

Informe Final

Informe No.:	AI 040-2022	Fecha:	11/02/2022
Detalle:	Evaluación de la gestión del área de Promoción Cooperativa para la atención de Grupos Precooperativos y acompañamiento de Inscripción de Cooperativas.		
Dirigido a:	Director Ejecutivo - Dr. Alejandro Ortega Calderón		
Período auditado:	Periodos 2020- 2021		

<i>Junta Directiva</i>		<i>Formato</i>	<i>Administración</i>		<i>Formato</i>
Junta Directiva	Copia	Digital	Subdirectora Ejecutiva – Licda. Cristina Solís Brenes	Copia	Digital
			Gerente de Promoción Cooperativa- Licda. Fanny Obando Cambroneró	Copia	Digital
			Archivo	Copia	Digital

INDICE	Página
I. Introducción y Alcance del Trabajo	3
II. Normativa Aplicada	4
III. Antecedentes	4
IV. Fortalezas	5
V. Resumen de Observaciones	6
VI. Calificación de Riesgo y Control	6
VII. Descripción de Observaciones y Oportunidades de Mejora	7-12

I. INTRODUCCION Y ALCANCE DEL TRABAJO

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los puntos más relevantes relacionados con el estudio de Auditoría denominado “**Evaluación de la gestión del área de Promoción Cooperativa para la atención de Grupos Precooperativos y acompañamiento de Inscripción de Cooperativas.**”, el cual se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo Anual del 2021, donde se establecieron los siguientes objetivos:

Objetivo General

Determinar la eficiencia y eficacia del proceso de promoción en cuanto a la atención de Grupos Precooperativos y acompañamiento de Inscripción de Cooperativas.

Objetivos Específicos

- a- Verificar la selección del público potencial(meta), para aplicar el modelo empresarial cooperativo.
- b-Verificar el acompañamiento en dos vertientes:
 - Creación del proyecto empresarial a desarrollar.
 - Creación de estatutos y Constitución legal de la cooperativa.
- c- Valorar el proceso de seguimiento ejecutado por parte del área, para la verificación de la debida constitución de la cooperativa ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- d- Verificar la existencia de controles internos para el préstamo de instalaciones del Centro de Formación Cooperativa La Catalina y el uso de equipo tecnológico a grupos precooperativos, como parte del proyecto “HUB COOPERATIVO”.

ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación comprendió los periodos 2020 y primer semestre 2021. El alcance consideró las siguientes actividades:

- a) Se aplicó la Guía General para Desarrollar Estudios de Auditoría.
- b) Se aplicaron cuestionarios tanto al gerente como a los funcionarios del área, que durante el periodo analizado brindaron los servicios evaluados.
- c) Se llevaron a cabo verificaciones de las metodologías del área, manejo de riesgos, contenido de los expedientes físicos, y otros aspectos como apoyo de esta evaluación.
- d) Mediante la selección de muestras documentales se evaluó el control interno del procedimiento para registro de información en los expedientes de los grupos Precooperativos.
 - a) Se evaluó el proyecto de HUB COOPERATIVO propuesto y desarrollado específicamente por el área.
 - b) Se valoró el estado del Sistema de Registro de Grupos de Atención.

En el desarrollo del estudio no se presentaron limitaciones al alcance.

II. NORMATIVA APLICADA

Nuestra Auditoría fue realizada en aplicación de la siguiente normativa:

- a) Ley 4179. Asociaciones Cooperativas y creación del INFOCOOP y otras normas conexas.
- b) Ley General de Control Interno 8292.
- c) Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009).
- d) Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- e) Normas generales de auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014).
- f) Normas técnicas sobre presupuesto público (N-1-2012-DC-DFOE).

La Administración es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de políticas y procedimientos de control interno necesarias para proteger los recursos del Instituto y cumplir con las diferentes normativas aplicables a la operación. Al respecto se mencionan las siguientes disposiciones:

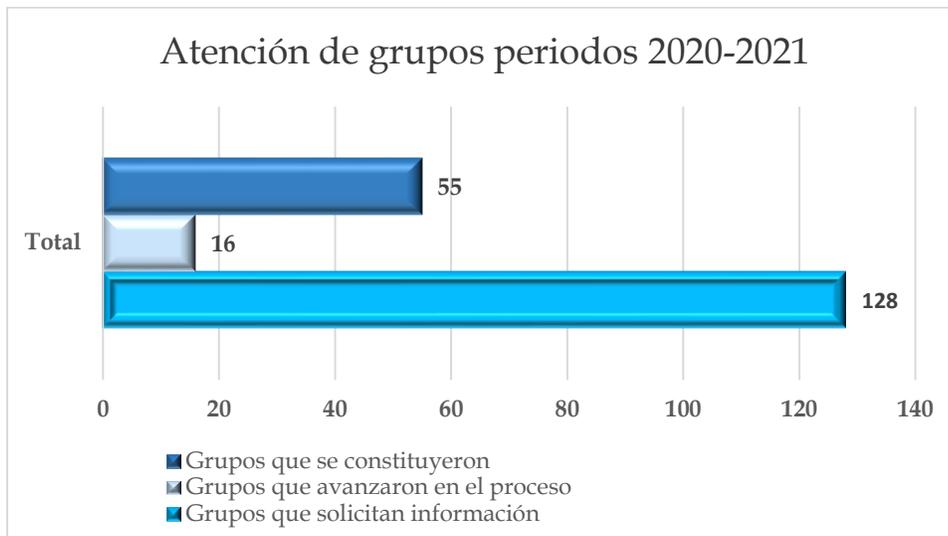
- a) Artículo 10 de la Ley General de Control Interno: *“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.*
- b) Artículo 18 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos: *“El control interno será responsabilidad de la máxima autoridad de cada dependencia. En los procesos donde participen dependencias diferentes, cada una será responsable de los subprocesos o actividades que le correspondan...”.*
- c) Dado el carácter a posteriori de sus revisiones, esta Auditoría Interna se reserva el derecho de una evaluación posterior.

III. ANTECEDENTES

Es labor del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo fortalecer el sector cooperativo del país, por tal razón la Ley 4179 de asociaciones cooperativas y creación del INFOCOOP, es clara en cuanto a su función según el artículo No. 155, que establece *“El Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, INFOCOOP, tiene como finalidad: fomentar, promover, financiar, divulgar y apoyar el cooperativismo en todos los niveles, propiciando las condiciones requeridas y los elementos indispensables, a una mayor y efectiva participación de la población del país, en el desenvolvimiento de la actividad económico-social que simultáneamente contribuya a: crear mejores condiciones de vida para los habitantes de escasos recursos, realizar una verdadera promoción del hombre costarricense y fortalecer la cultura democrática nacional.”*

Aunado a lo anterior, el Reglamento Orgánico del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo detalla en su artículo No. 18 que el área de Promoción Cooperativa *“...Tiene por objetivo promocionar la constitución de nuevas empresas cooperativas inclusivas con proyectos viables, factibles y necesarios, así como el fortalecimiento de las cooperativas existentes de reciente constitución, que generen nuevos puestos de trabajo con implicación en sus territorios y articulados en redes que potencian capacidades y oportunidades a sus habitantes.”*

Según la información oficial sobre estadística, comunicada en el informe de labores POI 2020 y el registro de datos actualizado al 2021 sobre los grupos en atención y cooperativas constituidas es el siguiente:



Fuente: Área de Promoción Cooperativa

Los principales motivos por los cuales no se logró finalizar el proceso para la debida constitución de los grupos y que se reitera en muchos casos son los siguientes:

- Falta de membrecía de personas para cumplir con el mínimo de 20 asociados.
- Falta de recursos económicos para consolidar el 25% del capital social y otros rubros que establece la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP.
- Inestabilidad en la base asociativa y deserción del proceso.
- Falta de compromiso para emprender todo el proceso que se debe ejecutar.
- Para el periodo 2020 la pandemia vino a sopesar en la constitución de cooperativas.

Las razones antes descritas muestran como el efecto de la fallida constitución de algunos grupos precooperativos como cooperativas es meramente externo y recaen sobre situaciones de los mismos interesados.

IV. FORTALEZAS

De acuerdo con la oportunidad y alcance de las pruebas realizadas durante esta Auditoría, se observaron varias iniciativas por parte del área de Promoción que generan valor agregado de su labor diaria, entre ellas se puede mencionar:

1. La plataforma de **"MERCOOP"**, que funcionan como medio para dar a conocer a las cooperativas y los diferentes servicios que brindan.
2. También se cuenta con la Plataforma denominada **"GERENTE COOPERATIVO"** a disposición de los gerentes de nuevo ingreso, en la cual se establecen pautas a seguir y tomar en cuenta en el desarrollo de sus labores.
3. Proyecto **"HUB COOPERATIVO"** el cual consiste en la potenciación del desempeño comercial de los emprendimientos mediante los servicios de un Hub, que faciliten la disminución de los gastos operativos de un local fijo, para una empresa en sus primeros negocios. El principal objetivo de los espacios de coworking es la creación de espacios de nuevas oficinas donde se incentive la productividad, creatividad, interacción social y ayuda entre los participantes, así mismo hacer énfasis sobre la importancia de la reducción de los costos de infraestructura. Se pretende poner en marcha para el periodo 2022.

V. RESUMEN DE OBSERVACIONES

Resumen de observaciones identificando la cantidad y su clasificación por tipo de nivel de riesgo:

N°	Observación y oportunidades de mejora	Riesgo	Pág.
1	Seguimiento del servicio.	MEDIO	7
2	De la supervisión.	BAJO	9
3	Sobre políticas y procedimientos.	BAJO	10
4	Del Sistema de Registro de Grupos de Atención.	BAJO	11

DESCRIPTORES

MEDIO: Las observaciones identificadas son significativas y comprometen medianamente las operaciones de la institución y requieren una atención a corto o mediano plazo.

BAJO: Las observaciones identificadas son de bajo impacto, pero comprometen en alguna manera las operaciones de la institución y requieren una atención a mediano o largo plazo.

VI. CALIFICACIÓN DE RIESGO Y EL CONTROL

De acuerdo con la naturaleza, impacto y prioridad de las observaciones detalladas en el presente informe, el control interno se define en el siguiente nivel:

Muy Bueno	Aceptable	Necesita Mejorar	Insatisfactorio
✓			

DESCRIPTORES DE RIESGO

Muy Bueno: Las actividades de control implementadas por la Administración Activa permiten considerar que la Organización mantiene sus operaciones cotidianas en condiciones óptimas.

Auditora asignado al estudio:

LICDA. Nathalie Valverde Gamboa
AUDITORA ASISTENTE

Revisado:

Revisado y aprobado

LICDA. ALEJANDRA CALVO JIMÉNEZ
AUDITORA SUPERVISORA

LIC. GUILLERMO CALDERÓN TORRES
AUDITOR INTERNO

NVG/ACJ/GSQ/GCT

VII. DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Dirección Ejecutiva

Observación No.1. Seguimiento del servicio.

Se determinó que el Instituto no está realizando un seguimiento integral por parte de las áreas sustantivas a las cooperativas de reciente constitución, como prolongación del servicio realizado por el área de Promoción Cooperativa, mediante el cual se realice un acompañamiento que permita fortalecerlas con herramientas y estrategias para sus necesidades y asegurar su continuidad.

Cabe mencionar que actualmente la administración está desarrollando el proyecto de integración de servicios, liderado por la Dirección Ejecutiva, en el cual se pretende crear un expediente único de las cooperativas que recopile toda la información histórica, que sirva como base de datos para el análisis y toma de decisiones, y permita observar una trazabilidad efectiva de los servicios brindados.

No obstante, es importante que no sea solo una herramienta tecnológica donde cada departamento registre sus servicios en forma aislada, sino que exista una comunicación entre las áreas.

Al respecto, el artículo 16 de la Ley General de Control Interno establece sobre los **“Sistemas de información”**:

“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiéndola como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.”

Por otra parte, las Normas de Control Interno para el sector Público señalan en sus normas:

“2.5 Estructura organizativa”: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.”

“4.5.2 Gestión de proyectos”: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda...”

Según comentó la Dirección Ejecutiva el proyecto es bastante ambicioso y consta de tres partes, unificar el sistema de monitoreo, metodologías y proyecto de cobertura (socios estratégicos) por lo que requiere un tiempo prudente para su ejecución, a la fecha se ha obtenido un avance del 54% según el cronograma establecido; y esperan tenerlo listo para marzo del 2022, la primera fase, esto sin tomar en cuenta el papel que juega el área de Tecnologías de Información con el desarrollo de sistemas adecuados para poder hacer realidad el proyecto.

Manifiestan que lo ideal sería contar con un sistema que brinde la posibilidad de conformar un expediente único de las cooperativas, en el cual se pueda incorporar toda la información que se genere desde su constitución en el caso que corresponda, hasta el servicio que se reciba como soporte de los departamentos de Asistencia Técnica, Supervisión Cooperativa, Financiamiento y Educación y Capacitación; no obstante la adquisición de una nueva herramienta está a cumplimiento de largo plazo, por tanto la administración pretende utilizar como medida alterna robustecer el Sistema de Monitoreo, para que cada funcionario que le corresponda lo alimente sobre el servicio que se brindó a la cooperativa con su respectiva evidencia documental, y los usuarios cuenten con información actualizada y veraz.



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Dirección Ejecutiva

La administración señala que dicha situación se ha presentado porque a lo largo de los años las áreas sustantivas han trabajado de forma aislada, y la comunicación entre ella no ha sido la más efectiva, lo cual ha provocado una necesidad latente de implementar un cambio en la estructura institucional para la atención de cooperativas.

La puesta en marcha de este proyecto tendrá como beneficio una mayor trazabilidad de la información y del servicio brindado a las cooperativas, ya que uniformará la información en expediente único de cada cooperativa, el cual sería de consulta para todos los funcionarios. Asimismo, se generaría un uso de los recursos institucionales más eficiente.

Recomendación:

Dirección Ejecutiva

7.1.1 Que se presenten a la Junta Directiva los procedimientos y políticas del Proyecto de integración de servicios, considerando sus diferentes fases: integración, cobertura y metodologías.

7.1.2 Establecer en el proyecto las pautas y el procedimiento para que las áreas sustantivas les den sus servicios a las cooperativas de reciente constitución, como una continuidad del negocio, considerando la inversión de recursos realizada previamente.

Respuesta de la Administración

La Dirección Ejecutiva acepta la recomendación

Responsables directos

Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo

Responsable indirecto

Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirectora Ejecutiva

Los siguientes puntos son oportunidades de mejora determinada en este estudio, que no necesariamente representan una “observación” sobre la aplicación de las Políticas o faltas en controles internos, sino una oportunidad de mejora sobre procesos operacionales o administrativos que se ofrecen para la consideración de la Administración.



OPORTUNIDA DE MEJORA/RECOMENDACIÓN

Área: Promoción

Oportunidad de Mejora No.1. De la supervisión.

Según lo observado mediante visita de campo y evidenciado en la información suministrada respecto al tema de supervisión del personal, se determinó que el área posee controles para el manejo del teletrabajo con sus debidas especificaciones. Adicionalmente cuenta con una supervisión diaria evidenciada en las minutas de trabajo, con cada uno de los ejecutivos del área; se utilizan varios métodos para el informe del avance diario de sus labores y realizan reuniones de equipo constantemente para hablar de lecciones aprendidas y avances de trabajo.

Sin embargo, de un total de 35 minutas revisadas, 8 de ellas (23%) carecían de las firmas de algunos funcionarios presentes en las reuniones.

Al respecto la Ley general de control Interno en su artículo No.15 denominado “Actividades de control”, lo siguiente:

“...iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente...”

La Gerente de Promoción Cooperativa indicó que siendo que son equipos de trabajo y siempre hay al menos 2 personas documentando las labores, para no atrasar la tramitación de archivo y comunicación, ella acepta como válido que solo exista la firma de uno de los ejecutivos.

Esta situación provoca que la evidencia documental no cuente con las respectivas firmas de todos los participantes.

Recomendación:

Gerencia de Promoción Cooperativa:

7.2.1 Que el área plasme las firmas de cada uno de los presentes en las reuniones que se realicen.

Respuesta de la Administración

La Gerencia de Promoción acepta la recomendación

Responsable directo

Licda. Fanny Obando Cambrero, Gerente de Promoción.

Responsable indirecto

Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo.

Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirectora Ejecutiva



OPORTUNIDA DE MEJORA/RECOMENDACIÓN

Área: Promoción

Oportunidad de Mejora No.2 Sobre las políticas y procedimientos

El área de Promoción cuenta con un amplio catálogo de políticas y procedimientos para la ejecución y sucesión de sus labores según lo establece la normativa, mismos que fueron referidos a la Dirección Ejecutiva y Desarrollo Estratégico para su debida aprobación mediante oficio PRO-434 de marzo 2021. No obstante, a la fecha de esta revisión no han recibido respuesta, por lo que no han sido aprobadas, oficializadas y divulgadas.

Por otra parte, que el proyecto denominado: **“HUB cooperativo”**, el cual se espera implementar en el periodo 2022 ya cuenta con un plan de acción y su debida estructuración, pero se deben crear los debidos procedimientos oficiales para el correcto uso y resguardo de los activos e instalaciones del instituto.

Al respecto la Normas de Control Interno para el Sector Público establece en su apartado de la norma lo siguiente:

“1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI:

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

Según manifestó la Dirección Ejecutiva, este evento se ha presentado debido a la desintegración del equipo de verificación de políticas y procedimientos que se había establecido para atender y estandarizar estos temas, sin embargo; ya se conformó de nuevo el equipo y se procederá con lo correspondiente para su revisión y aprobación.

Esto genera una debilidad de Control Interno ya que se está trabajando con instrumentos que no están formalmente aprobados.

Recomendación:

Gerencia de Promoción Cooperativa:

7.3.2 Crear las políticas y procedimientos pertinentes para el correcto uso y resguardo de activos e instalaciones que se utilizaran en el proyecto del “Hub Cooperativo”.

Dirección Ejecutiva:

7.3.1 Que en un plazo de 2 meses el equipo nombrado para la valoración de políticas y procedimientos, analicen la propuesta enviada de catálogo de procedimientos de Promoción, para su debido proceso de aprobación.

Respuesta de la Administración

La Dirección Ejecutiva y la Gerencia de Promoción aceptan las recomendaciones.

Responsable directo

Licda. Fanny Obando Cambronero, Gerente de Promoción.

Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo

Responsable indirecto

Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo.

Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirectora Ejecutiva



OPORTUNIDA DE MEJORA/RECOMENDACIÓN

Área: Dirección Ejecutiva

Oportunidad de Mejora No.3 Sobre el Sistema de Registro de Grupos de Atención.

Se determinó que el Sistema de Registro de Grupos de Atención adquirido desde el periodo 2014, fue desestimado debido a que según las pruebas realizadas posterior a la puesta en marcha no generó los resultados esperados.

A fin de obtener un entendimiento de la situación y las inconsistencias generadas, se realizaron reuniones con los gerentes de Promoción Cooperativa, Tecnologías de la Información, así como con la Dirección Ejecutiva, a fin de contemplar las percepciones del módulo para lo cual respectivamente manifestaron lo siguiente:

a) Posición del área de Promoción:

1. En el periodo 2014-2015 se realizaron una serie de pruebas y ajustes cuyo resultado no fue satisfactorio para definirlo como instrumento de trabajo para el registro de la información de los grupos en atención, ya que cuando se inició la implementación se determinó que cuando ingresaban no se contaba con toda la información que se había ingresado por lo que perdieron la confianza en el sistema.
2. En el marco del Proyecto de Mejoramiento del INFOCOOP, bajo el componente de Integración de Servicios, se ha realizado un levantamiento de necesidades y requerimientos que fueron comunicados al área de Tecnologías de Información y Comunicación, para robustecer el Sistema de Monitoreo Cooperativo (SMC).
3. Con base en lo anterior y la valoración realizada a lo interno del departamento, es mucho más efectivo avanzar por el fortalecimiento del SMC de manera que vaya consolidándose como una herramienta que permita generar una reportería tipo Expediente único.

b) Posición del área de Tecnologías de la Información y Comunicación:

1. Se deben validar los campos de entrada que se manejan en el área de Promoción en este momento y las posibles salidas que involucra.
2. El personal técnico que se asigne al uso de la herramienta es diferente al que lo utilizó por última vez por lo que habría que volver a capacitar a los nuevos usuarios.
3. La data que maneja la herramienta que tienen en Excel histórica, no es traducible a Oracle por la dinamicidad de las columnas de datos e incompatibilidad entre celdas y campos de tablas por lo que habría que digitar toda la información que allí permanece.
4. La Gerencia prefiere en estos momentos reforzar el Sistema de Monitoreo Cooperativo (SMC) a nivel de información relevante al área.
5. Se le consulto al señor Adecio Recuero del Rosario, Gerente Tecnologías de Información y Comunicación; el costo de haber creado este sistema, no obstante; manifestó que no se cuenta con el dato ya que el desarrollo de la herramienta fue ejecutado por los mismos funcionarios del área de TI, para lo cual si se requiriera se debe calcular sobre horas de trabajo empleadas, pero no se consideró determinar el cálculo de la inversión total.



OPORTUNIDA DE MEJORA/RECOMENDACIÓN

Área: Dirección Ejecutiva

c) Posición de la Dirección Ejecutiva:

En reunión sostenida con la Dirección Ejecutiva, se nos mencionó sobre adaptar el Sistema de Monitoreo de Cooperativas a las necesidades del proyecto de cobertura de servicios que se está desarrollando, lo cual vendría a subsanar esta situación ya que permitiría incorporar toda la información de las diferentes áreas brindada como servicio, todo en un mismo sitio generando un expediente digital único, de esta manera se vincularían los tres puntos de vista y se daría la continuidad del servicio que se ha planificado.

Al respecto la Ley General de Control Interno manifiesta en su Artículo 16 sobre “Sistemas de información”:

Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiéndolo como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

El desuso del sistema durante todos estos años se debió a que no cumplía con las necesidades requeridas por el área de Promoción, y en su momento cuando se hizo la prueba en paralelo no se obtuvieron los resultados deseados para poder aplicarlo de lleno en el accionar diario de los servicios que se brindan.

Esto ha provocado una carencia total de un sistema que recopile y almacene todo el proceso que realiza el área en la ejecución de sus funciones, de tal forma que toda la información que se genera se resguarda básicamente en el programa de Excel.

Recomendación:

Dirección Ejecutiva:

7.4.1 Que se coordine con el área de Promoción para que, dentro del proyecto de Integración de servicios, se adapte el Sistema de Monitoreo Cooperativo, para que se puedan incorporar en el tanto sean posibles, los requerimientos solicitados por el área.

Respuesta de la Administración

La Dirección Ejecutiva acepta la recomendación

Responsable directo

Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo.

Responsable indirecto

Licda. Cristina Solís Brenes, Subdirectora Ejecutiva