



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

**ASF-11-2020**  
**16-03-2020**

## **Resumen Ejecutivo**

Este estudio se realizó de acuerdo de acuerdo con lo programado en el Plan de Anual Operativo de la Auditoría Interna 2019, en su capítulo de estudios especiales, permitiendo evaluar el borrador del Manual de Procedimientos para la Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos del Seguro de Salud.

En el estudio se evidenció la necesidad de aumentar la participación de la Administración en la determinación de las necesidades de registro contable en todas las actividades descritas en el documento citado. Debiendo las Unidades expertas en la temática de facturación, recaudación y cobro de riesgos excluidos, dirigidas por el Área de Gestión de Riesgos Excluidos quienes establezcan los requerimientos puntuales al Área de Contabilidad Financiera, para las aperturas de cuentas contables según corresponda.

Por lo anterior, se recomendó realizar un proceso de revisión del documento a partir de los resultados expuestos por la Auditoría Interna, para desarrollar y documentar el registro contable que requieren los temas que componen la actividad de Riesgos Excluidos.



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

ASF-11-2020  
16-03-2020

## ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LOS ALCANCES EN MATERIA CONTABLE DEL BORRADOR DEL MANUAL SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA FACTURACIÓN, RECAUDACIÓN Y COBRO DE FACTURAS POR RIESGOS EXCLUIDOS DEL SEGURO DE SALUD GERENCIA FINANCIERA U.P. 1103

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2019, en su capítulo de estudios especiales.

#### OBJETIVO GENERAL

Analizar el borrador del Manual de Procedimientos para la Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos del Seguro de Salud, con el propósito de efectuar una revisión del tratamiento contable de dichos procesos.

#### OBJETIVO ESPECÍFICO

- 1- Verificar la incorporación de los tratamientos contables en las actividades descritas en el Manual de Procedimientos para la Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos del Seguro de Salud.
- 2- Revisar el establecimiento de responsables para el monitoreo y actualización del tratamiento contable del Manual en mención.

#### ALCANCE

El estudio corresponderá al análisis del borrador del Manual de Procedimientos para la Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos del Seguro de Salud a setiembre 2019, así como la correspondencia recibida al 16 de diciembre 2019.

#### METODOLOGÍA

- 1- Se realizó la verificación de la participación de todas las Unidades involucradas en el proceso Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos, en la elaboración del Manual en mención.
- 2- Se revisó la inclusión de los procedimientos de registro contable en el Manual.
- 3- Se revisó la correspondencia para constatar la participación de todas las Unidades involucradas.



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

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno Nº 8292.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense, Decreto 34460-H.
- Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.
- Manual Descriptivo de Cuentas Contables.

## 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 (...).”*

## ANTECEDENTE

La Auditoría en diferentes oportunidades ha identificado una serie de riesgos en los procesos de facturación, recaudación y cobro de facturas por riesgos excluidos, dentro de los que se podrían clasificar como principales, los siguientes:

- a) Vacíos normativos y/o normativa existente desactualizada.
- b) Falta de idoneidad y capacitación del personal que realiza funciones en el proceso.
- c) Concentración de responsabilidad del proceso de Riesgos Excluidos en las oficinas de Validación y Facturación de Servicios Médicos y desligamiento y desconocimiento del proceso por parte del personal médico.
- d) Responsabilidades no delimitadas debido a que la estructura funcional definida desde el 2010, no había sido implementada por retraso de la Gerencia Administrativa en la definición de perfiles.
- e) Proceso no automatizado y facturación manual.
- f) Ausencia de controles sobre las cuentas por cobrar.

Todos vinculados a partir del desarrollo de las labores administrativas y la necesidad de un complemento de tecnología que venga a satisfacer las necesidades institucionales.



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

Referente al tema del componente tecnológico en el informe ATIC-38-2019, del 29 de mayo 2019, se identificaron oportunidades de mejora en la cobertura funcional del Módulo Informático de Facturación de Riesgos Excluidos MIFRE, debido a que no dispone, entre otros, de procedimientos para facturación y cobro oportuno de la atención de personas lesionadas mayores de edad, atendidas bajo la modalidad del Seguro Obligatorio Automotor (SOA), tampoco para personas lesionadas menores de edad y en el caso de siniestros o enfermedad de trabajo no reportadas a la Aseguradora.

En ese sentido, en el informe se cita lo siguiente: “El Módulo carece de mecanismos de trazabilidad de los montos por concepto de atención de pacientes cuya póliza del SOA fue agotada, con el fin de utilizar esta información en la estimación de costos institucionales y de esta forma tener el insumo requerido para gestionar ante la Superintendencia General de Seguros una eventual actualización de la cifra establecida.

Por otra parte, se determinó que aún no se ha desarrollado el módulo de gestión cobratoria tanto a nivel administrativo como judicial de las facturas no canceladas por concepto de riesgos excluidos.

De igual forma se destacó la importancia de generar las integraciones con los sistemas institucionales relacionados, así como los flujos de información entre la Caja y la Aseguradora, a fin de facilitar los procesos de facturación, cancelación y devoluciones asociados. Asimismo, se identificaron debilidades en la gestión de requerimientos, lo cual podría afectar la completitud y funcionalidad del módulo.”

El Área de Auditoria de Tecnologías de Información y Comunicaciones emitió el informe de seguimiento SATIC-19-38-01-2019, del 10 de octubre 2019, identificando que la revisión integral solicitada en cuanto a los temas de Cobertura funcional del MIFRE, Integración con otros sistemas, Herramientas para la toma de decisiones, Emisión de alertas o notificaciones, Gestión de requerimientos, Mecanismos de Seguimiento a la atención de requerimientos por parte de la instancia técnica institucional, Procedimiento de calidad de la información, Gestión Cobratoria, Continuidad del Servicio y la Actualización del Manual de Usuario, se encuentra en proceso.

## HALLAZGOS

### 1- SOBRE EL REGISTRO CONTABLE DE LOS PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN, RECAUDACIÓN Y COBRO DE FACTURAS POR RIESGOS EXCLUIDOS

Se determinó la necesidad incluir en el documento borrador denominado Manual de Procedimientos para la Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos del Seguro de Salud, el componente financiero – contable, que cada actividad debe generar.

#### 1.1 Sobre los numerales donde no se ha incorporado el tratamiento contable respectiva

En la revisión efectuada se identificó la ausencia de un proceso relacionado con el tratamiento contable que debe considerarse en las etapas de las actividades de Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos, evidenciándose únicamente la descripción del proceso administrativo – operativo en mención, por ejemplo:



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

En el numeral “**5.2. Unidades de Validación y Facturación de Servicios Médicos**”, se indica:

“Confeccionar el caso de estudio y la factura en el sistema Módulo Informático de Facturación de Riesgos Excluidos (MIFRE).”

Así mismo en el **8.2. “De la Facturación por Riesgos Excluidos a la Aseguradora por Servicios de Salud otorgados en casos de accidentes de tránsito y riesgos de trabajo”** se indica en el inciso 1:

“Toda factura por servicios médicos otorgados a personas que acaecieron un accidente de tránsito, riesgos del trabajo o una atención complementaria, debe ser elaborada en el Módulo Informático de Facturación de Riesgos Excluidos (MIFRE) en conjunto con el estudio sobre accidente, con base en el modelo tarifario vigente, incluido el gasto administrativo y rédito para el desarrollo. En el caso de Atenciones Complementarias deben de presentar al Establecimiento de Salud el documento emitido por la aseguradora, para recibir las atenciones solicitadas.”

En ambos casos se observa la alusión a la elaboración de la factura, sin embargo, no se indica el tipo de registro requerido; considerando que la Institución mantiene su contabilidad sobre la Base de Devengo, debería identificarse el tratamiento contable a emplearse, donde se indique el número de la subcuenta por cobrar a ser utilizada, así como sus características, por ejemplo la condición “1” para indicar que requiere de cuenta individual, además de especificarse la composición de la misma, con el objetivo de guardar su uniformidad y llevar un adecuado registro.

Otro ejemplo que se desprende del numeral **5.2. Unidades de Validación y Facturación de Servicios Médicos** es: “Controlar, conciliar y ajustar mensualmente las cuentas por cobrar relacionadas con la facturación producto de atenciones por Riesgos Excluidos.”

Los ajustes a los que hace alusión referirán a un registro contable, sin embargo, no se indica los tipos de ajustes y las características de cada cuenta por utilizar.

En el numeral **5.5. Área Gestión de Riesgos Excluidos** no se indica que esa Unidad como Rector del proceso de Gestión de Riesgos Excluidos, será vigilante de que el diseño de los registros contables de los procesos de Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos se mantengan actualizados, toda vez que eventuales cambios operativos, obliguen a la revisión de los registros contables establecidos.

Además, es importante que se mencione que será el Área de Gestión de Riesgos Excluidos, quien dirigirá la solicitud de requerimientos de cambios y aperturas de cuentas contables.

En el numeral **5.8. Subárea Conciliaciones Bancarias** se indica lo siguiente:

“Así mismo comunicará al Área de Tesorería sobre los pendientes por este concepto y ésta a su vez, coordinará con los encargados de las Unidades Médicas, a efectos de verificar que la suma de los “voucher” contabilizados, corresponden a la totalidad de los pagos efectuados bajo dicha modalidad.”



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

Este proceso es conveniente que se analice, por cuanto debe evaluarse si será el Área de Gestión de Riesgos Excluidos o el Área de Tesorería General, la Unidad competente para mantener la comunicación con las Unidades Médicas o en su defecto se emplee un canal alternativo de información. De forma que no se incurra en la realización de tareas incompatibles a estas Unidades.

Por otra parte, no se observó cual es el procedimiento para corregir las diferencias determinadas por la Subárea de Conciliaciones Bancarias identificando plazos, responsables, registro contable, entre otros. Así mismo, no existe evidencia que permita garantizar que se consideró a la Subárea de Conciliaciones Bancarias en la redacción y/o revisión del manual en mención, situación que es preocupante por cuanto es la Unidad experta en su actividad.

En el numeral **8.2. De la facturación por riesgos excluidos a la Aseguradora por servicios de salud otorgados en casos de accidentes de tránsito y riesgos de trabajo**, se menciona lo siguiente:

“10. Si el establecimiento de salud encuentra válidas las razones técnicas de la no cancelación de las facturas por parte de la aseguradora, la Unidad de Validación y Facturación de Servicios Médicos o quien ocupe el cargo, mantendrá la condición de la factura como descargada, para ello deberá dejar constancia de la motivación del acto en la herramienta informática.”

Se requiere que se defina el tratamiento contable para la “descarga” de la factura, es decir, falta la conceptualización del proceso, indicando si la cuenta por pagar se debe eliminar o sustituir su cuenta individual o si se traslada a una condición de difícil cobro.

## 1.2 Sobre la solicitud realizada al Área de Contabilidad Financiera

El 19 de julio 2019 mediante el oficio AGRE-938-07-2019 el Lic. Juan Alberto Piedra Montero, jefe del Área de Gestión de Riesgos Excluidos, solicitó al Lic. Edgar Ramírez Rojas, jefe del Área de Contabilidad Financiera lo siguiente:

“Por lo anterior, a continuación, se esbozan los procesos de facturación instaurados en el borrador del Manual de cita, con su respectiva justificación, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Riesgos Excluidos:

a. Facturación de Servicios de Salud a Persona Mayor de edad lesionada por Accidente de Tránsito. (...”

(...) b. De la Facturación por Servicios de Salud a Persona Lesionada por Actividades Taurinas “Decreto 34489-S-MSP-G del 23/01/2008” (...)

(...) c. De la Facturación por Servicios de Salud a Patronos por Riesgos del Trabajo. (...)

(...) d. De la Facturación al Estado por Servicios de Salud otorgada a Persona Menor de Edad Lesionada por Accidente de Tránsito. (...)



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

(...) Una vez justificado lo anterior, se traslada borrador “Manual de Procedimientos para la Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos del Seguro de Salud” con el fin, de que se determinen los aspectos contables relacionados a los procesos de facturación en Riesgos Excluidos en sus diferentes etapas, con el apoyo técnico del Área Gestión de Riesgos Excluidos y Áreas Técnicas que defina la Dirección de Cobros, cada uno desde su ámbito de competencia.

Aunado a lo anterior, quedo en la mayor disposición de brindar una capacitación o inducción del tema y celebrar sesiones de trabajo con su digna unidad, con el propósito, de que el producto sea definido e integrado al borrador de Manual en forma concluyente.”

Como se indica, en el documento citado se justifica jurídica y procedimentalmente, la procedencia de las cuatro categorías de facturación, sin embargo, se solicita que sea el Área de Contabilidad Financiera quien determine el tratamiento contable, siendo lo correcto, que el Área de Gestión de Riesgos Excluidos establezca cada procedimiento operativo y a partir de esos resultados solicitar las aperturas de cuentas contables según corresponda.

Es responsabilidad de la Unidad técnica definir la totalidad de sus procedimientos operativos y realizar las solicitudes puntuales que requiera al Área de Contabilidad Financiera, por cuanto esta última no dispone del conocimiento suficiente sobre la actividad de Riesgos Excluidos.

La administración debe identificar si requiere aperturar cuentas por cobrar para el proceso de facturación, establecer el método de seguimiento de cada operación (cuenta individual), entre otros, con el fin de realizar las respectivas solicitudes al Área de Contabilidad Financiera, lo anterior no elimina la posibilidad, que en casos de duda sobre la forma de registrar algún tipo de operación, se realice una consulta técnica al Área de Contabilidad Financiera.

Las Normas de control interno para el Sector Público indican lo siguiente:

#### “4.4.2 Formularios uniformes

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.

#### 4.4.3 Registros contables y presupuestarios

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.



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

#### 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas

La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.”

Los Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense, Decreto Ejecutivo: 34460 - 0 del 14/02/2008, instruyen lo siguiente:

“4. Registro: Todos los hechos de carácter contable deben ser registrados en oportuno orden cronológico en el que se produzcan éstos, sin que se presenten vacíos, lagunas o saltos en la información registrada. Con este principio se procura garantizar que todas las operaciones tramitadas se den en forma ordenada, quedando debidamente justificada la información registrada en los diferentes sistemas auxiliares y procesos contables de manera secuencial, permitiendo una transparencia en los sistemas.

8. Devengo: El registro de los ingresos y gastos públicos se efectuarán en función de su devengamiento, independientemente de la percepción efectiva de los recursos y del pago por las obligaciones contraídas.

Los ingresos se registrarán a partir de la identificación del derecho de cobro y los gastos con el surgimiento de una relación jurídica con un tercero por los bienes y servicios recibidos de conformidad. Cuando se presenten ingresos o costos asociados a futuros ingresos y cuya utilidad ya no resulte en diferirlos se deben relacionar con los ingresos del período en que tal hecho se presente. En el caso de que el devengamiento de ciertos ingresos y, gastos no se logren identificar, su registro contable se efectuará a partir del reconocimiento o pago de la obligación y de la percepción efectiva de los recursos.”

El Lic. Edgar Ramírez Rojas jefe del Área de Contabilidad Financiera indicó que el proceso para la apertura de cuentas contables para el proceso de Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos puede realizarse únicamente a partir de un proceso administrativo y operativo debidamente diseñado, que detalle claramente las diferentes actividades que las unidades deben realizar y sus responsabilidades, por lo que la participación del Área estaría en función del cumplimiento indicado.

Agrega que el 19 de julio 2019, mediante oficio AGRE-938-07-2019, suscrito por el Lic. Juan Piedra Montero, jefe del Área de Gestión de Riesgos Excluidos se solicitó al Área de Contabilidad Financiera que se determinen los aspectos contables relacionados a los procesos de facturación de Servicios de Salud a Persona Mayor de edad lesionada por Accidente de Tránsito, Servicios de Salud a Persona Lesionada por Actividades Taurinas, Servicios de Salud a Patronos por Riesgos del Trabajo y al Estado por Servicios de Salud otorgada a Persona Menor de Edad Lesionada por Accidente de Tránsito, sin embargo, menciona que para realizarlo es necesario que antes los Entes técnicos determinen las diferentes actividades operativas y los requerimientos necesarios.



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

Las situaciones descritas se presentan en función de que el Manual citado se encuentra en una etapa de elaboración, debiendo cumplir con las fases que la Administración ha venido desarrollando. El incorporar dentro del Manual un adecuado registro contable favorecerá la transparencia, administración, regulación y agilidad de los procesos que componen el tema de Riesgos Excluidos, permitirá una mejor evaluación, supervisión y retroalimentación de cada actividad, volviendo más exitoso el desarrollo de estos procesos.

## CONCLUSIÓN

La participación de los principales actores en la redacción de los manuales de procedimientos es de vital importancia para la elaboración exitosa de dichos documentos, en la evaluación realizada se observa un borrador donde intervienen diferentes unidades de las Gerencias Financiera y Médica.

El borrador del Manual de Procedimientos para la Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos del Seguro de Salud presenta algunas oportunidades de mejora como, por ejemplo, en el tema de registro contable, debiendo la Administración Activa liderar este proceso, tanto para el proceso de elaboración del Manual, como en eventuales ajustes o adiciones que la actividad requiera.

Así mismo, se observó la necesidad de participar a la Subárea de Conciliaciones Bancarias en la elaboración del Manual en mención, así como considerar otras unidades que eventualmente puedan realizar un aporte significativo.

## RECOMENDACIONES

**AL LIC. JUAN ALBERTO PIEDRA MONTERO, JEFE DEL ÁREA DE GESTIÓN DE RIESGOS EXCLUIDOS Y A LA LICDA. ALEXANDRA GUZMÁN VAGLIO, JEFE A.I. ÁREA DE CONTABILIDAD FINANCIERA O A QUIENES EN SUS LUGARES OCUPEN EL CARGO.**

- 1- El Área de Gestión de Riesgos Excluidos deberá incluir en el Borrador del Manual de Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos, todos los procesos operativos – administrativos que componen las actividades descritas en dicho documento e incorporar la descripción del tratamiento contable que cada numeral o proceso requiera o se esté realizando en la actualidad.

Para la descripción del tratamiento contable y la eventual necesidad de apertura de cuentas contables deberán solicitar al Área de Contabilidad Financiera su colaboración, aportando el proceso administrativo debidamente identificado, la solicitud que se realice se efectuará a partir de los procesos descritos en el manual en mención, del cual el Área de Gestión de Riesgos Excluidos será garante de la exactitud de los contenidos como rector en esa materia.

Así mismo el Área de Gestión de Riesgos Excluidos deberá considerar los resultados expuestos por la Auditoría Interna en este informe, solicitar la participación de la Subárea de Conciliaciones Bancarias



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

en la elaboración del Borrador del Manual en mención (en su campo de acción) y cualquier otra Unidad que considere pertinente, así como establecer la Unidad Ejecutora que realizará la conciliación de cada cuenta por cobrar que se apertura, en razón de los procesos que componen el tema de Riesgos Excluidos.

La recomendación se dará por cumplida cuando la administración presente evidencia suficiente, donde se observe la incorporación del componente de registro contable en todas las actividades que así lo requieran dentro del Manual de Procedimientos para la Facturación, Recaudación y Cobro de Facturas por Riesgos Excluidos del Seguro de Salud, de igual forma deberá evidenciar la participación de la Subárea de Conciliaciones Bancarias, la designación de la Unidad (es) que realizarán la conciliación de las cuentas por cobrar que habiliten y el proceso de apertura o registro de cuentas correspondiente, el Manual en mención deberá estar oficializado y comunicado a todas las Unidades interesadas en ese momento.

Plazo: 6 meses.

## COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados con la Licda. Sandra Zamora Lobo y el Lic. Diego Zamora Salas, funcionarios del Área de Gestión de Riesgos Excluidos, así mismo, se consideró el oficio AGRE-040-02-2020, de fecha 17 de febrero 2020, suscrito por el Lic. Juan Alberto Piedra Montero, donde expresa su opinión referente a la participación del Área de Contabilidad Financiera en la atención de la recomendación vertida en este informe.

## ÁREA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Lic. Nelson Porras Solís  
**ASISTENTE AUDITORÍA**

Licda. Elsa Valverde Gutiérrez  
**JEFE SUBÁREA INGRESOS Y EGRESOS**

Lic. Randall Jiménez Saborío  
**JEFE AREA DE SERVICIOS FINANCIEROS**

RJS/EMVG/NPS/jfrc

