



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

ASAAI-190-2016
06-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área de Auditoría Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura para el periodo 2016, con el fin de analizar la gestión realizada por el despacho de la Gerencia de Pensiones, en cumplimiento de actividades sustantivas para el otorgamiento de pensiones de IVM y RNC a Nivel Nacional.

Al respecto, se evidenció que para la aprobación de las solicitudes de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, la Administración Activa demora en promedio 218 días naturales los casos de Invalidez, 62 días naturales para los casos de Muerte y 19 días naturales para los casos de vejez.

Se determinó que la Administración Activa no dispone de un instrumento normativo que establezca las condiciones que rigen la relación entre la Gerencia de Pensiones y la Gerencia Financiera, para la atención de las solicitudes de pensión a Nivel Local a través de las sucursales, así como de un manual de procedimientos que regule esa gestión, situación que limita las labores de dirección, conducción, control y evaluación, asignadas a la Gerencia de Pensiones, por cuanto no existe claridad respecto a su injerencia dentro del proceso.

Respecto a la selección de personal en el despacho de esa gerencia, se evidenció que el registro de elegibles elaborado, carece de un control de los días de nombramiento de los funcionarios para los tipos de puesto, situación que podría propiciar omisiones en los procesos de sustitución y nombramiento de personal. Además, se evidenció que el nombramiento de una funcionaria no se ajustó al trámite establecido institucionalmente.

Respecto a los procesos de contratación administrativa, se determinó la existencia de trámites de compra en los que no se elaboró un estudio técnico para determinar la razonabilidad de los precios adjudicados, asimismo, se evidenció casos en que los pliegos cartelarios carecen de elementos establecidos normativamente, lo cual constituye incumplimiento al bloque normativo que regula la materia.

Se evidencia que no se cumplieron las metas establecidas para el periodo 2015, respecto al plazo para la atención de los recursos de apelación del Régimen No Contributivo y a la realización de visitas de los funcionarios de trabajo social a escuelas de enseñanza especial, en colegios, organizaciones comunales y empresas sobre los Regímenes de Pensiones que administra la Caja Costarricense de Seguro Social respectivamente.



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

Sobre los hechos evidenciados, se emitió una recomendación para que la Gerencia de Pensiones y la Gerencia Financiera elaboren e implemente un instrumento normativo en el que se establezca las condiciones que rigen la relación entre esas gerencias para la atención de las solicitudes de pensión en las sucursales, en el cual, se incluya las responsabilidades y los pasos a seguir en las diferentes etapas del proceso, de manera que esto permita la estandarización, control y monitoreo de las gestiones realizadas.

Asimismo, se recomienda exigir el cumplimiento efectivo de la lista de elegibles en el despacho de la Gerencia de Pensiones, con el objetivo de que los nombramientos se realicen al amparo de lo normado en la circular DAGP-0767-2011, y se solicite a la Dirección Administración de Personal la realización una capacitación a los funcionarios encargados de recursos humanos, sobre el trámite para el nombramiento de funcionarios.

También se emite una recomendación a la Gerencia de Pensiones, para recordar a las unidades a su cargo, respecto a la obligatoriedad de corroborar el cumplimiento de los requisitos establecidos institucionalmente para la ejecución de los nombramientos del personal y para tramitar los procesos de contratación administrativa.

Por último se solicitó a esa gerencia analizar la factibilidad de las metas establecidas para la Comisión Nacional de Apelaciones con relación al plazo para la atención de los recursos de apelación del Régimen No Contributivo, tomando en consideración elementos tales como capacidad instalada y la demanda en los servicios que presta esa unidad. Al respecto, se evidenció que la Dirección Administración Pensiones para el periodo 2016-2017 modificó la meta respecto a la realización de visitas por los funcionarios de trabajo social, con la finalidad de que se ajustara a la realidad actual de ese servicio.



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

ASAAI-190-2016
06-12-2016

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

ESTUDIO SOBRE LA GESTIÓN EN LA GERENCIA DE PENSIONES RESPECTO A LA NORMALIZACIÓN DEL TRÁMITE PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN, SELECCIÓN DE PERSONAL Y CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA, U.E. 9108

ORIGEN

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2016 del Área Servicios Administrativos Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión realizada por la Gerencia de Pensiones en cumplimiento de las actividades de dirección, conducción, control, trámites para la selección de personal, contratación administrativa y fundamentación de los indicadores de gestión establecidos para la Comisión Nacional de Apelaciones y las unidades de trabajo social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la normativa que regula el trámite para la atención de pensiones IVM y RNC a Nivel Nacional.
- Revisar el cumplimiento normativo de los procedimientos de contratación administrativa tramitados por las unidades de la Gerencia de Pensiones.
- Analizar la fundamentación de los indicadores de gestión establecidos por la Comisión Nacional de Apelaciones y las Unidades de Trabajo Social, así como el cumplimiento de las metas establecidas por esas unidades.
- Verificar la aplicación de directrices y normas en los procesos de selección de personal en el despacho de la Gerencia de Pensiones.



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

ALCANCE

El estudio comprende el análisis del bloque normativo que regulaba el otorgamiento de beneficios de pensión IVM-RNC a nivel nacional durante el 2015, la revisión de una muestra de trámites de contratación administrativa realizados por las dependencias de la Gerencia de Pensiones en el 2015, así como de los procesos de selección para personal ejecutados en el despacho de esa gerencia en ese periodo.

Además, la verificación del cumplimiento de metas establecidas para la Comisión Nacional de Apelaciones IVM-RNC, ampliándose en los aspectos que se consideró necesario.

Además, para el presente estudio se determinó incluir el cumplimiento de las metas establecidas para la Coordinación Nacional de Trabajo Social de la Dirección Administración Pensiones durante el 2015, debido a la relevancia de los criterios emitidos por esa unidad, como parte del análisis de las solicitudes de pensión a Nivel Nacional.

Para la revisión de los procesos de contratación administrativa, se revisaron los expedientes de compras 2015PP-000001-9113 "Usos para pruebas Psicológicas para uso en la Dirección Calificación de la Invalidez", 2015CD-000001-9113 "Compra de Sistema de Potencia Interrumpida (UPS) Para la Dirección Calificación de Invalidez", 2015CD-000002-9113 "Compra de negatoscopios de dos cuerpos para la Dirección Calificación de la Invalidez", 2015CD-000004-9111 "Contratación de Servicios para impartir Cursos de Agricultura Práctica. Programa Ciudadano de Oro", 2015CD-000006-9111 "Contratación de Servicios para impartir Cursos de Computación a adultos mayores. Programa Ciudadano de Oro 2015", 2015CD-000007-9111 "Contratación de servicios para impartir Cursos de Baile para adultos mayores. Programa Ciudadano de Oro 2015", 2015CD-000001-9121 "Adquisición de Repuestos para el buen funcionamiento de unidades de aire acondicionado para el edificio Jorge Debravo", 2015CD-000002-9108 "Compra de Mobiliario de oficina para el despacho de la Gerencia de Pensiones y mesa para la sala de reuniones del quinto piso del edificio Jorge Debravo", 2015CD-000004-9108 "Pantalla Smart TV", 2015CD-000001-9112 "Contratación Servicios de Alimentación para seminario de Pensiones Iberoamérica", 2015CD-000003-9112 "Adquisición de enlaces inalámbricos entre edificio Jorge de Bravo y La Casona" y 2015CD-000004-9112 "Adquisición de materiales y Suministros de Oficina".

Para la revisión de los procesos de selección de personal en el despacho de la Gerencia de Pensiones se revisó la documentación aportada por la Ing. Johanna Mora Ulate, Asistente de la Gerencia de Pensiones mediante Memorando GP 25 160-16 del 25 de agosto del 2016, respecto a los nombramientos de J.C.C.B. en la plaza 41144 con perfil de Asesor de Gerencia, P.P.D. en la plaza 38607 con perfil de Profesional 4, M.L.G. en la plaza 44279 de Secretaria Ejecutiva 2, K.S.G. en la plaza 276 de Profesional 1, J.B.H. en la plaza 19966 de Secretaria Ejecutiva de Alta Gerencia, M.C.C. en la plaza 35213 de Secretaria Ejecutiva 2, M.G.C. en la plaza 41151 de Secretaria Ejecutiva 2, C.V.M. en la plaza 41146 de Profesional



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

2, D.V.P. en la plaza 44279 de Secretaria Ejecutiva 2 y B.M.M. 21896 con perfil de Trabajador Servicios Generales.

La evaluación se ejecutó entre el 19 de abril de 2016 y el 11 de julio del mismo año.

El estudio se realizó en lo conducente de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el sector público, dictadas por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

- Revisión y análisis del bloque normativo que regula el otorgamiento de pensión a Nivel Nacional vigente.
- Verificación del registro de elegibles en el despacho de la Gerencia de Pensiones y revisión de la documentación que respalda la realización de los procesos de selección de J.C.C.B. en la plaza 41144 con perfil de Asesor de Gerencia, P.P.D. en la plaza 38607 con perfil de Profesional 4, M.L.G. en la plaza 44279 de Secretaria Ejecutiva 2, K.S.G. en la plaza 276 de Profesional 1, J.B.H. en la plaza 19966 de Secretaria Ejecutiva de Alta Gerencia, M.C.C. en la plaza 35213 de Secretaria Ejecutiva 2, M.G.C. en la plaza 41151 de Secretaria Ejecutiva 2, C.V.M. en la plaza 41146 de Profesional 2, D.V.P. en la plaza 44279 de Secretaria Ejecutiva 2 y B.M.M. 21896 con perfil de Trabajador Servicios Generales tramitados en el despacho de la Gerencia de Pensiones durante el 2015.
- Revisión de los expedientes de compras 2015PP-000001-9113 "Usos para pruebas Psicológicas para uso en la Dirección Calificación de la Invalidez", 2015CD-000001-9113 "Compra de Sistema de Potencia Interrumpida (UPS) Para la Dirección Calificación de Invalidez", 2015CD-000002-9113 "Compra de negatoscopios de dos cuerpos para la Dirección Calificación de la Invalidez", 2015CD-000004-9111 "Contratación de Servicios para impartir Cursos de Agricultura Práctica. Programa Ciudadano de Oro", 2015CD-000006-9111 "Contratación de Servicios para impartir Cursos de Computación a adultos mayores. Programa Ciudadano de Oro 2015", 2015CD-000007-9111 "Contratación de servicios para impartir Cursos de Baile para adultos mayores. Programa Ciudadano de Oro 2015", 2015CD-000001-9121 "Adquisición de Repuestos para el buen funcionamiento de unidades de aire acondicionado para el edificio Jorge Debravo", 2015CD-000002-9108 "Compra de Mobiliario de oficina para el despacho de la Gerencia de Pensiones y mesa para la sala de reuniones del quinto piso del edificio Jorge Debravo", 2015CD-000004-9108 "Pantalla Smart TV", 2015CD-000001-9112 "Contratación Servicios de Alimentación para seminario de Pensiones Iberoamérica", 2015CD-000003-9112 "Adquisición de enlaces inalámbricos entre edificio Jorge de Bravo y La Casona" y 2015CD-000004-9112 "Adquisición de materiales y Suministros de Oficina"





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

- Revisión y análisis de las metas establecidas para la Comisión Nacional de Apelaciones IVM-RNC y de la unidad de Trabajo Social de la Dirección Administración Pensiones para el periodo 2015.
- Entrevistas al Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, al Lic. Juan Carlos Fajardo González, Encargado de compras de la Dirección Financiera Administrativa, a la Licda. Lucy Rodríguez Villalobos, Encargada de Compras, Área Administrativa Dirección Financiera Administrativa, Lic. Víctor Jiménez Sandí, encargado compras Dirección Prestaciones Sociales, a la Sra. Yancy Núñez Solano, encargado compras Dirección Calificación de Invalidez y a la Licda. Karla Sánchez García, encargada de recursos humanos del despacho de la Gerencia de Pensiones.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, Ley 8292.
- Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.
- Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- Metodología para elaborar estudios de razonabilidad de precios en la compra de medicamentos e implementos Médicos.
- Manual para la estimación del Monto de las Contrataciones y Elaboración de Estudios de Precios.
- Manual de Procedimientos para uso de las Unidades Facultadas y Autorizadas para adquirir B/S en la CCSS.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual de Reclutamiento y Selección de la Caja.
- Manual de procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los fondos de Caja Chica.
- Condiciones Generales para la contratación administrativa institucional de bienes y servicios, desarrollada por todas las unidades desconcentradas y no desconcentradas de la Caja Costarricense del Seguro Social.



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

- Circular DAGP-767-2011, referente a “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS”.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

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

ANTECEDENTES

El Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte fue creado en 1947, inicialmente con un carácter voluntario y solamente para los profesionales y oficinistas servidores de las Instituciones Públicas, así como de algunos puestos administrativos de actividades privadas.

En 1971, la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social aprobó una modificación en el Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, disponiendo la inscripción para todos los trabajadores asalariados tanto en el sector público como en el sector privado. Lo anterior, con base en los principios de la seguridad social, donde destaca la solidaridad.

A partir del año 2000, con la promulgación de la Ley de Protección al Trabajador, el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte se convierte en Pilar básico y obligatorio del Sistema Nacional de Pensiones; asimismo, se establece la obligatoriedad de afiliar a los trabajadores independientes.

Además, la Caja Costarricense de Seguro Social es responsable de la administración del Programa Régimen No Contributivo de Pensiones (RNCP), el cual, es un mecanismo implementado por el Gobierno Central para mitigar la pobreza y la pobreza extrema, supeditado a la disponibilidad presupuestaria y asociado a las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo.



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

Desde 1995, la institución consolidó las unidades involucradas en el proceso de pensiones dentro de una sola dependencia denominada “Gerencia de Pensiones”, instancia rectora en esa materia. En el documento denominado “Reestructuración Organizacional de la Gerencia de División Pensiones” elaborado en 2005, se establece lo siguiente:

“La Gerencia de División Pensiones es responsable de administrar, planificar, dirigir, conducir y evaluar estratégicamente seis procesos de trabajo: Dirección y Conducción, Calificación de la Invalidez, Prestaciones Sociales, Gestión de Inversiones, Gestión de Pensiones y la Administrativa Financiera”.

Así las cosas, el trámite correspondiente a la atención de las solicitudes de pensión Nivel Central, es atendido por la plataforma de Servicio de la Dirección Administración Pensiones, y en el Nivel Local, la atención de esas solicitudes de pensiones, así como los demás procesos relacionados con el tema son ejecutados por las Sucursales, unidades que dependen Jerárquicamente de la Gerencia de Financiera a través de las Dirección Regionales de Sucursales.

Respecto a los beneficios de pensión en curso de pago a diciembre 2015, se determinó que para ese periodo se disponía de un total de 216,804 (doscientos dieciséis mil ochocientos cuatro) casos, de los cuales, 108,069 (ciento ocho mil sesenta y nueve) eran por el riesgo de vejes, 57,732 (cincuenta y siete mil setecientos treinta y dos) eran por muerte y 51,003 (cincuenta y un mil tres) eran por invalidez. Además, para el mismo periodo habían 108,069 (ciento ocho mil sesenta y nueve) pensiones del Régimen No Contributivo en curso de pago.

HALLAZGOS

1. SOBRE NORMATIVA QUE REGULA LA GESTIÓN OPERATIVA DE OTORGAMIENTO DE PENSIONES A NIVEL NACIONAL

1.1 SOBRE LA RELACIÓN ENTRE LA GERENCIA DE PENSIONES Y LA GERENCIA FINANCIERA PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN A NIVEL LOCAL.

Se determinó que la Administración Activa no dispone de un instrumento normativo que establezca las condiciones que rigen la relación entre la Gerencia de Pensiones y la Gerencia Financiera, para la atención de las solicitudes de pensión IVM y RNC a Nivel Local a través de las sucursales.



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

De conformidad con la información estadística remitida por la Licda. Alexandra Eduarte Ramírez, Asesora de la Gerencia de Pensiones, mediante correo electrónico del 24 de mayo del 2016, durante el periodo 2015 se presentaron 29852 (veintinueve mil ochocientos cincuenta y dos) solicitudes de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y 28218 (veintiocho mil doscientas dieciocho) solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro N° 1
Solicitudes de pensión IVM y RNC presentadas a Nivel Nacional
entre el 01 de enero del 2015 y el 31 de diciembre del 2015

Riesgo	Régimen Invalidez Vejez y Muerte		Régimen No Contributivo		Total General
	Nivel Central	Nivel Local (Sucursales)	Nivel Central	Nivel Local (Sucursales)	
Vejez	3352	10007	1341	12176	26876
Invalidez	1590	8808	1144	11814	23356
Muerte	1185	4910	-	-	6095
Autismo	-	-	50	356	406
Indigencia	-	-	70	117	187
PCP	-	-	20	269	289
Mielomeningocele	-	-	6	75	81
Orfandad RNC	-	-	2	25	27
Viudez RNC	-	-	12	235	247
Otras PCP	-	-	54	452	506
Totales	6127	23725	2699	25519	58070

Fuente: Elaboración propia con base en la información remitida por la Lic. Alexandra Eduarte Ramírez, Asesora de la Gerencia de Pensiones, mediante correo electrónico del 24 de mayo del 2016.

Nótese en el cuadro anterior, que de las 58070 (cincuenta y ocho mil setenta) solicitudes de pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y del Régimen No Contributivo, presentadas a Nivel Nacional durante el periodo 2015, 49244 (cuarenta y nueve mil doscientos cuarenta y cuatro) fueron presentadas en las sucursales de la Gerencia Financiera, mientras que 8826 (ocho mil ochocientos veintiséis) fueron entregadas en la plataforma de servicios de la Dirección Administración Pensiones, dependencia de la Gerencia de Pensiones. Es decir, del total de las solicitudes de pensiones recibidas en la institución en el 2015, el 85% fue recibido en las sucursales de la Gerencia Financiera.

El Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de la Gerencia de Pensiones mediante entrevista escrita aplicada el seis de setiembre del 2016, manifestó a esta Auditoría que actualmente no se dispone de un instrumento normativo entre las Gerencias Financiera y de Pensiones en el que se establezca las condiciones que rigen la atención de las solicitudes de pensión en las sucursales a nivel nacional.



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

Además, el Lic. Barrantes Espinoza indicó que regularmente se realiza un seguimiento mediante un programa de cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional, y que se está trabajando en un proyecto para fortalecer el modelo de gestión de pensiones a Nivel Nacional, en el cual se incluye ese tema.

En el artículo 15 de la Ley General de Control Interno señala lo siguiente:

*“Artículo 15. **Actividades de control.** Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del Sistema de Control Interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

- La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*
- La protección y conservación de todos los activos institucionales.*
- El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*
- La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación”.

En criterio de esta Auditoría la situación evidenciada se debe a que la administración activa ha omitido elaborar, aprobar e implementar un instrumento normativo, mediante el cual se defina los aspectos correspondientes a la relación que existe entre la Gerencia de Pensiones y las Unidades de la Gerencia Financiera (Direcciones Regional de Sucursales y Sucursales), a las que históricamente se le ha asignado la recepción y análisis de las solicitudes de pensión presentadas a nivel local.



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

La situación descrita podría repercutir de forma negativa en las labores de dirección, conducción, control y evaluación asignadas a la Gerencia de Pensiones, con relación a la atención de las solicitudes de pensión, siendo que no se dispone de claridad respecto a la injerencia de esa unidad, con relación a las actividades realizadas por las sucursales, quienes dependen jerárquicamente de la Gerencia Financiera.

1.2 SOBRE EL PROCEDIMIENTO UTILIZADO POR LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN PRESENTADAS A NIVEL LOCAL

Se determinó que la Administración Activa no dispone de un procedimiento documentado y aprobado en el que se regule los trámites y las actividades que les corresponde ejecutar a las sucursales, para la atención de las solicitudes de pensión.

El Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo Director de la Dirección Administración Pensiones, mediante oficio DAP-881-2012 del 09 de mayo del 2012, trasladó a la Gerencia Financiera una propuesta de manuales de procedimientos para la gestión de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte, así como del Régimen No Contributivo en las Sucursales, con la finalidad de que sean validados, aprobados y oficializados para su utilización. Sin embargo, no se documentó su implementación.

A partir de febrero del 2012 se aprobó el “Manual de Procedimientos para la Gestión de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte”, cuyo objetivo general es documentar el trámite para el otorgamiento de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte en el ámbito del nivel central.

Asimismo, en julio 2015, se actualizó el “Manual de Procedimientos para la Gestión de Pensiones del Régimen No Contributivo”, en el cual, se documenta las acciones a desarrollar para el otorgamiento o denegatoria de pensiones del Régimen No Contributivo por las unidades que dependen jerárquicamente de la Dirección Administración Pensiones.

En el artículo 15 de la Ley General de Control Interno señala lo siguiente:

*“Artículo 15. **Actividades de control.** Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del Sistema de Control Interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:



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

- *La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*
- *La protección y conservación de todos los activos institucionales.*
- *El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*
- *La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación”.

Las Normas de Control Interno para el Sector público, en el capítulo I Normas Generales, apartado 1.4 Responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso c, establece:

“La emisión de instructivos a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta”

En el punto 4.1 de ese cuerpo normativo se señala que el Jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del Sistema de Control Interno, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento de ese sistema, así como el logro de los objetivos institucionales.

En criterio de éste Órgano de Control, lo analizado en este hallazgo obedece a que se ha omitido incorporar dentro de los manuales establecidos a nivel institucional, las actividades que se deben ejecutar en las sucursales de la Gerencia Financiera para atender las solicitudes de pensión presentadas por los interesados.

No disponer de una metodología que defina las actividades a desarrollar en la atención de las solicitudes de pensión a Nivel Local debidamente aprobada, genera un debilitamiento del Sistema de Control Interno, debido a que afecta los procesos de fiscalización posterior, por cuanto no se dispone de claridad respecto de cómo se deben ejecutar las actividades, asimismo, interfiere en la estandarización de los procesos.



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

2. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESTABLECIDAS PARA LA COMISIÓN NACIONAL DE APELACIONES IVM-RNC, ASÍ COMO PARA LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL EN EL PERÍODO 2015

Se determinó que la Comisión Nacional de Apelaciones IVM-RNC, no cumplió la meta establecida en el Plan Táctico Gerencial 2015-2018, respecto al plazo para la atención durante el 2015 de los recursos de apelación del Régimen No Contributivo, siendo que para el primer semestre de ese periodo se había fijado un plazo promedio de 60 días hábiles, y obtuvieron un resultado de 70.5 días, y para el segundo semestre, la meta para la atención de esos recursos era de 55 días hábiles y demoraron 69.82 días en promedio.

Además, la Dirección Administración Pensiones en la formulación del Plan Anual 2015, señaló como meta para la dependencia de Trabajo Social, “Brindar 60 charlas anuales en los años 2014 2015, a escuelas de enseñanza especial, así como en colegios, organizaciones comunales y empresas sobre los Regímenes de Pensiones que administra la Caja Costarricense de Seguro Social”. Sin embargo, se evidenció que para diciembre del 2015, esa meta no se cumplió.

Al respecto, considera esta Auditoría que reviste de gran importancia la realización de este tipo de actividades, con la finalidad de atraer a poblaciones de difícil cobertura como trabajadoras domésticas y empleados agrícolas.

Con relación a la meta establecida para la Comisión Nacional de Apelaciones IVM-RNC respecto a la atención de recursos de apelación del RNC, el Lic. Julio Barquero Cano, Coordinador a.i. de esa comisión, mediante oficio CNA-1322-2015 del 17 de diciembre del 2015, señaló que la fijación del parámetro en 60 días para el primer semestre 2015 no fue una decisión precisa, por cuanto se omitió considerar aspectos en el flujo de los casos en cada etapa de la gestión y se reiteró que no había una medición previa para establecer de manera correcta una meta viable, lo que resultó en un parámetro bastante elevado, donde al no contemplar adecuadamente el proceso de análisis y revisión que conlleva cada caso, torna difícil el cumplimiento de la meta.

El Licenciado Cano Barquero en entrevista escrita aplicada el 09 de agosto de 2016, señaló a esta Auditoría lo siguiente:

“... en RNC, no fue hasta el 2015 que se estableció la meta de tiempos de respuesta, debido a que desde el año 2013 hasta el 2014 se estaba llevando a cabo el Plan Táctico Gerencial para eliminar el pendiente de apelaciones de años anteriores”.



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

Además, el Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de la Gerencia de Pensiones en el documento denominado “Informe Seguimiento Anual Plan Táctico Operativo Gerencial 2015” señaló lo siguiente:

“Cabe destacar que aunque la meta propuesta no fue cumplida, a partir de los resultados del cuarto trimestre (57 días promedio) se ajustan a parámetros, esto por cuanto por el volumen de casos que se maneja en este régimen hace que los resultados se presenten de manera más paulatina como resultados de las acciones que se han implementado durante todo el periodo 2015.

Asimismo, obviamente existe un remanente de casos que había que abordar desde el segundo trimestre, lo que impidió que se pudiera mejorar el promedio en el tercer trimestre, postergando ese efecto sino hasta el resultado del cuarto trimestres.

Debe tomarse en consideración la importante cantidad de ingresos de RNC, que se manejan, por cuanto en el cuadro número 5 se aprecia la cifra de ingresos por trimestre.

Ya que si bien es cierto, existen tres analistas a tiempo completo asignados a la atención de casos de RNC y dos a tiempo compartido, la producción igualmente es amplia, para aspectos de tiempos de respuesta, hay que considerar que la gran cantidad de casos analizados deben de pasar por una única revisora y luego a verificación y firma del coordinador, siendo estos pasos del flujo en la tramitación de estas apelaciones, que consumen más días y llegan a aumentar los promedios. Adicionalmente los plazos en que tarda en la firma de las resoluciones por parte de la Gerencia.

En el mismo sentido, desde el último trimestre del 2014 se ha aplicado un proceso de mejora en el análisis efectuado en las apelaciones, donde se ha hecho énfasis en un análisis integral, de elementos probatorios, y aspectos de hecho y de derecho, para obtener un producto de calidad, lo que evidentemente consume más tiempo y ha generado más correcciones en el proceso de revisión”

Sobre la meta establecida para la Unidad de Trabajo Social, respecto a la realización de charlas a escuelas de enseñanza especial, en colegios, organizaciones comunales y empresas sobre los Regímenes de Pensiones que administra la Caja Costarricense de Seguro Social, el Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo, Director de la Dirección Administración Pensiones, mediante oficio DAP-092-2016 del 27 de enero del 2016, enumeró como factores que incidieron en el no cumplimiento de la meta propuesta lo siguientes:

“Por el crecimiento en la demanda de informes sociales, en la DAP, se modificará la meta planteada con respecto al número de charlas para promover los regímenes de pensiones y la Seguridad Social, lo cual se realizará durante el 2016.”



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

Al respecto, mediante revisión al Plan Anual de Trabajo Social 2016-2017, se evidenció una modificación a la meta señalada anteriormente, con la cual, para estos periodos ya no se estableció la realización de 60 visitas por parte de los funcionarios de trabajo social a escuelas de enseñanza especial, en colegios, organizaciones comunales y empresas sobre los Regímenes de Pensiones que administra la Caja Costarricense de Seguro Social, sino 24.

Sin embargo, debido al impacto que se pretende con este tipo de actividades, se considera importante que la Administración Activa realice esfuerzos para lograr el cumplimiento de la meta propuesta inicialmente, y no solo reducir la cantidad de charlas propuesta, debido a que se busca que la población infantil conozca respecto a los servicios brindados por la institución y en el futuro sean responsables con el aseguramiento.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 3.3 sobre la vinculación con la planificación institucional señalan lo siguiente:

“3.3 Vinculación con la planificación institucional.

La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos.” (Lo resaltado no corresponde al original)

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto, emitido por la Dirección de Planificación Institucional, en el punto 8.1.2 “Elementos a considerar en la fase de formulación”, señala lo siguiente:

“8.1.2 Elementos a considerar en la fase de formulación

En la formulación del Plan-Presupuesto se debe considerar los siguientes elementos, quedando a criterio de la unidad ejecutora la incorporación adicional de aquellos de carácter particular que sean atinentes al proceso:



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

- a) El marco jurídico institucional que delimita las funciones en la unidad, sus obligaciones legales y administrativas.*
- b) El marco estratégico institucional (definido por las Autoridades Institucionales), que comprende, entre otros aspectos, la misión, visión, planes institucionales de largo y mediano plazo, así como programas, proyectos y los objetivos derivados de éstos, que servirán de base para que las unidades ejecutoras alineen su programación local.*
- c) Las políticas, manuales, instructivos, lineamientos y otros documentos que conforman el cuerpo normativo, técnico y metodológico a nivel interno, emitido por las instancias correspondientes en materia de presupuesto y planificación.*
- d) Las disposiciones que emitan las autoridades superiores en materia de equidad e igualdad de género, Ley 7600 y otras que sean aplicables al Plan-Presupuesto en la unidad ejecutora.*
- e) La planificación de largo y mediano plazo del nivel gerencial y regional, que serán insumo para la programación local.*
- f) La formulación del Plan-Presupuesto debe efectuarse con base en la estructura programática institucional, de acuerdo a los clasificadores de ingresos y egresos establecidos, además, contener la justificación de los recursos financieros necesarios para cumplir con la programación establecida, según los requerimientos técnicos y legales definidos.*
- g) El análisis de situación, elaborado de acuerdo con la guía PE-DPI-PS-G11.1 “ Guía para la Elaboración del Análisis de Situación”, emitida por la Dirección de Planificación Institucional dentro del cual debe considerarse las variables internas y externas propias de cada unidad ejecutora, que le permita realizar una formulación Plan-Presupuesto más ajustada a la realidad y necesidad.*
- h) Los compromisos asumidos por la Institución en el Plan Nacional de Desarrollo, Planes Sectoriales, Regionales, entre otros y que estén referidos al año que se formula.*
- i) Los principales resultados de la valoración de riesgos, realizada previamente a los objetivos y metas del plan anual, según el artículo 14 de la Ley General de Control Interno, No 8292. Además, se debe considerar el efecto posible de estos riesgos, la importancia, la probabilidad de que ocurran y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- j) Los requerimientos de contenido presupuestario para el periodo que se formula, están en función de las actividades programadas y la previsión de los compromisos físicos y financieros, cuya ejecución trasciende el periodo presupuestario.*
- k) Los resultados de la ejecución y la evaluación física (metas) y financiera de la gestión de períodos anteriores y el período en ejecución.*
- l) Los sistemas de información institucionales¹, en función de los datos que respalden la formulación Plan-Presupuesto.*



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

En criterio de esta Auditoría, la situación descrita obedece a que dentro de las metas establecidas para la Comisión Nacional de Apelaciones IVM-RNC y la dependencia de trabajo social en el periodo 2015, no se tomaron en consideración elementos como la capacidad instalada y la demanda en los servicios que prestan esas unidades.

El presente hallazgo podría afectar la valoración de los riesgos realizada por las dependencias de la Gerencia de Pensiones, debido a que se estarían considerando para la toma de decisiones, metas e indicadores de desempeño que no son realistas y aplicables a la Comisión Nacional de Apelaciones IVM-RNC y a la Dirección Administración Pensiones.

3. SOBRE LA CONFORMACIÓN DEL REGISTRO DE ELEGIBLES EN EL DESPACHO DE LA GERENCIA DE PENSIONES

Se determinó que el registro de elegibles de la Gerencia de Pensiones no cumple con lo señalado en la Circular DAGP-0767-2011, emitida por la Dirección Administración de Personal el 01 de julio 2011, en cuanto al control de los días de nombramiento de los funcionarios por tipo de puesto.

Producto de la revisión y análisis realizado al documento versión Excel denominado “Registro de Elegibles UE 9108 25-08-2016”, remitido por la Licda. Karla Sánchez García, encargada de los trámites de recursos humanos en el despacho de la Gerencia de Pensiones, mediante correo electrónico del 30 de agosto del 2016, se evidenció que esa unidad dispone de un listado de funcionarios por puesto, en el que se registra a los candidatos que eventualmente podrían optar por un nombramiento en ese despacho.

Sin embargo, ese documentó carece de un control respecto a los días de nombramiento de los funcionarios por tipo de puesto para los perfiles de Profesionales 2, profesionales 4, Trabajadores sociales, Asistente técnico II y Técnico Administrativo.

Además, en las tablas correspondientes a los puestos de secretaria, Asistente Ejecutivo Gerencia, Asesor de Gerencia y Asistente de abogacía, se evidenció la inclusión de una columna denominada “Fecha de Ingreso”, en la cual se indican fechas, no días de nombramiento en el puesto.

La circular DAGP-0767-2011 del 01 de julio 2011, dispone:

“...Registro de Elegibles Activo y Pasivo: Habrá un Registro de Elegibles Activo conformado por los funcionarios con nombramiento vigente o tramitados durante los últimos seis meses en el mismo Servicio. El Registro de Elegibles Pasivo estará integrado por los funcionarios que no dispongan de nombramiento en el Servicio pero que han manifestado su voluntad de pertenecer al Registro de Elegibles.”



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

Diseño y criterio de prioridad: Se tendrá un Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, y los funcionarios incluidos en éste, tendrán orden de prioridad en el nombramiento interino de las plazas disponibles para tales fines, ordenado por puestos y antigüedad, conforme los nombramientos registrados según las acciones de personal tramitadas.

Responsabilidad de verificación y control: La Jefatura de cada Servicio, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, serán los responsables de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos y llevar el control de los nombramientos efectuados en cada uno de ellos..”.

La Licda. Karla Sánchez García, Encargada de las gestiones de recursos humanos en el despacho de la Gerencias Pensiones mediante entrevista escrita aplicada el 19 de setiembre del 2016, manifestó lo siguiente:

“En algunos de los puestos no se dispone de la cuantificación de los días de nombramiento, debido a que en el despacho de la gerencia de pensiones hay muy poca rotación de personal, además, existe un plan de vacaciones anual que permite coordinar entre funcionarios de acuerdo al tema que se atiende, con la finalidad de que cuando algunos de los colaboradores disfrute de vacaciones o se encuentran incapacidades, sea cubierto por otro con conocimiento de los temas sin necesidad de tramitar un proceso de selección y aprovechar de mejor manera el uso de los recursos.

Aunado a lo anterior, en esta unidad programática el 80% del personal es profesional y además no se atiende público, razón por la cual, en las sustituciones que son tramitadas se realizan con la finalidad de dar continuidad a los servicios y con la asesoría de la Subárea Gestión de Recursos Humanos”.

Además, la Licenciada Sánchez García manifestó que no ha recibido capacitaciones respecto al trámite para realizar los procesos de selección formalmente, en su lugar ha utilizado las herramientas disponibles en el Portal de Recursos Humanos, y que en casos de dudas o planteamientos, se solicita la asesoría de los funcionarios de la Subárea de Gestión de Recursos Humanos quienes atienden las consultas de forma oportuna.

Lo expuesto es consecuencia de una omisión de la Administración Activa de implementar las directrices emitidas por la Dirección Administración de Personal, ente rector en la materia.

La situación descrita constituye un incumplimiento de las disposiciones normativas establecidas y por ende puede debilitar el sistema de control interno.



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

Al respecto, se determinó que para el nombramiento de la funcionaria María Yorleny Granados Castro, en la plaza 41151 con perfil de Secretaria Ejecutiva II, durante el periodo comprendido entre el 18 de setiembre y el 12 de octubre 2015, situación que pudo haber obedecido a la ausencia de un registro de elegibles que cumpla con lo señalado en la Circular DAGP-0767-2011.

4. SOBRE LOS TRÁMITES DE COMPRA GESTIONADOS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA GERENCIA DE PENSIONES DURANTE EL PERÍODO 2015.

Con la finalidad de verificar el cumplimiento del bloque normativo que regula la adquisición de bienes y servicios en la institución, se seleccionaron según criterio auditor, 12 expedientes de compras tramitadas por las unidades de la Gerencia de Pensiones durante el periodo 2015 obteniendo como resultado lo siguiente:

4.1 SOBRE LA AUSENCIA DE ESTUDIOS TÉCNICOS PARA DETERMINAR LA RAZONABILIDAD DE PRECIOS EN LOS BIENES Y SERVICIOS ADQUIRIDOS POR LA GERENCIA DE PENSIONES

De la revisión de los expedientes de compras directas 2015PP-000001-9113 “Usos para pruebas Psicológicas para uso en la Dirección Calificación de la Invalidez”, 2015CD-000001-9113 “Compra de Sistema de Potencia Interrumpida (UPS) Para la Dirección Calificación de Invalidez” y 2015CD-000004-9112 “Adquisición de materiales y Suministros de Oficina”, no se documentó la elaboración de un estudio técnico para determinar la razonabilidad de los precios ofertados.

La Licda. Lucy Rodríguez Villalobos, encargada de compras de la Dirección Financiera Administrativa, en entrevista escrita aplicada el 17 de agosto del 2016, señaló que en la compra 2015CD-000004-9112 “Adquisición de materiales y Suministros de Oficina”, no se elaboró un estudio técnico para determinar la razonabilidad de los precios ofertados, al parecer, debido a que los funcionarios encargados de realizar el análisis técnico de las ofertas, conceptualizaron una simple comparación entre ofertas, como el estudio para determinar la razonabilidad de precio.

La Señora Yancy Núñez Solano, Encargada compras de la Dirección Calificación de Invalidez, por entrevista escrita aplicada el 09 de agosto de 2016 comunicó a esta Auditoría que en el caso de la compra 2015PP-000001-9113 “Usos para pruebas Psicológicas para uso en la Dirección Calificación de la Invalidez”, no se realizó estudio de razonabilidad de precio debido a que se tramitó como un procedimiento excepcional (art 131 inciso A del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa), razón por la cual se consideró que no era necesario.

Sin embargo, el hecho de que el trámite de compra corresponda a un trámite excepcional, no exime de la obligación de realizar estudios técnicos para determinar la razonabilidad de los precios ofertados por



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

los proveedores; asimismo, en el expediente administrativo de la compra 2015PP-000001-9113 no se documentó la emisión de ese razonamiento.

Además, respecto a la compra 2015CD-000001-9113 “Compra de Sistemas de Potencia ininterrumpida (UPS) para la Dirección de Calificación de la Invalidez”, la señora Núñez Solano indicó que el Lic. Douglas Aguilar Valverde, Coordinador Administrativo de la Dirección Calificación de Invalidez en oficio DCI-ADM-044-2015 del 21 de mayo de 2015 (folio 273 del expediente de la compra), señala que debido a la mejora de precio realizada por el adjudicatario se considera que el precio es razonable.

El artículo 30 del Reglamento de Contratación Administrativa, dispone lo siguiente:

“... Se estimarán inaceptables y en consecuencia motivo de exclusión de la oferta que los contenga, los siguientes precios:

Ruinoso o no remunerativo para el oferente, que dé lugar a presumir el incumplimiento por parte de éste de las obligaciones financieras por insuficiencia de la retribución establecida. La Administración deberá indagar con el oferente si con el precio cobrado será capaz de cumplir con los términos del contrato. Esa consulta deberá efectuarla antes de aplicar el sistema de evaluación, a efecto de no incluir en el listado de ofertas elegibles aquella que contenga un precio ruinoso.

Precio excesivo es aquel que comparándose con los precios normales de mercado los excede o bien que supera una razonable utilidad. Igualmente, la Administración, indagará con el oferente cuáles motivos subyacen para ese tipo de cotización, antes de adoptar cualquier decisión.

Precio que excede la disponibilidad presupuestaria, en los casos en que la Administración no tenga medios para el financiamiento oportuno; o el oferente no acepte ajustar su precio al límite presupuestario, manteniendo las condiciones y calidad de lo ofrecido. En este último caso, la oferta se comparará con el precio original.

d) Precio producto de una práctica colusoria o de comercio desleal.

La Administración deberá acreditar en el estudio de ofertas, mediante un estudio técnico, las razones con base en las cuales concluye que el precio es inaceptable, y de ser pertinente informar por escrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio...”

Las normas de control interno para el Sector Público, de la Contraloría General de la República, en el capítulo IV relacionado con Normas sobre actividades de control, punto 4.6, señala:



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

“...Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y Técnico: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. 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...”.

El Manual de Procedimientos para la Estimación de Monto de Contrataciones y Elaboración de Estudios de Precios, en el punto 6. “Procedimiento para la evaluación de las ofertas en los procesos de compra”, indica lo siguiente:

“Una vez realizada la revisión de las ofertas en los aspectos administrativos y técnicos, se procede a evaluar el precio ofertado. Para los casos en los que el procedimiento de compra haya presentado un único oferente se aplicaría la siguiente mecánica de revisión para la obtención de un precio de referencia; considerando que estas referencias pueden ser brindadas por Unidades Médicas o Administrativas que anteriormente han adquirido equipos, bienes o insumos de igual o similares características.

a. El precio ofertado se compara con el monto esperado de la compra, obtenido como se explica en el Punto N° 5 del presente documento.

b. Se realizan consultas telefónicas a posibles proveedores, de manera que se puedan establecer mínimo dos o tres referencias adicionales.

c. Una vez que se establece cuales proveedores están anuentes a brindar una referencia, se remite vía fax la solicitud nuevamente, de manera que la consulta se tenga por escrito debidamente foliada en expediente que se desarrolla para tal fin. En el documento de envío se debe señalar que se requiere respuesta en un lapso no mayor de tres días para el precio de referencia.

d. Se consulta vía telefónica a Unidades de Compras de Hospitales Nacionales, Centros Médicos o Administrativos, si han adquirido el bien o servicio en periodos recientes y bajo las mismas condiciones técnicas. De ser así, se les solicita remitir la información vía fax.

e. Se recurre a consultar compras anteriores del bien o servicio dentro de la misma Unidad, a fin de compararlo con el precio actual cotizado. Esta comparación se realiza ajustando, ya sea por el Tipo de cambio o por Índices de precios, el valor de la compra anterior,



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

equiparándolo así a la compra actual. Se considera como viable esta consulta, dado que dicho trámite para su adjudicación contó con validaciones técnicas y administrativas mínimas. Se ubica en el grupo de consultas como última referencia, de manera que las anteriores puedan ser consideradas como primeras opciones, sin embargo en caso de no contar con mayores fuentes, se utiliza esta opción.

f. Finalmente debe recordarse la facultad de la Administración de solicitar aclaraciones al proveedor sobre la definición de sus precios unitarios, en casos en que estos se reporten muy por encima de los precios históricamente adjudicados. Se remite vía fax consulta al proveedor, brindando un plazo prudencial de tres días, dejando consignado en el expediente tanto la remisión como la respuesta obtenida.” (Lo resaltado no corresponde al original)

Nótese que en el Manual de Procedimientos para la Estimación de Monto de Contrataciones y Elaboración de Estudios de Precios aprobado institucionalmente, se establece el procedimiento para determinar la razonabilidad de precio cuando se presenta un único oferente.

Con base en los señalamientos planteados por las funcionarias que tramitaron los procedimientos de compra antes señalados, se considera que la situación descrita podría obedecer a dos razones, en primer lugar al desconocimiento técnico de los funcionarios a quienes se les encomienda la elaboración de los estudios técnicos para determinar la razonabilidad de los precios ofertados, y en segundo lugar, a la existencia de mecanismos débiles de supervisión y control.

El no realizar estudios de razonabilidad de precio a las ofertas elegibles, podría generar la formalización de relaciones contractuales en condiciones que no sean las más favorables para la Institución, en virtud, de que podrían presentarse precios ruinosos o excesivos con las consecuencias que ello implica. Además, de generarse un debilitamiento del sistema de control interno debido a que constituye un incumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

4.2 SOBRE LA INCLUSIÓN DE ELEMENTOS EN LOS PLIEGOS DE CONDICIONES PARA LAS COMPRA DIRECTAS

En las compras 2015CD-000004-9111 “Contratación de Servicios para impartir Cursos de Agricultura Práctica. Programa Ciudadano de Oro”, 2015CD-000007-9111 “Contratación de servicios para impartir Cursos de Baile para adultos mayores. Programa Ciudadano de Oro 2015” y 2015CD-000006-9111 “Contratación de Servicios para impartir Cursos de Computación a adultos mayores. Programa Ciudadano de Oro 2015”, no se estableció en el Pliego de Condiciones, la hora y el Lugar para la entrega de las ofertas. Además, en la compra 2015CD-000001-9121 “Adquisición de Repuestos para el buen funcionamiento de unidades de aire acondicionado para el edificio Jorge Debravo”, no se definió el plazo para la entrega de los suministros contratados.



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

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa en el artículo 136 señala lo siguiente:

“Artículo 136. Escasa cuantía. Las contrataciones que por su limitado volumen y trascendencia económica, de conformidad con los montos establecidos en el artículo 27 de la Ley de Contratación Administrativa, podrán tramitarse siguiendo el procedimiento que se indica en este Reglamento.

Una vez que se ha determinado que procede una contratación directa de escasa cuantía, se ha de confeccionar un pliego de condiciones sencillo en donde se describa el objeto contractual, el plazo y forma de la entrega, así como también se debe fijar la hora y fecha para la recepción de las propuestas.

En estos casos se adjudicará la oferta de menor precio, sin perjuicio de que se valoren otros factores relevantes, cuando así haya sido definido en la invitación...”

El Lic. Víctor Jiménez Sandí, Encargado de compras de la Dirección de Prestaciones Sociales, mediante entrevista escrita aplicada el 18 de agosto de 2016, señaló que en los pliegos de condiciones de las compras 2015CD-000004-9111 “Contratación de Servicios para impartir Cursos de Agricultura Práctica. Programa Ciudadano de Oro”, 2015CD-000007-9111 “Contratación de servicios para impartir Cursos de Baile para adultos mayores. Programa Ciudadano de Oro 2015”, 2015CD-000006-9111 “Contratación de Servicios para impartir Cursos de Computación a adultos mayores. Programa Ciudadano de Oro 2015”, no se incorporó la hora y el Lugar para la entrega de las ofertas, debido a que como una práctica administrativa utilizada por esa unidad, esos presupuestos son señalados en las invitaciones remitidas a los eventuales proveedores.

El Lic. Juan Carlos Fajardo González, encargado compras Dirección Financiera Administrativa, en entrevista escrita aplicada el dieciséis de agosto de 2016, indicó que en la compra 2015CD-000001-9121 “Adquisición de Repuestos para el buen funcionamiento de unidades de aire acondicionado para el edificio Jorge Debravo”, no se estableció el plazo y forma para la entrega de los bienes contratados, debido a que el oferente contratado, quien además es proveedor único, señaló en la proforma remitida para el estudio de mercado de esa compra, que la entrega era inmediata.

No obstante, Licenciado Fajardo González comentó que debido a un inconveniente con uno de los repuestos, el proveedor adjudicado presentó un oficio solicitando una prórroga para la entrega (folio 097 expediente administrativo).

Considera esta Auditoría, que el presente hallazgo se genera debido a una práctica administrativa arraigada en los funcionarios que participan en la adquisición de bienes y servicios en la Dirección de Prestaciones Sociales, debido a que en las compras tramitadas por esa unidad se establecen la hora y fecha para la recepción de las ofertas en la invitación remitida a los eventuales proveedores. Además, a



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

una omisión de los colaboradores que participaron en la compra 2015CD-000001-9121 “Adquisición de Repuestos para el buen funcionamiento de unidades de aire acondicionado para el edificio Jorge Debravo”, debido a que no se incluyó dentro del pliego cartelario la fecha para las entregas de los bienes.

Se considera importante resaltar el hecho de que el numeral 136 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa establece tácitamente los aspectos que debe contener el pliego de condiciones.

Al respecto, la Contraloría General de la República mediante resolución R-DCA-049 del 28 de enero del 2011 señaló lo siguiente:

“... el pliego de condiciones se configura como el reglamento específico de la contratación, constituyéndose en el instrumento idóneo para definir, en términos técnicos, claros, suficientes, concretos y objetivos las reglas que van a prevalecer en la tramitación del negocio. Es por medio del cartel que la Administración da a conocer a los potenciales oferentes la plenitud de las condiciones y especificaciones que se consideran determinantes para promover una igualitaria participación en el concurso, propósito alcanzable, si y solo si, se fijan reglas claras para la seleccionar al ganador de la competencia, lo cual implica la incorporación de una parte general en la que se establecen las condiciones generales de admisibilidad y posteriormente un sistema de calificación, al cual se someten las plicas que hayan superado satisfactoriamente la primera etapa, con el fin de valorar las diferencias comparativas entre ellas”

La situación descrita constituye una infracción al bloque normativo aplicable por consiguiente, una afectación al Sistema de Control Interno. Además, podría repercutir de forma negativa, debido a que la Institución podría carecer de fundamentos para reclamar ante un eventual incumplimiento en la ejecución contractual.

CONCLUSIONES

En la ejecución del presente estudio, se determinó que a pesar de que la mayoría de solicitudes de pensión son presentadas a nivel local, la Gerencia de Pensiones no dispone de un instrumento normativo que regule las condiciones que rigen la atención de esas solicitudes en las sucursales a nivel nacional, quienes dependen jerárquicamente de la Gerencia Financiera, situación que podría repercutir de forma negativa en las labores de dirección, conducción, control y evaluación que corresponden a la Gerencia de Pensiones, por cuanto no existe claridad respecto a su injerencia dentro del proceso.



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

Aunado a lo anterior, se evidenció que la Administración Activa no dispone de una metodología que regule las actividades que se deben realizar para la atención de las solicitudes de pensión en las sucursales antes señaladas, lo que ha imposibilitado una estandarización de procesos para esa gestión.

En materia de Recursos Humanos, se evidenciaron oportunidades de mejora en los procesos para selección de personal en el despacho de la Gerencia de Pensiones, debido a que en el registro de elegibles elaborado por esa unidad, no se incluye un control de los días de nombramiento de los funcionarios para todos los tipos de puesto, lo que podría generar omisiones o irregularidades en los procesos de sustitución y nombramiento de funcionarios. Además, no se dispone de certeza respecto a si el nombramiento de una funcionaria se ajustó al trámite establecido institucionalmente.

Respecto a los procesos de contratación administrativa tramitados por las direcciones de la gerencia en mención durante el periodo 2015, se evidenciaron trámites en los que no se elaboró un estudio técnico para determinar la razonabilidad de los precios adjudicados, lo que imposibilita señalar con certeza que las relaciones contractuales se ejecutaron en condiciones favorables para la Institución, por ello la importancia de brindar capacitación oportuna y constante a los funcionarios que participan en estos procesos.

Otro aspecto susceptible de mejora en las compras tramitadas por esa dependencia, es la ausencia de elementos en los pliegos de condiciones elaborados, debido a que se evidenciaron casos en los que no se establece el plazo para la recepción de las ofertas o para la entrega de los suministros adjudicados, lo que constituye un incumplimiento al bloque normativo, y que podría ser aprovechada por los proveedores adjudicados para evadir la imposición de eventuales sanciones en caso de inoportunidad en las entregas.

Se documentó que a pesar de los esfuerzos realizados por la Comisión Nacional de Apelación IVM-RNC y por la Dirección Administración de Pensiones en el 2015, se registra el incumplimiento de metas propuestas, situación que tiene sus causas en aspectos tales como la capacidad resolutive y la demanda en los servicios.

En razón de lo anterior, se considera importante que la Administración Activa implemente mecanismos de control de mitiguen los riesgos generados con las situaciones antes descritas.



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

RECOMENDACIONES

AL LIC. JAIME BARRANTES ESPINOZA, EN SU CALIDAD DE GERENTE DE PENSIONES Y AL LIC. GUSTAVO PICADO CHACÓN, EN SU CALIDAD DE GERENTE FINANCIERO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO

1. Con la colaboración de las instancias que considere pertinente, analizar la factibilidad de suscribir un instrumento normativo en el que se establezca las condiciones que rigen la relación entre la Gerencia de Pensiones y la Gerencia Financiera, en el cual se incluya las responsabilidades y los pasos a seguir en las diferentes etapas del proceso, para la atención de las solicitudes de pensión a Nivel Local mediante las sucursales, de manera que esto permita la estandarización, control y monitoreo de la gestión, según lo expuesto por esta auditoría en los hallazgos 1.1 y 1.2 del presente informe.

En caso de determinar la pertinencia de disponer de ese marco normativo, iniciar las acciones que corresponda con la finalidad de presentar la propuesta de instrumento a la instancia que corresponda para su aprobación y posterior implementación.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en el plazo de 6 meses un informe donde conste el análisis realizado respecto a la factibilidad de suscribir un instrumento normativo en el que se establezca las condiciones que rigen la relación entre la Gerencia de Pensiones y la Gerencia Financiera para la atención de las solicitudes de pensión a nivel local y las acciones que se adoptara al respecto. En caso de que se determine la conveniencia de emitir la regulación, en el término de 6 meses adicionales, remitir a este Órgano de Control Interno la documentación que respalde su aprobación e implementación.

2. Ajustar el registros de elegibles activos del despacho de la Gerencia de Pensiones a los elementos establecidos en la circular DAGP-0767-2011, a fin de que los nombramientos que se efectúen, se realicen de forma expedita y amparados en los principios de legalidad, transparencia y libre acceso al empleo público, según lo expuesto por esta auditoría en el hallazgo 3 del presente informe.

Además, instruir a las direcciones a cargo de esa gerencia, revisar los registros de elegibles, y en caso de que se requiera, ajustarlo al bloque normativo que regula la materia.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en el plazo de 6 meses copia de los registros de elegibles ajustados al bloque normativo que regula la materia.



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

3. Instruir a las unidades a su cargo la implementación de un mecanismo de control en las actividades de contratación administrativa, que contenga periodicidad, responsables y los formatos de verificación que se requiere aplicar, con el fin de corroborar que los procedimientos de adquisición de bienes y servicios se ejecuten en cumplimiento de los principios y normas que rigen la materia según lo evidenciado en los hallazgos 4.1 y 4.2 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en el plazo de 6 meses, un informe respecto a los mecanismos de supervisión implementados, así como la documentación que respalde su utilización.

4. En los procedimientos de contratación que se tramite, se efectúe e incorpore al expediente administrativo, los estudios técnicos para determinar la razonabilidad de precios contratados, en concordancia con lo establecido en el "Manual para la Estimación del Monto de las Contrataciones y Elaboración de Estudios de Precios" de conformidad con lo señalado en los hallazgos 4.1 y 4.2 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a la Auditoría Interna en el plazo de 6 meses la comunicación mediante la cual instruye la inclusión de los estudios de razonabilidad de precios, así como la documentación que respalde la ejecución de estos análisis.

5. Realizar un análisis respecto a las metas anuales establecidas para la Comisión Nacional de Apelaciones IVM-RNC, tomando en consideración elementos tales como capacidad instalada y la demanda en los servicios que presta esa unidad, según lo evidenciado en el hallazgo 2 del presente informe, con la finalidad de establecer metas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables.

Para acreditar el cumplimiento de la disposición anterior, deberá remitirse a la Auditoría Interna en el plazo de 6 meses el análisis realizado.

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe se comentaron con la Licda. Alexandra Eduarte Ramírez, Asesora de la Gerencia de Pensiones y la Licda. Annette Cruz Acuña, Asistente de la Gerencia de Pensiones el día 10 de noviembre del 2016, así como con el Lic. Danilo Rodas Chaverri, Jefe de la Subárea de Administración y Logística de la Gerencia Financiera el 01 de diciembre del mismo año.



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

Con relación a la recomendación 1, las funcionarias de la Gerencia de Pensiones plantean la inquietud respecto a la pertinencia del término “instrumento normativo” siendo que se trata de algo más similar a un “compromiso de resultados” o “compromiso de gestión” que permita establecer metas anuales y medición de resultados, y no de un cuerpo normativo como tal.

También señalan la preocupación de que la responsabilidad total por esta recomendación recaerá en la Gerencia de Pensiones, siendo que también será competencia de la Gerencia Financiera suscribir el documento que se elabore. Indican, que si bien es cierto la Gerencia de Pensiones puede elaborar el documento, la acción quedaría completa hasta que la Gerencia Financiera acoja el “compromiso” y lo implemente.

Asimismo, consideran prudente que el ente auditor, a la luz de los lineamientos institucionales que existen sobre la materia, valore si corresponde a la Junta Directiva la aprobación del instrumento propuesto.

Señalan esas funcionarias que las consideraciones emitidas fueron sometidas al conocimiento del señor Gerente, Lic. Jaime Barrantes Espinoza, y fueron avaladas. Solicitando particularmente la incorporación de la Gerencia Financiera en la recomendación primera y la valoración de que el instrumento propuesto sea aprobado - según proceda - por la Gerencia de Pensiones y la Gerencia Financiera.

El Lic. Danilo Rodas Chaverri, con relación a esta recomendación indicó lo siguiente:

“...se debe valorar eliminar de la recomendación la presentación ante la Junta Directiva Institucional el instrumento normativo que se acuerde entre la Gerencia de Pensiones y la Gerencia Financiera, debido a que la aprobación de esa herramienta se encuentra supeditada al tipo de documento que se emita.”

Al respecto, esta Auditoría Interna determina pertinente dirigir la recomendación uno a las Gerencias de Pensiones y Financiera, con la finalidad de que ambas instancias elaboren un análisis sobre la factibilidad de suscribir un instrumento normativo que regule la atención de las solicitudes de pensión a nivel local, sin limitar o condicionar el rango de acción de la Administración Activa a un único tipo de mecanismo.

Además, se considera pertinente sustituir la frase “remitir a este Órgano de Control Interno la documentación que respalde su presentación ante la Junta Directiva Institucional” por “remitir a este Órgano de Control Interno la documentación que respalde su aprobación e implementación”, siendo responsabilidad de la Administración Activa, y en atención al análisis realizado, determinar cuál es instrumento o mecanismo más conveniente para atender la situación expuesta en los hallazgos 1.1 y 1.2, llámese éste “compromiso de resultados”, “compromiso de gestión”, “convenio”, “resolución”, entre otros.



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

Aunado a lo anterior, la jerarquía que se requiera para la aprobación del documento normativo seleccionado, quedará supeditado a la decisión que adopten las gerencias.

Con relación al punto 1.2 del presente informe, el cual hace referencia al procedimiento utilizado por la Administración Activa para atender las solicitudes de pensión presentadas a nivel local, señalan las representantes de la Gerencia de Pensiones, que por ser un tema de control interno la Gerencia Financiera con el apoyo de la Dirección Administración de Pensiones, debería retomar el manual de procedimientos que le había sido remitido en su oportunidad (año 2012) para revisarlo y ajustarlo en caso de ser necesario.

Sobre la recomendación N° 2 del presente informe, señalan las representantes de la Administración Activa, que debido a evidenciarse que el despacho de la Gerencia de Pensiones dispone de un registro de elegibles, el cual presenta oportunidades de mejora, lo que correspondería es ajustarlo, en cuanto al número de días de nombramiento por tipo de puesto. Además, que sería recomendable se indique a las direcciones de esta Gerencia que revisen sus registros y los ajusten en caso de proceder.

Asimismo, se modificó la recomendación N° 2 con la finalidad de que se instruya a las direcciones a cargo de esa gerencia, revisar los registros de elegibles, y en caso de que se requiera, ajustarlos al bloque normativo que regula la materia.

Respecto a la recomendación N° 3, las representantes de la gerencia de pensiones solicitan modificar el término “programa de supervisión” por “mecanismos de control”. Al respecto, se considera pertinente realizar la modificación solicitada.

Con relación a la recomendación N° 4, no se presentaron comentarios.

Sobre la recomendación N° 5 las representantes de la Gerencia de Pensiones señalaron lo siguiente:

“En relación al cumplimiento de las metas establecidas para la Comisión Nacional de Apelaciones IVM/RNC, en el comentario se solicitó revisar las justificaciones emitidas a la Dirección de Planificación por parte de la Gerencia de Pensiones. Para esto, sugerimos analizar este hallazgo con el Lic. David Arguedas Zamora, Asesor de Gerencia y encargado del tema de planificación.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Al respecto, se incluyó como parte del hallazgo N° 2, el documento denominado *“Informe Seguimiento Anual Plan Táctico Operativo Gerencial 2015”*, mediante el cual, Gerencia de Pensiones remite a la Dirección de Planificación Institucional, el informe correspondiente al cumplimiento de las metas establecidas para el periodo 2015, sin embargo, no se requiere realizar modificaciones a la recomendación emitida.

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Anthony Herrera Amador
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Alexander Nájera Prado
JEFE DE ÁREA

ANP/AHA/lbc