independientes y sus derivados, del 7 de setiembre de 2006.
- Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social (acuerdo de Junta Directiva, artículo 4, sesión 8506, del 5 de mayo de 2011).
- Instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial por Concepto de Cuotas Obreras y patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social, de abril de 2013.
- Oficio DRSCH-2695-2017 del 17 de julio de 2017.
- Oficio GF-1961-2018 del 15 de mayo de 2018.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a 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. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN ESTABLECIDAS POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE

En los informes de supervisión realizados por la Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, durante el 2017-2018, se detectaron deficiencias y se emitieron los respectivos actos correctivos; no obstante, las muestras son pequeñas en relación con la cantidad de casos susceptibles de verificación.

Aunque las supervisiones de las actividades de cobro realizadas en las sucursales cumplen dos objetivos: verificar la implementación del procedimiento para la administración documental de la Gestión Cobratoria y determinar el estado actual de las condiciones relativas a la gestión de cobros, en el período evaluado (2 años: 2017-2018) únicamente se evidencian 19 supervisiones (6 en Alajuela, 4 en Los Chiles, 3 en La Fortuna, 3 en Grecia y 3 en Atenas), lo que deja al descubierto al resto de sucursales de la región:



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

Cuadro 1
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Actividades de supervisión Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza
2017-2018

Fecha	Muestra	Revisado	Sucursal	OBSERVACIONES
24/10/2018	35	Expedientes administrativos de cobros	Alajuela	Expedientes completos. La Sucursal contaba con 831 patronos activos en cobro judicial a setiembre del 2018; se revisa el inventario de expedientes en la Unidad y únicamente en 595 patronos se ha implementado el procedimiento (Cumplimiento de la disposición 4.15 del informe DFOE-SOC-IF-14-2017 C.G.R).
16/07/2018	5	Expedientes de cobro	Los Chiles	Concluye la falta de supervisión por parte de la jefatura en la ejecución del procedimiento de cobros , sin embargo, no hay recomendación de ejercer supervisión. (Cumplimiento de la disposición 4.15 del informe DFOE-SOC-IF-14-2017 C.G.R).
13/03/2018	4	Casos de difícil recuperación (DIR)	Alajuela	Inconsistencias. Un expediente no se localiza en la sucursal.
13/03/2018	24	Anulaciones	Alajuela	Inconsistencias.
15/11/2017	5	Casos DIR	La Fortuna	Inconsistencias
15/11/2017	6	Adecuaciones de pago	La Fortuna	Inconsistencias. En cuanto a los arreglos de pago, el pagaré original deberá ser custodiado en la caja de seguridad correspondiente como lo indica la normativa.
15/11/2017	10	Anulaciones	La Fortuna	Inconsistencias. Según lo indicado en el artículo 13 del Instructivo Anulación de Adeudos a Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios, generar el listado de anulaciones de SICERE mensualmente, por sucursal, para corroborar y revisar que los casos y los usuarios que realizan esta tarea correspondan a los autorizados y firmados por la jefatura.
26/09/2017	6	Casos DIR	Los Chiles	Inconsistencias
26/09/2017	6	Adecuaciones de pago	Los Chiles	Inconsistencias
26/09/2017	10	Anulaciones	Los Chiles	Inconsistencias. Según lo indicado en el artículo 13 del Instructivo Anulación de Adeudos a Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios, generar el listado de anulaciones de SICERE mensualmente, por sucursal, para corroborar y revisar que los casos y los usuarios que realizan esta tarea correspondan a los autorizados y firmados por la jefatura.
17/03/2017	5	Casos DIR	Grecia	Inconsistencias.
17/03/2017	6	Adecuaciones de pago	Grecia	Inconsistencias. Pagaré fuera de la caja fuerte. En convenios, pagarés con errores.
17/03/2017	10	Anulaciones	Grecia	Inconsistencias. Anulaciones sin expediente conformado. Un expediente de T.I. no fue entregado.
22/02/2017	4	Casos DIR	Atenas	Inconsistencias.
22/02/2017	5	Adecuaciones de pago	Atenas	Inconsistencias.
22/02/2017	7	Anulaciones	Atenas	Inconsistencias. Un expediente patronal no se localiza en la sucursal.
21/02/2017	6	Casos DIR	Alajuela	Inconsistencias.
21/02/2017	6	Adecuaciones de pago	Alajuela	Inconsistencias. Conformación de expedientes.
21/02/2017	10	Anulaciones	Alajuela	Un caso sin expediente.



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

Se extrae del cuadro 1, inconsistencias reportadas en todas las evaluaciones, como la falta de supervisión por parte del administrador de sucursal, garantías sin la custodia pertinente y expedientes no conformados o faltantes.

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan:

“4.5.1 Supervisión constante. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

Al respecto, las licenciadas Vanessa Arrieta Jiménez y Cristina Cortés Ugalde, jefaturas del Área Gestión Técnica y de la Subárea Gestión Servicio de Inspección y Cobranza, respectivamente, de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, refirieron estar de acuerdo sobre la necesidad de reforzar la supervisión por parte de los administradores de sucursal; además, aclararon que, dentro de la herramienta “Supervisión Perfil del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria” (que debe ser aplicada por los administradores), se evalúan aspectos relacionados con el trabajo diario de los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión de Cobros (PEGC).

Aunque las supervisiones reflejan aspectos que deben ser mejorados en las sucursales, su cantidad está limitada a las posibilidades de la Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza, lo cual sugiere la necesidad de un monitoreo paralelo por parte de los administradores de sucursal, considerando que, a pesar de lo pequeño de las muestras, la periodicidad de las supervisiones y el porcentaje de sucursales cubiertas, los informes señalan deficiencias por parte de los responsables de los procesos. En este sentido, la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte debe analizar la suficiencia de esas supervisiones para mitigar el riesgo inherente a las actividades de cobro en las sucursales.

2. RAZONABILIDAD Y EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES ESTABLECIDOS PARA LA GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO Y JUDICIAL

2.1. Actividades de supervisión establecidas en las sucursales

De conformidad con las pruebas realizadas se determinó que los administradores de sucursal no han establecido programas de supervisión periódica sobre las principales funciones que realizan los encargados de cobros, excepto en los casos de las sucursales de Zarcero, Atenas y Sarchí, donde llevan registros de revisión de casos de anulaciones.

Las actividades reportadas por los administradores de sucursal están orientadas a la verificación del cumplimiento de metas y responden a herramientas establecidas para esos efectos por la Dirección Regional, según se muestra:



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

Cuadro 2
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Actividades de supervisión reportadas por los administradores y gestores de cobros
2019

Sucursal	Actividades de supervisión			Tipo
	Sí	No	N/A (1)	
Atenas	√			Cumplimiento de metas (compromiso de gestión)
Ciudad Quesada	√			Herramienta de control del PEGC (2) diseñada por la DRSHN
Grecia	√			Share point (revisión de los mayores morosos), metas del compromiso de gestión, información generada por el encargado de Cobros y el PEGC.
Garabito	√			Share point (revisión de los mayores morosos), metas del compromiso de gestión, información generada por el encargado de Cobros y el PEGC.
La Fortuna de San Carlos de San Carlos	√			Share point (revisión de los mayores morosos), metas del compromiso de gestión, información generada por el encargado de Cobros y el PEGC, revisión de planillas adicionales, facturación de servicios médicos.
Los Chiles	√			Share point (revisión de los mayores morosos), metas del compromiso de gestión, información generada por el encargado de Cobros y el PEGC.
Naranjo	√			Cumplimiento de metas del compromiso de gestión (registro en Excel), Revisión trimestral de las estadísticas insertas en el Share point, información generada por el encargado de Cobros y el PEGC.
Palmares	√			Share point (revisión de los mayores morosos), metas del compromiso de gestión, información generada por el encargado de Cobros y el PEGC, avisos de cobro, prevención de cierre de negocios.
San Pedro de Poás	√			Share point (revisión de los mayores morosos), metas del compromiso de gestión, información generada por el encargado de Cobros y el PEGC.
San Ramón	√			Cumplimiento de metas del compromiso de gestión, información generada por el encargado de Cobros y el PEGC.
Sarchí	√			Share point (revisión de los mayores morosos), metas del compromiso de gestión, información generada por el encargado de Cobros y el PEGC. Anulaciones, revisión, registro Excel.

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de C.I. aplicados a los administradores(as) de sucursal.

N/A: No aplica

PEGC: Programa Estratégico Gestión Cobratoria

Como se observa en el cuadro 2, para el seguimiento de la gestión se utilizan los datos y reportes obtenidos del Share Point, listados remitidos por la Dirección Regional, herramientas de control del Programa Gestión Estratégica de Cobros (PEGC) e informes de avance de metas para compromiso de gestión.

El "Perfil para las plazas del Programa Estratégico Gestión Cobratoria (PEGC), Análisis y Descripción del Puesto de Trabajo", en lo referente a la supervisión, señala:

“Las instrucciones recibidas se ejecutan con base en normas y procedimientos establecidos, la Dirección Regional, asignará la sucursal donde deberá realizar la labor de campo, **siendo el administrador de la sucursal el responsable de supervisar la labor**



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

operativa de estos funcionarios, mediante informe mensual remitir los resultados a la Dirección Regional para el respectivo seguimiento”.

Por su parte, el Manual de Puestos de la CCSS indica, en relación con los administradores y responsabilidades atinentes al control:

“... Asignar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y ejecutar tareas administrativas en una sucursal (...)”.

“... Comprobar la correcta aplicación de normas, disposiciones, leyes y reglamentos que rigen las diferentes actividades que desarrolla la sucursal”.

“... **Llevar controles privados sobre las diferentes actividades bajo su responsabilidad**, mediante el uso de sistemas manuales y electrónicos”.

Lo anterior, por cuanto los funcionarios del PEGC llevan sus propios reportes y plan de trabajo, orientados al cumplimiento de metas, por lo tanto, es a través de la medición de esa gestión reportada periódicamente a la Dirección Regional, que los administradores de sucursal monitorean las actividades de esos funcionarios, sin embargo, no sucede lo mismo con los encargados de cobros de las sucursales, para los cuales no se han definido actividades periódicas de supervisión.

Al respecto, la Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, jefe Área Gestión Técnica de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte, comentó que la supervisión se realiza, por parte del administrador de la sucursal, en el momento en que aprueba el acto administrativo respectivo, ya sea anulaciones de adeudos, adecuaciones de pago, declaratorias de difícil recuperación, entre otras actividades que realiza el encargado de cobros.

En el caso de los funcionarios del PEGC, además de las comprobaciones y reportes orientados a la verificación del cumplimiento de metas, es prudente que los administradores supervisen su labor operativa y, en relación con los encargados del proceso de cobros, supervisen las diferentes actividades bajo su responsabilidad, de forma periódica y programada.

2.2. Controles y registros establecidos en las sucursales sobre la actividad diaria de los encargados de cobros

Las herramientas utilizadas por los encargados de cobros para el registro y control diario de sus actividades varían de una sucursal a otra, en cantidad, calidad y contenido de la información, no están en su totalidad completas, les faltan registros y obedecen a formatos diferentes, con información variada para la misma actividad, excepción hecha de las herramientas diseñadas por la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte y las utilizadas por el PEGC, que sí son estandarizadas.



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

El inventario realizado, según lo remitido por las sucursales, fue de 133 herramientas en Excel y carpetas compartidas con documentos emitidos (actas administrativas, análisis de difícil recuperación (DIR), entre otras, según se describe en el cuadro 3:

Cuadro 3
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Controles diarios reportados por los administradores y
gestores de cobros
2019

SUCURSAL	Cantidad	Tipo
Alajuela	16	Excel - Pdf
Zarcelero	19	Excel - Pdf
Atenas	15	Excel - Carpetas
Ciudad Quesada	4	Excel - Pdf
Grecia	10	Excel - Pdf - Carpetas
Garabito	3	Excel
La Fortuna de San		
Carlos	12	Excel - pdf - Word
Los Chiles	3	Excel
Naranjo	9	Excel
Palmares	19	Excel
Poás	11	Excel - Carpetas
San Ramón	12	Excel - Pdf
Total	133	

Fuente: Elaboración propia con base en herramientas remitidas por las sucursales

Los encargados de cobros y funcionarios del PEGC utilizan, además del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) -hoja de ruta y registros-, Herramienta Abogados Externos, Sistemas de Consultas al Registro Nacional y los expedientes administrativos de los patronos, T.I. y A.V., una serie de registros propios en hojas electrónicas de Excel, carpetas, con copias de documentos.

Aunado a que no hay uniformidad en esos registros de labores efectuadas, no todas las sucursales anotan los estudios realizados en el Sistema de Consultas del Registro Nacional; algunas llevan control de las actas administrativas para anulaciones efectuadas, pero otras no. Igualmente sucede con registros en Excel de inventarios de expedientes administrativos y sus contenidos, anotaciones de gestión de cobro judicial, de pagos de honorarios, entre otros. Las hojas electrónicas revisadas tienen información orientada a la contabilización de casos para efectos del cumplimiento de metas.

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan:

“4.4.2 Formularios uniformes. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución.



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

Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”

Lo anterior, es producto de que los funcionarios encargados de la gestión de cobros, por iniciativa propia, diseñan herramientas de control para evidenciar las actividades relacionadas con la gestión de cobros que efectúan.

Según comentó la Licda. Arrieta Jiménez, los funcionarios encargados de la gestión cobratoria tienden a registrar la actividad que realizan en herramientas diseñadas por ellos mismos, generalmente en Excel y, en el caso de los funcionarios del PEGC, los formularios y herramientas si están debidamente estandarizados.

Lo que sugiere la necesidad de revisar y estandarizar las herramientas de registro y control (hojas electrónicas) de la actividad diaria en las sucursales, así como mantener dichos registros actualizados y completos en cuanto a los datos que se incorporan. Siempre bajo el entendido de un análisis previo del objetivo y necesidad de cada control específico.

3. MECANISMOS DE CONTROL SOBRE LA DOCUMENTACIÓN EN LA GESTIÓN DE COBRO

Se determinó que no existe programación periódica de supervisión por parte de los administradores de sucursal que garantice el adecuado registro y documentación de la gestión cobratoria en el expediente administrativo. Los controles identificados para la corroboración de los documentos que se archivan en el expediente administrativo de la gestión de cobro no son utilizados en todos los casos. Aunque se determinó que varias sucursales llevan un instrumento en Excel sobre la conformación del expediente con registro de folios y contenidos, son instrumentos no estandarizados y en otras sucursales no se lleva ese control:

Cuadro 4
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Controles sobre la conformación del expediente de gestión cobratoria por sucursal
2019

Con control en Excel	Sin control en Excel
Alajuela	Palmares
Naranjo	San Pedro de Poás
San Ramón	Sarchí
Grecia	Ciudad Quesada
Atenas	Los Chiles
Zarcero	
La Fortuna de San Carlos	
Garabito	

Fuente: Elaboración propia con base en herramientas remitidas por las sucursales

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el numeral 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”, refieren:



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

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”.

Asimismo, en el numeral 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”, señalan:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

Si bien la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte realiza supervisiones sobre la implementación del procedimiento para la administración documental de la gestión cobratoria, donde ha identificado debilidades en la conformación de los expedientes administrativos, los administradores de sucursal no efectúan verificaciones del cumplimiento de la normativa en esa materia, aspecto que la Dirección Regional les ha señalado, tal es el caso de la supervisión del 16 de julio del 2018 efectuada en la sucursal de Los Chiles, que concluye:

“Pese a que el encargado de cobros, el señor Vidal Jarquín Castillo, recibió la capacitación para implementar el procedimiento de gestión documental y la Licda. Luz Esmeralda Cantón, certificó la implementación de la norma, lo cierto es que ninguno de los patronos revisados cuenta con la unidad de conservación debidamente confeccionada, lo que evidencia una falta de cuidado en la aplicación del procedimiento por parte del señor Jarquín. Además, la Licda. Cantón, certifica la implementación de la norma, pero en virtud de los resultados obtenidos se concluye la falta de supervisión por parte de la jefatura en la ejecución del procedimiento.”

De igual forma, el informe de supervisión firmado el 28 de junio del 2018 por la Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, jefe del Área de Gestión Técnica Regional, efectuado a la sucursal de Palmares, indica lo siguiente en el análisis de los hallazgos:

“... se evidencia que la unidad fue informada oportunamente sobre las reformas del procedimiento de gestión documental, así como la estrategia establecida en el sentido de iniciar con los patronos activos; además, es importante rescatar la obligación del participante a la capacitación, así como del titular del puesto de transferir los conocimientos



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

y consultar sobre los temas tratados para que las gestiones no se vean afectadas por el cambio del personal.”

El procedimiento de gestión documental mencionado en ambos informes de supervisión, hace referencia a un procedimiento definido por la Dirección de Cobros de la Gerencia Financiera, enviado a las Direcciones Regionales de Sucursales el 15 de mayo de 2018, mediante oficio GF-1961-2018, como implementación de la recomendación 4.15 del estudio DFOE-SOC-IF-14-2017, emitido por la Contraloría General de la República, donde se evaluó la gestión cobratoria de la CCSS, y donde se solicitó implementar el procedimiento para la Gestión Documental del expediente Administrativo de la Gestión Cobratoria.

La ausencia de verificación local o la implementación de mecanismos de control sobre la documentación que debe ser archivada en los expedientes administrativos de la gestión cobratoria, genera el riesgo de no identificar faltantes de documentación de todas las acciones que se efectúan en los diferentes procesos que se realizan en la gestión de cobros, donde eventualmente se podrían realizar acciones que no dispongan con el sustento documental y genere una afectación a la institución.

4. MECANISMOS DE CONTROL SOBRE EL SEGUIMIENTO A LOS AVISOS DE COBRO EMITIDOS Y NOTIFICADOS

Se identificó que la emisión de avisos de cobro y su notificación, no en todas las sucursales las realiza el encargado de cobros, sino que lo lleva a cabo el personal del PEGC, en algunas Unidades el encargado de cobros notifica solo si el patrono o T.I. llega a la sucursal; además, no existe un control unificado para esos casos, ya que el PEGC lleva su propio registro y el encargado de cobros gestiona otro, donde únicamente en la sucursal de Naranjo se observó que el encargado de cobros controla los casos efectuados por el PEGC, dándole seguimiento a los datos ingresados en el instrumento de registro y control que éste lleva.

Al respecto, algunos encargados de cobros de las sucursales gestionan un instrumento en Excel sobre los avisos de cobro efectuados que es estandarizado, por cuanto la Dirección Regional de Sucursales se los brindó, no obstante, hay otras sucursales en que el encargado de cobros del todo no lleva ese control, tal y como se detalla:



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

Cuadro 5
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Sucursales que utilizan Instrumento en Excel para el control de los avisos de cobro
2019

Sucursal	Avisos PEGC	Avisos Sucursal	Con control en Excel Sucursal	Sin control en Excel Sucursal
Alajuela	X	X	X	
Palmares	X			X
Naranjo	X	X	X	
San Ramón	X	X	X	
Grecia	X	X	X	
San Pedro de Poás	X	X	X	
Atenas	X	X	X	
Sarchí	X	X	X	
Zarcelero		X	X	
La Fortuna de San Carlos	X			X
Ciudad Quesada	X			X
Los Chiles	X			X
Garabito	X			X

Fuente: Elaboración propia con base en herramientas remitidas por las sucursales

En el cuadro 5 se observa que las sucursales de Palmares, La Fortuna de San Carlos, Ciudad Quesada, Los Chiles y Garabito no tienen controles en Excel sobre los avisos de cobro y esto se debe a que en dichas sucursales las actividades de avisos de cobro y notificaciones son exclusivas del PEGC, caso contrario con la sucursal de Zarcelero donde no existe PEGC y las actividades y el control lo realizan en la misma sucursal.

El Instructivo para la Gestión de Cobro Administrativo de las deudas derivadas de la Seguridad Social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes, de la Caja Costarricense de Seguro Social, artículo 3, refiere:

“Velar que los avisos de cobro notificados y las certificaciones de cobro judicial vía civil y penal ya tramitados, se envíen a custodiar a la unidad de archivo, de la Subárea Plataforma de Servicios para el caso de Oficinas Centrales y para el caso de las Sucursales, custodiar los expedientes, según lo indicado en las directrices institucionales (...)”.

Las Normas de control interno para el Sector Público, numeral 6.3, referido a las actividades de seguimiento del SCI, señalan que éstas deben incluir:

“...a) La comprobación durante el curso normal de las operaciones, de que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y ordenadas por la jerarquía correspondiente.



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

b) Autoevaluaciones periódicas en las que se verifiquen el cumplimiento, validez y suficiencia del SCI”.

Si bien la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte realiza supervisiones periódicas sobre la gestión cobratoria, no siempre se considera el seguimiento de los avisos de cobro y las notificaciones efectuadas; asimismo, no se identifica -documentalmente- que los administradores de sucursal efectúan de la misma forma la debida supervisión que posteriormente pueda impactar en los indicadores de gestión cobratoria.

La ausencia de controles unificados entre los avisos de cobro y notificaciones efectuadas por parte del PEGC, así como de los Gestores de Cobro puede generar riesgos de no dar el seguimiento oportuno y eficiente a los patronos y T.I. que se encuentren en estado de morosidad, afectando la recuperabilidad de la morosidad en las diferentes sucursales.

5. CONTROL DE LOS PLAZOS PARA LA CONFECCIÓN OPORTUNA DE LA CERTIFICACIÓN PARA COBRO JUDICIAL

Se identificó ausencia de supervisión documentada por parte de los administradores de sucursal en cuanto a la forma de controlar las certificaciones emitidas y que estas cumplan con el plazo establecido, así como la duración de su envío a los abogados externos.

En lo que respecta a los controles de los tiempos para la confección de las certificaciones para cobro judicial, así como el traslado oportuno de los casos a los abogados designados para su respectiva atención, se evidenció que el funcionario responsable de esa labor difiere entre sucursales, por cuanto en algunas se le asigna la responsabilidad al gestor de cobros y en otras al PEGC; además, las herramientas *-para su registro-* no responden a un único formato debido a que cada responsable gestiona el suyo propio, aunado a la falta de supervisiones documentadas en el seguimiento de los avisos por parte del Administrador de sucursal.

Algunos encargados de cobros en las sucursales llevan un instrumento en Excel sobre las certificaciones de cobro judicial efectuadas, otros gestionan copias físicas o digitales de los oficios trasladados a los abogados, y en otras sucursales el encargado de cobros no dispone de ese control, tal y como se detalla:



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

Cuadro 6
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Controles sobre las certificaciones de cobro judicial emitidas y cumplimiento del plazo establecido
2019

Sucursal	Certificaciones PEGC	Certificaciones Sucursal	Sistema de Abogados Externos	Control en sucursal de casos trasladados
Alajuela	X		X	Excel
Palmares	X		X	Oficios archivados
Naranjo		X	X	Excel
San Ramón		X	X	Carpetas digitales
Grecia		X	X	Excel
Poás	X		X	Excel
Atenas		X	X	Excel
Sarchí	X		X	No tiene
Zarcelero		X	X	Registro digital
La Fortuna	X		X	Expediente
Ciudad Quesada	X		X	No tiene
Los Chiles	X		X	Oficios físicos
Garabito	X	X	X	Excel

Fuente: Elaboración propia con base en herramientas remitidas por las sucursales

En el cuadro 6 se observa que las sucursales de Alajuela, Palmares, San Pedro de Poás, Sarchí, La Fortuna de San Carlos, Ciudad Quesada, Los Chiles y Garabito, son las Unidades en las que el PEGC brinda el apoyo para las certificaciones de cobro judicial, razón por la que ellos llevan sus propios controles y registros, pero que son diferentes a los que gestionan los encargados de cobros.

El Instructivo para la Gestión de Cobro Administrativo de las deudas derivadas de la Seguridad Social y sus obligaciones de patronos y trabajadores independientes, de la Caja Costarricense de Seguro Social, artículo 2, refiere que les corresponde a los jefes de sucursal:

“Coordinar y velar que el funcionario encargado de cobro, realice la gestión de cobro administrativo y judicial a las deudas derivadas de la seguridad social y sus obligaciones, mediante la notificación de las deudas y certificación para cobro judicial de los patronos y trabajadores independientes, adscritos a la respectiva Sucursal de la Dirección Regional correspondiente de la Caja Costarricense de Seguro Social, por concepto de cuotas obreras y patronales, Ley de Protección al Trabajador, aportes de DESAF y otros de su competencia, según los lineamientos emitidos por las instancias superiores.

Coordinar y velar para que los encargados de cobro de las sucursales cumplan con el presente instructivo y/o estrategias institucionales...”.

Si bien en la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte se realizan supervisiones periódicas de la gestión cobratoria, no siempre se considera el seguimiento de las notificaciones de cobro judicial efectuadas; asimismo, en las sucursales no se identificó que los administradores efectúen, de la misma forma la supervisión correspondiente.



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

La ausencia de controles unificados entre las certificaciones de cobro judicial efectuadas por el personal del PEGC, así como de los Gestores de Cobro, puede generar riesgos de no cumplir con los tiempos estipulados en la norma que regula esa actividad, y dificultar así la recuperabilidad de la morosidad en las diferentes sucursales.

6. CONTROL Y SUPERVISIÓN SOBRE LA EXISTENCIA DE ANOTACIONES EN LA HOJA DE RUTA DE SICERE EN LA GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL

Se evidenció que en las sucursales no se supervisa, de forma periódica y documentada por parte del administrador, la debida utilización de la hoja de ruta del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), para verificar la actualización de la información referente a los cobros judiciales que realizan tanto funcionarios del PEGC en 6 de las sucursales evaluadas, como los gestores de cobros en otras 6, según se detalla:

Cuadro 7
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Reporte de uso de hoja de ruta para registrar información referente a los cobros judiciales
2019

Sucursal	Utilización Hoja de Ruta	Control del debido uso de la hoja de ruta
Alajuela	Lo usa el PEGC	No
Palmares	Lo usa el PEGC	No
Naranjo	Si	No
San Ramón	Si	No
Grecia	Si	No
San Pedro de Poás	SI	No
Atenas	SI	No
Sarchí	Cobros y PEGC	No
Zarcelero	SI	No
La Fortuna de San Carlos	Lo usa el PEGC	No
Ciudad Quesada	Lo usa el PEGC	No
Los Chiles	No	No
Garabito	Lo usa el PEGC	No

Fuente: Elaboración propia con base en herramientas remitidas por las sucursales

En el cuadro 7 se observa que, en las sucursales de Alajuela, Palmares, La Fortuna de San Carlos, Ciudad Quesada y Garabito, el registro de información en el SICERE lo efectúa el funcionario del PEGC; en la sucursal de Sarchí lo hace tanto el PEGC como el gestor de cobros y, en las restantes lo realiza únicamente el encargado de cobros, sin que este aspecto sea parte de una verificación periódica por parte del administrador.



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

El Instructivo para la Gestión de Cobro Administrativo de las deudas derivadas de la Seguridad Social y sus obligaciones de Patronos y trabajadores independientes, de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 3, señala:

“...las Sucursales de las Direcciones Regionales, según corresponda, serán las responsables de efectuar el siguiente control: (...) Revisar en la hoja de ruta del Sistema Centralizado Recaudación SICERE, las observaciones existentes de cada deudor, previo a iniciar el proceso de cobro, con el fin de determinar si existe algún impedimento para gestionar el cobro de las deudas...”.

Al respecto, la Licda. Vanessa Arrieta Jiménez, jefe Área Gestión Técnica Regional, indicó que si bien la hoja de ruta es una herramienta para el registro de los trámites que se efectúan en las sucursales, el respaldo principal de todas las acciones que se realizan se encuentra en el expediente físico. No obstante, esta Auditoría considera que la hoja de ruta no solo debe verse como un instrumento de gestión y respaldo, sino que, además, colabora con la supervisión que debe ejercer los administradores de sucursal y poder así controlar el riesgo que generan las actividades relacionadas con la gestión cobratoria.

Es necesario, indistintamente del funcionario que registra en la hoja de ruta, poder dar certeza de que las observaciones existentes de cada deudor estén actualizadas, para consultarlas previo a iniciar el proceso de cobro, con el fin de determinar si existe algún impedimento para su gestión; en ese sentido fortalecer la supervisión de las acciones registradas en el SICERE mejora la detección de omisiones de información importante y modificaciones realizadas.

7. CONTROLES DE LOS EXPEDIENTES DE COBRO JUDICIAL Y SU CONTENIDO

Se constató que los administradores de sucursal no efectúan revisiones periódicas y selectivas de la integridad de los expedientes de cobro, de tal forma que se minimice el riesgo de falta de incorporación o extravío de documentos necesarios para la gestión ante instancias judiciales.

En dos sucursales el encargado de cobros lleva en hoja electrónica de diseño propio un control de la conformación de esos expedientes y su respectiva custodia, tal y como se detalla:



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

Cuadro 8
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Controles sobre los expedientes de cobro judicial y su contenido
2019

Sucursal	Conformación expediente	Control de conformación	Control de custodia
Alajuela	Si	No	No
Palmares	Cobros y PEGC	No	Excel
Naranjo	Si	No	No
San Ramón	Cobros y PEGC	Si digital	Digitalización
Grecia	SI	No	No
San Pedro de Poás	SI	SI	No
Atenas	SI	No	No
Sarchí	Cobros y PEGC	No	No
Zarcelero	SI	No	Excel
La Fortuna de San Carlos	SI	No	Excel
Ciudad Quesada	PEGC	No	Excel
Los Chiles	No	No	No
Garabito	PEGC	No	No

Fuente: Elaboración propia con base en herramientas remitidas por las sucursales

En el cuadro 8 se observa que hay sucursales como Palmares, San Ramón, Zarcelero, Ciudad Quesada y Garabito en que el expediente de cobro judicial lo realiza el encargado de cobros en conjunto con el PEGC o bien solo el PEGC, y únicamente en San Ramón y Poás se lleva un registro de la conformación de dichos expedientes.

El Instructivo de Abogados Externos para Cobro Judicial por Concepto de Cuotas Obrero-Patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social, artículo 3, punto 5, establece como responsabilidad de las sucursales:

“Conformar y custodiar el expediente judicial de las deudas certificadas para cobro judicial, el cual contendrá los documentos e información de proceso ejecutivo instaurado por la CCSS al patrono y/o trabajador independiente.”

Si bien, como se señaló en el hallazgo 1 del presente informe, la jefatura de Subárea de Gestión de Inspección y Cobranza realiza supervisiones periódicas de la gestión cobratoria, no siempre se considera, dentro de los aspectos revisados, la conformación de los expedientes de los cobros judiciales, lo cual se suma al hecho de que los administradores de sucursal no efectúen supervisión de la conformación de expedientes de cobro judicial y su custodia.

En este sentido, es prudente fortalecer la vigilancia en la conformación de los expedientes judiciales, así como su custodia, de tal forma que se disminuya el riesgo de documentos o requisitos faltantes que respalden la gestión efectuada tanto por funcionarios del PEGC como de los encargados de cobros.



8. SOBRE EL PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL DE LA ANULACIÓN DE ADEUDOS EN SICERE

8.1 Sobre el registro de anulación de adeudos

La revisión de los listados de anulación de adeudos en las sucursales de Atenas, Palmares, Grecia, San Ramón, Sarchí y Naranjo, correspondiente al período 2018, permitió constatar la anulación de 347 facturas de Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios por un monto de ₡13,676,858.00 (trece millones, seiscientos setenta y seis mil, ochocientos cincuenta y ocho colones con 00/100), realizadas por funcionarios ubicados en otras sucursales, según el siguiente detalle:

Cuadro 9
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Facturación anulada por funcionarios ubicados en otras Unidades
Período: De enero a diciembre de 2018

Sucursal	Monto total anulado	Tipo de factura	Cantidad	Monto anulado
Atenas	₡4,659,832.00	Trab. Indep.	49	₡4,468,688.00
		Recibo	32	₡191,144.00
San Ramón	₡3,560,102.00	Trab. Indep.	104	₡3,429,152.00
		Recibo	12	₡130,950.00
Palmares	₡1,929,502.00	Recibo	55	₡1,929,502.00
Sarchí	₡1,209,233.00	Trab. Indep.	26	₡1,209,233.00
Grecia	₡1,224,248.00	Traba. Indep.	15	₡348,138.00
		Recibo	25	₡876,110.00
Naranjo	₡1,093,941.00	Trab. Indep.	29	₡1,093,941.00
Total	₡13,676,858.00		347	₡13,676,858.00

Fuente: Informe de Anulaciones período 2018, SICERE.

Esta Auditoría solicitó a cada Administrador de sucursal, realizar un análisis de las facturas registradas a su Unidad, constatando -a través de la documentación aportada- que al momento de realizarse la anulación de adeudos del Trabajador Independiente o Asegurado Voluntario en la sucursal de adscripción, y al cambiar éste de domicilio y lugar de pago a una nueva sucursal, SICERE traslada el histórico del asegurado -en este caso la anulación de adeudos-, a la sucursal de destino actual, quedando los registros de dicho acto administrativo en la Unidad que gestionó el proceso de anulación.

Las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en el numeral 5.4 “Gestión documental” refieren que:

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

Asimismo, los Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense, en el numeral 4 “Registro”, señalan que:



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

“Todos los hechos de carácter contable deben ser registrados en oportuno orden cronológico en el que se produzcan éstos, sin que se presenten vacíos, lagunas o saltos en la información registrada”.

La dinámica de control y registro histórico sobre la anulación de adeudos realizada en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), genera que hechos suscitados en otras sucursales se consignen en la Unidad que domicilia al Trabajador Independiente o Asegurado Voluntario como su nueva ubicación o lugar de pago, situación que contraviene las normas de control interno y los Principios de Contabilidad aplicables al Sector Público, ya que todo evento o acción debe registrarse en la Unidad de origen que resguarda la documentación.

8.2 Sobre la necesidad de fortalecer los mecanismos de validación y aprobación de anulación de adeudos en SICERE

Se determinó que, a efecto de anular adeudos de patronos, trabajadores independientes y asegurados voluntarios, convenios y otros, SICERE carece de un mecanismo de validación y aprobación previa por parte del Administrador de sucursal, que permita -a través del sistema-, el refrendo de los conceptos y períodos anulados por el encargado de cobros.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, numeral 4.3, sobre la administración de los datos, refieren:

“La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura”.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el punto 2.5.2, sobre la autorización y aprobación, señalan que la ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.

La ausencia de mecanismos de validación y autorización previa a la anulación de adeudos en SICERE, imposibilita que, en la ejecución de dicho proceso, la autoridad competente en conceder tal aprobación carezca de las medidas de control y recursos adecuados en función de autenticar las operaciones y transacciones, mediante elementos preventivos y reactivos que validen la integridad de los datos y disponibilidad de la información.



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

9. SOBRE LA ASIGNACIÓN DEL PERFIL DE “GESTOR DE COBROS” EN SUCURSALES

Se determinó que además de los encargados de cobros destacados en cada sucursal que utilizan el perfil de “Gestor de Cobros”, igualmente lo tienen asignado otros funcionarios de la Unidad que ostentan puestos de trabajo como: cajas, inspección, pensiones, plataforma de servicios, PEGC, entre otros, los cuales representan el 73,80 % de los perfiles asignados (31) con respecto a los 42 otorgados en las sucursales de Alajuela, Atenas, San Ramón, Grecia, San Pedro de Poás, Palmares, Naranjo, Sarchí y la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte.

La revisión del perfil de “Gestor de Cobros” asignado en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte¹ deja claro que ese perfil permite acceder a los módulos de facturación, recaudación y cobros, a efecto de realizar labores relacionadas con información de patronos, trabajadores, emisión de estados de cuenta, consulta de facturas, reportes varios y anulación de adeudos.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República de Costa Rica, en el numeral 1.4.5 “Control de acceso”, incisos d y e, señalan que:

“La organización debe proteger la información de accesos no autorizados. Para dicho propósito debe:

“(…) d. Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI.

e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones (...)”.

Asimismo, la citada norma detalla en su catálogo alfabetizado que:

“**Menor Privilegio:** Principio utilizado para la asignación de perfiles de usuario según el cual a éste se le deben asignar, por defecto, únicamente los permisos estrictamente necesarios para la realización de sus labores”.

“**Necesidad de saber:** Principio utilizado para la definición de perfiles de usuario según el cual a éste se le deben asignar los permisos estrictamente necesarios para tener acceso a aquella información que resulte imprescindible para la realización de su trabajo” (lo subrayado en negrita es nuestro).

¹ Información de DISCOVERER_PLUS, con fecha al 6 de mayo de 2019.



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

Mediante el oficio ARCA-SAD-0144-2019, del 24 de mayo de 2019, el Lic. Manuel Castro Villalobos, Jefe Subárea Actualizaciones Diferidas del Área Registro y Control de Aportaciones SICERE, señala que:

“...Nuestro rol como unidad es la de administrar los perfiles en los temas de creación y asignación, pero cada uno de los perfiles cuentan con su dueño funcional o responsable, quienes son los encargados de delimitar el campo de acción para cada perfil.

En el caso de este perfil el dueño que se tiene registrado son las Direcciones Regionales de Sucursales”.

La ausencia de un adecuado control sobre los privilegios de usuario asignados en el perfil de Gestor de Cobros en sucursales, así como la delegación de funciones vinculadas con actividades de cobros, cajas, plataforma de servicios, inspección, entre otros, genera el riesgo de que funcionarios con amplia información sobre patronos, trabajadores, emisión de estados de cuenta, consulta de facturas, reportes varios y la opción de **anular adeudos** como parte de su perfil, puedan incurrir en actos ilícitos que afecten el patrimonio institucional, debido a los niveles de acceso otorgados sin que exista ningún tipo de restricción.

Realizar un análisis de los privilegios de usuario asignados por puesto, conlleva a que en los diversos procesos, actividades, operaciones, transacciones o acciones organizacionales, la Administración se asegure de que en aquellas tareas cuya combinación en las competencias recae en una sola persona, exista la separación de privilegios adecuados -a través del sistema- que minimicen la realización o el ocultamiento de errores, omisiones o fraudes en detrimento de los bienes de la institución, a efecto de evitar que se posea un control completo de los recursos y las decisiones involucradas en el manejo de una transacción u operación.

10. OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS DE CONTROL

10.1. Sobre la debida separación de funciones incompatibles

Se determinaron debilidades en cuanto la ejecución de funciones que son incompatibles con el puesto en algunas de las sucursales analizadas, por cuanto los encargados de cobros no se dedican únicamente a la gestión de cobros, sino que tienen recargo de otras funciones, como se detalla:



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

Cuadro 10
Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte
Gestores de cobros que tienen recargo de otras funciones
2019

Sucursal	Actividades a cargo
Alajuela	Solo Cobros
Palmares	Solo Cobros
Naranjo	Solo Cobros
San Ramón	Solo Cobros
Grecia	Cobros, Control de la conciliación bancaria del Fondo Rotatorio de Operación
San Pedro de Poás	Solo Cobros
Atenas	Solo Cobros
Sarchí	Cobros jueves y viernes, demás días Pensiones
Zarco	Cobros y Control de las cuentas contables 322, 324, 189 e ingresos y egresos
La Fortuna de San Carlos	Recursos humanos, ingresos, presupuesto, compras, control de suministros, atención al público y, a veces, si el funcionario de Pensiones no está, emite las constancias, supervisión de ejecución contractual y la cuenta contable de abogados 324.
Ciudad Quesada	Cobros y Control de las cuentas contables 138, 139, 322, 324, 327 y 427
Los Chiles	Cobros, ajustes de planillas, anulaciones y es cajero
Garabito	Solo Cobros

Fuente: Elaboración propia con base en herramientas remitidas por las sucursales

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el numeral 2.5.3 “Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones” refieren que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.

Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables”.

Según lo señalado por los diferentes administradores de sucursal, la situación descrita obedece a la falta de recurso humano en dichas Unidades, por lo que, para poder abarcar las actividades sustantivas de las sucursales, en algunas ocasiones al personal se les debe asignar más de una función.



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

En relación a lo anterior, el Lic. Rodrigo Villalobos Arrieta, Administrador de la sucursal de Ciudad Quesada, indicó que ya se había realizado un estudio integral de cargas de trabajo, desarrollado en el 2013, sin embargo, actualmente no se han otorgado los recursos recomendados; agregó que en el informe DFOE-SOC-IF-14-2017, de la Contraloría General de la República, en el punto 2.59, se cita una vez más la brecha existente entre la demanda y capacidad instalada de recurso humano en la sucursal de Ciudad Quesada, sin que las altas autoridades tomen nota para el mejoramiento de la gestión de cobro.

La concentración de labores incompatibles ha generado que dos funcionarios que ostentan el cargo de Cajero y Encargado de Cobros en las sucursales de Los Chiles y San Pedro de Poás, inscritos como "Trabajadores Independientes Activos y en estado de Morosidad", hayan omitido ante la institución, la acción de pago o cobro respectivo de sus adeudos por la suma ₡400,911.00 (cuatrocientos mil, novecientos once colones con 00/100) y ₡28,064.00 (veintiocho mil, sesenta y cuatro colones con 00/100) respectivamente, para un total adeudado de ₡428,975.00 (cuatrocientos veintiocho mil, novecientos setenta y cinco colones con 00/100), situación que afecta el patrimonio institucional, así como de acciones que no se apegan al marco jurídico vigente.

10.2. Sobre la custodia de garantías que respaldan arreglos de pago

Se determinó que en las sucursales no se lleva un registro de las garantías fiduciarias en custodia en la caja fuerte, excepto La Fortuna de San Carlos, cuya Administradora tiene su propia herramienta de control. Aunque en la generalidad de los casos los documentos se mantienen en carpetas, el Administrador no constata periódicamente su existencia contra los reportes del SICERE, según se detalla:



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

Cuadro 11
Inventario de garantías arreglos de pago
2019

SUCURSAL	Garantía (Pagaré) # / Cédula patrono, T.I.	Monto (colones)	Localizada		En Caja Fuerte		Control o registro	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
Ciudad Quesada	SFSC-044-2016	5 361 193,00	√		√			√
Los Chiles	N/A	-	-	-	-	-	-	√
Poás	N/A	-	-	-	-	-	-	√
Atenas	110360932	1 247 820,00	√		√			√
	3101334213	3 091 109,00	√		√			√
	3101206694	8 130 105,00	√		√			√
Grecia	202831207	3 987 599,00	√		√			√
	3101677538	979 524,00	√		√			√
Naranjo	204250019	864 162,00	√		√			√
Palmares	204960404	2 026 123,00	√		√			√
	204560321	2 632 575,00	√		√			√
	3101337292	5 161 101,00	√		√			√
San Ramón	203220843	1 507 511,00	√		√			√
	203580502	923 149,00	√		√			√
	701910160	963 609,00	√		√			√
	3101429847	3 791 357,00	√		√			√
	602610432	1 822 941,00	√		√			√
Sarchí	800590151	8 391 329,00	√		√			√
Alajuela	206000133	4,287,855,00	√		√			√
	3101025551	902 801,60	√		√			√
	302330727	1 461 487,48	√		√			√
	3101109781	1 740 629,00	√		√			√
	602290005	10 771 754,00	√		√			√
	205430823	1 612 779,00	√		√			√
	3101139700	2 011 107,00	√		√			√
	900040755	837 436,00	√		√			√
	3101417200	2 357 348,00	√		√			√
	7-26723854	2 306 243,00	√		√			√
	204010960	2 617 196,00	√		√			√
	203170250	1 668 526,00	√		√			√
	3101389724	6 731 646,00	√		√			√
	3101395815	11 120 543,00	√		√			√
	3101234398	2 499 623,00	√		√			√
	205800985	151 530,00	√		√			√
	3101613502	1 610 176,00	√		√			√
3101235368	2 008 673,00	√		√			√	
205210566	2 941 700,00	√		√			√	
203910565	3 150 486,00	√		√			√	
3101155345	2 379 181,00	√		√			√	
La Fortuna de San Carlos	23101458543	2 443 928,00		√		√	√	
	728116973	4 333 856,00	√		√			

Fuente: Revisión en el sitio e información remitida por las sucursales

El Instructivo para la aplicación del Reglamento que regula la formalización de arreglos y convenios de pago de las contribuciones a la seguridad social, sobre los arreglos de Pago con Garantía Fiduciaria, párrafo 7.1.3. sobre el procedimiento, punto 7, señala, en relación con las garantías de arreglos de pago:



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

"7. En las sucursales, el original del pagaré debe ser custodiado en la caja de seguridad Correspondiente".

Sobre las hipotecas, señala la norma citada, punto 7.2.2:

"10 - Una vez formalizado el arreglo, la Sub Gerencia Jurídica remitirá el expediente a la Sub Área de Adecuación Deudas o al Área Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes, o a la Sucursal, según corresponda.

11- Una vez firmada la escritura de constitución de la hipoteca, el Área Gestión de Notariado, devolverá el expediente y la escritura pública a la unidad que gestionó el trámite."

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan:

"4.6.1 Control sobre la rendición de cauciones. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y divulgar las regulaciones y demás actividades de control pertinentes para promover y vigilar el cumplimiento, en todos sus extremos, de las obligaciones relacionadas con la rendición de garantías a favor de la Hacienda Pública o de la institución por los funcionarios encargados de recaudar, custodiar o administrar fondos y valores institucionales."

En la sucursal de Alajuela, el día de la prueba y por falta de registros del contenido de la caja fuerte, no se pudo constatar la existencia de las garantías según el reporte del SICERE, por lo que se solicitó certificar su existencia. En la sucursal de La Fortuna de San Carlos, aunque se lleva un control de las garantías en custodia, no se ubicó el original del pagaré SFSC027-2015 (cédula 23101458543), por lo que se solicitó, a la Administradora, localizarla e informar a esta Auditoría, siendo que, a la fecha de cierre del trabajo de campo de este informe, no había sido reportada su existencia. En la sucursal de San Pedro de Poás se indagó sobre las garantías hipotecarias y, por falta de registros, el Administrador no pudo ubicar dónde se encontraban las garantías hipotecarias señaladas en el reporte de SICERE; posteriormente, rindió informe de su localización.

En informe de supervisión de la Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza en la sucursal de Grecia, del 17 de marzo del 2017, se señaló un pagaré fuera de la caja fuerte; en La Fortuna de San Carlos, informe del 15 de noviembre del 2017, se indicó, en cuanto a los arreglos de pago, que el pagaré original debía ser custodiado en la caja de seguridad correspondiente, como lo establece la normativa.



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

En tal sentido, es importante, para efectos de control, que los administradores de las sucursales y los encargados de cobros puedan identificar, en todo momento, la ubicación del expediente y respectiva garantía de los casos bajo su responsabilidad, considerando que esas garantías respaldan, en caso de incumplimiento, los arreglos de pago del respectivo patrono o T.I.

CONCLUSIONES

La gestión de cobro realizado por las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Huetar Norte debe responder a aspectos de eficiencia, eficacia y economía, con cumplimiento de aspectos de legalidad de las operaciones.

En este sentido, el presente estudio permitió establecer que las herramientas diseñadas para la gestión de cobro administrativo y judicial se orientan al control del cumplimiento de parámetros de productividad o metas definidos a nivel regional, para lo cual se utilizan medios razonables y suficientes con rendimiento de cuentas trimestrales sobre los avances de cada sucursal. Esta labor es efectuada, en su mayoría, por los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión de Cobros (PEGC) con apoyo de instrumentos de registro y control establecidos por la Dirección Regional de Sucursales, consistentes en hojas electrónicas estandarizadas, utilización de los módulos del SICERE, uso del sistema de abogados externos y reportes de avance de metas también estandarizados y de obligatoria presentación. Sin embargo, las funciones específicas del PEGC y de los gestores de cobros, según los resultados obtenidos, no son las mismas en todas las sucursales y el Administrador local no efectúa revisiones periódicas sobre éstas, más allá de los reportes mencionados.

Por otra parte, en lo referente al control interno establecido para corroborar la aplicación de la normativa vigente específica en los actos administrativos relacionados con el cobro administrativo y judicial, se determinaron, como principales actividades de supervisión, las realizadas por la Dirección Regional a través de la Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza, aunque limitadas materialmente por el recurso humano disponible, el tamaño de las muestras de expedientes revisados y la cantidad de sucursales visitadas.

Por lo tanto y sin desmérito de lo anterior, es importante fortalecer el control y supervisión local por parte del Administrador hacia los gestores de cobros de cada sucursal en cuanto a la utilización de los registros en SICERE, donde es clave la hoja de ruta, la conformación de los expedientes y la aprobación previa en materia de anulaciones de adeudos, además de otros aspectos de control relacionados con riesgos de conflictos de interés, separación de funciones y resguardo de garantías.



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

RECOMENDACIONES

A LA LICDA. XIOMARA POYSER WATSON, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA REGIONAL DE SUCURSALES HUETAR NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Implementar un programa de autoevaluación y supervisión periódica de los principales procesos y subprocesos de cobros (anulaciones, adecuaciones de pago, declaración de difícil recuperación y cobro judicial, uso y actualización de la hoja de ruta de SICERE) a ejecutar por parte de los administradores de sucursal, de tal forma que se amplíe la cobertura del riesgo y se minimice la ocurrencia de eventos adversos al cumplimiento de los objetivos, similar a las actividades de evaluación que realiza la Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza, sin perjuicio del monitoreo y vigilancia que los administradores deben ejercer sobre las labores diarias efectuadas por sus subalternos. Lo anterior, en atención a los hallazgos del 1 al 10 del presente informe. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 3 meses, el plan de trabajo documentado y, en el término de 6 meses, el detalle de las acciones ejecutadas que garanticen el fiel cumplimiento del citado plan.
2. Revisar los instrumentos que se utilizan en las sucursales para el registro local de las actividades de cobros. Lo anterior, en consideración de lo expuesto en el hallazgo 2.2 del presente informe. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 6 meses, el inventario oficial de instrumentos de registro obligatorios y su comunicación a las sucursales adscritas.
3. Instruir a los administradores de sucursal para que implementen un control de las garantías en custodia en la respectiva caja fuerte que respaldan los arreglos de pago, de tal forma que puedan ser ubicados con certeza y en el momento oportuno. Lo anterior, en consideración de lo expuesto en el hallazgo 10.2 del presente informe. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 6 meses, el diseño del instrumento, así como su comunicación a las sucursales.
4. Localizar la garantía fiduciaria señalada en el hallazgo 10.2 del presente informe y, en caso de no ser ubicada, realizar las acciones administrativas o legales que correspondan para asegurar los intereses institucionales. Lo anterior, en consideración de lo expuesto en el hallazgo 10.2 del presente informe. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 3 meses, los resultados de la gestión realizada.
5. Consultar ante la Dirección de SICERE o el Comité de Usuario correspondiente, la viabilidad de implementar los requerimientos técnicos necesarios que corrijan las situaciones descritas en el hallazgo 8.1 del presente informe, de tal forma que en el reporte de anulaciones del sistema se identifique la sucursal donde fue efectivamente realizado el acto de anulación anterior; así



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

mismo, la viabilidad de inclusión de un mecanismo de refrendo, de tal forma que las anulaciones no puedan ser aplicadas por el gestor de cobros o usuario autorizado, sin la aprobación previa de esa anulación por parte de la jefatura correspondiente, lo anterior en atención al punto 8.2 del presente informe. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 3 meses, la solicitud de los requerimientos indicados.

6. Instruir a los administradores de sucursal para que al momento de distribuir labores entre el personal, se mitigue el riesgo de la ejecución de funciones incompatibles, de tal forma que un mismo funcionario no realice las funciones de autorización, ejecución, aprobación y registro de transacciones y, ante la imposibilidad por causa de limitación de recursos, deberán implementarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables, lo anterior en atención al punto 10.1 del presente informe. Plazo de cumplimiento: 1 mes.

7. Instruir a los administradores de sucursal para que, en los casos de funcionarios inscritos como patronos o trabajadores independientes de la misma sucursal donde laboran, les realicen sus gestiones cobratorias en otra sucursal, con el fin de evitar posibles conflictos de interés, de conformidad con los principios de probidad y transparencia que deben prevalecer en la función pública. Lo anterior en atención al punto 10.2 del presente informe. Plazo de cumplimiento: 1 mes.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 2 de setiembre de 2019, con las licenciadas Xiomara Poyser Watson, Directora Regional de Sucursales Huetar Norte, Vanessa Arrieta Jiménez, Jefe Área Técnica Regional y Cristina Cortés Ugalde, Jefe Subárea Gestión Servicios de Inspección y Cobranza, quienes señalan lo siguiente:

“Sobre la orientación de las recomendaciones emitidas por esa Auditoría y los plazos establecidos, no encontramos inconvenientes al respecto, solamente sugerimos modificar en la recomendación 2 del presente informe, el término “Estandarizar” por “Revisar” y eliminar la recomendación 5 en el informe borrador preliminar, por cuanto se entregó, a esa Auditoría, la herramienta de supervisión sobre la labor diaria que efectúan los funcionarios del Programa Estratégico de Gestión Cobratoria (PEGC), por lo que se analizarán los cambios pertinentes”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Harold Quesada Monge
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Muhammad Herrera Bermúdez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Leonardo Díaz Porras
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.
JEFE DE SUBÁREA

GAP/HQM/MHB/LDP/jfrc

Ci: Auditoría