

**Tabla de contenidos**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
1.1 OBJETIVO GENERAL .....	2
1.2 ALCANCE.....	2
1.3 ANTECEDENTES .....	2
<b>2. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>2</b>
<b>3. CONCLUSIONES</b> .....	<b>27</b>
<b>4. RECOMENDACIÓN</b> .....	<b>27</b>
<b>5. PUNTOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>27</b>
5.1 ORIGEN.....	27
5.2 NORMATIVA APLICABLE .....	27
<b>6. NOMBRES Y FIRMAS</b> .....	<b>28</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Objetivo General

Determinar el grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, por esta Dirección de Auditoría Interna, pendientes de implementar de acuerdo con el *Informe 60-15 Seguimiento Informe 32-11 “Control de Pagos”*.

### 1.2 Alcance

Este estudio comprendió la verificación de la puesta en práctica de las recomendaciones pendientes del informe Seguimiento 60-15 correspondiente al Informe 32-11 “*Control de Pagos*”.

La comprobación se efectuó por medio de la información recibida, y el análisis de documentos obtenidos. El seguimiento de las recomendaciones fue realizado por la Licda. Katerin Hidalgo Leitón, bajo la Supervisión del Lic. Eric Rivas Ellis y la Dirección de la Licda. Alba Camacho De la O, Jefe del Departamento de Auditoría de Evaluación y Cumplimiento.

### 1.3 Antecedentes

Como resultado del estudio de seguimiento realizado al informe 32-11 Control de Pagos se emite el informe 60-15 en el cual se llega a la siguiente conclusión:

*Como resultado del estudio de seguimiento es posible concluir que la administración ha realizado algunas actividades con el fin de implementar las recomendaciones, sin embargo, la mayoría de las recomendaciones sustanciales de los procesos del Departamento de Remuneraciones continúan incumplidas.*

*Podemos destacar las reiteradas ocasiones en las que se recomienda a la administración activa, la elaboración de los Manuales de Procedimientos y éstos no se han formalizado, generando la falta de determinación de actividades para la consecución de los objetivos institucionales, como lo refleja la falta de un manual de procedimientos en las acreditaciones que no corresponden.*

*Por otro lado, la debilidad en el sistema de Control interno impide proteger y conservar el patrimonio público, la información no es confiable ni oportuna, sin dejar de lado que los procedimientos utilizados reflejan ineficiencia en el quehacer del Departamento.*

Continuando pendiente de implementar 28 recomendaciones las cuales prolongan el proceso de seguimiento hasta su implementación.

## 2. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

Por lo que a continuación, se presenta la transcripción de las 28 recomendaciones que se encuentran pendientes de cumplimiento, las cuales fueron objeto de seguimiento; asimismo, se consignan las actividades realizadas para su cumplimiento.

### *Al Director de Recursos Humanos*

*4.3 Establecer los plazos de respuesta, a las unidades de procesos especializados, en cuanto a las solicitudes de refrendos de pruebas de descargo (justificaciones, certificaciones, entre otros).*

En referencia a esta recomendación, la Jefe del Departamento de Remuneraciones en ese momento, emitió el oficio DRH-0068-2017-DREM, en donde señala:

*...En este punto si bien es cierto formalmente no se han establecido los plazos de respuesta, también es cierto que actualmente dichos plazos se han acortado a un periodo máximo de 5 días hábiles para que las Unidades de Gestión nos remitan el refrendo o no de las pruebas de descargo presentadas por los funcionarios con sumas giradas de más, como prueba se presenta el INFORME DE TIEMPO DE RESPUESTA DE PRUEBAS POR PARTE DE LAS UNIDADES...*

Con el propósito de recabar más información, esta Dirección emitió el oficio AI-0246-18 de fecha 6 de marzo del 2018, en donde se le consultó a la Coordinadora de la Unidad de Gestión Administrativa, lo que sucede si no se envían las pruebas de descargo en los 5 días hábiles referidos en el oficio anterior.

En respuesta al citado oficio, la jefa del Departamento de Resoluciones indicó mediante documento DRH-0070-2018-DREM, lo siguiente:

*...En los casos en los cuales, excepcionalmente, las Unidades correspondientes no envíen la revisión de las pruebas de descargo en un periodo de 5 días, siempre en atención a los principios establecidos en el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública- Del procedimiento Administrativo-, cuyo fin primordial es asegurar el mejor cumplimiento posible de los fines de la Administración, con respeto para los derechos subjetivos e intereses legítimos del administrado y en busca de la verdad real de los hechos, en concordancia de los principios de eficiencia, continuidad y respecto de los derechos de los administrados sometidos a un procedimiento administrativo como lo es el presente proceso de cobro, se hace necesario la comunicación directa a la jefatura de dichas Unidades y Departamentos con la finalidad que interponga como jefatura sus buenos oficios para la celeridad en la revisión de dichas pruebas.*

*Toda vez, que en respeto al derecho de defensa ejercido por el funcionario, es necesario la revisión de dichas pruebas, para la resolución oportuna del acervo probatorio presentado por el administrado, por consiguiente no es posible ejercer una gestión cobratoria hasta tanto no tener respuesta de la valoración realizada por la Unidad correspondiente.*

De ahí que, la recomendación se considera parcialmente cumplida, por lo que la jefatura del Departamento de Resoluciones tiene que establecer formalmente los plazos de respuesta e informarlos a esta Dirección de Auditoría, por medio de un documento formal.

## INFORME 10-19 SEGUIMIENTO INFORME 32-11 CONTROL DE PAGOS

*4.4 Desconcentrar en el Departamento de Servicios Administrativos y Financieros de las Direcciones Regionales, el apoyo y gestión de recuperación administrativa de las acreditaciones que no corresponden, de los funcionarios y ex funcionarios destacados en cada región, que tengan deudas de este tipo con el Ministerio. Es importante que de previo a la desconcentración del proceso se realicen las gestiones presupuestarias necesarias para dotar a los Departamentos de los recursos necesarios para la ejecución correcta de las funciones.*

Con relación al tema de la desconcentración, la jefatura del Departamento de Remuneraciones, por medio del documento DRH-DR-0068-2017, indicó:

*...La Desconcentración de los Servicios Administrativos de la Dirección de Recursos Humanos se ha venido realizando paulatinamente, para esto la Dirección de Recursos Humanos creó una Comisión, los cuales cuentan con un cronograma. Según Boletín Informativo publicado por la DRH de fecha 22/02/2017, en la I fase-año 2016- se desconcentraron servicios en las DRE de Alajuela, Heredia, San José Central, Cartago, Desamparados, Puriscal, Occidente, Puntarenas, Liberia y Pérez Zeledón; en la II fase-año 2017-se está en proceso de desconcentración en las DRE de Limón, Sarapiquí, Los Santos, San José Oeste y Aguirre los servicios son:*

Fase I	Fase II
Certificación de cese de funciones por pensión.	Atención de consultas salariales de períodos vigentes.
Certificación de retiro por cese del Fondo de Capitalización Laboral (FCL).	Apertura de expediente laboral.
Certificación de cobertura o NO de escudo fiscal.	Recibir y enviar solicitudes de ajuste de carrera profesional.
Certificación de permiso con o sin goce de salario.	Aval de títulos de capacitación.
Certificación de si cuenta o NO con expediente laboral.	Trámite de apertura de carrera profesional.
Certificación de retiro de quinquenio.	Asignación de grupo profesional.
Certificación de grupos profesionales.	Rebajos salariales por ausencias justificadas e injustificadas.
Certificación para el trámite de visa.	Solicitud de dedicación exclusiva.
Certificación por cambio de cédula de identidad.	Cambios de cuenta cliente.
Impresión de acción de personal específica (P21).	Permisos con goce de salario (algunas licencias).
Impresión de estado actual del funcionario.	Administración de incapacidades (Ordenes de internamiento e INS).
Impresión de desglose salarial.	Nombramientos menores o iguales a 35 días.
Constancias salariales.	

Fuente: Oficio DRH-DR-0068-2017

*Es por lo anterior que el proceso actual de desconcentración, por ahora no se contempla desconcentrar el proceso de cobro administrativo, ya que este proceso es de mucho cuidado y conlleva un riesgo inherente, por lo que la desconcentración de este proceso debe de realizarse una vez que en las Direcciones Regionales se vea el fruto de los servicios ya desconcentrados, que se hayan capacitado las personas que van a realizar este proceso y lo más importante que se hayan implementado las medidas de control y supervisión necesarias para evitar cualquier perjuicio al Estado.*

Además, la jefatura del Departamento de Remuneraciones, mediante oficio DRH-0055-2018-DREM indica lo siguiente:

*... Como se indicó en el oficio DRH-068-2017-DREM, la Desconcentración de los Servicios Administrativos de la Dirección de Recursos Humanos se ha venido realizando paulatinamente, para esto la Dirección de Recursos Humanos creó la Comisión Institucional de Integra (CINT), los cuales cuentan con cronogramas para desconcentrar los diferentes servicios en las DRE's.*

*Según correo electrónico de fecha 14 de setiembre, 2017, la Comisión en cita envía un cronograma de capacitación Fase I y II, documento que se adjunta como respaldo.*

*Es por lo anterior que en el proceso actual de desconcentración, no se contempla –por ahora– desconcentrar el proceso de cobros administrativos, ya que este proceso es de mucho cuidado y conlleva un riesgo inherente que requiere personal capacitado para realizar este proceso, que se hayan implementado medidas de control y supervisión necesarias para evitar cualquier perjuicio al Estado; es por lo que la desconcentración de este proceso debería realizarse una vez que en las Direcciones Regionales se apliquen correctamente los servicios a esta fecha desconcentrados.*

Conforme con lo que indica en los oficio la mencionada jefatura, será a mediano plazo que se pueda cumplir con la recomendación, por lo anterior, se considera incumplida, hasta que la Directora de Recursos Humanos notifique a esta Dirección de Auditoría el avance y total cumplimiento.

*4.9 Solicitar por escrito a la Dirección de Informática de Gestión, el acceso al sistema de incapacidades, para que el Departamento de Control de Pagos, pueda digitar y actualizar oportunamente las incapacidades canceladas por medio de enteros de gobierno y evitar que el funcionario siga apareciendo en el sistema de sumas giradas de más con la deuda, todo deberá hacerse bajo las estrictas normas de seguridad informática.*

La Directora de Recursos Humanos, giró el oficio DRH-3677-2017-DIR, dirigido a la Licda, Ana M. Araya Porras del Ministerio de Hacienda, en donde señala:

### **...3. Estrategias generales**

*...6. Un gran logro que la Dirección de Recursos Humanos alcanzó en mejora de los procesos ha sido la creación de una interfaz continua con la C.C.S.S; la cual permite tener una conexión directa con el ente antes mencionado; logrando así que en el momento que un funcionario del Ministerio de Educación Pública se incapacite; la respectiva boleta quede registrada en línea en el momento que es ingresada en la C.C.S.S y pueda visualizarse en el sistema Integra 2, ayudando de esta manera a tener un manejo efectivo y estratégico de los tiempos de ejecución de este tipo de gestiones, y no llegar a la problemática del no cobro para poder tener el manejo de estos casos por medio de la Unidad de Cobros. La implementación de esta interfaz y la técnica de recalendarización del pago de los subsidios por incapacidad viene (sic) a eliminar casi por completo las sumas giradas de más por este concepto.*

De lo indicado en el párrafo anterior, la recomendación está cumplida con una medida alterna.

*4.10 Reglamentar el control y recuperación de las acreditaciones que no corresponden, de los funcionarios activos e inactivos del Ministerio de Educación Pública, con el propósito de que se establezca como el instrumento jurídico específico, para que el Departamento de Control de Pagos del MEP, actúe conforme al marco regulatorio. Mientras este reglamento se elabora y se publica, deberá definirse y comunicarse los lineamientos técnicos a utilizarse en la gestión de cobros, de conformidad con el Reglamento General para el Control y recuperación de acreditaciones que no correspondan, emitido por la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda.*

Mediante oficio AI-0028-18, se le solicitó a la Dirección de Recursos Humanos, el avance en la implementación de las recomendaciones y el suministro de la documentación que respalda dicha implementación.

La directora de Recursos Humanos, respondió lo siguiente:

*...Se remiten cuatro Manuales de Procedimientos, debidamente aprobados y autorizados por la Administración, estos son:*

- *Identificación y Análisis de Casos DRH-PRO-07-UCA-0103.*
- *Notificación y Atención (Cobros) DRH-PRO-07-UC-0104.*
- *Control y Seguimiento DRH-PRO-07-UCA-0105.*
- *Informes, Reportes y Correspondencia DRH-PRO-07-UCA-106.*

Una vez revisados los manuales de procedimientos que fueron suministrados por la Administración, se concluye que la recomendación está cumplida.

*4.11 Determinar y enviar a la Tesorería Nacional la propuesta técnica del monto exiguo administrativo y judicial, es decir por debajo del cual se le considera no resulta procedente por razones de costo-beneficio continuar con mayores gestiones cobratorias, correspondientes a las acreditaciones que no corresponden del Ministerio de Educación Pública. Esto en estricto apego de la circular TN-877-2009. Proceder de acuerdo a lo establecido en esa circular.*

Según oficio DRH-1085-2018-DIR, asociado con la recomendación, establece lo siguiente:

*...La aplicación del monto exiguo en la población de los funcionarios inactivos del MEP no es posible, esto por las características de esta población, en un mes estos funcionarios están inactivos y luego en cuestión de dos o tres meses vuelven a tener nombramiento. Es por esto que por parte de la Unidad de Cobros, los casos de inactivos con montos menores al salario establecido para cobro judicial, se están trasladando a Cobro Judicial del Ministerio de Hacienda, a la espera de que nos indiquen la no cobratoria de dichos montos o según sea el caso la prescripción. Se adjunta la DIRECTRIZ DIR-TN-04-2017, mediante el cual se elimina el monto exiguo en sede administrativa.*

Por lo anteriormente expuesto, la recomendación no aplica, sin embargo la Directora de Recursos Humanos debe de remitir a esta Dirección de Auditoría copia de la respuesta del Ministerio de Hacienda respecto a la no cobratoria de los montos o la prescripción, según sea el caso.

*4.12 Gestionar la compra de la licencia de uso de un sistema de consulta de personas vía internet, (protectora de crédito), para que el Departamento de Control de Pagos tenga acceso a los datos básicos de los funcionarios que no se pueden localizar, como la dirección exacta actual y el lugar de trabajo y poderles enviar las notificaciones sin recurrir a gastos judiciales y de publicación.*

Respecto a esta recomendación, la Dirección de Recursos Humanos envió el documento DRH-1085-2018-DIR, que refiere lo siguiente:

*...Desde el mes de diciembre 2016, se cuenta con la contratación 2016CD-000092-0007300001 PROTECTORA DE CRÉDITO DE INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL SERVICIO DE ACCESO A SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE PERSONAS FÍSICAS Y JURÍDICAS. A partir de ese mes –diciembre 2016- la Unidad de Cobros ha contado con acceso al mismo utilizándose para la búsqueda de información de los exfuncionarios – inactivos- a ser notificados. Se adjuntan 2 reportes correspondientes a los meses de noviembre y diciembre 2017.*

Dado que se evidenció la adquisición de la licencia de uso de un sistema de consulta de personas vía internet, (protectora de crédito), la recomendación se encuentra cumplida.

*4.13 Solicitar a la jefatura del Departamento un estudio técnico para establecer el costo administrativo de realizar un proceso cobratorio. Una vez determinado el costo, girar la instrucción para no efectuar procesos cobratorios en los casos en que el monto a recuperar es inferior al costo.*

Referente a esta recomendación, la Dirección de Recursos Humanos informó por medio del documento DRH-1085-2018-DIR, lo siguiente:

*...Mediante Circular DRH-27127-2012-DIR, de fecha 14 de noviembre, 2012, se establece el monto exiguo en deudas iguales o menores a 84 000 colones...*

Asociado a lo anterior, por medio de correo electrónico, se solicitó la circular DRH-27127-2012-DIR, esta indica al respecto lo siguiente:

*La Dirección de Recursos Humanos, con el propósito de velar por el cumplimiento del cobro de acreditaciones que no corresponden, y de acuerdo con la normativa vigente aplicable, establece los procedimientos que se detallan a continuación:*

*(...)*

*7. Monto exiguo: Aquella suma límite que según el análisis de costo y beneficio del proceso de recuperación de la misma, producirá algún beneficio real del acreedor, de manera que para una suma igual o menor a dicho límite, el costo del proceso de recuperación es mayor al posible beneficio económico. Para efectos del Ministerio de Educación Pública el monto exiguo se aplicará a las deudas iguales o menores a ¢84000 (...), mismo que se ajustará a partir del primer mes de cada año.*

*...El procedimiento descrito anteriormente será de acatamiento obligatorio por parte del Departamento de Control de Pagos a partir del día de hoy se instruye a ese Departamento para que elabore los manuales de procedimientos correspondientes...*

De acuerdo con esto, los citados procedimientos entre los que se incluyen el del monto exiguo, fueron establecidos y comunicados, por lo tanto, la recomendación se encuentra razonablemente cumplida.

*4.15 Solicitarle a la Jefatura del Departamento de Control de Pagos un estudio de las deudas que poseen los servidores y ex servidores con el MEP, con el fin de establecer la antigüedad de la misma y si ha transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años, o el funcionario ha fallecido, tomar la decisión de pasarlo por incobrable, con base en la directriz del Ministerio de Hacienda. Remitirlo al Ministro para que formalice la propuesta.*

En oficio DRH-0068-2017-DREM, la Jefe del Departamento de Remuneraciones exteriorizó:

*...En relación a los informes, estos salen del sistema INTEGRA2, cabe indicar que debido al movimiento de los educadores del MEP que hoy están activos y mañana inactivos o viceversa es difícil llevar el control de estos.*

*Es de importancia, mencionar en cuanto al tema de la **PRESCIPCION** (sic) que los procesos de cobro realizados en sede administrativa por la Unidad de Cobros del Ministerio de Educación Pública se instruye en total apego a las normas establecidas en el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública- Del Procedimiento Administrativo-, cuyo fin primordial es asegurar el mejor cumplimiento posible de los fines de la Administración, con respeto para los derechos subjetivos e intereses legítimos del administrado y en busca de la verdad real de los hechos. Ahora bien en cuanto a la prescripción del cobro el artículo 198 de la Ley General de la Administración Pública menciona un periodo cuatrienal para que opere el instituto de la prescripción; sin embargo en cuanto al punto de partida que es plazo extintivo señala es importante indicar que: “...para determinar el inicio del cómputo del plazo de prescripción aplicable a las deudas a favor del Estado de naturaleza no tributaria, se establece que el mismo inicia su cómputo desde que quedó en firme en sede administrativa la obligación de cobro, es decir, desde la firmeza de la resolución determinativa de la deuda (DGH-DAE-02-2008 “Lineamientos para la Aplicación del Instituto de Prescripción a los Adeudos Estatales Originados en Deudas no Tributarias”); lo anterior por requerirse de una indagación o previo estudio para determinar la existencia de la misma; siendo a partir de esa fecha en que la obligación se convierte en líquida y exigible a favor del Estado. En sentido similar “Para efectos de recuperación de sumas dinerarias pagadas en exceso o indebidamente reconocidas por parte de la Administración Pública, independiente de que éstas sean o hayan sido giradas a favor de servidores públicos, ex servidores, jubilados, con base en lo dispuesto por los numerales 198, 207 y 208 de la Ley General de la Administración Pública, **se tendrá siempre un plazo de cuatro años como límite para gestionar la acción cobratoria respectiva**, ya sea a través del cobro administrativo pertinente (arts. 308 y siguientes, en relación con el 148 y siguientes, todos de la Ley General de la Administración Pública) o bien, en caso de resultar infructuoso aquél, planteando el proceso ejecutivo correspondiente en sede jurisdiccional. **Cabe mencionar que, como punto de partida de aquel plazo extintivo, debe tomarse el momento en que la denuncia o el informe que recomiende la apertura de un procedimiento administrativo tendiente a determinar la responsabilidad civil, se ponga en conocimiento del jerarca o el funcionario competente para incoarlo***



*...De lo anterior se colige, que el plazo extintivo corre a partir de la fecha en que la administración determina la existencia de la deuda e inicia la gestión cobratoria misma que inicia con la apertura del proceso de cobro, por lo que dicho criterio debe ser acogido en cuanto a la solicitud de establecer el criterio de antigüedad, pues no es los mismo determinar la antigüedad de una deuda, en consideración a realizar un análisis de la antigüedad de un procedimiento que podría verse afectado por el fenómeno de la prescripción". (Sic)*

*En congruencia con el principio de Legalidad, esta Unidad no cuenta con la competencia suficiente para "pasar" por incobrable las deudas de un funcionario que ha fallecido, en consideración de las posibilidades legales para la recuperación de dichos pagos realizados de más, no fenecen en sede administrativa...*

De todo lo anteriormente indicado se concluye que se debe de realizar el estudio con base en la antigüedad del proceso realizado, sin embargo, en la respuestas dadas no queda claro si se está realizando conforme lo establece la normativa, por lo tanto la recomendación sigue en proceso de cumplimiento hasta que indiquen a esta Dirección de Auditoría el procedimiento aprobado e implementado en el MEP para poder pasar por incobrable la deuda.

**4.16** *Enviar a la Dirección de Asuntos Jurídicos, aquellos casos que no prospere el procedimiento ordinario de recuperación de sumas giradas de más, con el propósito de seguir el procedimiento establecido en el Reglamento General para el control y recuperación de acreditaciones que no corresponden.*

Con respecto a esta recomendación, se suministró el documento DRH-DR-0068-2017, el cual indica lo siguiente:

*...Debido a que una vez que el cobro administrativo no se puede realizar por la inactividad del funcionario, la Unidad de Cobros del Departamento de Remuneraciones, tramita los expedientes por medio del Ministerio de Hacienda, Dirección de Cobro Judicial, con la finalidad de que ellos procedan a dar la representación del Estado en los Juzgados –si procede- o de enviarnos por medio de oficio los expedientes que no se pueden tramitar por incobrable –caso de montos menores en Sede Judicial, y de forma trimestral les solicitamos por oficio el estado de cada expediente recibido para cobro judicial.*

Ligado a lo anterior, la Jefe del Departamento de Remuneraciones, mediante el documento DRH-0055-2018 externó:

*...Desde inicios del año 2017, hemos buscado la forma de cómo proceder en la entrega de los expedientes de los casos de los fallecidos, mediante oficio DRH-DR-UCA-672-2017 (...) se envió una muestra de 56 expedientes con un monto total a cobrar de €96. 221 ,798.64 a la Directora de Recursos Humanos para que estos se remitan al Despacho de la Señora Ministra, pero debido a que aún no se tiene claro cuál es el procedimiento estos expedientes fueron devueltos a la Unidad de Cobros –se adjuntan correos electrónicos y oficio enviado para tramitar los expedientes en cita-, a la fecha se continúan realizando gestiones entre la DRH-Staff, Unidad Legal, Unidad de Cobros- y la Dirección de Asuntos Jurídicos para el trámite de estos casos.*

De lo señalado anteriormente, se concluye que la recomendación se encuentra en proceso en virtud de que no se ha clarificado el procedimiento a seguir para los funcionarios fallecidos, por lo anterior, la Dirección de Recursos Humanos debe emitir una directriz en la cual se establezca formalmente el procedimiento aprobado de los casos referidos en la recomendación y enviar a esta Dirección de Auditoría lo resuelto.

*4.18 Desconcentrar la recepción de los Reclamos administrativos para que en el Departamento de Servicios Administrativos y Financieros de las Direcciones Regionales puedan recibir y analizar los reclamos de los funcionarios. Estas realizarán la verificación de los documentos, el cálculo de lo reclamado y enviarán la documentación al Departamento de Control de pagos con la finalidad de que confeccionen el proyecto de resolución. Es importante que de previo a la desconcentración del proceso, se realicen las gestiones presupuestarias necesarias, para dotar a los Departamentos de los recursos necesarios para su ejecución.*

Dicha recomendación se asocia con la recomendación 4.4, y fueron respondidas por la Directora de Recursos Humanos, mediante oficio DRH-4548-2017-DIR, en donde adjuntó el documento DRH-CINT-0023-2017-DIR, el cual se encuentra suscrito por la Coordinadora de la Comisión Institucional Integra (CINT), en donde expresa lo siguiente:

*...dicho informe no habían sido asignado (sic) a la CINT para su atención; sin embargo nos avocamos a buscar parte de los antecedentes con el fin de poder colaborar con las respuestas que se requieren. Al respecto esta Comisión considera oportuno priorizar la estandarización de los servicios que se brinden en las 27 DRE y posteriormente reformular el Proyecto de Desconcentración con su debida planificación y asignación de recursos, de forma que se adicionen gestiones que promuevan la autonomía funcional y operativa a las DRE...*

Sobre el mismo tema, la Jefe del Departamento de Remuneración, suscribió el oficio DRH-0055-2018-DREM, dirigido a la Coordinadora de la Unidad de Gestión Administrativa, en donde enuncia:

*...Como se indicó en el oficio DRH-068-2017-DREM, la Desconcentración de los Servicios Administrativos de las Dirección de Recursos Humanos se ha venido realizando paulatinamente, para esto la Dirección de Recursos Humanos creó la Comisión Institucional de Integra (CINT), los cuales cuentan con cronogramas para desconcentrar los diferentes servicios en las DRE's.*

*Según correo electrónico de fecha 14 de setiembre, 2017, la Comisión en cita envía un cronograma de capacitación Fase I y II, documento que se adjunta como respaldo.*

*Es por lo anterior que en el proceso actual de desconcentración, no se contempla – por ahora- desconcentrar el proceso de cobros administrativos, ya que este proceso es de mucho cuidado y conlleva un riesgo inherente que requiere personal capacitado para realizar este proceso, que se hayan implementado medidas de control y supervisión necesarias para evitar cualquier perjuicio al Estado; es por lo que la desconcentración de este proceso debería de realizarse una vez que en las Direcciones Regionales se apliquen correctamente los servicios a esta fecha desconcentrados.*

Además, asociado a lo anterior, el oficio DRH-1701-2018-DIR, indica:

*...se le informa que se estará programando una reunión con el Departamento de Gestión de Trámites y Servicios y la Comisión de Integra, que actualmente tiene a cargo la implementación del proyecto de desconcentración de servicios, con el fin de analizar la facilidad de desconcentrar la recepción de los reclamos administrativos. Una vez efectuada se les enviará los acuerdos tomados junto con su bitácora de firmas.*

Por todo lo indicado anteriormente, se concluye que la recomendación está incumplida ya que se podrá cumplir a largo plazo, hasta que en las Direcciones Regionales se pueda nombrar el personal con las aptitudes y capacidades necesarias para la resolución en los plazos legales de los asuntos tratados. De acuerdo con esto el Director de Gestión y Desarrollo Regional deberá realizar la solicitud de las plazas mencionadas anteriormente y remitir copia de dicha solicitud a la Dirección de Auditoría Interna.

*4.19 Implementar los controles propios, que le permitan verificar como primera fuente de los reclamos administrativos resueltos en esta instancia; así mismo, tomando en consideración la insuficiente información histórica de resoluciones de pagos atendidas por esa dependencia, emprender de forma inmediata las gestiones para la adquisición de la licencia de SIGAF, para consultar los pagos de las resoluciones aplicadas a los funcionarios, y evitar pagos duplicados.*

Con respecto a esta recomendación, por medio del oficio DRH-1085-2018-DIR, se exterioriza:

*...Mediante el uso del Sistema SIGA en la opción de trazabilidad, se pueden identificar los reclamos administrativos interpuestos por los funcionarios los cuales quedan registrados a nivel de este sistema con numeración de trámite consecutiva e independiente; adicionalmente, existen instrucciones de la Jefatura para que en el expediente físico del servidor se encuentren archivados y contenidos todos los reclamos interpuestos, con el objetivo de que sean resueltos en su totalidad en tiempo y fondo...*

*SIGAF: los funcionarios que laboran en procesos como Cálculos y Resoluciones Administrativas que tienen incidencia directa en la gestión de pagos de períodos vencidos, tienen acceso al Sistema SIGAF, por medio de la utilización de cinco licencias que otorgo (sic) del Ministerio de Hacienda, con el fin de evitar reprocesos y fundamentalmente para evitar pagos dobles; aquí se consultan los pagos anteriores realizados mediante Resolución, lo cual queda debidamente respaldado en los documentos de cada Cálculo y Resolución.*

*Adicionalmente, como complemento a los pagos anteriores realizados mediante resolución administrativa que refleja el SIGAF, existe el archivo Control de Resoluciones en Procesos para cada año, mediante el cual el Analista de la Resolución registra los casos al momento de trabajarlos para dejar el respectivo registro del proceso, además visualizar en las diferentes pantallas de este archivo la existencia de trámites en el mismo año o en el año anterior para realizar las verificaciones correspondientes, evitando también reprocesos.*

*Integra: Pagos de Resoluciones Administrativas mediante Integra: al incursionar nuestro proceso de producción en el Sistema Integra del Ministerio de Hacienda, la tramitación y pago de resoluciones administrativa (sic) debe realizarse mediante resolución debe realizarse tanto en el Sistema SIGA como en el Sistema Integra, además se lleva una base de datos respectiva de control de resoluciones...*

Acorde con lo anotado en el mencionado oficio, se verifica que aplican controles para evitar los pagos duplicados utilizando de acuerdo a los procesos, sistemas informáticos como el SIGA, SIGAF e Integra2, consecuentemente la recomendación está cumplida.

*4.20 Solicitar a la Dirección de Informática de Gestión el diseño de un sistema de recepción y seguimiento de la documentación que ingresa al departamento y la que se encuentra en los archivos, con el propósito de agilizar la respuesta y dar un oportuno control del vencimiento de los plazos señalados en los Recursos de Amparo y Administrativos.*

Sobre este tema en el mismo oficio mencionado en el punto anterior, se establece al respecto de la presente recomendación lo siguiente:

*...En lo que se refiere a los reclamos administrativos y sus respectivos documentos de soporte, mediante el Sistema SIGA se lleva el registro y seguimiento de la documentación recibida en el Departamento, en donde se puede observar para cada reclamo la prioridad del caso según sea Amparo de Legalidad o reclamo administrativo, el concepto reclamado, las fecha (sic) de recepción, el número de trámite y si el funcionario tiene trámites anteriores recibidos y su estado. Se llevan además bases de datos actualizadas con los registros de los reclamos recibidos de diferencias salariales en la Unidad Gestión de Reclamos (en Excel) y en la Unidad de Gestión de Expedientes Laborales/Archivo los reclamos recibidos en Plataforma (en Access); estos trámites al momento de ingresar al proceso se registran a nivel del Sistema SIGA a efectos de darle la correspondiente trazabilidad y seguimiento hasta la finalización de las Resoluciones, posterior a esto en el Sistema SIGA no puede ingresarse información por lo cual seguimiento se lleva a nivel de bases de datos en Excel; ...*

De acuerdo con la información suministrada por la administración, la recomendación está cumplida.

*4.21 Instruir por escrito a la jefatura del Departamento de Control de Pagos, la obligación de cumplir de forma inmediata con lo que dispone la Circular DM-0093-01-10, emitida por el Señor Ministro, y los oficios DPI-0773-2010 y DPI-0787-210 de la Dirección de Planificación Institucional, con relación a la implementación del Sistema de Control Interno.*

Con relación a esta recomendación, el Director de Recursos Humanos de ese momento, indicó mediante el oficio DRH-11065-2012-DIR, dirigido a la Jefa del Departamento de Control de Pagos, lo siguiente:

*...se remite las siguientes recomendaciones cuya implementación corresponden por competencia al Departamento Control de Pago (sic)...*

*Por lo anterior, y con afán de brindar respuesta al ente auditor, se ruega enviar el cronograma de cumplimiento de las recomendaciones indicada (sic)...*

Aunado a lo anterior, según el oficio DRH-DR-0130-2017, la jefatura del Departamento de Control de Pagos expresa:

*...En este punto es necesario indicar que la DRH ha realizado varios acercamientos con funcionarios de los Departamentos para implementar y cumplir con el Sistema de Control Interno, es por lo que les adjunto tres documentos de las minutas realizadas en el Proyecto de Implementación del sistema de Control Interno...*

- *Informe vuelta 1.1 SCI-DRH*
- *Informe vuelta 1.2 SCI-DRH*
- *Informe vuelta 1.3 SCI-DRH*

A pesar de que el Director de Recursos Humanos de ese momento, no realizó la instrucción por escrito a la Jefe del Departamento de Control de Pagos, por medio de los documentos revisados se evidencia que actualmente en dicho departamento implementan controles internos esto con la asesoría del Departamento de Control Interno del MEP, por lo anterior expuesto, la recomendación se encuentra cumplida con las acciones realizadas, no sin antes hacer un recordatorio de que el control interno se tiene que realizar de forma constante en todos los procesos ejecutados, conforme lo establece la normativa.

*4.22 Solicitar a la Jefatura del Departamento un informe mensual detallado de las labores realizadas, para mantener una supervisión constante y de seguimiento sobre el desarrollo de la gestión administrativa.*

El día 14 de julio del 2017, por medio del oficio DRH-DR-0130-2017, suscrito por la anterior Jefe del Departamento de Remuneraciones, manifestó lo siguiente:

*...Es desde julio 2015, que se empiezan a realizar informes de SGM, esto debido al cambio de sistemas que se dio en Abril 2014.*

*Debo aclarar que desde mi ingreso a este Ministerio y Departamento, de forma mensual los Jefes y Coordinadores de las Unidades que conforman este Departamento, presentan un informe mensual, el cual es presentado y analizado en una reunión programada, se presentan los resultados de todas las actividades realizadas en las diferentes Unidades y se valoran los cambios a realizar para mejorar los procesos.*

*También la DRH, nos cita una vez al mes para presentar los informes y resultados de la Unidad de Cobros, específicamente para ver el tema de las Sumas Giradas de Más.*

*Como respaldo, le remito el Informe de la Unidad de Cobros de Mayo 2015, Mayo 2016 y Mayo 2017, Minuta DRH-DR-011-2016 de presentación de Informes de las Unidades y la Minuta No. 66-2016 de reunión en la DRH.*

De conformidad con lo indicado y la revisión realizada a los informes suministrados por el Departamento de Remuneraciones, se determina que la recomendación está cumplida.

**Al Jefe de Control de Pagos**

*4.23 Elaborar el Manual de políticas y procedimientos de acreditaciones que no corresponden, contemplando los diferentes procesos de recuperación (nómina y enteros de gobierno), estableciendo los parámetros de rebajos y las variables a considerar para definir la cantidad de tractos en que se recuperarán dichas sumas. Este manual deberá contemplar los niveles de supervisión, en la confección y aprobación de las resoluciones. También deberá definirse políticas en cuanto a prioridades de recuperación.*

La Directora de Recursos Humanos, mediante oficio DRH-2733-2015-DIR de fecha 4 de mayo del 2015, dirigido a la jefatura del Departamento de Control de Pagos, le indicó lo siguiente:

*...Se le solicita se proceda a implementar procedimiento, que debe ser utilizado como guía general en los acuerdos de pago, con la finalidad de generar una uniformidad en los criterios para rebajos salariales de “Sumas Giradas de Más” por concepto de acreditaciones que no corresponden, aplicable a todos los servidores (as) del Ministerio de Educación Pública.*

**...POR TANTO**

**LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**, con fundamento en las consideraciones que anteceden **RESUELVE**.

*Ordenar que se proceda con el rebajo salarial que en derecho corresponde a todos los funcionarios (as) del Ministerio de Educación Pública, a los cuales se les ha realizado el debido proceso por concepto de sumas giradas de más, de conformidad con el cálculo previsto en el presente oficio.*

Por otra parte, esta recomendación al igual que la recomendación 4.10, ya que se resolvieron con la emisión y aprobación de los siguientes Manuales de Procedimientos:

- *Identificación y Análisis de Casos DRH-PRO-07-UCA-0103.*
- *Notificación y Atención (Cobros) DRH-PRO-07-UC-0104.*
- *Control y Seguimiento DRH-PRO-07-UCA-0105.*
- *Informes, Reportes y Correspondencia DRH-PRO-07-UCA-106.*

Como se mencionó y se pudo confirmar, los manuales de procedimientos fueron elaborados y debidamente aprobados por la Administración, en los cuales están establecidos los parámetros de rebajo y cantidad de tractos, aprobados en una tabla de plazos, por lo cual la recomendación se encuentra cumplida.

*4.24 Confirmar con la Tesorería Nacional los pagos efectuados por medio de enteros de gobierno y dar seguimiento al proceso de recuperación para que los fondos sean ingresados en la cuenta de salarios del MEP, cuando estos corresponden al período vigente.*

La Directora de Recursos Humanos, por medio del oficio DRH-1085-2018-DIR, sobre la recomendación, manifiesta lo siguiente:

*El proceso de confirmación de enteros de gobierno, según el Reglamento de Acreditaciones que no Corresponden le pertenece a la Contabilidad Nacional. Así que, mediante oficio DRH-DR-UCA-1284-2016, el 31 de agosto 2016 se inició con este proceso de confirmación. También demuestra que se realizaron las confirmaciones de enteros del año 2017.*

*Es importante indicar, que la aplicación de los pagos realizados por este medio a la cuenta del funcionario se realiza hasta tener la confirmación de la Contabilidad Nacional y que debido a la cantidad de enteros que se tramitan, la confirmación de estos montos oscila entre quince días y hasta un mes y medio.*

*En cuanto a la incorporación de los montos recuperados vía entero de gobierno del periodo actual, como es de conocimiento general los formularios de enteros autorizados por el Gobierno no cuentan con mayor información de los periodos que está cancelando el funcionario, aunado a esto al realizar el estudio de las sumas giradas de más se consideran todas la deudas del funcionario –tanto del sistema anterior SIGRH como el actual INTEGRA (este sistema no da con exactitud las sumas giradas de más, tal y como lo mostraba el sistema anterior SIGRH)-, y según el monto total de la deuda en la comparecencia quedan registrados la cantidad de tractos a pagar, esto se realiza tomando la deuda total y dividiéndola en la cantidad de tractos según Resolución DRH-2733-2015-DIR.*

De lo indicado por la Directora de Recursos Humanos, se determina que los enteros de gobierno a partir de agosto del año 2016 están siendo confirmados, es importante resaltar que la primera parte de la recomendación se encuentra razonablemente cumplida, y con relación a la parte de dar seguimiento al proceso de recuperación para que los fondos sean ingresados en la cuenta de salarios del MEP, no aplica ya que como se indicó en el párrafo anterior, el Sistema Integra2 y los enteros de gobierno no indican que periodos se están cancelando.

*4.27 Realizar todos los esfuerzos y por los medios viables, con el propósito de localizar la mayor cantidad de direcciones de los ex funcionarios y efectuar el procedimiento de cobro en sede administrativa- Si no son localizados, publicar el en Diario Oficial La Gaceta los nombres de los funcionarios inactivos que no se han podido localizar, así como otros casos, en los cuales, la publicación pueda suplir la notificación, según lo establecen los artículos 241-242 de la Ley General de Administración Pública.*

Al respecto, la Dirección de Recursos Humanos indicó mediante el oficio DRH-1085-2018-DIR, lo siguiente:

*...desde el mes de diciembre 2016, se cuenta con la contratación 2016CD-000092-0007300001 PROTECTORA DE CRÉDITO DE INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL SERVICIO DE ACCESO A SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE PERSONAS FÍSICAS Y JURÍDICAS.*

*A partir de este mes –diciembre 2016- la Unidad de Cobros ha contado con acceso al mismo utilizándose para la búsqueda de información de los exfuncionarios –inactivos. A ser notificados.*

*Se están girando instrucciones a la Jefatura de la Unidad de Cobros para que realice un listado de todos los expedientes de funcionarios inactivos y a la vez mediante oficio DRH-0032-2018-DREM (...) se está solicitando a la DRH la viabilidad de conseguir los recursos presupuestarios suficientes para dichas publicaciones en la Gaceta.*

Además, la Dirección de Recursos Humanos indicó lo siguiente, según el documento DRH-92-2018-DIR-UGAL, el cual señala:

*...Se le informa que de acuerdo con las gestiones efectuadas por parte de la Unidad, se le informó a la Licda. Laura Morales Rivera mediante correo electrónico el día 14-03-2018, que aunque su departamento no cuenta con la reserva en publicaciones para este año, se le puede colaborar utilizando un monto aproximado de ₡3.000.000.00 de colones para que pueda proceder con la publicación y se le insta efectuar la cotización con la Imprenta Nacional para tener el monto exacto y pueda presentar la cotización ante la Unidad.*

*Dicho monto se tomaría de la subpartida 1.03.01 (información).*

Por todo lo externado, se considera que la recomendación está en proceso de cumplimiento hasta que la Dirección de Recursos Humanos informe a esta Dirección de Auditoría cuando se realizó o se realizará la publicación en el Diario Oficial La Gaceta de los nombres de los funcionarios inactivos que no se han podido localizar, así como otros casos, en los cuales, la publicación pueda suplir la notificación, según lo establecen los artículos 241-242 de la Ley General de Administración Pública.

*4.28 Girar una directriz a los analistas de cobros administrativos, para que antes de iniciar los estudios, se comprueben los datos de los exfuncionarios y funcionarios activos, principalmente el número telefónico, la dirección actual de la casa de habitación y del lugar de trabajo, esto para evitar el desperdicio de recursos y tiempo en la realización que no se le podrá notificar.*

La Directora de Recursos Humanos aportó el oficio DRH-1085-2018-DIR, en el cual señala:

*...Es importante indicar que la revisión de los datos a la hora de realizar el estudio se viene realizando, aun así, se rectifica la instrucción con el oficio Circular DRH-0166-2018-UCA.*

Dicha circular de fecha 29 de enero del 2018, dirigida a los funcionarios de la Unidad de Cobros dice lo siguiente:

*...Sobre lo señalado es importante que las lean y verificar si están (sic) actuando correctamente o bien corregir inmediatamente para evitar que un posible error se materialice. A continuación el detalle:*

*I- Se instruye a los analistas de cobros administrativos, para que antes de iniciar los estudios, comprueben los datos de los exfuncionarios y funcionarios activos principalmente el número telefónico, la dirección actual de la casa de habitación y del lugar de trabajo, esto para evitar el desperdicio de recursos y tiempo en la realización de un estudio que no se le podrá notificar...*

Como se observa, en el oficio circular mencionado el Jefe de la Unidad de Cobros giró la instrucción a los analistas por lo anterior, la recomendación se da por cumplida.

*4.29 Realizar un estudio de tiempos de duración en los procesos de gestión de cobros y gestión de pagos, en aras de establecer y exigir el cumplimiento de metas de trabajo, mejorando la efectividad de los servicios que se prestan en este Departamento.*

La Jefe del Departamento de Remuneraciones suministró el oficio DRH-DR-0068-2017, en donde exterioriza lo siguiente:



*...Como seguimiento a esta recomendación la DRH mediante la Unidad de Gestión de la Calidad, nos reunieron el 03 de marzo de los corrientes, para indicarnos que iban a iniciar un estudio de tiempos y movimientos en la Unidad de Cobros Administrativos, esto con la finalidad de cumplir con esta recomendación, en esta reunión se emitió la minuta, la cual aún no ha sido remitida para firma. Estamos a la espera del inicio de este proceso.*

Ahora bien, al respecto la Jefe del Departamento de Remuneraciones externo mediante oficio DRH-0055-2018-DREM, lo siguiente:

*...Esta recomendación está a cargo de la Unidad de Gestión de la Calidad de la DRH. El jueves 8 de febrero, 2018 y el 13 de febrero de los corrientes, la UGC y este Departamento – Unidad de Cobros-, estuvimos reunidos para ver los resultados del Informe Preliminar: Estudio de Cargas de Trabajo en la Unidad de Cobros Administrativos (UCA), Departamento de Remuneraciones. Como resultado de estas reuniones la UCA y esta Jefatura tenemos hasta el 16 de febrero 2018 para presentar un documento para complementar los resultados expuestos por la UGC. Debido a que este informe fue confeccionado por el personal de la UGC, hasta que ellos formalicen el informe final tendremos acceso al mismo y podremos hacerlo llegar a la Auditoría Interna.*

El Jefe del Departamento de Remuneraciones, por medio del oficio DRH-DR-DREM-243-2018 indicó lo siguiente:

*...A finales del año 2017 la Unidad de Gestión de la Calidad concluyó su Informe de Cargas de Trabajo (ICT), remitido en formato borrador a la jefatura anterior del Departamento de Remuneraciones señora Laura Morales Rivera, para su análisis, revisión y observaciones.*

*Tal acción se realizó en conjunto con la señora Morales y subalternos, considerando aspectos relevantes los cuales se plasmaron en el oficio **DRH-DREM-0059-2018-UCA** de fecha 19 de febrero del 2018 enviado al señor Boris Fletcher. (...)*

*En dicho informe en el apartado de observaciones se citan criterios relacionados con ítem de mayor relevancia, a saber: a) existen áreas de la Unidad de Cobros Administrativos que requieren mejora, b) ciertas tareas de trabajo exigen seguimiento y control, c) producto del volumen de expedientes que se generan es necesario tener claridad de la trazabilidad de la información, entre otras.*

*En las conclusiones de dicho oficio se indica que el informe borrador **no cumplió su finalidad**, cita textual:*

*En conclusión, el resultado que brinda el “Informe Preliminar” Estudio de Cargas de Trabajo en la Unidad de Cobros Administrativos (UCA) Departamento de Remuneraciones, no satisface las recomendaciones señaladas en los **informes de la Auditoría Interna 100-16 (2.7) y 32-11 (4.29)**, en los cuales dicha dependencia indica la necesidad de establecer mecanismos que logren determinar los tiempos y movimientos de las tareas asignadas a los funcionarios de esta Unidad.*

*Dicha conclusión se obtiene luego de comparar la recomendación emitida por parte de la Auditoría Interna, en el cual solicita un estudio que pueda medir los tiempos de duración del proceso de elaboración de estudios, y el Informe de Cargas de Trabajo; donde se detecta que no se contempla información fehaciente relacionada con esa observación, razón por la cual, tanto el criterio de la jefatura anterior como de los subalternos es que el Informe de Cargas de Trabajo (ICT) no cumplió con la verdadera esencia, labor que hubiese permitido una mejor asignación de funciones a los colaboradores y así optimizar los recursos.*

*A pesar de que no se obtuvo los resultados esperados en el estudio realizado por la Unidad de la Gestión de la Calidad entre los que se esperaba información oportuna y necesaria para plantear estrategias laborales, considerando metas y brindar una mejor efectividad en el servicio de atención, la jefatura actual señor Manuel Fernández Rodríguez en conjunto con la jefatura de la unidad señor Melvin Piedra Villegas, han planteado una estrategia para la Unidad de Cobros Administrativos que perfila de forma integral a cada colaborador, objetivos, metas y el servicio en la atención a usuarios internos – externos.*

*Para elaborar dicha estrategia, se ha tomado en consideración aspectos de los colaboradores de esta Unidad, como: grado profesional, experiencia, fortalezas, entre otros; conformándose con ello cinco equipos de trabajo, los cuales realizarán tareas distintas entre sí, pero que en conjunto permitirá apoyar las observaciones que evidenció el ICT.*

*Tareas a realizar:*

*1°- Equipo. Conformado por cinco colaboradores, responsables de atender las necesidades del **Sistema Integra II** entre los que se menciona: realizar análisis, confección de expedientes y la notificación, entre otros. Manteniendo la estrategia prioritaria considerando las sumas de mayor volumen para ser puestas al cobro en corto plazo.*

*2°- Equipo. Conformado por cuatro colaboradores, responsables de atender las necesidades del **Sistema SIGRH**, entre las que se citan: realizar análisis, confección de expedientes y la notificación. Manteniendo la estrategia prioritaria considerando las sumas de mayor volumen para ser puestas al cobro en corto plazo.*

*3°- Equipo. Conformado por cuatro colaboradores, responsables de regular todas aquellas tarea que se crean a partir del momento en que se tiene la condición de inactivo o sea exfuncionario. Dará seguimiento a cada expediente y determinará el proceso a seguir; llámese acto de apertura, nuevo señalamiento, resolución, certificación de adeudo, otros.*

*4°- Equipo. Conformado por dos asesores legales. Responsables de atender de forma escrita y física, los constantes alegatos de prescripción, denegatorias de pagos, revocatorias, otros. Tiene el compromiso de dar soporte legal en todo momento que la jefatura estime oportuno, de igual forma a los equipos supra indicados.*

*5°- Equipo. Conformado por quince funcionarios: 3 oficinistas, 3 técnicos 3SC y 9 profesionales (PSC1A, PSC1B y PSC2). Responsables de dar atención en tiempo y forma a los usuarios interno y externos. Tiene el compromiso de finiquitar de manera eficiente y eficaz la suma que muestra el expediente y que la deuda se honre según sea la forma de pago. Algunos de ellos según su perfil deben brindar soporte a las necesidades que presenta la unidad.*

Asimismo, para medir las metas establecidas en el POA, se le solicitó a los equipos de trabajo un Plan de Acción que permite visualizar su avance y alcance de las propuestas, de igual manera del Plan se obtendrá información que permitirá realimentar el proceso e implementar mejoras y correcciones, para alcanzar un nivel de eficiencia y eficacia.

### **Escenarios a considerar en la Unidad de Cobros Administrativos**

*Escenario Actual: (junio del 2015 a setiembre del 2018)*

*Desde mediados del año 2015, la Unidad ha contado con aproximadamente treinta funcionarios, ellos con labores diversas y siempre enfocadas a la razón de ser de la Unidad “la recuperación de sumas giradas de más”. No obstante, estos colaboradores presentaban una disyuntiva predominante: **la gran mayoría eran interinos**. Es claro que esta condición afecta directamente el quehacer de la unidad en tareas, actividades y labores.*

*Dado el criterio supra ciado, desde el 2016 y hasta el primer semestre del presente año, se ha tenido una rotación paulatina del 75% sobre la totalidad de los funcionarios producto de los concursos externos (Servicio Civil) e interno MEP y por ende una inestabilidad en la unidad donde se perdió funcionarios con una curva de aprendizaje alta, conocimientos, destrezas, habilidad, fortalezas, aspectos que impactaron en los resultados y se tuvo un escenario poco alentador; aún y cuando evidentemente la razón es dar estabilidad laborar a los funcionarios ponen en riesgo las metas proyectadas; importante señalar que la migración de funcionarios la mayoría se dio (sic) hacia instituciones externas.*

*Con este escenario en todo momento se establecieron mecanismos a lo interno de manera tal que con el recurso humano existente se lograra (sic) satisfactoriamente alcanzar las metas, ejemplo de ello para los años 2016, 2017 y 2018 se propuso en el POA realizar 6.000 estudios por año, obteniendo en el año 2016 un total de 6.350 estudios, en el 2017 un total de 6.063 y para el año 2018, al corte del 30 de setiembre se llevan 4.900 estudios.*

*Importante, agregar que se ha realizado un ejercicio que determine la producción diaria de estudio tomando como dato de respaldo y base la experiencia de los colaboradores de mayor tiempo de esta en la Unidad, estableciendo, que en promedio se desarrollan una cantidad de 3.5 estudios diarios en tiempo ordinario por colaborador, lo que da un resultado en tiempo ordinario de 20 días efectivos al mes para un total de 70 estudios mensuales por persona.*

*Como dato relevante indicar que al estimar veinte días efectivos laborables, son el resultado de tomar elementos que se catalogan como factores críticos de éxito, tales como:*

*Factores Externos:*

- *Los Sistemas Integra I y II son bloqueados durante la jornada laborar por Hacienda para cargas masivas o corrida de planilla (no se tiene acceso regular en al menos un día o dos cada quincena).*
- *Suspensión en el servicio de agua potable principalmente en época de verano, pocas veces, pero con solo un día afecta.*
- *Congresos de gremios, provoca visitas masivas en la Unidad, porque se debe avocar (sic) la atención a los usuarios.*
- *Días feriados hábiles.*

### *Factores Internos*

- *Capacitaciones.*
- *Incapacidades.*
- *Licencias: fallecimientos de familiar, matrimonio, paternidad, cuidado de pacientes, otros.*
- *Permisos de diferente índole.*

*Dato importante a señalar, la unidad de cobros a (sic) contado siempre con 30 plazas asignadas, lo que se ha tenido son espacios cortos o prolongados entre los años 2016-2018 (actual) de ausencia de recurso humano por efectos de los concursos.*

### *Escenario Propuesto (octubre del 2018 a primer semestre 2019)*

*Como se indicó en líneas anteriores, la estrategia sugerida recientemente busca incidir favorablemente en las sumas por analizar de cada sistema, aunado a ello una recuperación de mayor volumen, permitirá ejercer constantemente seguimiento y control sobre las diferentes tareas y una identificación más clara de la trazabilidad de la información.*

*Será factible, a partir del cuarto trimestre de este año (2018), cuando se complete un alto porcentaje de funcionarios que tendrán condición de propietarios, ello permitirá una mayor estabilidad en los equipos y sus respectivos Planes de Acción. Precisamente para un mejor control en el tema de Planes se ha calendarizado reuniones de Seguimiento con cada equipo con el fin de evaluar sus avances, metas y eventualmente propuestas de mejora.*

*Si las tareas delegadas a cada equipo no son afectadas por situaciones adversas, se contaría con equipos de producción altamente competitivos, analíticos y estables generando los resultados esperados especialmente en la cantidad de estudios de las sumas giradas de más, estimando en un ejercicio por persona; aumento de 3.5 a 4.5 estudios por día; traducido a 90 estudios mensuales un total de 900 estudios al año aproximadamente por colaborador.*

Por lo anterior expuesto, la recomendación se encuentra en proceso de cumplimiento.

**4.30** *Diseñar e implementar una base de datos de cobros, que se alimenten diariamente con la gestión de recuperación que se dé, según actividades de cobros administrativos, cobros judiciales y deducciones de las cuotas o tractos, en aras de garantizar información, completa, fiable, útil, relevante y actual, para el control de las operaciones del departamento. Esta base de datos deberá monitorearse, para que el ingreso de la información se mantenga actualizado.*

Por medio del oficio DRH-1085-2018-DIR, la Directora de Recursos Humanos, indica lo siguiente:

*...Para todo el Departamento existe una carpeta compartida, en la cual se cargan todos los documentos emanados por la diferentes Unidades, tal y como se muestra en el siguiente pantallazo.*

*En el caso de la Unidad de Cobros Administrativos como se puede ver en el pantallazo siguiente, se cuenta con una base de datos que respalda toda la gestión de cobros administrativos, así como también se cuenta con el Sistema 20/20, sistema en el cual se tienen los expedientes digitalizados.*

Conforme a la revisión de la información aportada por la Dirección de Recursos Humanos, se ratifica que la recomendación está cumplida con una medida alterna, la cual fue el uso exclusivo por parte de los funcionarios de la unidad, de las carpetas compartidas y el Sistema 20/20.

*4.31 Realizar un estudio técnico para cuantificar el monto que se le adeuda a los funcionarios por reclamos administrativos. Una vez efectuado el estudio, definir las estrategias para la atención oportuna de estos reclamos.*

Sobre el tema, por medio del oficio DRH-11785-2017-DIR, la directora de Recursos Humanos, exteriorizó lo siguiente:

*...según oficio DRH-2418-2017-UGR, de fecha 25 de setiembre de 2017, suscrito por el Lic. Carlos Alberto Ulloa Bonilla, en calidad de Jefe de la Unidad de Gestión de Reclamos indica lo siguiente:*

*...1. Para atender los reclamos y demandas judiciales por rubros o pluses dejados de percibir por los funcionarios de MEP correspondientes a periodos fiscales vencidos, el Departamento de Gestión de Trámites y Servicios de la DRH, con un total de 49 funcionarios. En la base de datos al mes anterior teníamos un total de 79 mil reclamos pendientes...*

*...para el año 2013 se terminó con la digitalización o computo (sic) de todos los reclamos según concepto y se actualiza por medio de la Plataforma de Servicios en cuanto a la entrada de los mismos. Cada reclamo varía según el concepto, los años adeudados, los años que se piden, la cantidad de pluses que reclaman etc, por lo anterior no es posible determinar el monto exacto de la deuda que representan dichos reclamos, ya que solo, primero realizando un estudio pormenorizado de los rubros, historia, expedientes, bases de datos, sistemas de pago etc, es que se puede determinar si en realidad existe la deuda y una vez establecido que sí existe, corresponde realizar los cálculos pertinentes, por ello, no es posible indicar el monto que se debe de pagar por un caso en concreto sin estudiar el caso y realizar el cálculo, menos de todos.*

*Para cumplir con esta función, este equipo de trabajo, debe llevar a cabo; entre otras funciones, las siguientes: analizar el reclamo o solicitud, la búsqueda y preparación de expedientes, estudios y análisis de la procedencia o rechazo de lo peticionado conforme a los instrumentos técnicos y jurídicos...*

*3. Las partidas presupuestarias utilizadas para honrar el pago a las personas afectadas, corresponden a las partidas de “indemnizaciones” y “remuneraciones”. En ambos casos se hace un presupuesto con base a lo gastado en el año anterior y la producción estimada, tomando previsiones respectivas; no obstante, al desarrollarse la herramienta para el pago de resoluciones administrativas por medio del sistema Integra; para el ejercicio económico 2017, fue necesario por parte de la DRH del MEP, solicitar un traslado de partida presupuestario.*

*Ante esta situación, se imposibilita a la DRH del MEP ubicar a otros funcionarios para atender estos reclamos, pues también se requiere atender los procesos ordinarios; sin embargo, se ha venido realizando mejoras incrementales tales como:*

*a. Mejora en la automatización de los tiempos a través de una nueva herramienta de cálculo para carrera profesional y anualidades.*

- b. Aumento de producción por medio de la intensificación del Teletrabajo y Horas Extras*
  - c. Descarga y Pago de resoluciones por medio de INTEGRA 2 (a partir de mayo del presente año).*
  - d. Posible contratación de servicios modalidad Outsourcing, siempre y cuando sea viable presupuestariamente, para el próximo año, y que se implementará única y exclusivamente para atender el problema de Carrera Profesional que representa el 90% de los reclamos administrativos y judiciales.*
  - e. Desarrollo e implementación de un sistema que permita la realización de las resoluciones en menos tiempo mediante programas de cómputo al efecto.*
- 6. Tal y como se ha informado en lo (sic) puntos supracitados, la DRH, ha venido realizando esfuerzos*
- d) Desarrollo e implementación de un sistema que permita la realización de las resoluciones en menos tiempos mediante programas de cómputo al efecto.*

De lo mencionado en los documentos citados, la Directora de Recursos Humanos indica que dada la cantidad de reclamos pendientes, más los que ingresan diariamente, a los cuales se les tiene que realizar un estudio para determinar la existencia y monto exacto de la deuda, no es viable cuantificar el monto total que se le adeuda a los funcionarios por reclamos administrativos, sin embargo es evidente que han implementado estrategias para dar una atención oportuna de los reclamos, consecuentemente la recomendación se encuentra cumplida con una medida alterna.

*4.32 Asignar por escrito los estudios que serán atendidos en tiempo extraordinario. Además, deberán los funcionarios presentar ante la jefatura del Departamento un informe de los casos atendidos en tiempos extraordinario, especificado por día.*

La Dirección de Recursos Humanos, envió el oficio DRH-1085-2018-DIR, como respuesta al oficio girado de solicitud de información expedido por la Auditoría, el cual establece:

*...El control de los estudios en tiempo extraordinario se lleva, pero se ratifica la instrucción con el Oficio Circular DRH-0166-2018-UCA...*

Por medio del oficio Circular DRH-0166-2018-UCA, la cual se encuentra dirigida a los funcionarios de la Unidad de Cobros se instruye lo siguiente:

*...Sobre lo señalado es importante que las lean y verificar si están (sic) actuando correctamente o bien corregir inmediatamente para evitar que un posible error se materialice. A continuación el detalle:*

*(...)*

*2- Asignar por escrito los estudios que serán atendidos en tiempo extraordinario. Además deberán los funcionarios presentar ante la Jefatura del Departamento, un informe de los casos atendidos en tiempos extraordinario...*

*3- Mantener un adecuado registro, supervisión y seguimiento de los estudios y expedientes que le son asignados a los técnicos. Cerciorarse que los expedientes cumplan con los requisitos de foliatura y rotulación. Además deberá contener una bitácora adherida en la parte inferior de la carpeta, para que se anoten todos los movimientos o traslados, desde su ingreso hasta que sea cancelada la deuda de reclamo o cobro y se archive en el pasivo...*

*4- Estandarizar el formulario de control de tiempo por actividades de todos los funcionarios de ese departamento, e incluir los espacios para que incorporen cuantos fueron los estudios realizados en el mes, motivo del estudio, funcionarios a los que le realizaron el estudio, montos cobrados, montos recuperados, fechas de pago, separados por nómina y por entero de gobierno, días laborados durante el mes, horas ordinarias, horas extra y labores realizadas en el tiempo extra entre otros.*

*Es responsabilidad de cada uno de los funcionarios llenar el formulario de control de tiempo por actividades, según lo expuesto en el párrafo anterior...*

*En cuanto al Departamento de Gestión de Trámite y Servicios en la Unidad Gestión de Reclamos," en todos los procesos como ejemplo Estudios, Cálculos y Resoluciones cada Analista rinde un informe semanal y mensual a la Jefatura y los Coordinadores, tanto de la producción realizada en tiempo ordinario como extraordinario, como el objetivo de analizar los resultados, tomar decisiones oportunas y girar las instrucciones necesarias. A continuación remitimos los formularios utilizados para brindar los informes de producción...*

De conformidad con los documentos suministrados, la recomendación se encuentra razonablemente cumplida.

*4.34 Implementar medidas de control de calidad, con el objetivo de minimizar los errores que se cometen en las resoluciones, para que se eliminen las devoluciones, y que los funcionarios puedan contar con los recursos en un plazo razonable.*

Para dar cumplimiento a esta recomendación, la Directora de la Dirección de Recursos, envió el documento DRH-1085-2018-DIR, en el cual aportó las acciones realizadas, e indica:

*...Se han estandarizado machotes de las resoluciones con el fin de reducir la modificación de las mismas en aspectos fundamentales de la misma; además, se ha intensificado el uso de las resoluciones masivas con el fin de resolver una mayor cantidad de casos mediante formato de resoluciones que requiere menor nivel de detalle que una resolución individual, lo cual reduce los errores y por consiguiente las devoluciones.*

*De igual forma las resoluciones antes de ser enviadas a firma a Leyes y Decretos, se ha establecido una revisión previa a fin de evitar cualquier error que devenga en atrasos injustificados. Existe un equipo de 5 personas destacado para estos fines.*

Por lo externado cabe concluir que la recomendación está cumplida, pero es importante que consideren la posibilidad de adquirir o solicitar el diseño de un sistema o plataforma digitalizada en el cual se encuentren elaborados los machotes de resoluciones en donde únicamente haya que ingresar los datos, manteniendo un formato y en la medida de lo posible redacción estandarizada.

*4.35 Establecer un sistema de verificación de los reclamos administrativos por funcionario, que agrupe los diferentes reclamos presentados por el servidor, para que el técnico analista atienda todos los reclamos y emitir una sola resolución que integre todos los reclamos, con el propósito de agilizar la tramitación del pago al funcionario y el proceso de resoluciones y pago.*

El oficio DRH-1085-2018-DIR, el cual se encuentra suscrito por la Directora de Recursos Humanos, indica:

*...Mediante el uso del Sistema SIGA en la opción de trazabilidad, se pueden identificar los reclamos administrativos interpuestos por los funcionarios los cuales quedan registrados a nivel de este sistema con numeración de trámite consecutiva e independiente; adicionalmente, existen instrucciones de la Jefatura para que en el expediente físico del servidor se encuentren archivados y contenidos todos los reclamos interpuestos, con el objetivo de que sean resueltos en su totalidad en tiempo y fondo...*

*SIGAF: los funcionarios que laboran en proceso como Cálculos y Resoluciones Administrativas que tienen incidencia directa en la gestión de pagos de períodos vencidos, tienen acceso al Sistema SIGAF, por medio de la utilización de cinco licencias que otorgo del Ministerio de Hacienda, con el fin de evitar reprocesos y fundamentalmente para evitar pagos dobles; aquí se consultan los pagos anteriores realizados mediante Resolución, lo cual queda debidamente respaldado en los documentos de cada Cálculo y Resolución...*

*Adicionalmente, como complemento a los pagos anteriores realizados mediante resolución administrativa que refleje el SIGAF, existe el archivo Control de Resoluciones en Proceso para cada año, mediante el cual el Analista de la Resolución registra los casos al momento de trabajarlos para dejar el respectivo registro del proceso, además visualizar en las diferentes pantallas de este archivo la existencia de trámites en el mismo año o en el año anterior para realizar las verificaciones correspondientes, evitando también reprocesos...*

*Integra: Pagos de Resoluciones Administrativas mediante Integra: al incursionar nuestro proceso de producción en el Sistema Integra del Ministerio de Hacienda, la tramitación y pago de resoluciones administrativa (sic) debe realizarse tanto en el Sistema SIGA como en el Sistema Integra, además se lleva una base de datos respectiva de control de resoluciones...*

De conformidad con lo anterior, la recomendación se considera cumplida por medio de una medida alterna.

*4.37 Mantener un adecuado registro, supervisión y seguimiento de los estudios y expedientes que le son asignados a los técnicos. Cerciorarse que los expedientes cumplan con los requisitos de foliatura y rotulación. Además deberá contener una bitácora adherida en la parte interior de la carpeta, para que se anoten todos los movimientos o traslados, desde sus ingresos hasta que sea cancelada la deuda de reclamo o cobro y se archive en el pasivo.*



La directora de Recursos Humanos en el documento DRH-1085-2018-DIR, indica al respecto:

*...Por el Departamento de Gestión de Trámites y Servicios:*

*Aspecto No.1: Mediante el uso del Sistema SIGA se realiza la respectiva asignación de todos los casos que son remitidos a los Analistas para realizar el respectivo Estudio Técnico y este a través de este mismo sistema que se puede monitorear el estado de los mismos; adicionalmente, mediante base de datos se lleva un registro y control de los casos de mayor importancia en cuanto a vencimiento y tipo de caso.*

*Aspecto No.2: El expediente es entregado rotulado por parte de la Unidad de Gestión de Expedientes Laborales/ Archivo a la Unidad Gestión de Reclamos para atender los casos que los servidores han planteado, por lo cual el expediente en el área de reclamos se maneja de forma temporal; queda anotado en el estudio técnico las fechas de los reclamos planteados que se atienden, además los documentos presentados por el servidor quedan anotados en las respectivas boletas de Carrera Profesional según su rige; el expediente se ordena cronológicamente según la fecha de recepción de cada documento y en ese orden es atendido a lo largo de todo el proceso hasta que el expediente se regresa al Archivo para su custodia. En cuanto a la foliación, se realiza este proceso en el expediente temporal de reclamo (no en el Laboral que es materia de la Unidad de Gestión de Expediente Laboral/ Archivo) para efectos de respaldo de resoluciones administrativas individuales. De igual forma en el expediente físico existe una bitácora con registro en cada punto del proceso en donde existe evidencia en cuanto a nombre y cédula del servidor atendido, en concordancia con el Analista que realiza el estudio técnico correspondiente...*

*Por el Departamento de Remuneraciones*

*“Según lo recomendado se gira la instrucción con el Oficio Circular DRH-0166-2018-UCA, transcrito en la recomendación 4.32.*

Con la información suministrada se verifica que la citada recomendación está cumplida.

**4.38** *Cumplir con la Matriz de Implementación del Proceso de Control Interno del MEP. Una vez implementada la Matriz y el sistema de control interno, la jefatura debe realizar la autoevaluación que conduzca al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable.*

Por medio del oficio DRH-0068-2017-DREM, la jefatura del Departamento de Resoluciones suministró información relacionada para el cumplimiento de la citada recomendación, en la cual externó lo siguiente:

*...En seguimiento a esta recomendación la DRH por medio de la Unidad de Gestión de la Calidad, está realizando un proyecto denominado “Implementación del Sistema de Control Interno en las unidades funcionales de la DRH (SCDRH)” el cual conlleva a “la eficiencia, eficacia, efectividad, economía y éxito de las operaciones, procurando la administración de sus riesgos y brindado un carácter confiable y oportuno a la información que se maneja, en observancia del ordenamiento jurídico y técnico respectivo.”*

*Para lograr este objetivo a estas reuniones asisten los Jefes de las Unidades del Departamento de Remuneraciones, por lo que esperamos en poco tiempo poder estar cumpliendo con esta recomendación. Se adjuntan las minutas: Informe vuelta 1.1 SCI-DRH, Informe vuelta 1.2 SCI-DRH e Informe vuelta 1.3 SCI-DRH.*

Dado lo anterior, y realizada la revisión de los documentos que fueron adjuntados, se concluye que la recomendación está cumplida.

*4.39 Estandarizar el formulario de control de tiempo por actividades de todos los funcionarios de ese departamento e incluir los espacios para que incorporen cuantos fueron los estudios realizados en el mes, motivo del estudio, funcionarios a los que le realizaron el estudio, montos cobrados, montos recuperados, fechas de pago, separados por nómina y por entero de gobierno, días laborados durante el mes, horas ordinarias, horas extra y labores realizadas en el tiempo extra entre otros.*

La Directora de Recursos Humanos por medio del oficio DRH-1085-2018-DIR, indica:

*...Con respecto al Departamento de Remuneraciones “Existe un formulario que se llena todos los días por cada funcionario. Según lo recomendado se gira la instrucción con el Oficio Circular DRH-0166-2018-UCA, el cual indica:*

*4- Estandarizar el formulario de control de tiempo por actividades de todos los funcionarios de ese departamento, e incluir los espacios para que incorporen cuantos fueron los estudios realizados en el mes, motivo del estudio, funcionarios a los que le realizaron el estudio, montos cobrados, montos recuperados, fechas de pago, separados por nómina y por entero de gobierno, días laborados durante el mes, horas ordinarias, horas extra y labores realizadas en el tiempo extra entre otros.*

*Es responsabilidad de cada uno de los funcionarios llenar el formulario de control de tiempo por actividades, según lo expuesto en el párrafo anterior...*

*En cuanto al Departamento de Gestión de Trámite y Servicios en la Unidad Gestión de Reclamos,” en todos los procesos como ejemplo Estudios, Cálculos y Resoluciones cada Analista rinde un informe semanal y mensual a la Jefatura y los Coordinadores, tanto de la producción realizada en tiempo ordinario como extraordinario, como el objetivo de analizar los resultados, tomar decisiones oportunas y girar las instrucciones necesarias. A continuación remitimos los formularios utilizados para brindar los informes de producción:*

De conformidad con los documentos suministrados por la Dirección de Recursos Humanos, la recomendación está cumplida.

*4.40 Elaborar un manual de procedimientos de acuerdo con el funcionamiento del Departamento de Control de Pagos y a la estructura organizativa establecida por el Decreto Ejecutivo 34625-MEP, en el cual se describan las actividades, grado de responsabilidad de funcionarios, en cada etapa de los proceso que se desarrollan en ese Departamento.*

En relación a esta recomendación, existe el Decreto N°38170-MEP (...), en su artículo 131 establece las funciones del Departamento de Remuneraciones y de todos los Departamento y Direcciones del MEP.

Es importante indicar que desde el año 2016 se está en proceso de una Reestructuración a nivel de la DRH, esto con la finalidad de poner a derecho todas las Unidades que conforman los diferentes Departamentos de la DRH.

Adicional a lo anterior, las Unidades del Departamento de Remuneraciones ya cuentan con siete Manuales de Procedimientos autorizados por la Administración, y otros siete manuales están en proceso de revisión y corrección, para enviar nuevamente a firmas y queden debidamente autorizados. Dado lo anterior, la recomendación se considera cumplida.

### **3. CONCLUSIONES**

En el transcurso del estudio de seguimiento, se realizaron diversas solicitudes a los auditados, de documentos, de las cuales este departamento recibió información suficiente, que permitió verificar de forma razonable la eficiente ejecución de actividades concretas para implementar 21 de las 28 recomendaciones que se encontraban pendientes en el Informe de seguimiento 60-15 correspondiente al Informe 32-11 “*Control de Pagos.*”, 2 están parcialmente cumplidas, 4 se encuentran en proceso de cumplimiento, 2 incumplidas.

### **4. RECOMENDACIÓN**

#### **A la Directora de Recursos Humanos**

**4.1 Única.** Continuar con el proceso de implementación de las recomendaciones que se encuentran parcialmente cumplidas, 4.3 y 4.16, en proceso de cumplimiento, 4.15, 4.16, 4.27 y 4.29, e incumplidas, 4.4 y 4.18.

Asimismo, remitir en un plazo de 10 días hábiles a esta Dirección de Auditoría Interna, la documentación probatoria de las acciones emprendidas para dar cumplimiento efectivo, con la finalidad de poder cerrar el estudio.

### **5. PUNTOS ESPECÍFICOS**

#### **5.1 Origen**

El presente estudio tiene su origen en el Plan de Trabajo de la Dirección de Auditoría Interna para el año 2018. La potestad para su realización y solicitar la posterior implementación de sus recomendaciones emana del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, en el que se confiere a las Auditorías Internas la atribución de realizar evaluaciones de procesos y recursos sujetos a su competencia institucional.

#### **5.2 Normativa Aplicable**

Este informe se ejecutó de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno, Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y normativa adicional relacionada al estudio.

**6. NOMBRES Y FIRMAS**

\_\_\_\_\_  
Licda. Katerin Hidalgo Leitón  
Auditora Encargada

\_\_\_\_\_  
Lic. Eric Rivas Ellis  
Auditor Supervisor

\_\_\_\_\_  
Licda. Alba Camacho De la O  
Jefe Departamento

\_\_\_\_\_  
MBA. Sarita Pérez Umaña  
SUBAUDITORA INTERNA a.i.

**Estudio N° 36-10**