



ASAAI-64-2020

13 de agosto de 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área de Auditoría de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura, con el fin de evaluar la gestión realizada por la Dirección de Prestaciones Sociales para brindar prestaciones y servicios sociales a los asegurados y pensionados a nivel nacional.

Los objetivos del estudio se plantearon con el propósito de determinar el cumplimiento de metas para los periodos 2018 y 2019, comprobar la ejecución de actividades sustantivas, verificar la aplicación de la metodología para el desarrollo de actividades de Prestaciones Sociales, determinar el estado de la propuesta de Fortalecimiento y Reordenamiento de las Prestaciones Sociales, verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas en materia de gestión y liquidación de viáticos, así como determinar la existencia de un sistema de información integrado.

Producto de la ejecución de este estudio, se determinó que existen al menos cuatro aspectos de orden estratégico que deben ser abordados por las instancias superiores en materia de prestaciones sociales, al determinarse que: a) se encuentra pendiente que la Gerencia de Pensiones se pronuncie sobre una propuesta de fortalecimiento y reordenamiento presentada por la Dirección de Prestaciones Sociales, b) sea elevado a la Junta Directiva una reforma reglamentaria en esta materia, c) se defina el tema de prestaciones sociales en el Proyecto de Reestructuración del Nivel Central, d) la materialización de un seminario sobre el Modelo de Prestaciones Sociales, según lo acordado por la Junta Directiva en la sesión 9049 celebrada el 05 de setiembre 2019.

En cuanto a la gestión de la Dirección de Prestaciones Sociales y sus dos áreas adscritas, se observó que no se realizan 5 actividades sustantivas establecidas en el Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones. Asimismo, se evidenció que para los periodos 2018 y 2019 la Dirección de Prestaciones Sociales no logró alcanzar algunas de las metas propuestas, y para otros casos su cumplimiento fue parcial.

Asimismo, se observaron oportunidades de mejora en cuanto a los sistemas de información automatizados, debido a que actualmente se encuentran operando cuatro sistemas, siendo solamente uno de ellos (SIPRESOC) reconocido como el oficial. Aunado, a que los tres restantes sistemas de información presentan obsolescencia en cuanto a su lenguaje de programación, lo que los hace vulnerables en cuanto a la seguridad de la información. Además, se observó que la Dirección de Prestaciones Sociales, no utilizó la metodología con que dispone para la fundamentación de las actividades que se llevaron a cabo durante los periodos 2018 y 2019, y se detectaron debilidades de control interno en la liquidación de viáticos.

En virtud de lo expuesto, se recomendó a la Gerencia de Pensiones, elevar a la Junta Directiva la propuesta de fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales. En colaboración con la Dirección de Prestaciones Sociales, ejecutar las acciones que correspondan para que el Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRESOC), disponga de todas sus funcionalidades, asimismo, se atiendan los requerimientos pendientes, y se valore la posibilidad de migrar los datos contenidos en los otros tres sistemas automatizados a fin de que la información se administre de forma integral.

A la Dirección de Prestaciones Sociales se le recomienda elaborar un instrumento de verificación de cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en su Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos en materia de viáticos, emitir un recordatorio a las Área de Ciudadano de Oro y de Beneficios y Servicios Sociales, sobre la aplicación de la Metodología para el desarrollo de actividades de Prestaciones Sociales, para la actualización o definición de actividades de los programas sociales, entre otros puntos.



ASAAI-64-2020

13 de agosto de 2020

ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA POR LA DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES PARA BRINDAR PRESTACIONES Y SERVICIOS SOCIALES A LOS ASEGURADOS Y PENSIONADOS A NIVEL NACIONAL U.E. 9111 GERENCIA DE PENSIONES

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio de carácter especial se efectuó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2020 del Área Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión realizada por la Dirección de Prestaciones Sociales para brindar prestaciones y servicios sociales a los asegurados y pensionados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Corroborar el cumplimiento de las metas operativas establecidas a la Dirección de Prestaciones Social para los periodos 2018 y 2019.
- Verificar la ejecución de las actividades sustantivas a nivel de Dirección y a nivel de Áreas (Servicios y Beneficios Sociales y Ciudadano de Oro).
- Determinar la existencia de un sistema de información integrado en la Dirección de Prestaciones Sociales.
- Corroborar la aplicación de la “Metodología para el desarrollo de actividades de Prestaciones Sociales”.
- Determinar el estado de la propuesta de fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales impulsada por esa dirección.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones normativa establecidas en la gestión de pago y liquidación de viáticos en la Dirección de Prestaciones Sociales.

ALCANCE

La evaluación se ejecutó durante el periodo comprendido entre el 16 de enero y el 20 de junio del 2020.

El estudio comprende el análisis de las 52 metas operativas establecidas a la Dirección de Prestaciones Sociales para los periodos 2018 y 2019, a fin de corroborar su cumplimiento. Además, se seleccionó una muestra de 23 actividades sustantivas asignadas a la Dirección de Prestaciones Sociales, según dicta el Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones, a fin de verificar su ejecución.



A febrero del 2020, se consideró la información contenida en 5 sistemas automatizados con que dispone la Dirección de Prestaciones Sociales a saber: Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRESOC), Sistema Control del Gasto (SICOGA), Sistema Control de Pagos, Sistema de Tarjetas, y Sistema de Evaluación y Programación de UPS (SISEVA), para corroborar su funcionalidad e integralidad.

Además, el examen contempla los resultados de la propuesta de fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales, impulsada por la Dirección de Prestaciones Sociales, la aplicación de la metodología para el desarrollo de actividades en esta materia, así como la revisión de 35 órdenes de pago de viáticos y sus correspondientes 35 boletas de liquidación, para verificar el cumplimiento de las disposiciones emitidas en esta materia.

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

LIMITACIONES

El estudio presentó limitaciones en cuanto a la revisión de la muestra requerida a la Administración (boletas de pago y liquidación de viáticos), debido a que no se remitió la documentación completa en tiempo y forma, durante la ejecución de la labor de campo, lo que generó que solamente se lograra revisar un total de 35 boletas de pago de viáticos y los respectivos formularios de liquidación de viáticos.

METODOLOGÍA

- Solicitud y revisión de 52 metas operativas establecidas para la Dirección de Prestaciones Sociales correspondientes a los periodos 2018 y 2019.
- Revisión de una muestra de 23 actividades sustantivas de la Dirección de Prestaciones Sociales contempladas en el Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones.
- Solicitud y revisión de información concerniente a los sistemas automatizados con que dispone la Dirección de Prestaciones Sociales.
- Solicitud y revisión de la información generada para la propuesta de fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales.
- Solicitud y revisión de la metodología para el desarrollo de las actividades de prestaciones sociales.
- Solicitud y revisión de 35 órdenes de pago con sus respectivos 35 formularios de liquidaciones de viáticos.

- Entrevista aplicada a los siguientes funcionarios:

- Licenciada Marianita Dormond Sáenz, Directora de Prestaciones Sociales.
- Dra. Julia Lee Vargas, Directora Proyecto de Reestructuración del Nivel Central.
- Licenciada Ana Patricia Arguedas Flores, Jefatura Área Ciudadano de Oro.
- Licenciado Kleiber Gabriel Rojas Varela, Jefatura Área Servicios y Beneficios Sociales.

- Consultas efectuadas al siguiente funcionario:

- Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones.



MARCO NORMATIVO

- Ley de General de Control Interno.
- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Reglamento de Prestaciones Sociales
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones.

ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jерarca 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 jерarca 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. (...)”.

ASPECTOS GENERALES

Definición de Prestaciones Sociales

Según lo establecido en el Reglamento de Prestaciones Sociales, comprenden los servicios de apoyo, orientación, promoción, educación y capacitación para que los asegurados y pensionados tengan un desarrollo pleno y gocen de bienestar integral como complemento a los servicios ofrecidos por los Seguros Sociales.

Prestaciones Sociales otorgadas por la Caja Costarricense de Seguro Social

La Gerencia de Pensiones a través de la Dirección de Prestaciones Sociales desarrolla actividades para promover el mejoramiento de la calidad de vida de los pensionados, mediante la ejecución de acciones para la preparación de la jubilación, la integración de grupos sociales productivos, recreativos, de atención social, el desarrollo de las personas y el bienestar integral de los beneficiarios. Para llevar a cabo estas actividades la Dirección de Prestaciones Sociales dispone de dos Áreas: Ciudadano de Oro y, Servicios y Beneficios Sociales.

Las prestaciones y servicios sociales que brinda la CCSS se enmarcan en los siguientes programas:

Ciudadano de oro:

Comprende un conjunto de beneficios y prestaciones sociales dirigidos a las personas mayores de 65 años, con el fin de mejorar su capacidad de compra, su acceso a los servicios públicos, a la recreación y en general a promover su pleno desarrollo personal y social.

Preparación para la jubilación:

Incluye acciones dirigidas a orientar a las personas próximas a jubilarse sobre aspectos relacionados con su condición económica, de salud familiar, comunal y social en general, procurando su autonomía, desarrollo e integración social.

Educación y capacitación:



Contempla las acciones que promueven la incorporación de los asegurados y pensionados a grupos socio productivos, educativos, recreativos y de trabajo voluntario, con el fin de vincularlos con posibles fuentes de recursos, servicios y oportunidades que les permitan ejecutar sus actividades y roles de la mejor manera posible.

Programa de estancias y ayuda social:

Comprende los servicios asistenciales ofrecidos por la Gerencia de Pensiones y las Sucursales de conformidad con las reglamentaciones y directrices de la Junta Directiva de la Institución.

Así como otros programas de prestación social de servicios enmarcados en los seguros sociales, que promueva la CCSS.

HALLAZGOS

1. SOBRE LAS PRESTACIONES SOCIALES QUE BRINDA LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Se determinó que en materia de prestaciones sociales existen 4 aspectos de orden estratégico que deben ser abordados por la Institución, los cuales, obedecen a:

- El planteamiento de una propuesta de fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales.
- El análisis del tema de las prestaciones sociales dentro del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central.
- La reforma reglamentaria en materia de prestaciones sociales.
- La ejecución de un Seminario de Prestaciones Sociales dirigido a los miembros de Junta Directiva, que tiene como finalidad analizar aspectos de desarrollo y evolución de los programas de prestaciones sociales, así como analizar el tema del fondo que se ha establecido para esos efectos.

A continuación, se expone con mayor detalle los aspectos que se encuentran pendientes de analizar para cada uno de esos temas:

1.1 PROPUESTA DE “FORTALECIMIENTO Y REORDENAMIENTO DE LAS PRESTACIONES SOCIALES EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL”

La Dirección de Prestaciones Sociales mediante oficio DPS-346-2019 del 12 de agosto 2019, presentó a la Gerencia de Pensiones una propuesta de “Fortalecimiento y Reordenamiento de las Prestaciones Sociales”, con el propósito que sea elevada a la Junta Directiva para su respectiva valoración.

Con esta propuesta la Dirección de Prestaciones Sociales busca contribuir a la calidad de vida de los asegurados y pensionados, consolidar las Prestaciones Sociales como tercera línea de Servicios de la Caja, así como reordenar algunas prestaciones sociales que, por su rol de complementariedad y sentido social, pueden ser absorbidas por esa tercera línea de servicios, para lo cual, esa dirección recomienda lo siguiente:

“1- Fortalecer el Sistema Institucional de Prestaciones Sociales, mediante la consolidación y extensión de los programas de Ciudadano de Oro, Preparación para la Jubilación, Educación y Capacitación y Ayudas Sociales, contempladas en el reglamento especial de esta materia y con la oficialización de al menos un Gestor de Prestaciones Sociales a nivel Regional, ya sea en Sucursales o en Unidades Médicas para mitigar las situaciones sociales que se están presentando en la sociedad y aminorar el impacto en los costos de la atención en los Seguros Sociales.”



2- Permitirle a la Dirección de Prestaciones Sociales el desarrollo de Proyectos Socio – productivos que llenen las nuevas necesidades de las personas, se generen nuevas fuentes de recursos a la Caja y se contribuya con las acciones nacionales contra el desempleo, para lo cual se requiere que la Dirección Actuarial fije una reserva anual del Fondo para hacer frente a dichas iniciativas.

3- En aras de Reordenar las prestaciones sociales en la Caja, se debe contemplar dentro de las Ayudas Sociales del Reglamento de Prestaciones Sociales, como norma especial en la materia, a las Ayudas Económicas y Técnicas del Reglamento de Salud citadas a continuación, pues se espera que esta iniciativa (sic) permitir un engranaje perfecto para el otorgamiento de las mismas, al complementarlas con el apoyo al trabajador y su familia, con la orientación y capacitación adecuada para vivir mejor y con calidad y sobre todo libres de la exclusión y marginación. Dentro de estas prestaciones se contemplan las siguientes ayudas:

- Subsidios
- Licencias por maternidad
- Anteojos
- Prótesis y ayudas para aparatos ortopédicos
- Hospedaje
- Gastos de Sepelio
- Subsidio para Familiares Responsables de Personas en Fase Terminal
- Convenios de cooperación con instituciones públicas o privadas para la atención integral de la salud
- Derechos durante la cesantía”

Como complemento de las acciones que ha emprendido la Dirección de Prestaciones Sociales, para impulsar esa propuesta, la Licenciada Marianita Dormond Sáenz, solicitó a la Dirección Actuarial y Económica, mediante oficio DPS-099-2019, externar criterio sobre la propuesta en cuestión.

En atención a ese requerimiento, el Área Financiera de la Dirección Actuarial y Económica en oficio DAE-0879-2019, emite el documento titulado “Estudio # 30 de julio 2019 - Análisis del Fondo de Prestaciones sociales”, que en su apartado 3, indica:

“Con respecto al reordenamiento de las prestaciones sociales de la CCSS, se tiene que la Dirección de Prestaciones Sociales brinda servicios a los asegurados y pensionados, con el propósito de garantizar su desarrollo pleno y bienestar integral mediante los programas establecidos por el reglamento, señalado en el punto 1 “Aspectos Generales” de este estudio. Recibida y analizada la propuesta de la Dirección de Prestaciones Sociales con respecto a la Reestructuración y Fortalecimiento de las Prestaciones Sociales en la CCSS, se considera que la propuesta está acorde con la naturaleza de las prestaciones sociales, principalmente en lo relacionado con el fortalecimiento de las prestaciones, que por reglamento señala el Seguro de Salud, estas abarcarían los beneficios asistenciales de origen económico y de especialidad...”.

El Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones, establece en el apartado 3.3.2 Objetivos Específicos, lo siguiente:

- *Disponer de planes, proyectos y acciones estratégicas relacionadas con las Prestaciones Sociales, con el propósito de mejorar la calidad de vida de la población pensionada.*

Además, en el apartado 3.7 Responsabilidades de los niveles organizacionales y funciones sustantivas – Nivel Gerencial, señala;

“Desarrolla, dirige, conduce y coordina las acciones y actividades relacionadas con los procesos estratégicos de pensiones de IVM, RNC, Prestaciones Sociales, Calificación de la Invalidez, Inversiones, Administrativa Financiera...”.



El 18 de mayo del 2020 se concertó una reunión con el Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, con la finalidad de obtener información sobre la propuesta de fortalecimiento y reordenamiento impulsada por la Dirección de Prestaciones Sociales. Producto de esa reunión, el 29 de mayo del presente año, se suministró a este Órgano de Fiscalización vía correo electrónico el oficio GP-4736-2020 del 27 de mayo del 2020.

Se procedió con el análisis de la información suministrada por el Gerente de Pensiones, determinándose en términos generales, que mediante oficio GP-4736-2020, el Licenciado Barrantes Espinoza, remitió al Doctor Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General, la ficha técnica que contiene la propuesta de Fortalecimiento y Reordenamiento de Prestaciones Sociales, la cual, fue elaborada por la Licda. Marianita Dormond Sáenz, directora de la Dirección de Prestaciones Sociales, para su conocimiento y valoración de elevar esa propuesta a Junta Directiva.

1.2 REESTRUCTURACIÓN DEL NIVEL CENTRAL

Se determinó que el tema de prestaciones sociales se encuentra pendiente de definir dentro de la reorganización del ámbito central.

Lo anterior, según lo citado en el oficio DPS-346-2019 del 12 de agosto 2019 emitido por la Licenciada Marianita Dormond Sáenz, Directora de Prestaciones Sociales, en el que se indica:

*“...en aras de que se eleve a Junta Directiva la propuesta de esta Dirección para fortalecer y reordenar las Prestaciones Sociales en la Caja, en razón de que son la Tercera Línea de Servicios, según acuerdo de Junta Directiva en el artículo 18 de la sesión 7438 del 24 de mayo del año 2000 tomando en consideración que este asunto fue solicitado por el Órgano Superior, desde el 05 de octubre de 2017, **cuando con ocasión del estudio del CICAP (Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública) en relación con la Reestructuración del Nivel Central de la Institución, se hizo la observación de que dicho estudio no se refirió al tema de Prestaciones Sociales**, por lo que ese honorable órgano pidió que se presentaran los requerimientos del tema y se garantizara una estructura funcional y organizacional que facilitara una prestación de los servicios con calidad, eficiencia y oportunidad...”. EL SUBRAYADO Y NEGRITA NO CORRESPONDEN AL ORIGINAL.*

Se le consultó a la Doctora Julia Lee Vargas, directora del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central, si el tema de prestaciones sociales está considerado dentro de ese proyecto, quien mediante entrevista aplicada el 20 de mayo del 2020, señaló:

“Según los acuerdos de la Junta Directiva, este Proyecto de Reestructuración fue establecido en un principio, para la reorganización del ámbito central, cuya definición está dada en el documento que se denomina Marco General para la Reestructuración del Nivel Central.

De tal forma, todas las dependencias adscritas al nivel central, con excepción de las fábricas, han sido involucradas en este proceso, incluyendo la Dirección de Prestaciones Sociales.

Sobre este tema, fue abordado en varias ocasiones con el equipo del CICAP y la Comisión de la Junta Directiva, así como la Junta misma, sin lograr entonces un consenso en cuanto a una visión conjunta del tema. Por ello, el CICAP lo dejó como uno de los temas a valorar más adelante con el órgano superior.

Asimismo, todo lo referente a información de esa dependencia, personal y demás insumos se han procedido a solicitar como ha sucedido con todas las dependencias del nivel central. Sin embargo, aquí debe destacarse que esa Dirección fue la única en la cual su directora se negó a participar y que su personal participara en algunas tareas, por ejemplo: en la conformación de la red de cambio, en el reporte de cargas laborales en tiempo y forma, y así lo comunicó su directora. Semanas después las remitió, sin embargo, el contrato con la empresa EY, la cual debía procesar estas cargas, bajo su metodología y herramientas, ya había concluido su participación con la Institución de acuerdo con el contrato firmado.



De esta forma, esa dependencia será valorada más adelante, pues a la fecha, hay faltantes de información por decisión de la directora a cargo. Igual que con todo el proceso de reestructuración, deberán observarse los mismos criterios técnicos para su revisión y propuesta de reorganización”.

1.3 SOBRE LA REFORMA REGLAMENTARIA EN MATERIA DE PRESTACIONES SOCIALES

En el 2014 este Órgano de Fiscalización mediante informe ASAAI-145-2014 “Estudio sobre las Prestaciones Sociales otorgadas por la Caja Costarricense de Seguro Social”, evidenció que en el Reglamento del Seguro de Salud se incluye en sus incisos c), d) y e), prestaciones sociales que no se encuentran incorporadas en el numeral 9 del Reglamento de Prestaciones Sociales, siendo necesaria la reforma reglamentaria para subsanar esta situación.

Sin embargo, producto de la presente evaluación, se determinó que la Gerencia de Pensiones no ha elevado a la Junta Directiva esa reforma reglamentaria.

La Gerencia de Pensiones mediante oficio GP-10101 del 21 de febrero del 2017, comunica a esta Auditoría que las reformas reglamentarias no se han presentado a la Junta Directiva, por cuanto, se está a la espera de lo que se resuelva en el proceso de reestructuración institucional (Informe de Seguimiento SASAAI-14-145-5-2017).

1.4 SEMINARIO PRESTACIONES SOCIALES

La Junta Directiva en la sesión 9049 celebrada el 05 de setiembre 2019, en su artículo 22, acuerda:

“Modelo de Prestaciones Sociales: se instruye a la secretaria de la Junta Directiva, para que elabore una propuesta...”.

Este Órgano de Fiscalización procedió a efectuar indagaciones sobre el estado del acuerdo dictado por la Junta Directiva, obteniéndose la siguiente información:

Mediante correo electrónico de fecha 24 de marzo del 2020, Kennia Picón Obando funcionaria de la Junta Directiva, informa lo siguiente:

“...El miércoles 20 de noviembre la Ing. Carolina Arguedas Vargas, Secretaria a.i. Junta Directiva, envía al señor Director José Luis Loría dicha propuesta que consiste en realizar un Seminario sobre Prestaciones Sociales a los señores miembros de Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y entre los temas incluidos se encuentran: Contexto externo e interno de Prestaciones Sociales, una plenaria “las prestaciones sociales como medio de combate a la pobreza, promoción de la calidad de Vida, acciones de coordinación interinstitucional” y propuestas de trabajo Red Interinstitucional; considerando que en una segunda etapa se retomará los temas específicos de poblaciones vulnerables.

Con oficio SJD-1347-2019, de fecha 11 de setiembre de 2019 se le comunica al Lic. Johnny Badilla Castañeda, en ese momento director a.i de la Dirección de Prestaciones Sociales el citado acuerdo de Junta Directiva (artículo 22°, sesión N°9049) y a la vez se le solicita una propuesta para la realización de dicho seminario, el cual debía incluir lo siguiente:

- 1. Antecedentes Filosóficos del Pilar Institucional “Prestaciones Sociales”.*
- 2. Regulación: a) Política Prestaciones Sociales y b) Reglamento Prestaciones Sociales.*
- 3. Desarrollo y evolución de los programas establecidos.*
- 4. Informe Financiero del fondo para el financiamiento de los programas de las prestaciones sociales.*

El 2 de octubre del año 2019 la Junta Directiva recibe el oficio DPS-400-2019 de la Licda. Marianita Dormond Sáenz, directora de la Dirección de Prestaciones Sociales, el cual atiende información solicitada en el oficio SJD-1347-2019.



Por último, mañana miércoles 25 de marzo está programada una reunión virtual convocada por la Comisión de Pensiones de la Junta Directiva, en donde se analizará la propuesta para la realización del Seminario Prestaciones Sociales a los señores de la Junta Directiva...”

El 18 de mayo del 2020 se lleva a cabo una reunión con el Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, con la finalidad de obtener información sobre el Seminario propuesto en materia de Prestaciones Sociales. En atención a esa consulta, el Licenciado Barrantes remite a esta Auditoría mediante correo electrónico de fecha 29 de mayo del presente año, el oficio GP-4520-2020 del 25 de mayo del 2020, dirigido a la Ingeniera Carolina Arguedas Vargas, secretaria a.i. Junta Directiva, mediante el cual, se solicita se informe sobre lo coordinado con relación al seminario de prestaciones sociales referido en oficio SJD-1347-2019.

El que no se hayan abordado los temas de índole estratégico en materia de prestaciones sociales, podría obedecer a que las decisiones que se adopten en materia reglamentaria y en cuanto a la aprobación de nuevas iniciativas, se encuentran supeditadas a los resultados del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central.

Esta situación ha originado que no se defina con claridad y oportunidad, cuál debe ser el enfoque que la Institución debe cumplir en materia de prestaciones sociales a la luz de las necesidades actuales de los adultos mayores y asegurados, aunado a que persiste el riesgo por la no atención de todas las prestaciones que dicta la normativa institucional.

La situación antes descrita, de alguna manera también ha influido que no se hayan propuesto nuevas actividades de prestaciones sociales durante dos años, a la espera de que se adopte una decisión sobre la propuesta de reordenamiento de las prestaciones sociales, y la definición de este tema dentro del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central.

2. SOBRE LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS ESTABLECIDAS A LA DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Se evaluó una muestra de 23 actividades sustantivas de la Dirección de Prestaciones Sociales según dicta el Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones, de las cuales, 10 se deben ejecutar a nivel de dirección, 7 por el Área de Ciudadano de Oro y 6 por el Área de Servicios y Beneficios, obteniéndose los siguientes resultados:

Área Ciudadano de Oro

Se determinó que el Área de Ciudadano de Oro, realiza 5 de las 7 actividades evaluadas.

Lo anterior, según lo evidenciado mediante la aplicación del instrumento de comprobación titulado “Verificación de Actividades Sustantivas”.

Las dos actividades sustantivas que no ejecuta el Área Ciudadano de Oro se transcriben a continuación:

-Desarrollar acciones de coordinación en los servicios de Consulta Externa, de Farmacia, de Laboratorio, de Emergencias, entre otros, de la Institución, de conformidad con los acuerdos y lineamientos establecidos, a efecto de otorgar una atención preferencial al adulto mayor.

-Coordinar e implementar el programa de atención preferencial con instituciones públicas y privadas, mediante acuerdos específicos y la normativa vigente, con el objeto de facilitar la atención, crear una cultura de dignificación y de respeto al adulto mayor.

El 03 de junio del 2020, se aplica entrevista a la Licenciada Patricia Arguedas, con el propósito de conocer las razones, por las cuales, el Área de Ciudadano de Oro, no ejecuta las dos actividades sustantivas antes citadas, a lo que manifestó;



“Cuando nació el Programa Ciudadano de Oro en julio 1997, no existía una normativa que garantizara la especial protección y tutela que requiere el adulto mayor de nuestro país. Por este motivo en principio se establecían Convenios de Atención Preferencial con las Áreas Médicas y Administrativas de la Institución, así como con Instituciones Públicas y Privadas para garantizar que las mismas realmente brindaran la atención preferencial que se dispuso en el Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones. Sin embargo, el 19 de octubre de 1999 la Asamblea Legislativa promulgó la Ley Integral para la persona adulta mayor número 7935 y en la que se pretende en lo que más nos interesa punto e.-que versa lo siguiente: “Impulsar la atención integral e interinstitucional de las personas adultas mayores por parte de las entidades públicas y privadas y velar por el funcionamiento adecuado de los programas y servicios destinados a esta población”.

Así mismo el Artículo 13 de esta Ley, versa lo siguiente: Atención Preferencial

Toda institución pública o privada que así lo acuerde que brinde servicios al público deberá mantener una infraestructura adecuada, asientos preferenciales y otras comodidades para el uso de las personas adultas mayores que las requieran; además, deberá ofrecerles los recursos humanos necesarios para que se realicen procedimientos alternativos en los trámites administrativos, cuando tengan alguna discapacidad...

Así las cosas, como una Ley están sobre un Convenio, se continuó capacitando y sensibilizando a los funcionarios de empresas públicas y privadas. Tal y como consta en el Consolidado de Gestión de Unidades de Producción Social del año 2018 y 2019 en temas de Trato Ágil, Digno y Oportuno, Charlas de Prevención de Abuso y Maltrato a la Población Adulta Mayor y Charlas Derechos de las Personas con Discapacidad.

No omito manifestar que se desconoce porqué el Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones no contempló los cambios incluidos en la Ley”.

Área Servicios y Beneficios Sociales

Se observó que el Área de Servicios y Beneficios efectúa 3 de las 6 actividades evaluadas.

Lo anterior, según aplicación del instrumento de comprobación titulado “Verificación de Actividades Sustantivas”.

Las tres actividades que no llevan a cabo son:

-Realizar servicios asistenciales de estancias en albergues y en el hospital y colaboración social, con base en la normativa y las políticas vigentes, con la finalidad de atender a los adultos abandonados y pensionados en riesgo social.

-Elaborar estudios sociales de los Regímenes de IVM y RNC, de acuerdo con la normativa y las políticas vigentes, para el efectivo otorgamiento de las pensiones a los beneficiarios.

-Capacitar al grupo familiar (padres) de niños con parálisis cerebral, a partir de los programas y planes de capacitación vigentes en esta materia, con el objeto de facilitar y apoyar la calidad de vida de los beneficiarios.

El 25 de mayo del 2020 se aplicó entrevista al Licenciado Kleiber Varela Rojas, Jefatura del Área de Servicios y Beneficios Sociales, con la finalidad de conocer las razones por las cuales, no ejecuta las tres actividades sustantivas citadas, a lo que respondió;

“No toda la norma vigente obedece a la realidad de gestión operativa, y eso es lo natural en derecho, dado que la norma debe de irse ajustando en el tiempo y esa labor consta que ha sido impulsada por la DPS ante la Gerencia, en los últimos ejercicios, sin eficacia por parte del competente. Aclaro la estrategia de la dirección de PS ha sido fortalecer, reordenar y desarrollar estos servicios sin resultados por parte de las autoridades superiores.



Para los menesteres propios del área a mi cargo, debo de indicar que:

-Realizar servicios asistenciales de estancias en albergues y en el hospital y colaboración social, con base en la normativa y las políticas vigentes, con la finalidad de atender a los adultos abandonados y pensionados en riesgo social.

-La labor dentro de Hospitales es competencia de la Gerencia Médica y la reubicación de personas en albergues debe ser una labor propia de la coordinación nacional de Trabajo Social.

-Elaborar estudios sociales de los Regímenes de IVM y RNC, de acuerdo con la normativa y las políticas vigentes, para el efectivo otorgamiento de las pensiones a los beneficiarios.

-Esta labor la efectúa el componente de la Dirección de Pensiones, por ser una labor sustantiva propia del IVM y no un complemento, tal cual son las Prestaciones Sociales, así acorde al deber de obediencia, dicha actividad gerencialmente ha sido delegada a Trabajo Social del IVM y se acata lo dispuesto.

-Capacitar al grupo familiar (padres) de niños con parálisis cerebral, a partir de los programas y planes de capacitación vigentes en esta materia, con el objeto de facilitar y apoyar la calidad de vida de los beneficiarios.

-La labor de cuidadores de personas en estado de dependencia, fue trasladado a la Dirección de Servicios de Salud, con dos plazas profesionales encargada para tales fines, por cuanto al momento de su traslado se evidencio que lo que en otrora fue un complemento se había convertido en una función sustantiva de las unidades médicas, dado que los hospitales y áreas de salud tenían equipo multiprofesionales encargados de prestar el servicio de capacitar a los cuidadores, con mayor capacidad de conocimiento e integralidad que la propia de las Prestaciones Sociales, por lo que el componente fue trasladado al SEM”.

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.*

Con sustento en lo manifestado por las jefaturas de las Áreas de Ciudadano de Oro y Servicios y Beneficios Sociales, se observa que la causa por la cual no se llevan a cabo 5 actividades sustantivas, es debido a la falta de actualización del Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones.

Esto ha generado que las acciones descritas en ese manual no se ajusten a la operativa actual de ambas áreas, ni a lo dispuesto en la Ley Integral para la persona adulta mayor número 7935 para el caso del Área de Ciudadano de Oro. Asimismo, en cuanto al Área de Servicios y Beneficios Sociales, lo que se detecta es una eventual duplicidad de funciones, ya que existe la posibilidad de que las actividades sustantivas que han sido encomendadas a esa área estén siendo asumidas por otras dependencias de la institución, según manifestó el Lic. Varela Rojas.

3. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS PERIODOS 2018 Y 2019

La Dirección de Prestaciones Sociales planteó para los periodos 2018 y 2019, un total de 52 metas operativas (26 para cada periodo), observándose los siguientes resultados:

2018

De las 26 metas planteadas para el 2018, en 20 la Administración las considera atendidas, 3 no cumplidas y 3 atendidas parcialmente.



A continuación, se muestra la descripción de cada una de las metas que presenta la situación antes descrita, así como la justificación presentada por la Directora de Prestaciones Sociales mediante entrevista aplicada el 21 de mayo del 2020, por el no cumplimiento o atención parcial.

Metas no cumplidas

Meta # 2. Presentar anualmente una Política de Prestaciones Sociales que contemple los requerimientos institucionales en materia de Prestaciones Sociales para responder a las necesidades de los diferentes grupos de la población.

La Licenciada Marianita Dormond, señaló sobre el resultado de esta meta lo siguiente: *“Se aclara que esta Meta sí fue cumplida por parte de la Dirección de Prestaciones Sociales porque fueron remitidos a la Gerencia de Pensiones la política de Prestaciones Sociales 2018 y para el 2019-2020 las directrices de esta materia, según consta en notas DPS-740-2017 del 21 de diciembre de 2017 y oficio DPS-401-2019 del 27 de setiembre de 2019, que se le remitieron a usted como parte de la documentación presentada. Sin embargo, las mismas no surtieron efectos ya que no se presentó a Junta la Política ni tampoco se recibió aval de la Gerencia de Pensiones para la Directriz”.*

En atención a la justificación presentada por la Licenciada Marianita Dormond, en cuanto a que sí se cumplió la meta #2, es importante indicar que, esta Auditoría, mantiene la condición de esa meta como incumplida, con sustento en la documentación proporcionada por la Dirección de Prestaciones Sociales, a saber: ANALISIS DE LOGROS 2018, en la que cita lo siguiente:

*“... Tomando en consideración que la Gerencia de Pensiones ha presentado un ajuste a su Organigrama en el que se invisibilizan a estos servicios y que el tema de Prestaciones Sociales está dentro del estudio de reestructuración del Nivel Central; aún y cuando ya se presentó una Propuesta para reordenar las prestaciones sociales en la Caja, aún no se ha conocido el tema en la Junta Directiva y este órgano superior (sic) el que tiene la potestad para aprobarlo. **Esta Meta no se cumplió.** EL SUBRAYADO NO CORRESPONDE AL ORIGINAL.*

Meta # 3. Presentar una Reforma Reglamentaria en la materia de Prestaciones Sociales, una vez que se defina por los niveles superiores el modelo institucional de Prestaciones Sociales.

La Licenciada Marianita Dormond, Directora de Prestaciones Sociales, señaló que esta meta no se atendió debido a que *“...esta reforma es una consecuencia o es el paso siguiente de la definición de un modelo de prestaciones sociales en la institución y esa aprobación solo la puede hacer la Junta Directiva y a pesar de que se presentó en agosto de 2019 a la Gerencia de Pensiones mediante oficio DPS-346-2019 y DPS357-2019, una propuesta para fortalecer y reordenar las prestaciones sociales en la Caja, la misma no se ha llevado a Junta Directiva. Hace dos semanas se recibió una llamada de una de las asesoras de la Gerencia solicitando que la misma se actualice”.*

Meta # 24. Realizar una jornada anual para fomentar el respeto y la tolerancia a la población sexualmente diversa.

La Licenciada Dormond manifiesta lo siguiente, *“...para alcanzar esta meta, el Área de Servicios y Beneficios Sociales le dio un enfoque más general a la actividad: Estilos de vida saludable, ya que en el año anterior el mismo tema de tolerancia a la población sexualmente diversa, ya se había desarrollado en el colegio de ciencias económicas por parte de dicha área”.*

Metas atendidas parcialmente

Meta # 6. Formalizar compromisos de resultados con las Áreas de la Dirección y con las Direcciones Regionales de Sucursales. Porcentaje de atención 75%.



Respecto a la atención parcial de esta meta, la Licenciada Dormond, manifestó; *“Faltó firmar el compromiso por parte de la Dirección de Sucursales Región Atlántica, porque los compromisos se firman en una jornada anual de rendición de cuentas de la dirección de Prestaciones Sociales y en ese año a la hora de firmarlos no se contó con la presencia de los funcionarios de la región, quienes se retiraron temprano por razones del clima, pero se aclara que el objetivo o el fondo de los compromisos es obtener producción o colaboración para el desarrollo de las actividades de prestaciones sociales y de esa región siempre se ha recibido apoyo y producción de actividades para la extensión de los programas, por lo que el objetivo del compromiso se alcanzó aun sin la firma del documento”*.

Meta # 12. Efectuar contrataciones de materiales, suministros y servicios que contribuyan al desarrollo de las actividades promovidas por los Programas de Prestaciones Sociales. Porcentaje de atención 87.5%.

Sobre esta atención parcial, la Directora de Prestaciones indicó; *“no se alcanzó el 100% de la meta porque depende de que se presenten oferentes para los requerimientos de materiales y suministros de las diferentes direcciones de la Gerencia de Pensiones, ya que la compra de todo se realiza en la unidad de compras de la gerencia, también depende del tiempo en que estos suministros ingresen, pues si entran en enero del año siguiente afectan el presupuesto del siguiente año”*.

Meta # 13. Adquirir activos y equipo tecnológicos adecuado para que los funcionarios de la Dirección de Prestaciones puedan desarrollar sus funciones de manera óptima. Porcentaje de atención 56.5%.

Ante la atención parcial de esta meta, la Licenciada Dormond, señaló; *“no se pudo alcanzar la meta porque la gestión de compra de equipo tecnológico está concentrada en la Gerencia de Pensiones para aprovechar los precios por volúmenes y ese año la dirección no se recibió lo que se pidió”*.

2019

De las 26 metas planteadas para el 2019, 21 la Administración las acredita como atendidas, 2 como no atendidas y 3 parcialmente atendidas.

Se procede con la descripción de cada una de las metas que no fueron atendidas, o que su cumplimiento fue parcial, así como se expone la justificación presentada por la Directora de Prestaciones Sociales en atención a esos resultados, según entrevista aplicada el 21 de mayo del 2020.

Metas no cumplidas

Meta # 3. Presentar una Reforma Reglamentaria en la materia de Prestaciones Sociales, una vez que se defina por los niveles superiores el modelo institucional de Prestaciones Sociales.

La Licenciada Dormond, indicó lo siguiente; *“Con esta meta ocurrió lo mismo que en el 2018 de que al no haberse presentado por parte de la Gerencia de Pensiones nuestra propuesta para el modelo de prestaciones sociales que recomendamos, resulta inútil desarrollar una reforma reglamentaria sin saber qué es lo que va a quedar establecido en este tema”*.

Meta # 11. Crear Bases de Datos para la medición del impacto de las actividades de Prestaciones Sociales.

Sobre la no atención de esta meta, la Directora de Prestaciones Sociales, manifestó; *“...debido a la obsolescencia del primer sistema SIPRESOC, se pretendía trabajar con bases de datos que se venían construyendo a lo interno de dirección como apoyo a la gestión de rendición de cuentas, sin embargo no fue necesario concluir las dadas que por recomendación de Auditoría en el Informe ATIC-060-2017, el Área de Informática de la Gerencia de Pensiones desarrolló un nuevo SIPRESOC que contemplaba en varios módulos las bases de datos que se necesitaban”*.



Metas atendidas parcialmente

Meta # 12. Efectuar contrataciones de materiales, suministros y servicios que contribuyan al desarrollo de las actividades promovidas por los Programas de Prestaciones Sociales. Porcentaje de atención 56%.

Respecto a esta atención parcial de la meta, la Licenciada Dormond, indicó; *“...en el 2019 la unidad de compras de la Gerencia tuvo problemas para la compra total, pues se querían contemplar todas las solicitudes surgidas ya muy entrado el año, por lo que se optó porque cada dirección comprara separadamente a través del sistema utilizado por la Caja, SICOP, pero el mismo no fue fácil de maniobrar por falta de capacitación, por lo que se pidió ayuda a funcionarios del Almacén para que nos colaboraran en el manejo del sistema y se compró únicamente lo más urgente porque ya estábamos en noviembre y la fecha de cierre del presupuesto 2019 también, con lo que se corría el riesgo de que los suministros entraran hasta 2020”*.

Meta # 13. Adquirir activos y equipo tecnológicos adecuado para que los funcionarios de la Dirección de Prestaciones puedan desarrollar sus funciones de manera óptima. Porcentaje de atención 82%.

En cuanto a la atención parcial de esta meta, la Licenciada Marianita Dormond, señaló;

“La compra de activos y equipo tecnológico se realiza directamente en la Gerencia de Pensiones y lo requerido se envía para la gestión correspondiente tanto de la unidad de compras para el caso de activos, como del área de Informática para el caso de los equipos tecnológicos”.

Meta # 16. Distribuir a nivel nacional las tarjetas que acrediten al Adulto Mayor como Ciudadano de Oro. Porcentaje de atención 88%.

Sobre la atención parcial de esta meta la Directora de Prestaciones Sociales, indicó; *“La distribución de tarjetas depende de la demanda y aunque el porcentaje de cumplimiento no es del 100%, porque la meta es estimada y quedó en el 88% que no es malo. También cabe señalar que desde el año 2019 se habla de una nueva tarjeta para el transporte público y otros servicios, por lo que se podría suponer que esa información mermó un poco las solicitudes”*.

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:

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

El que la Dirección de Prestaciones Sociales no lograra la atención de la totalidad de sus metas, o que su cumplimiento fuera parcial para los periodos 2018 y 2019, se debe al planteamiento de metas cuyo alcance estaba supeditado a decisiones y acciones del Nivel Superior, como es el caso de las propuestas de políticas y reformas reglamentarias y compra de equipos de cómputo. También se detectó el cambio de metas durante el periodo, entre otros aspectos.

Una inadecuada formulación de metas implicó la erogación de recurso humano y tiempo, en actividades que al finalizar del periodo no generaron los resultados esperados por esa Dirección.

4. SOBRE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Se observaron oportunidades de mejora en los sistemas de información automatizados con que dispone la Dirección de Prestaciones Sociales.

4.1 SISTEMA INTEGRADO DE PRESTACIONES SOCIALES (SIPRESOC)



Existe un sistema de información oficial en la Dirección de Prestaciones Sociales denominado; (SIPRESOC), que no tiene habilitadas la totalidad de sus funcionalidades, a saber; encuestas, viáticos, reporte de supervisiones realizadas contratadas, gasto de programas (habilitación parcial).

Adicionalmente, se observó, que se encuentran pendientes de atender dos requerimientos por parte del Área de Gestión Informática de la Gerencia de Pensiones, los cuales, se citan a continuación:

- SR-SIPRESOC-006-2019 “Listado de pensionados recientemente por fallecimiento de familiar”, este requerimiento se encuentra desarrollado, solamente falta coordinar las pruebas con el usuario.
- SR-SIPRESOC-007-2019 “Módulo de Actividades Varias”, actualmente se encuentra en proceso de desarrollo.

4.2 SOBRE LA EXISTENCIA DE OTROS SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN

Durante los periodos 2018 y 2019, operaron cuatros sistemas de información además del SIPRESOC, a saber; Sistema Control del Gasto (SICOGA), Sistema Control de Pagos por Facturas a Proveedores, Sistema de Tarjetas y Sistema de Evaluación y Programación de UPS (SISEVA), los cuales, a la fecha presentan las siguientes condiciones;

- El lenguaje de programación en el que fueron creados ya no recibe soporte del fabricante.
- El responsable de las bases de datos y de los respaldos es un funcionario que labora en el Área de Ciudadano de Oro que no dispone de un perfil informático.

A continuación, se expone en términos generales, la información que contiene cada uno de los sistemas supra citados:

Sistema Control del Gasto (SICOGA): Genera información del gasto de la Dirección de Prestaciones Sociales de forma mensual, también presenta esa información por partida, funcionario y programa.

Sistema Control de Pagos por Facturas a Proveedores: Administra información referente a las contrataciones adjudicadas por la Dirección de Prestaciones Sociales para beneficiar a la población meta.

Sistema de Tarjetas: Almacena información del estado de las tarjetas de ciudadano de oro que se entregan en la Dirección de Prestaciones Sociales.

Sistema de Evaluación y Programación de UPS (SISEVA): Almacena información de la producción de los funcionarios y de la programación de las actividades.

De los cuatro sistemas mencionados, es importante aclarar que el Sistema Control del Gastos (SICOGA) a la fecha, se mantiene en operación, el Sistema Control de Pagos por facturas a Proveedores no ha sido utilizado en el 2020 debido a que no se han efectuado contrataciones por la pandemia, el Sistema de Tarjetas se encuentra actualmente en operación, pero desaparecerá en atención a un convenio establecido con el Banco Central (tarjetas sin contacto), por último, el Sistema de Evaluación y Programación de UPS (SISEVA), solamente funcionó en el 2018 como herramienta de apoyo para llevar el control de la producción y la programación de las actividades, lo anterior, según lo indicado por la Directora de Prestaciones Sociales.

La Licenciada Marianita Dormond Sáenz, Directora de Prestaciones Sociales, en entrevista aplicada el 29 de mayo del 2020, manifiesta lo siguiente sobre los sistemas con que dispone esa dirección;

“Oficialmente la Dirección de Prestaciones Sociales solo tiene un sistema de información automatizado denominado SIPRESOC. Sin embargo, para efectos de facilitar el trabajo en el Área de Ciudadano de Oro se diseñaron internamente algunas herramientas auxiliares de tipo artesanal, para el seguimiento y control de gastos y pagos de servicios por contrataciones de esa área (de tarjetas, de cursos y talleres) y el último para evaluación y dar seguimiento a la producción para rendir informes a esta Dirección.”



“...esos sistemas auxiliares únicamente se usan en una de las áreas de esta Dirección y se espera que dejen de operar en su mayoría antes de que termine el año. Esto por cuanto ya fueron solicitado dentro de los requerimientos del comité de usuarios, la tarjeta del Ciudadano de Oro será sustituida por una sin contacto y otros ya no se usan”.

La Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio 2002, en su Artículo 8 sobre el Concepto de Sistema de Control Interno en sus incisos b y c establece:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”. Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el apartado 5.6 sobre la calidad de la información, señalan que: “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.”

El que se mantengan en operación 3 sistemas de información a parte del SIPRESOC (sistema oficial), obedece a que la Administración no ha realizado las acciones correspondientes para que la información que se encuentra incluida en esos sistemas emigre al SIPRESOC.

La situación antes descrita le puede representar a la administración la materialización de riesgos asociados con la pérdida de información, al disponer de sistemas cuyo lenguaje de programación ya no cuenta con el respaldo del fabricante, que la responsabilidad de estos sistemas recae sobre un funcionario que no tiene investidura para ejecutar estas funciones debido a que no cuenta con perfil informático, sin dejar de mencionar el tema de aprovechamiento del recurso humano, por cuanto, se está desviando este recurso en actividades para las cuales no fue contratado.

5. SOBRE LA DEFINICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DIRIGIDAS A LAS POBLACIONES ADULTA MAYOR (MÁS DE 65 AÑOS) Y DE 19 A 64 AÑOS

Se identificaron oportunidades de mejora y fortalecimiento en las acciones que ejecuta la Dirección de Prestaciones Sociales para la definición y actualización de las actividades de los programas de prestaciones sociales, dirigidas a las poblaciones adulta mayor (mayores de 65 años) y de 19 a 64 años, por cuanto;

Se determinó que la Dirección de Prestaciones Sociales no consideró para la actualización de las actividades efectuadas durante los periodos 2018 y 2019, la “Metodología para el desarrollo de actividades de Prestaciones Sociales”. Ni se definieron nuevas actividades en esos dos años.

Lo anterior, a pesar de que en el documento “Metodología para el desarrollo de actividades de Prestaciones Sociales”, en el apartado 3.5 Planificación del seguimiento y de la evaluación (S&E), se hace referencia a que se debe efectuar una evaluación, la cual, consiste en una valoración periódica en la mitad/o al final de la ejecución de cada actividad, así como realizar un seguimiento para analizar los logros de la actividad en relación a los productos previstos, para que los administradores de la actividad tengan la oportunidad de adoptar acciones correctivas, cuando sea necesario.

Se adiciona en esa metodología, que la Dirección de Prestaciones Sociales a través de su equipo técnico medirá la contribución de la actividad desarrollada a los distintos objetivos de los programas establecidos a través del establecimiento de indicadores.



Cabe señalar, que la Auditoría Interna mediante Informe, ASAAI-145-2014 “Estudio sobre las Prestaciones Sociales otorgadas por la Caja Costarricense de Seguro Social”, refirió al tema de la definición de las actividades a desarrollar en los programas de prestaciones sociales, evidenciando en el 2014 que la Dirección de Prestaciones no disponía de una metodología para definir esas actividades. Sin embargo, a raíz de la ejecución del presente estudio, se observa que ya disponen de una metodología, pero no la utilizaron para esos dos periodos.

Mediante entrevista aplicada el 21 de mayo del 2020, la Licenciada Marianita Dormond Sáenz, Directora de Prestaciones Sociales, expuso las razones por las cuales, no se utilizó esa metodología durante los periodos 2018 y 2019:

“...ante la ausencia de una definición del tema o modelo requerido de Prestaciones Sociales en la Institución, no se han desarrollado nuevos programas, proyectos o actividades, de manera que se ha continuado desarrollando únicamente lo que se adapta a los programas establecidos en el reglamento de prestaciones sociales aprobado por la Junta Directiva y que continúa vigente. Cabe señalar que para constatar que no se realizan actividades diferentes a las vigentes, el señor gerente aprueba las actividades que se darán el año siguiente y se publican en el catálogo de servicios de Prestaciones Sociales de cada año”.

Adicionalmente, este Órgano de Fiscalización solicitó a las Jefaturas de las Áreas de Ciudadano de Oro y de Servicios y Beneficios Sociales, informar sobre el ejercicio que llevan a cabo para definir las actividades dirigidas a las poblaciones antes citadas, a fin de que éstas se ajusten a las nuevas necesidades, a lo que nos manifestaron lo siguiente;

El Licenciado Kleiber Varela Rojas, Jefatura del Área de Servicios y Beneficios Sociales, mediante entrevista aplicada el 25 de mayo del 2020, indicó:

“...en lo relativo a generar nuevos productos o líneas de servicios, diferentes a las ya existentes, pero amparadas en la norma vigente, debo de recalcar que ambos periodos NO se realizó el ejercicio intelectual y administrativo de generar nuevos componentes. Al contrario, la estrategia de Prestaciones Sociales ha sido en ambos años; consolidar el producto introducido al mercado. En cuanto al ejercicio, en ambos años se elaboró una propuesta, siempre sobre los ejes temáticos, que se presentó a la DPS, la cual valoro a la luz de su apetito estratégico y lo elevo a la Gerencia de Pensiones, quien validó el portafolio, que fue comunicado a nivel institucional vía web master y en lo que a mi compete, en el rol de jefe de ASBS, correspondió operativizarlo en ambos periodos...”.

La Licenciada Ana Patricia Arguedas Flores, Jefatura del Área de Ciudadano de Oro, en entrevista aplicada el 03 de junio del 2020, señaló;

“Según consta en correo enviado a todos los funcionarios del Área Ciudadano de Oro el jueves 20-09-2018, se adjunta todos los Diseños Curriculares utilizados en el 2018 y con las medidas correctivas para el Portafolio de Productos 2019, dada la reunión sostenida con todo el personal del Área Ciudadano de Oro sostenidas en las instalaciones de ASNAPE San José el 08 y el 10 de agosto 2018, en donde se aplicó con todo el personal lo siguiente:

- 1.-Lluvia de Ideas.
- 2.-Se escuchó la experiencia de los funcionarios en el campo.
- 3.-Se analizaron evaluaciones realizadas en las capacitaciones.
- 4.-Se analizaron los logros obtenidos en las diferentes actividades.
- 5.-Se analizaron las necesidades que manifestaron los adultos mayores en las diferentes capacitaciones recibidas.

Y producto de todo este análisis se realizaron los cambios en los diseños curriculares y se propusieron los productos que se iban a ofrecer en el año 2019 a los Adultos Mayores para ajustarnos a las necesidades actuales de los Adultos Mayores. Pero siempre dentro de lo que se establece en el Reglamento de Prestaciones Sociales para el Programa Ciudadano de Oro artículo N.º 9”.



La Metodología para el desarrollo de actividades de Prestaciones Sociales, en el apartado 3.5 Etapa de Planificación del Seguimiento y de la Evaluación, establece;

“...La evaluación es esencialmente un análisis de la realidad para evaluar la importancia de la actividad. En particular, la evaluación examina la eficiencia, la eficacia, el impacto, la sostenibilidad y la pertinencia de la actividad, en función de los objetivos enunciados.

La evaluación tiene dos propósitos concretos: la rendición de cuentas y el aprendizaje. La rendición de cuentas refiere a la obligación de la actividad (sic) demostrar a la institución, a las partes interesadas, los beneficiarios y otros actores, que fue ejecutada de acuerdo con su elaboración original, contratos y planes acordados...”

La Licenciada Marianita Dormond Sáenz, indica que la razón, por la cual, no se han desarrollado nuevas actividades, proyectos y programas durante los periodos 2018 y 2019, obedece a la ausencia de una definición del modelo de Prestaciones Sociales.

Por otra parte, las Jefaturas de las Áreas de Servicios y Beneficios Sociales, y Ciudadano de Oro, indicaron que no se definieron nuevas actividades, ni se actualizaron las ya existentes para los periodos 2018 y 2019, debido a que apostaron a consolidar el producto introducido en el mercado y con sustento en las experiencias vividas, y producto de los resultados obtenidos a través de las capacitaciones y diferentes actividades realizadas respectivamente.

El mantener o no plantear nuevas actividades en los programas de prestaciones sociales, requiere de una adecuada fundamentación por parte de la Dirección de Prestaciones Sociales, en atención al beneficio esperado para la población adulta mayor y la población asegurada, y a los recursos invertidos por la Institución para sostener estos programas.

Se debe tener presente que la Administración invirtió tiempo y recursos en la elaboración de la metodología antes citada, a efectos de disponer de una adecuada fundamentación al momento de adoptar decisiones sobre las actividades a desarrollar en los programas de prestaciones sociales.

Adicionalmente, preocupa a esta Auditoría, que las actividades no se les realice el tamizaje correspondiente para determinar si se continúan realizando o no, a la espera de la definición del modelo de prestaciones sociales, del cual hace referencia la Directora de Prestaciones Sociales.

6. SOBRE OTROS ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

Se evidenciaron debilidades de control interno en la gestión de la liquidación de viáticos en la Dirección de Prestaciones Sociales, por cuanto:

- Se observó la existencia de formularios de liquidación de viáticos que no disponen de toda la información requerida.
- Se detectaron errores en la inclusión de información en los formularios de liquidación de viáticos.
- Se observaron liquidaciones de viáticos con tachaduras y con anotaciones mediante bolígrafo.
- Se observaron formularios de liquidación de viáticos que no contienen la firma del encargado de recibir y revisar la liquidación.

Lo anterior, de conformidad con la revisión de 35 boletas de pago de viáticos con sus correspondientes 35 formularios de liquidación.

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.*



En el Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos en el artículo 9 – Formato de la liquidación de gastos, inciso h, se cita;

Firmas del funcionario que realizó el viaje, del que lo autorizó y del encargado, en la unidad financiera o de tesorería del ente u órgano público, de recibir y revisar la liquidación. En el caso de la firma del funcionario que autorizó el viaje, para los efectos de este trámite, su firma puede ser delegada en cualquier funcionario de su elección. LA NEGRITA Y SUBRAYADO NO CORRESPONDEN AL ORIGINAL.

Sobre la situación evidenciada, se le consultó a la Licenciada Marianita Dormond Sáenz, vía correo electrónico de fecha 10 de junio del 2020, respecto al funcionario encargado de recibir y revisar las liquidaciones de viáticos en la Dirección de Prestaciones Sociales, a lo que mencionó que las liquidaciones las recibe la secretaria de cada área y las revisa con cada jefatura.

Las debilidades de control interno en la gestión de liquidación de viáticos, obedece a una falta de supervisión efectiva por las jefaturas responsables de refrendar la liquidación de los viáticos.

Se debe tener presente que los viáticos son sumas destinadas a la atención de gastos de hospedaje, alimentación y otros gastos menores que los entes públicos reconocen a sus servidores cuando éstos deban desplazarse en forma transitoria de su centro de trabajo con el fin de cumplir con las obligaciones de su cargo, lo anterior, según lo dispuesto en el artículo 2 del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos. Debido a ello, revierte de importancia que la documentación que se genere como respaldo y justificación de esos gastos, permita garantizar una adecuada utilización de los recursos públicos.

CONCLUSIONES

La Caja Costarricense de Seguro Social con el afán de mejorar la calidad de vida de los asegurados y pensionados, ofrece prestaciones y servicios sociales mediante los programas de ciudadano de oro, preparación para la jubilación, educación y capacitación, estancias y ayuda social, los cuales, son administrados por la Dirección de Prestaciones Sociales.

A raíz de la evaluación que realizó este Órgano de Fiscalización en esa dirección, se observaron aspectos de orden estratégico y operativo que deben ser abordados en aras de mejorar la prestación de los servicios y fortalecer el control interno.

De índole estratégico se identificaron varios temas pendientes que deben ser abordados por la institución, como lo es la propuesta de fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales, impulsada por la dirección a cargo de administrar este tema, elevar a Junta Directiva una reforma reglamentaria en materia de prestaciones sociales, mediante la cual, se busca unificar los servicios y beneficios que se establecen en diferentes cuerpos normativos, definir las prestaciones sociales dentro del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central y por último, se encuentra en proceso el desarrollo de un Seminario de Prestaciones Sociales, dirigido al Órgano Colegiado.

A nivel operativo la Administración debe fortalecer su sistema de control interno. Lo anterior, al observarse oportunidades de mejora en la formulación de metas, ya que su incumplimiento o logro parcial estuvo asociado a un planteamiento de metas cuyo alcance se encontraba supeditado a acciones de la Gerencia de Pensiones, así como se detectó el cambio de orientación de metas ya iniciado el periodo. No se ejecutaron 5 actividades sustantivas descritas en el Manual de Organización de la Gerencia de Pensiones, lo cual, puede tener asidero en una falta de gestión oportuna para actualizar ese bloque normativo a la luz de la operativa actual de las Áreas de Ciudadano de Oro y de Servicios y Beneficios Sociales.



Se detectó que durante dos años la Dirección de Prestaciones Sociales ejecutó las mismas actividades en los programas sociales que están dirigidas a las poblaciones de adultos mayores y asegurados, esa decisión fue adoptada sin tomar en consideración la aplicación de una metodología que fue creada para fundamentar este tipo de actividades.

Se observó que la Dirección de Prestaciones Sociales a la fecha, dispone de 4 sistemas de información automatizados, de los cuales, el SIPRESOC es reconocido como el sistema oficial, sin embargo, no tiene habilitadas todas sus funcionalidades, y mantiene requerimientos pendientes de atender. Los tres restantes sistemas que se mantienen en operación utilizan un lenguaje de programación que ya no dispone de respaldo del fabricante, situación que genera un riesgo en términos de seguridad de la información.

También se detectaron debilidades de control interno en la gestión de la liquidación de viáticos, debido a la existencia de formularios incompletos, inclusión de datos erróneos, formularios con tachaduras y anotaciones a lapicero, así como formularios que no contienen la firma del encargado de recibir y revisar las liquidaciones de viáticos.

En síntesis, se puede concluir a partir de los resultados derivados del presente informe, resulta necesario que la Institución adopte una decisión sobre las iniciativas que se están planteando en esta materia, tomando en consideración los recursos con que dispone la institución, el alcance de las prestaciones sociales que brinda la CAJA, y las poblaciones beneficiadas a través de estos programas. Asimismo, es vital que la Dirección de Prestaciones Sociales fortalezca su sistema de control interno, de manera que los programas de prestaciones sociales logren beneficiar a la población meta, a través de una adecuada administración y aprovechamiento de los recursos públicos.

RECOMENDACIONES

AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. De conformidad con lo expuesto en los hallazgos: 1. Sobre las prestaciones sociales que brinda la Caja Costarricense de Seguro Social, 1.1 Propuesta de “Fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales en la CCSS”, 1.2 Reestructuración del Nivel Central, 1.3 Sobre la reforma reglamentaria en materia de prestaciones sociales, 1.4. Seminario de Prestaciones Sociales, se presente a conocimiento de la Junta Directiva, la propuesta de “Fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales en la CCSS”, con el fin de que se adopten las acciones que sean procedentes.

A partir de la decisión que adopte el Órgano Colegiado respecto a la propuesta de “Fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales en la CCSS”, la Gerencia de Pensiones, determine el curso de acción que debe seguirse en cuanto a organización, funciones sustantivas y su regulación.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, el documento mediante el cual, la Gerencia de Pensiones remite a la Junta Directiva, la propuesta de “Fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales en la CCSS”.

2. En atención a lo evidenciado en el hallazgo 4. Sobre los sistemas automatizados de información de la Dirección de Prestaciones Sociales, 4.1 Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRESOC), y 4.2 Sobre la existencia de otros sistemas automatizados de información, en coordinación con la Dirección de Prestaciones Sociales, se realicen las siguientes acciones;



- a. Que el Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRESOC), disponga de la habilitación de todas sus funcionalidades, y se atiendan los requerimientos pendientes.
- b. Se adopte una decisión respecto a los 3 sistemas automatizados que operan adicionalmente al SIPRESOC, para lo cual, se deberá valorar el migrar la información que contienen esos sistemas al SIPRESOC, así como la vulnerabilidad que presentan esos sistemas.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, un documento que contenga las acciones realizadas por la Gerencia de Pensiones en coordinación con la Dirección de Prestaciones Sociales para atender los puntos a, y b, y las decisiones adoptadas para cada punto.

A LA LICDA. MARIANITA DORMOND SÁENZ EN SU CALIDAD DE DIRECTORA DE PRESTACIONES SOCIALES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

3. De conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 3. Sobre el cumplimiento de metas de la Dirección de Prestaciones Sociales para los periodos 2018 y 2019, se implemente un mecanismo para la formulación, revisión y seguimiento de las metas, en el que participen las Jefaturas de las Áreas de Ciudadano de Oro y Servicios y Beneficios. Para lo anterior, apoyarse en los lineamientos que ha emitido para estos efectos la Dirección de Planificación Institucional.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 2 meses, posterior al recibo del presente informe, el mecanismo de revisión a implementar por la Dirección de Prestaciones Sociales.

4. En atención a lo dispuesto en el hallazgo 5. Sobre la definición y actualización de actividades dirigidas a las poblaciones adulta mayor (más de 65 años) y de 19 a 64 años, se proceda con la emisión de un recordatorio a las Área de Ciudadano de Oro y de Beneficios y Servicios Sociales, sobre la aplicación de la Metodología para el desarrollo de actividades de Prestaciones Sociales, para la actualización o definición de actividades de los programas sociales.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 1 mes, posterior al recibo del presente informe, el recordatorio emitido por la Dirección de Prestaciones Sociales, sobre la aplicación de la Metodología para el desarrollo de actividades de Prestaciones Sociales.

5. Según lo observado en el hallazgo 6. Sobre otros aspectos de control interno, se proceda con la elaboración de un instrumento de verificación de cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en su Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos, el cual, deberá ser aplicado por la Dirección de Prestaciones Sociales y las Áreas de Ciudadano de Oro y Servicios y Beneficios Sociales.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 1 mes, posterior al recibo del presente informe, el instrumento de verificación confeccionado por la Dirección de Prestaciones Sociales.

COMENTARIO DEL INFORME

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 con; el Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, Licda. Marianne Pérez Gómez, Asistente Gerencia de Pensiones, Licda. Maritza González Arias, funcionaria Gerencia de Pensiones, Licda.



Marianita Dormond Sáenz, Directora de Prestaciones Sociales, Licda. Ana Patricia Arguedas Flores, Jefatura Área Ciudadano de Oro y con el Lic. Kleiber Gabriel Rojas Varela, Jefatura Área Servicios y Beneficios Sociales.

Comentario sobre lo establecido en la recomendación 1: El Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, solicita, se valore ajustar la redacción de la recomendación 1 (puntos a, b y c), en los siguientes términos:

Punto a: El Licenciado Barrantes Espinoza, sugiere que en vez de solicitarle a la Gerencia de Pensiones que elabore un diagnóstico en materia de prestaciones sociales, lo que se le requiera sea elevar a conocimiento de la Junta Directiva, la propuesta de fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales con que ya se dispone.

Adiciona, el Licenciado Barrantes Espinoza, que esta propuesta ya fue del conocimiento de la Comisión de Pensiones.

Puntos b y c: El Licenciado Barrantes Espinoza, señala, que a partir de la decisión que adopte el Órgano Colegiado sobre la propuesta de fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales, se continuaría con la definición de este tema dentro del Proyecto de Reestructuración del Nivel Central, así como lo referente al análisis de la reforma reglamentaria en esta materia.

Observación Auditoría Interna: En el presente acto, este Órgano de Fiscalización, procede a dar respuesta a lo expuesto por el Licenciado Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, respecto a lo establecido en la recomendación 1, y resuelve atender lo requerido en los siguientes términos:

AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

- 1. De conformidad con lo expuesto en los hallazgos: 1. Sobre las prestaciones sociales que brinda la Caja Costarricense de Seguro Social, 1.1 Propuesta de "Fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales en la CCSS", 1.2 Reestructuración del Nivel Central, 1.3 Sobre la reforma reglamentaria en materia de prestaciones sociales, 1.4. Seminario de Prestaciones Sociales, se presente a conocimiento de la Junta Directiva, la propuesta de "Fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales en la CCSS", con el fin de que se adopten las acciones que sean procedentes.*

A partir de la decisión que adopte el Órgano Colegiado respecto a la propuesta de "Fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales en la CCSS", la Gerencia de Pensiones, determine el curso de acción que debe seguirse en cuanto a organización, funciones sustantivas y su regulación.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, debe remitirse a esta Auditoría en el plazo de 6 meses, posterior al recibo del presente informe, el documento mediante el cual, la Gerencia de Pensiones remite a la Junta Directiva, la propuesta de "Fortalecimiento y reordenamiento de las prestaciones sociales en la CCSS".

Comentario sobre lo establecido en la recomendación 2: No hay observaciones.

Comentario sobre lo establecido en la recomendación 3: No hay observaciones sobre lo requerido en la recomendación. *Comenta la Licda. Marianita respecto al tema de cumplimiento de las metas, que resulta importante revisar este tema con las jefaturas de las áreas, y determinar acciones de mejora.*

Comentario sobre lo establecido en la recomendación 4: No hay observaciones a lo requerido por la Auditoría. *Manifiesta la Licda. Marianita Dormond Sáenz, Directora de Prestaciones Sociales, que la "Metodología para el desarrollo de actividades de Prestaciones Sociales", nuevamente debe ser sujeta de revisión.*



Comentario sobre lo establecido en la recomendación 5: No hay observaciones a lo solicitado en la recomendación. *Comenta la Licda. Marianita Dormond Sáenz, Directora de Prestaciones Sociales, que la dirección, ya dio inicio con las acciones para disponer del instrumento de verificación requerido por la Auditoría.*

ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Licda. María del Rosario Paz Hernández

Asistente de Auditoría

Lic. Alexander Nájera Prado

Jefe Área

ANP/MRPH/edvz

Referencia: ID 32637