INFORME DGA-093-2019

AUDITORÍA ESPECIAL SOBRE EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTUADO PARA EL NOMBRAMIENTO DE UN PUESTO VACANTE DE PROFESIONAL DE SERVICIO CIVIL 1 A, ESPECIALIDAD ARCHIVÍSTICA

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
1.1 Origen de la Auditoría 3
1.2 Objetivo General 3
1.3 Alcance 3
1.4 Normas técnicas de la auditoría 3
1.5Ley de Control Interno 3
1.6 Comunicación de resultados 5
2. RESULTADOS 5
2.1 Calidad del Proceso de Reclutamiento y Selección para nombramiento interino 5
3. CONCLUSIONES 10
4. RECOMENDACIONES 11

INFORME-093-2019

AUDITORÍA ESPECIAL SOBRE EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTUADO PARA EL NOMBRAMIENTO DE UN PUESTO VACANTE DE PROFESIONAL DE SERVICIO CIVIL 1 A, ESPECIALIDAD ARCHIVÍSTICA

RESUMEN EJECUTIVO

La presente auditoría se orienta a verificar que el proceso de reclutamiento y selección del puesto de Profesional de Servicio Civil 1 A con especialidad Archivística, se realice de conformidad con la normativa atinente. Esta auditoría permitió identificar que no existe normativa que trate sobre un procedimiento o acciones específicas para efectuar el reclutamiento y selección de los nombramientos interinos, por lo que las instituciones tienen la libertad de gestionar un nombramiento interino mediante procesos de reclutamiento y selección que amplían las posibilidades de recepción de la mayor cantidad de interesados; por lo que es necesario en tales casos aplicar las Normas de Control Interno que regulan el compromiso del jerarca y los subordinados con la calidad en todas las actividades y actuaciones de las Instituciones; siendo entonces necesario el fortalecimiento de la calidad de las acciones para la confiabilidad en los resultados que se obtienen y la transparencia de los procesos que se realizan.

De acuerdo con lo anterior, se observaron algunas oportunidades de mejora en las especificaciones indicadas en el afiche publicado y en la definición de mecanismos que minimicen las inconsistencias en la valoración de los currículos. No obstante, la revisión de los casos que fueron objeto de revisión en el expediente del proceso de reclutamiento y selección del puesto de Profesional de Servicio Civil 1 A con especialidad Archivística, permitió comprobar que no hubo afectación en el resultado obtenido por los interesados ni en la posición del resultado obtenido por ellos en la primera etapa del proceso de reclutamiento y selección.

INFORME DGA-093-2018

AUDITORÍA ESPECIAL SOBRE EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTUADO PARA EL NOMBRAMIENTO DE UN PUESTO VACANTE DE PROFESIONAL DE SERVICIO CIVIL 1 A, ESPECIALIDAD ARCHIVÍSTICA

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen de la Auditoría

La presente auditoría se orienta corresponde al Plan Anual de Trabajo para el año 2018, y está orientada a revisar el proceso de reclutamiento y selección efectuado para el nombramiento interino de un puesto vacante de Profesional de Servicio Civil 1 A con especialidad Archivística ubicado en la Dirección de Desarrollo Humano.

1.2 Objetivo General

El objetivo de la esta auditoría es verificar que el proceso de reclutamiento y selección del puesto de Profesional de Servicio Civil 1 A con especialidad Archivística, se realice de conformidad con la normativa atinente.

1.3 Alcance

La auditoría se desarrolla en el Nivel Central, específicamente en las actividades que tiene a cargo la Dirección de Desarrollo Humano.

Se recopiló información mediante consultas puntuales realizadas a funcionarios de la Dirección de Desarrollo Humano y de la revisión del expediente denominado “Contratación de Archivista DDH” elaborado para el reclutamiento y selección.

1.4 Normas técnicas de la auditoría

La auditoría se efectuó de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y los procedimientos internos de esta Dirección” (Cumplimiento de norma 1.3.3 NEAI).

1.5 Ley de Control Interno

Este informe queda sujeto a lo estipulado en la Ley Nº 8292, denominada LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO, específicamente en los artículos 36 y 38, que dicen:

"Artículo 36. — 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. —Planteamiento 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, Nº 7428, de 7 de setiembre de 1994."

Por último se cita el párrafo primero del artículo 39 del capítulo sobre responsabilidades y sanciones:

"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."

1.6 Comunicación de resultados

El Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, Nº R-DC-64-2014 publicado en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre de 2014, establece en su norma 205.03 lo que a continuación se transcribe:

> *"Las instancias correspondientes de la administración auditada deben ser informadas, sobre los principales resultados, las conclusiones y las disposiciones o recomendaciones según corresponda, producto de la auditoría que se lleve a cabo, lo que constituirá la base para el mejoramiento de los asuntos examinados.".*

En cumplimiento de la supracitada norma, el día 29 de marzo del 2019, a las 8:30 a.m en la Dirección General de Auditoría, se procedió a realizar la exposición del presente informe, con la presencia de los siguientes funcionarios:

MBA. Alonzo Hernández Montero, Jefe Unidad de Recursos Humanos
Lic. Edvin Castillo Chaves, Coordinador del Área de Reclutamiento
Lic. Sergio Montero Bonilla, Colaborador del Área de Reclutamiento
Licda. Olga Alvarado Mora, Jefe Unidad Gestión de Rectoría de la Salud
Licda. María Isabel Espinoza Hernández, encargada de la auditoría desarrollada

Después de efectuada la comunicación verbal de los resultados, por medio del oficio DGA-116-2019 del 28 de marzo del 2019, se le remitió a la MRH. Miriam Valerio Bolaños, Directora de la Dirección de Desarrollo Humano, una copia impresa del informe y a los funcionarios de la Dirección de Desarrollo Humano que asistieron a la exposición, se les remitió una copia digital. A todos se les indicó que contaban con un plazo no mayor a cinco días hábiles para que formularan y remitieran a esta Dirección las observaciones que tuviesen sobre el particular. No se recibieron observaciones al borrador del informe.

2. RESULTADOS

2.1 Calidad del Proceso de Reclutamiento y Selección para nombramiento interino

La Dirección de Desarrollo Humano realizó un proceso de reclutamiento y selección para un nombramiento interino en el puesto vacante de Profesional de Servicio Civil1 A con especialidad Archivística; este tipo de proceso no tiene las formalidades propias de un concurso interno, sin embargo se observa que se requieren ajustes en las especificaciones indicadas en el afiche a publicar; además hay algunas inconsistencias en la valoración realizada de algunos elementos que detalla el instrumento "Rubrica para valoración de curriculum vitae" aplicado a los currículos de los interesados en el puesto. Esto sucedió por motivo de que se dieron errores humanos, falta de revisión en las valoraciones realizadas y se realizaron algunas descripciones en el afiche que se interpretaron de manera diferente a lo que la Dirección de Desarrollo Humano requería comunicar.

De acuerdo con la revisión efectuada del expediente sobre el proceso de reclutamiento para el nombramiento interino que se realizó para el Puesto Profesional 1 A. G de E: Archivística,

se observan en el Informe de reclutamiento fechado octubre 2018, los apartados de "Captación de Currículos" y "Valoración de los Currículos" referidos a la primera etapa que realizó la Dirección de Desarrollo Humano para efectuar el nombramiento interino del puesto citado. Por saber:

- **Captación de Currículos.**

"*En un primer momento se procede a realizar una revisión de los currículos con que cuenta el Área de Reclutamiento y Selección de Personal, obteniendo escasos resultados y razón por la cual se considera la opción de confeccionar un aviso, con el propósito de captar un mayor número de personas interesadas, valorar sus currículos y hacer las entrevistas que se consideren necesarias.*

Con la autorización de don Alonzo Hernández Montero, jefe de la Unidad de Recursos Humanos, se confecciona un afiche digital que se divulgó en el grupo virtual de Archivistas de Costa Rica (ARCORI) con los requerimientos del puesto y se procede a su divulgación, indicándose en el mismo que una vez valorados los currículos se procederá con una etapa de preselección."

Sobre la captación de currículos, esta auditoría observa lo siguiente:

- El afiche indica "Requiere reclutar candidatos para la clase de puesto de: Profesional 1 A Especialidad: Archivística". Sobre este comunicado, se observa importante que el afiche indique que es para nombramiento interino.

- Al final del afiche se indica que "Una vez valorados los currículos, los interesados (as) pasarán a formar parte de un proceso de preselección del cual se les estará informando oportunamente el resultado". Este párrafo se presta para que los interesados interpreten que la comunicación se va a realizar a todos los interesados, esto por cuanto los interesados en el puesto son todas las personas que presentan el currículo.

- **Valoración de los currículos:**

"Para la valoración de los currículos se confeccionó una herramienta denominada "Rúbrica para valoración de Currículum Vitae", (Ver anexo 1), en la cual se establecieron una serie de elementos con un puntaje determinado. La valoración consistió en ir revisando cada ítem e ir asignando un puntaje y hacer una sumatoria final, (sic) Este instrumento se aplicó a cada uno de los currículos valorados y sirvió como criterio para la selección inicial.

Este instrumento consta de tres secciones. En la primera se revisan aspectos de forma del currículum, como ortografía, formato en el texto, organización y orden en la presentación de la información, extensión del documento, y personalización del documento. La segunda sección se enfoca Enel contenido del currículum, como los cargos desempeñados, la formación académica, capacitaciones complementarias, competencia blandas y técnicas, y referencias. La última sección denominada "preferencias" se estableció con el

fin de incluir como parámetro de valoración algún elemento de interés particular en los candidatos, por este motivo se le otorgó mayor peso.

Otro criterio de gran peso que se tomó en consideración fueron las consultas a las referencias laborales indicadas en el currículum de cada participante, en cuanto a la calidad del trabajo, disciplina, asistencia y puntualidad, relaciones interpersonales y proactividad.

Luego de la revisión de los currículos y la aplicación del instrumento se seleccionaron los diez currículos que obtuvieron puntajes más altos para citarlos y realizar una entrevista de preselección".

Sobre la valoración de currículos, esta auditoría observa lo siguiente:

- Sobre las bitácoras de entrevistas que fueron realizadas, se corroboró que: Una de ellas tiene la firma sin el nombre del participante; otra no contiene nombre ni firma del participante; asimismo no fueron llenadas las bitácoras de dos de los participantes. Se conoció que esto se debió a error involuntario, por lo cual algunas están incompletas y otras no constan en el expediente.

- Sobre las "preferencias" que fueron evaluadas, el informe señala en la página 3 que *"…se estableció con el fin de incluir como parámetro de valoración algún elemento de interés particular en los candidatos, por ese motivo se le dio otorgó mayor peso"*; sin embargo no se visualiza en el instrumento "Rúbrica para valoración de curriculum vitae", la calificación respectiva; por lo que se indagó con la Dirección de Desarrollo Humano, conociéndose que este apartado se refiere al elemento de la experiencia laboral que utilizó la Dirección de Desarrollo Humano como parámetro de preferencia para el proceso de reclutamiento y selección; en cuanto a que es interés de dicha Dirección un candidato que cuente con poca experiencia. Así las cosas, se corrobora que el instrumento elaborado y aplicado otorga mayor puntaje a los interesados que tienen menor experiencia laboral.

- Sobre las "consultas a las referencias laborales" que fueron evaluadas para los currículos de los interesados, el informe señala en la página 3 que, "*Otro criterio de gran peso que tomó en consideración fueron las consultas a las referencias laborales indicadas en el currículum de cada participante, en cuanto a la calidad del trabajo, disciplina, asistencia, y puntualidad, relaciones interpersonales y proactividad*". Sobre este aspecto, se corroboró con la Dirección de Desarrollo Humano, que las consultas a las referencias no fueron parte del instrumento de valoración, sino que fue un punto o elemento al cual no se le asignó puntaje, por lo que no se observan en el expediente anotaciones formales o puntajes dados a ese aspecto.

- En el proceso de reclutamiento efectuado, las consultas a referencias se realizaron para los diez candidatos que obtuvieron las mejores calificaciones y lograron continuar con la siguiente etapa. Se observa en los currículos de algunos interesados anotaciones efectuadas a lápiz sobre las "referencias laborales" consultadas. No obstante, se observa que tres de los candidatos cumplen esta

condición e indicaron referencias laborales en los currículos respectivos; sin embargo, no se aprecian anotaciones sobre consultas hechas a las referencias por ellos indicadas. Asimismo, se observa en expediente que para dos de los candidatos fueron solicitadas y recibidas vía correo en la Dirección de Desarrollo Humano, impresiones sobre el desempeño y característica del interesado.

- En la valoración realizada con el instrumento "Rúbrica para valoración de curriculum vitae", se observa que, para uno de los interesados no fue calificada la "Experiencia laboral requerida", dado que el espacio correspondiente no presenta la calificación respectiva. Asimismo, en el instrumento de otro de los interesados se observa que se le otorgaron catorce puntos para la experiencia laboral, no obstante, en revisión de la experiencia que presenta en el curriculum vitae, indicó la experiencia en el puesto de Asistente de Archivos del 2007 al 2017, es decir que posee diez años de experiencia en ese puesto. De acuerdo con la valoración que hace el instrumento sobre el apartado de experiencia, quien tiene más de tres años de experiencia le corresponde un punto y quien tiene un periodo menor a un año de experiencia le corresponde catorce puntos; por lo cual se observa que se le otorgaron trece puntos demás. Siendo así, el puntaje total obtenido por este interesado en el instrumento debe ser de 45, no de 58 como indica el instrumento.

- Sobre la valoración realizada con el instrumento, también se observa que uno de los apartados del currículo de otro de los interesados no tiene la estructura descendente que califica el instrumento, sin embargo, se le otorgó el puntaje mayor de cuatro puntos. Este aspecto se revisó con la Dirección de Desarrollo Humano, y se corroboró que el puntaje que en este caso corresponde al participante debe ser de tres puntos. Asimismo, para el mismo interesado, en el apartado de "Referencias" se le otorgaron cuatro puntos, no obstante, el puntaje correcto debe ser tres, ya que el interesado solamente indicó dos referencias. Siendo así, el puntaje total obtenido por este interesado en el instrumento debe ser de 61, no de 63 como indica el instrumento.

- En el caso de otro interesado, se observa que en el currículo presentado existe una inconsistencia en el orden cronológico descendente, y sobre ese aspecto se le otorga el puntaje mayor de cuatro puntos; sin embargo, se corrobora con la Dirección de Desarrollo Humano que esa calificación de cuatro puntos se debe mantener en razón de que esta inconsistencia no está contemplada dentro del instrumento, por lo cual la administración le otorgó la puntuación máxima. Por otra parte, al mismo interesado en el apartado de "Referencias", se le otorgó el puntaje máximo de cuatro puntos, no obstante, en revisión del currículo se aprecia que el mismo no indica referencias, razón por la cual el puntaje correspondiente debe ser de un punto. Siendo así, el puntaje total obtenido por el interesado debe ser de 39, no de 42 como indica el instrumento.

Respecto a lo anterior, es preciso aclarar que si bien con la revisión del expediente se observan inconsistencias en el proceso de reclutamiento y selección, se comprobó que los resultados obtenidos por los interesados son congruentes con los parámetros definidos para el proceso de reclutamiento y en función del contenido de los currículos presentados;

por lo que no se evidencia afectación en la posición del resultado obtenido por los interesados en la primera etapa del proceso de reclutamiento y selección.

Sobre el tema de los procesos de reclutamiento y selección para nombramientos interinos, es importante indicar que el marco normativo que rige los puestos del estado es el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento; no obstante si bien el artículo 12 del reglamento se refiere a la posibilidad de la administración para hacer nombramientos interinos cuando no haya en la Dirección General de Servicio Civil candidatos elegibles y de que la persona que se nombre interina debe reunir las condiciones previstas en el artículo 9° de ese Reglamento y de los requisitos que establece el Manual General de Clasificación de Clases, no existe normativa que trate sobre un procedimiento o acciones específicas para efectuar el reclutamiento y selección de los nombramientos interinos.

Ahora bien, las Normas Generales de las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en su punto 1.9 la Vinculación del Sistema de Control Interno con la calidad, señalando que:

> "*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo*".

Como antes se indicó no existe normativa específica que trate sobre un procedimiento o acciones específicas para efectuar el proceso de reclutamiento para nombramientos interinos; y en aras de eso las instituciones tienen la libertad para gestionar un nombramiento interino según las condiciones que considere pertinentes; no obstante, las Normas de Control Interno señalan el compromiso del jerarca y los subordinados con la calidad en todas las actividades y actuaciones de la organización. En virtud de esto, se entiende que el proceso de reclutamiento y selección implementado para nombramiento interino en el puesto vacante de Profesional 1 A. G de E: Archivística, no tiene las formalidades propias de un concurso interno; sin embargo la Dirección de Desarrollo Humano efectuó en este caso, un proceso de reclutamiento para el cual realizó la publicación del afiche para reclutar candidatos para la clase Profesional de Servicio Civil 1 A. G de E: Archivística, y una vez recibidos los currículos en las fechas indicadas en afiche, se realizó el proceso de reclutamiento y selección, donde primeramente se aplicó un instrumento para valoración de los currículos que se complementa con la información brindada por las referencias laborales que fueron indicadas por los interesados; quienes pasaban esta etapa bajo los parámetros establecidos, se les aplicaba una entrevista; parte de esto es precisamente lo que se comunica a los interesados en el afiche en cuanto a que "*Una vez valorados los currículos, los interesados (as) pasarán a formar parte de un proceso de preselección del cual se les estará informando oportunamente el resultado".*

Es criterio de esta auditoría que este proceso de reclutamiento y selección para nombramiento interino amplía las posibilidades de recepción de la mayor cantidad de currículos de interesados para el nombramiento interino; sin embargo es importante el ajuste en las especificaciones que se indican en el afiche a publicar y el establecimiento de

mecanismos para minimizar inconsistencias en la valoración de los elementos que detalla el instrumento “Rubrica para valoración de curriculum vitae”, por lo que es necesario se fortalezca la calidad de las acciones que se realizan, con miras a obtener confiabilidad en los resultados que se obtienen y la transparencia de los procesos que se realizan. La falta de calidad en las acciones que se realizan no contribuye a la confiabilidad en los resultados que se obtienenni a la transparencia del proceso realizado; siendo que son procesos en los que participan las personas que están interesadas en ocupar un puesto de trabajo y en razón de eso la Institución está expuesta a interpelaciones por parte de los interesados.

De acuerdo con lo que definen las Normas de Control Interno en cuanto a la vinculación que debe tener el Sistema de Control Interno con la calidad, es importante el establecimiento de mecanismos que permitan gestionar y verificar la calidad de la gestión, asegurando su conformidad con las necesidades institucionales, y mediante un enfoque de mejoramiento continuo.

3. CONCLUSIONES

No existe normativa que trate sobre un procedimiento para efectuar procesos de reclutamiento y selección para nombramientos interinos; por lo que las instituciones tienen la libertad para gestionar un nombramiento interino según las condiciones que considere pertinentes.

Los procesos de reclutamiento y selección para nombramiento interino amplía las posibilidades de recepción de la mayor cantidad de currículos de interesados para el nombramiento interino; sin embargo, las Normas de Control Interno regulan el compromiso del jerarca y los subordinados con la calidad en todas las actividades y actuaciones de la organización; por lo que es necesario el fortalecimiento de la calidad de las acciones para la confiabilidad en los resultados que se obtienen y la transparencia de los procesos que se realizan.

En el proceso de reclutamiento y selección para el nombramiento interino en el puesto vacante de Profesional de Servicio Civil 1 A con especialidad Archivística, se observa como oportunidad de mejora algunos ajustes en las especificaciones indicadas en el afiche publicado y además la definición de mecanismos que minimicen las inconsistencias en la valoración de los currículos. En este mismo sentido, se comprobó que los resultados obtenidos por los interesados de los currículos revisados, son congruentes con los parámetros definidos para el proceso de reclutamiento y que no se evidencia afectación en la posición del resultado obtenido por los interesados en la primera etapa del proceso de reclutamiento y selección.

4. RECOMENDACIONES

A LA DIRECIÓN DE DESARROLLO HUMANO

4.1 Establecer mecanismos de control en las especificaciones que se indican en el afiche a publicar. El seguimiento de esta recomendación se verificará con la ejecución del próximo proceso de reclutamiento y selección que la Dirección de Desarrollo Humano efectúe para nombramientos interinos de puestos vacantes, de lo cual deberá comunicar a esta Dirección General de Auditoría. **Aparte 2.1**

4.2 Establecer mecanismos de control para los procesos de reclutamiento y selección de nombramientos interinos, que permitan minimizar los riesgos en las diferentes etapas del proceso. El seguimiento de esta recomendación se verificará con la ejecución del próximo proceso de reclutamiento y selección que la Dirección de Desarrollo Humano efectúe para nombramientos interinos de puestos vacantes, de lo cual deberá comunicar a esta Dirección General de Auditoría. **Aparte 2.1**

DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA

Licda. María Isabel Espinoza Hernández
Auditora encargada del estudio

Licda. Olga Marta Alvarado Mora
Jefe Unidad Gestión de Rectoría de la Salud

Msc. Bernardita Irola Bonilla
Auditora Interna
Aprobado por: