

AUD.034-2017

INFORME SOBRE LAS FICHAS DE INFORMACIÓN SOCIAL (FIS) APLICADAS SIN VISITA DOMICILIAR

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	2
1. INTRODUCCION	3
1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO	3
1.2 OBJETIVO GENERAL	3
1.3 ALCANCE DEL ESTUDIO Y PERIODO	3
1.4 COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS	3
2. RESULTADOS	4
2.1 VERIFICACIÓN DE LA FIS SIN VISITA DOMICILIAR	4
2.2 EVALUACIÓN DE LOS INFORMES PRESENTADOS POR LAS UNIDADES DE INVESTIGACIÓN PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN REGIONAL (UIPER) A LA UNIDAD DE SIS	6
2.3 VISITAS DOMICILIARIAS	7
2.4 VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN LA FIS SIN VISITA DOMICILIAR	8
3. CONCLUSIONES	9
4. RECOMENDACIONES	10

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME SOBRE LAS FICHAS DE INFORMACIÓN SOCIAL (FIS) APLICADAS SIN VISITA DOMICILIAR

¿Qué examinamos?

El objetivo de la presente auditoría fue verificar los procedimientos de control aplicados a las Fichas de Información Social (FIS) sin visita domiciliar.

¿Por qué es importante?

La importancia radica en la verificación del cumplimiento de las regulaciones establecidas en la normativa, así como la suficiencia y calidad de la información que se recopila mediante la aplicación de la FIS-2 sin visita domiciliar que permitan el otorgamiento de los beneficios de acuerdo con los parámetros establecidos en la Institución.

¿Qué encontramos?

Seguidamente, se citan los resultados obtenidos de la revisión realizada:

- Las Áreas Regionales de Desarrollo Social no cumplen con los porcentajes de verificación de las Fichas de Información Social (FIS) sin visita domiciliar.
- Los informes que presentan algunas de las ARDS, no incorporan la información que requiere la Unidad de SIS, según los informes suministrados por las Áreas Regionales para el periodo del año 2015 y se presentan en diferentes formatos; ya que no se cuenta con lineamientos y requerimientos mínimos que debe incorporar el mismo.
- De la verificación de las FIS realizada por la Auditoría no se localizaron 13 personas beneficiarias debido al cambio de domicilio, o estaban en el trabajo o ya no vive en la dirección que se reporta en la FIS; un 26% no coincide con la ubicación registrada y el 7% se localizó la dirección pero el beneficiario ya no vive o nadie conoce a la persona que se busca.
- Se localizaron 3 casos de beneficiarios que indicaron información incorrecta.

¿Qué sigue?

Con el fin de subsanar las debilidades detectadas, se giraron tres recomendaciones a la Subgerencia de Desarrollo Social, las cuales en resumen en evaluar el “Procedimiento para verificación de las fichas aplicadas sin visita domiciliar”, revisar el formato de los informes que remiten las Áreas Regionales de Desarrollo Social a la Unidad de Sistemas de Información Social, con el fin de unificar dicho formato, así como solicitar a las Jefas de Áreas Regionales de Desarrollo Social Noreste y Alajuela, revisar las fichas de información que presentan información incorrecta.

INFORME SOBRE LAS FICHAS DE INFORMACIÓN SOCIAL (FIS) APLICADAS SIN VISITA DOMICILIAR

1. INTRODUCCION

1.1 Origen del estudio

El estudio al que se refiere el presente informe se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2016 y corresponde a una auditoría operativa.

1.2 Objetivo general

Verificar los procedimientos aplicados a las Fichas de Información Social (FIS) sin visita domiciliar.

1.3 Alcance del estudio y periodo

El estudio consistió en verificar los procedimientos aplicados a las FIS sin visita domiciliar; así como las acciones administrativas que se realizan a partir de los resultados obtenidos en las verificaciones, así como el acatamiento de la normativa legal y técnica que rige la actividad. El estudio abarcó el periodo comprendido entre el 01 de octubre del 2015 al 31 de marzo del 2016.

Para la realización del presente estudio, se aplicaron las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGA), las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS y sus modificaciones, así como la normativa de auditoría de aplicación y aceptación general.

1.4 Comunicación de los Resultados

Los resultados de este informe fueron presentados el 24 de agosto del año en curso, a la Dra. María Leitón Barquero, Subgerenta de Desarrollo Social, quien realizó observaciones que en lo pertinente, una vez valoradas fueron incorporadas en el presente informe.

2. RESULTADOS

2.1 Verificación de la FIS sin visita domiciliar

Las Áreas Regionales de Desarrollo Social en adelante (ARDS), no cumplen con los porcentajes de verificación de las Fichas de Información Social (FIS) sin visita domiciliar, establecidos en el "Procedimiento para la verificación de las fichas aplicadas sin visita domiciliar" aprobado por la Subgerencia de Desarrollo Social mediante oficio SGDS-567-04-2012, del 09 de abril del 2012, que indica lo que de interés se transcribe:

"Porcentajes de verificación: Como medida de control de la calidad de la información que se recopila mediante la aplicación de la FIS-2 sin visita domiciliar, se establecen porcentajes de verificación diferenciados; según se detalla a continuación: **Familias sin antecedentes en el SIPO:** corresponde verificar en domicilio al menos el 25% de los casos. **Familias con antecedentes en el SIPO:** corresponde verificar en domicilio al menos el 15% de los casos."

Lo anterior se determinó con base en los datos extraídos del Sistemas de Información Social en adelante (SIS) de los beneficios otorgados con FIS sin visita domiciliar, durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre del 2015 al 31 de marzo del 2016, según se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N°1
DETALLE DE FIS SIN VISITA DOMICILIAR POR AREA REGIONAL
DEL 01 DE OCTUBRE DEL 2015 AL 31 DE MARZO DEL 2016

Área Regional	TOTAL FIS	FIS VERIFICADAS	FIS sin antecedentes SIPO 151-A (25%) *			FIS con antecedentes SIPO 151-B (15%)			FIS Combinadas **		
			VERIFICADAS	APLICADAS	%	VERIFICADAS	APLICADAS	%	VERIFICADAS	APLICADAS	%
Noroeste	1549	65	0	1527	0%	1	17	6%	64	5	12.8
Suroeste	1314	148	76	540	14%	71	703	10%	1	71	1%
Alajuela	1512	49	25	534	5%	24	897	3%	0	81	0%
Cartago	699	29	21	312	7%	7	384	2%	1	3	33%
Heredia	1310	51	25	557	4%	26	718	4%	0	35	0%
Chorotega	897	62	23	375	6%	33	469	7%	6	53	11%
Puntarenas	1216	70	8	266	3%	61	826	7%	1	124	1%
Huetar Caribe	816	42	27	442	6%	12	284	4%	3	90	3%
Brunca	94	18	8	37	22%	9	55	16%	1	2	50%
Huetar Norte	618	67	24	133	18%	43	462	9%	0	23	0%
TOTALES	10025	601	237	4723		287	4815		77	487	

* FIS código 151-A y FIS-151 sin especificar

** FIS código 151-B y 151-A en alguna combinación

Los datos incluidos en el cuadro anterior muestran que los porcentajes de verificación que realizan las ARDS, están por debajo del porcentaje mínimo establecido en el procedimiento, del cuadro N°1, excepto el ARDS Brunca la cual verificó un 16% de las FIS con antecedentes SIPO.

Según los resultados de las entrevistas realizadas del 11 al 26 de julio del 2016, a las personas Coordinadoras de las Unidades Locales de Desarrollo Social en adelante (ULDS), en relación con la verificación de la información suministrada por las personas beneficiarias en las FIS sin visita domiciliar, se extrae lo siguiente:

- a) Para el proceso de verificación de la FIS sin visita domiciliar se utiliza como guía el procedimiento establecido por el SIS, el cual se adecua a la realidad de cada Área Regional, y se han incorporado boletas de control adicionales con la experiencia que se ha desarrollado durante los procesos de verificación.
- b) La verificación de la FIS sin visita domiciliar se realiza en la vivienda de las familias seleccionadas, en un plazo no mayor a los 3 meses posteriores a la entrevista y es realizada por la persona Encuestadora / Digitadora, Profesional Ejecutora, Coordinadora de ULDS.
- c) La selección de las fichas se hace mediante la combinación del muestreo aleatorio y de los criterios de la selección intencional o de juicio.
- d) El porcentaje depende de la modalidad, lo recomendado por el SIS es familias sin antecedentes en el SIPO, corresponde verificar en domicilio al menos el 25% de los casos y las familias con antecedentes en el SIPO se verifica en domicilio al menos el 15% de los casos.

En resumen y de acuerdo con los resultados de las entrevistas en las ARDS, se indica que se aplica el “Procedimiento para la verificación de las fichas aplicadas sin visita domiciliar”, aprobado por la Subgerencia de Desarrollo Social, mediante el oficio SGDS-567-04-2012, del 09 de abril del 2012; sin embargo, el porcentaje de verificación de las FIS sin visita domiciliar que deben realizar las ARDS, no se cumple. Es importante indicar que dicho procedimiento fue aprobado en su oportunidad por la Subgerencia de Desarrollo Social y según lo establece el Reglamento Orgánico del Instituto Mixto de Ayuda Social, en el artículo 32°- Corresponderá al Gerente General lo siguiente: "f) Aprobar los manuales de procedimientos administrativos que deriven de la ley y de los reglamentos aprobados por el Consejo Directivo."

Según lo manifestado por las personas Coordinadoras de las ULDS, esta omisión obedece a la gran cantidad de FIS sin visita domiciliar que se generan, lo que hace imposible cubrir los porcentajes de verificación establecidos en la normativa. Al respecto esta Auditoría no tiene certeza de la confiabilidad de la información, de igual forma se podrían otorgar beneficios sin haber verificado la información suministrada por el beneficiario, y otorgar subsidios a familias que no son población meta de la Institución, al no verificar la información de la FIS en la vivienda.

Asimismo, se determinó que en los informes que remiten algunas de las ARDS, no especifica cuantas de las FIS verificadas son con antecedentes y cuáles no, situación que delimita el análisis y verificación de la información.

2.2 Evaluación de los informes presentados por las Unidades de Investigación Planificación y Evaluación Regional (UIPER) a la Unidad de SIS

Los informes que presentan algunas de las ARDS, no incorporan la información que requiere la Unidad de SIS, según se determinó en los informes suministrados por las Áreas Regionales para el periodo del año 2015. Por ejemplo, el ARDS de Cartago y la de Alajuela, presentan la cantidad de FIS sin visita domiciliar que se realizaron, indican además cuantas tienen antecedentes en el SIPO y cuantas no, información por medio de la cual se puede determinar si efectivamente se aplicaron los porcentajes de verificación que le corresponde a cada una, según se encuentra establecido. Sin embargo, otras ARDS como la Noreste, Chorotega y Huetar Caribe, no indican cuantas FIS son con antecedentes y cuántas no, lo cual no permite determinar si se aplican los porcentajes según lo establecido (25% si la FIS es sin antecedente y un 15% si la FIS tiene antecedentes en el SIPO).

Asimismo, se observó que estos informes se presentan en diferentes formatos y no se cuenta con lineamientos y requerimientos mínimos que debe incorporar el mismo, para solicitarle a las ARDS la información que se requiere para realizar la evaluación sobre la aplicación de la FIS sin visita domiciliar, y tomar medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos asociados al procedimiento en referencia, así como verificar los porcentajes de cumplimiento. Por otra parte no se localizó un informe por medio del cual la Unidad de SIS, comunique el resultado de la evaluación y someta a consideración medidas correctivas que permitan disminuir los riesgos de la verificación de las FIS sin visita domiciliar.

En entrevista realizada al Lic. José Rafael Elizondo Agüero, Estadístico de Sistemas de Información Social, el 12 de julio del 2016, sobre la forma en la que se verifica el cumplimiento con los porcentajes de verificación de las fichas sin visita domiciliar, de acuerdo con los informes que

remiten las Unidades de Investigación, Planificación y Evaluación Regional en adelante UIPER, manifestó lo que de interés se transcribe textualmente a continuación:

“En los primeros procesos de verificación (año 2012) se insistió en la importancia de cumplir con los porcentajes establecidos. No obstante, la constante ha sido el señalamiento de limitaciones de recursos (humanos, vehículos y otros), por parte de las UIPER; quienes argumentan la imposibilidad material de cumplir con dichas metas. También señalo las condiciones que se presentaron a partir de los cambios que se han dado con la nueva Estructura Orgánica Institucional (posterior al año 2011 me parece), lo que introdujo cambios en las funciones de las unidades conocidas como EPIS, que pasaron a ser las UIPER, y el proceso de consolidación de las ULDS, que asumen nuevas funciones. A lo anterior se suma la tendencia creciente de la modalidad de aplicación sin visita domiciliar; la cual se ha multiplicado notablemente con la implementación de la aplicación digital de la FIS (en las oficinas de las ULDS), desde finales de julio del 2015.”

Al respecto, se considera importante mencionar el numeral 5.6.3, “Utilidad”, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, la cual literalmente señala lo siguiente: “La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”. (El subrayado no consta en el original)

2.3 Visitas domiciliarias

2.3.1 Localización de la población beneficiaria

Con el fin de realizar una verificación de la información incorporada en las FIS sin visita domiciliar, esta Auditoría Interna extrajo una muestra de 88 familias beneficiarias, de cinco ARDS, según se desglosa a continuación:

ÁREA REGIONAL	CANTIDAD DE FIS	PORCENTAJE
Noroeste	23	26%
Suroeste	16	18%
Alajuela	14	16%
Heredia	19	22%
Puntarenas	16	18%
TOTAL	88	100%

De la revisión en referencia se obtuvieron los siguientes resultados:

a) No se localizaron 13 personas beneficiarias debido al cambio de domicilio, o estaban en el trabajo o ya no vive en la dirección que se reporta en la FIS.

b) De las direcciones de las FIS el 67% es correcta, el 26% no coinciden con la ubicación registrada y el 7% se localizó la dirección pero el beneficiario ya no vive o nadie conoce a la persona que se busca.

En relación con el 26% y el 7%, antes mencionado, no permiten al IMAS tener la certeza de que la información recopilada mediante la FIS sin visita domiciliar es fidedigna.

Al respecto, el Manual para la Aplicación de la FIS del Sistema de Información de la Población Objetivo, establece con respecto a la variable 11. “dirección”, lo que de interés se transcribe: “Es fundamental hacer una descripción clara y detallada del domicilio o ubicación de la vivienda para su posterior localización”. No obstante, al no cumplir a cabalidad con lo establecido en la normativa se incrementa el riesgo de otorgar subsidios a población que no se ajusta a los parámetros institucionales y de la FODESAF.

2.4 Verificación de la información incluida en la FIS sin visita domiciliar

De la revisión de las FIS seleccionadas se determinó lo siguiente:

Caso N° 1

Beneficiaria	Cédula	Ubicación	Puntaje	Grupo Prioritario	N° de Jefe de Familia	Tenencia de vivienda	Beneficio
Jenny Zúñiga Castro	1-871-247	Poas de Aserrí	443	1	2	Allegados	Atención a Familias
Luis Enrique Valverde Mata	1-720-739	Poas de Aserrí	675	4	1	Propia con Hipoteca*	

* Finca N° 520754, ubicada en Aserrí, Lote 3-B

El señor Valverde Mata es el padre de los hijos de Jenny Zúñiga, y dueño de la vivienda donde habitan ambos; sin embargo, en la FIS aparecen como 2 familias. Por otra parte, según consulta realizada en el Registro Nacional el señor Luis Enrique Valverde Mata, posee el vehículo Hyundai, Sedan 4 x 2 color rojo, placa N° 539543.

Caso N°2

Beneficiaria	Cédula	Ubicación	Puntaje	Grupo Prioritario	N° de Jefe de Familia	Tenencia de vivienda	Beneficio
Allison Chinchilla García	1-1823-130	Poas de Aserri	564	3	1	Prestada	Avancemos
María Jeannette García Castillo	1-772-436	Poas de Aserri	564	3	1	Prestada	

La FIS fue actualizada el 21 de enero del 2016 y se indica que la vivienda es prestada; sin embargo, en consulta realizada al Registro Nacional, la madre de la beneficiaria María Jeannette Garcia Castillo, es propietaria de la finca 386157, ubicado en el Cantón de Aserri.

Caso N°3

Beneficiaria	Cédula	Ubicación	Puntaje	Grupo Prioritario	N° de Jefe de Familia	Tenencia de vivienda	Beneficio
María Celeste Espinoza León	1-1753-857	Alajuela	562	3	1	Alquilada	Avancemos
Linnette Arely León Villegas	6-324-115	Alajuela	562	3	1	Alquilada	

La FIS que fue actualizada el 13 de enero del 2016, se indica que la vivienda "es alquilada"; no obstante, de acuerdo a consulta realizada al Registro Nacional, la madre Linnette Arely León Villegas, es la propietaria de la finca 178555, ubicada en Alajuela, inscrita el 8 de setiembre del 2015, con un valor fiscal de ¢30,300,000.00 (Treinta millones trescientos mil colones).

De acuerdo con la información indicada en los párrafos anteriores, se evidencia que no se corrobora la información que brindan las personas que se presentan en la Institución para solicitar un subsidio, lo cual podría originar el otorgamiento de un beneficio a población que no se ajuste a los lineamientos institucionales.

3. CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye lo siguiente:

3.1 La FIS sin visita domiciliar es un instrumento que institucionalmente ha permitido brindar atención de beneficios masivos, dar respuesta oportuna a las familia, así como cumplir con las

metas institucionales; no obstante, conlleva un alto riesgo relacionado con el otorgamiento de subsidios a población que no esté en condiciones de pobreza, al no realizarse una verificación de la información suministrada por las personas solicitantes de algún beneficio institucional; que permita el contacto directo con la familia y constatar las condiciones reales de vida, lo cual aunado a las limitaciones de recursos que tienen las ARDS para realizar la verificación correspondiente de acuerdo con los porcentajes establecidos, que permitan contar con información más confiable para el otorgamiento de subsidios.

3.2 La carencia de una valoración que analice cuales son los efectos positivos o negativos a los que se enfrentan las ARDS, tanto por no verificar los porcentajes mínimos de verificación de las FIS; así como la falta de información en los informes remitidos por las ARDS, repercuten en la toma de acciones administrativas para dirigir los recursos a la población prioritaria.

4. RECOMENDACIONES

Disposiciones Legales sobre recomendaciones

Esta Auditoría Interna, respetuosamente, se permite recordar que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 36 de la Ley General de Control Interno N° 8292, disponen de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de este informe, para ordenar la implantación de las recomendaciones que les corresponda.

Al respecto, se estima conveniente transcribir a continuación, en lo de interés, lo que disponen los artículos 12, 36, 38 y 39 de la Ley N° 8292:

Artículo 12._Deberes del jerarca y los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: /.../c) Analizar e implementar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que corresponda./...

Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa

de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados./ b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. / c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 38.- Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas./ La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

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...

En “casos excepcionales”, cuando de forma justificada la administración requiera ampliar el plazo, la dependencia respectiva debe presentar ante esta Auditoría Interna para su análisis y antes del vencimiento de la recomendación, una solicitud de prórroga indicando el motivo que le impide cumplir con la recomendación en el plazo acordado, los avances alcanzados y la nueva fecha propuesta.

A LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

4.1 Evaluar el “Procedimiento para verificación de las fichas aplicadas sin visita domiciliar”, conjuntamente con las personas encargadas en las Áreas Regionales de Desarrollo Social de realizar la verificación de las FIS sin visita domiciliar y realizar los informes semestrales que deben enviar a Sistemas de Información Social, con el fin de determinar las causas, así como los efectos que se originan al no cumplir con los porcentajes de verificación de las FIS sin visita domiciliar, en función de tomar las medidas correctivas que le permita a la institución mitigar los riesgos asociados a este procedimiento, asimismo someter a la aprobación de la Gerencia General dicho procedimiento. (Ver punto 2.1 del aparte de resultados). **(Plazo: vence: 28 de setiembre de 2018).**

4.2 Revisar el formato de los informes que remiten las Áreas Regionales de Desarrollo Social a la Unidad de Sistemas de Información Social, con el fin de unificar y contar con la información relevante que permita la formulación de recomendaciones y mejoras por parte de dicha Unidad en la aplicación de las FIS en referencia. (Ver punto 2.2 del aparte de resultados) **(Plazo: vence: 28 de febrero de 2018).**

4.3 Solicitar a las Jefas de Áreas Regionales de Desarrollo Social Noreste y Alajuela, revisar las fichas de información que se indican en el aparte 2.4 de resultados de este informe, con el fin de que se valore la información brindada por las familias y se tomen las medidas que sean necesarias. (Ver punto 2.3 del aparte de resultados) **(Plazo: vence: 22 de diciembre de 2017).**

Licda. Leda E. Paniagua Cole
PROFESIONAL EN AUDITORIA

Licda. Gema Delgado Rodríguez
ENCARGADA PROCESO

AUDITORIA INTERNA
AGOSTO, 2017.