



INFORME N° **DFOE-EC-IF-00003-2019**

27 de marzo, 2019

INFORME DE AUDITORIA OPERATIVA SOBRE LA EFICIENCIA Y
EFICACIA DEL SERVICIO BRINDADO POR EL PROGRAMA DE
ABASTECIMIENTO INSTITUCIONAL A LOS CENTROS DE EDUCACIÓN
PRIMARIA

2019

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	5
ORIGEN DE LA AUDITORÍA	5
OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	5
ALCANCE	5
CRITERIOS DE AUDITORÍA	6
METODOLOGÍA APLICADA	6
DEFINICIONES	7
GENERALIDADES ACERCA DEL SERVICIO BRINDADO POR EL PAI	8
MEJORAS IMPLEMENTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DURANTE LA AUDITORÍA	8
COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	9
SIGLAS	9
2. RESULTADOS	9
EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SERVICIO BRINDADO POR EL PROGRAMA DE ABASTECIMIENTO INSTITUCIONAL A LOS CENTROS DE EDUCACIÓN PRIMARIA	9
I. SITUACIONES RELACIONADAS CON LA CANTIDAD, CALIDAD Y ENTREGA OPORTUNA DE LOS SUMINISTROS A LOS CENTROS DE EDUCACIÓN PRIMARIA	10
II. SITUACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS POR PARTE DEL PAI.....	12
3. CONCLUSIONES	15
4. DISPOSICIONES.....	16
AL LICENCIADO ROGIS BERMÚDEZ CASCANTE, EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE EJECUTIVO DEL CONSEJO NACIONAL DE PRODUCCIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.....	16
AL LIC. JUAN IGNACIO QUIRÓS ARCE, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROGRAMA DE ABASTECIMIENTO INSTITUCIONAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO	16

CUADROS

CUADRO N° 1 CONCEPTOS UTILIZADOS EN LA AUDITORÍA	7
CUADRO N° 2 LISTADO DE SIGLAS	9
CUADRO N° 3 INCONFORMIDADES DE LOS CEP RESPECTO AL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO, ENERO –SEPTIEMBRE 2018.....	10

FIGURAS

FIGURA N° 1 CENTROS DE EDUCACIÓN PRIMARIA POR REGIÓN.....	7
---	---

RESUMEN EJECUTIVO

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La Auditoría Operativa tuvo como propósito verificar la eficiencia y eficacia del servicio brindado por el Programa de Abastecimiento Institucional del Consejo Nacional de Producción a los centros de educación primaria del Ministerio de Educación Pública en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 30 de septiembre de 2018, ampliándose cuando se consideró necesario.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El Consejo Nacional de Producción con base en su Ley Orgánica, N° 2035, crea el Programa de Abastecimiento Institucional con el fin de abastecer y distribuir los suministros (carne, lácteos, vegetales, frutas y abarrotes) que sean requeridos por las entidades del sector público. En ese sentido, y con el propósito de atender la necesidad del Ministerio de Educación Pública de proporcionar alimentación y nutrición a sus estudiantes, al 30 de junio de 2018, ese Programa abastecía un 27,6% (1.116) de los centros de educación primaria del país, los cuales atendían aproximadamente a 148.624 estudiantes a esa fecha.

Así las cosas, la rendición de cuentas sobre la eficiencia y eficacia del servicio de abastecimiento de suministros brindado por ese Programa a los centros de educación primaria se considera relevante, ya que, de acuerdo con los principios constitucionales, la administración activa deberá prestar servicios de calidad para la satisfacción de las necesidades públicas en el ejercicio de sus competencias.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

En la auditoría operativa realizada se determinó, que el servicio brindado por el Programa de Abastecimiento Institucional a los centros de educación primaria del Ministerio de Educación Pública presenta un nivel de eficacia medio (78,1%), ya que si bien dispone de suplidores que abastecen a esos centros educativos, existen situaciones que afectan la entrega de los suministros en las condiciones de calidad, cantidad y entrega oportuna requeridas, tal como se refleja en los resultados de la valoración que los directores de los centros de educación primaria otorgaron a ese servicio; en el tanto, el 47,6% de los usuarios indicó haber presentado inconformidades o denuncias sobre incumplimientos en los tiempos de entrega, calidad y cantidad del producto recibido, sobre el particular, se determinó la existencia de 94 inconformidades presentadas por esos centros en el periodo de enero-septiembre 2018, para las cuales no se logró evidenciar que fueran atendidas oportuna y efectivamente. Asimismo, la Administración no realiza actividades periódicas para determinar la efectividad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario, lo que le impide aplicar medidas correctivas ante debilidades en su prestación.

Por otra parte, el 66,3% de los usuarios considera que los precios de los productos del PAI son altos en comparación con proveedores locales. Al respecto, del análisis de los precios de una muestra de los productos suministrados por el Programa a los centros de educación primaria, tomando como referencia los precios de esos mismos productos en supermercados locales, se observa que en promedio el 58,9% de los productos seleccionados en las Regiones Huetar Norte; Occidente; Central; y, Pacífico Central, son ofrecidos con precios superiores a los de esos supermercados. No obstante, las diferencias encontradas deben ser valoradas por la Administración, considerando aspectos tales como costos indirectos, ubicación geográfica, disponibilidad de suplidores, entre otros.

En línea con lo anterior, se determinó que el servicio es brindado por el Programa con un nivel de eficiencia bajo (51,7%) debido a la existencia de situaciones que afectan el abastecimiento de suministros en las condiciones requeridas, tal como se refleja en los resultados de la valoración de dicho servicio por parte de los directores de los centros de educación primaria, siendo que, un 98,4% de los usuarios considera necesaria la existencia de un mecanismo que contemple la atención de contingencias, para evitar desabastecimientos y daño de productos; el 57,3% de los usuarios desconoce si existe un procedimiento para la presentación de inconformidades y denuncias; y, el 56,9% de los usuarios que indican haber presentado alguna inconformidad o denuncia relacionada con el servicio brindado no se encuentra satisfecho con la solución brindada.

Las situaciones identificadas respecto a la eficiencia en la prestación del servicio, se relacionan con atrasos en los tiempos para la contratación de suplidores del Programa, lo que incide en la disponibilidad para abastecer las diferentes regiones; ausencia tanto de la definición formal de las condiciones (calidad, entrega, disponibilidad, atención al usuario, entre otras) que se espera cumplan dichos suplidores; como de evaluaciones de su desempeño, las cuales permitirían a la Administración ejecutar acciones para la atención de incumplimientos por parte de estos. Asimismo, se determinó que no se han definido formalmente los mecanismos para la atención oportuna de contingencias que puedan afectar el servicio, ni para la admisibilidad, atención y seguimiento de inconformidades y denuncias presentadas por los usuarios.

¿QUÉ SIGUE?

Con fundamento en lo descrito y con el propósito de promover mejoras en el servicio de abastecimiento de suministros brindado a los centros de educación primaria, se giran disposiciones al Presidente Ejecutivo y al Director del Programa de Abastecimiento Institucional del Consejo Nacional de Producción para que se definan los mecanismos que permitan solventar oportuna y eficazmente las situaciones identificadas para cada una de las variables críticas del servicio, en procura de la satisfacción de la necesidad pública en el ejercicio de sus competencias.

**DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA
ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS ECONÓMICOS**

**INFORME DE AUDITORIA OPERATIVA SOBRE LA EFICIENCIA Y
EFICACIA DEL SERVICIO BRINDADO POR EL PROGRAMA DE
ABASTECIMIENTO INSTITUCIONAL A LOS CENTROS DE EDUCACIÓN
PRIMARIA**

1. Introducción

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. El CNP con base en su Ley Orgánica, N° 2035, crea el PAI con el fin de abastecer y distribuir los suministros (carnes, lácteos, vegetales, frutas y abarrotes) requeridos por las entidades del sector público. En ese sentido, y con el propósito de atender la necesidad del Ministerio de Educación Pública de proporcionar alimentación y nutrición a sus estudiantes, el PAI, al 30 de junio de 2018, abastecía un 27,6% (1.116) de los centros de educación primaria del país¹, los cuales atendían aproximadamente 148.624 estudiantes a esa fecha.
- 1.2. En línea con lo anterior, la rendición de cuentas sobre la eficiencia y eficacia del servicio de abastecimiento de suministros brindado por el PAI a los centros de educación primaria se considera relevante, ya que, de acuerdo con los principios constitucionales, se tiene que la administración activa deberá prestar servicios de calidad para la satisfacción de las necesidades públicas en el ejercicio de sus competencias.
- 1.3. Así las cosas, la auditoría se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la DFOE con fundamento en las competencias que le confieren a la CGR, los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, 17, 21 y 37 de su Ley Orgánica N° 7428.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

- 1.4. El propósito de la auditoría fue verificar la eficiencia y eficacia del servicio brindado por el Programa de Abastecimiento Institucional del Consejo Nacional de Producción a los Centros de Educación Primaria del Ministerio de Educación Pública.

ALCANCE

- 1.5. En la auditoría realizada se verificó la eficiencia y eficacia del servicio² brindado por el PAI a los CEP durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 30 de septiembre de 2018, ampliándose cuando se consideró necesario; mediante la evaluación de las variables críticas del

¹ Los CEP atendidos por el PAI en los años 2015, 2016 y 2017 fueron 272; 528; y, 936, respectivamente.

² Servicio brindado por el PAI en respuesta a la necesidad pública de suplir de todo tipo de suministros a las instituciones públicas (Artículo 9 de la Ley N° 2035 y Artículo 2 del RPAI).

servicio; a saber: selección y seguimiento de suplidores; gestión en el abastecimiento de suministros a los CEP; y, cantidad, calidad y entrega oportuna de los suministros.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 1.6. Los criterios de auditoría asociados a las variables críticas del servicio y sus respectivos parámetros, fueron presentados a la Administración en reunión del 26 de septiembre de 2018, y comunicados formalmente mediante oficio DFOE-EC-0710 del 9 de octubre de 2018.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.7. La auditoría se realizó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Manual General de Fiscalización Integral de la CGR y el Procedimiento de Auditoría vigente establecido por la DFOE. La metodología incluyó el análisis de información suministrada por funcionarios del PAI, visitas de campo, aplicación de una encuesta a directores de los CEP y entrevistas a funcionarios del MEP.
- 1.8. A continuación se detallan las herramientas utilizadas para la verificación de la eficiencia y eficacia del servicio de abastecimiento de suministros brindado por el PAI a los CEP:
- a) **MATRIZ DE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SERVICIO:** Permite determinar el nivel de eficiencia y eficacia del servicio brindado por el PAI a los CEP; con base en la evaluación de los parámetros asignados a las variables críticas del servicio señaladas anteriormente en el párrafo 1.5. A continuación se detalla la escala considerada para dicha matriz:
- **Muy Bajo:** Las variables críticas del servicio reflejan un nivel de eficiencia o eficacia menor al 40% según los parámetros evaluados.
 - **Bajo:** Las variables críticas del servicio reflejan un nivel de eficiencia o eficacia entre el 40% y menos del 70% según los parámetros evaluados.
 - **Medio:** Las variables críticas del servicio reflejan un nivel de eficiencia o eficacia entre el 70% y menos del 90% según los parámetros evaluados.
 - **Alto:** Las variables críticas del servicio reflejan un nivel de eficiencia o eficacia entre el 90% y menos del 100% según los parámetros evaluados.
 - **Muy Alto:** Las variables críticas del servicio reflejan un nivel de eficiencia o eficacia del 100% según los parámetros evaluados.
- b) **ENCUESTA:** Instrumento aplicado a los directores de 124³ CEP atendidos por el PAI al 31 de diciembre de 2017, para conocer la valoración del servicio brindado por dicho Programa en el abastecimiento de suministros. En la figura que se presenta a continuación, se detalla la distribución de los CEP por Región:

³ Con base en una muestra calculada sobre la población de 936 CEP atendidos por el PAI, utilizando un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

FIGURA N° 1 CENTROS DE EDUCACIÓN PRIMARIA POR REGIÓN



Fuente: CGR, con base en datos del PAI y el Programa de Alimentación y Nutrición del Escolar y del Adolescente.

- c) **VALORACIÓN DE PRECIOS:** Análisis de los precios de una muestra de productos⁴ ofrecidos por el PAI a los CEP, tomando como referencia los precios de esos mismos productos en 88 supermercados⁵ de las regiones donde más del 50,0% de los usuarios indicaron que los precios eran superiores a los ofrecidos por el Programa.

DEFINICIONES

- 1.9. A continuación se detallan los principales conceptos utilizados en la auditoría:

CUADRO N° 1 CONCEPTOS UTILIZADOS EN LA AUDITORÍA

CONCEPTO	DEFINICIÓN
EFICIENCIA	Aprovechamiento de recursos disponibles por parte del PAI para el servicio de abastecimiento de suministros. Las variables críticas del servicio asociadas al nivel de eficiencia son: "Selección y seguimiento de suplidores"; y, "Gestión en el abastecimiento de suministros a los CEP".
EFICACIA	Cumplimiento de objetivos y metas planteados por el PAI respecto al servicio de abastecimiento de suministros a los CEP. La variable crítica asociada al nivel de eficacia es: "Cantidad, calidad y entrega oportuna de los suministros".
JUNTAS DE EDUCACIÓN	Organismo auxiliar que coordina con el director del CEP el desarrollo de los programas, proyectos y servicios de apoyo del centro educativo.
MENÚ DEL MEP	Guía que define los alimentos requeridos para la alimentación de los estudiantes de primaria.
NECESIDAD PÚBLICA	Necesidad de interés público, sujeta a un régimen jurídico.
SERVICIO DE ABASTECIMIENTO	Intermediación realizada por el PAI entre los productores (micro, pequeñas y medianas agroempresas) y los CEP atendidos por el programa.
SUMINISTROS	Productos ofrecidos por el PAI a los CEP (carnes, lácteos, vegetales, frutas y abarrotes).

Fuente: CGR, con base en la normativa aplicable al servicio de abastecimiento de suministros brindado por el PAI.

⁴ Los productos fueron seleccionados con base en el monto de ventas del PAI al 30 de septiembre de 2018, se encuentran incorporados en el menú del MEP y representan un 23,5% del monto total vendido.

⁵ La selección de los supermercados se realizó considerando los aspectos establecidos en la Política General de Precios y Márgenes del CNP (punto 4. Monitoreo de Precios al Consumidor); así como, los resultados de la valoración del servicio realizada por los directores de 124 CEP respecto a los precios ofrecidos por el PAI, en la cual se indicó que esos precios eran superiores a los de supermercados locales ubicados en las Regiones Central, Huetar Norte, Occidente y Pacífico Central.

GENERALIDADES ACERCA DEL SERVICIO BRINDADO POR EL PAI

- 1.10. El Programa de Abastecimiento Institucional es el responsable de brindar el servicio de abastecimiento y distribución de suministros requeridos por las entidades públicas; quienes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley Orgánica del Consejo Nacional Producción, N° 2035, se encuentran obligadas a contratar ese servicio al CNP. Así las cosas, al 30 de junio de 2018, los CEP ubicados en las regiones Huetar Atlántica, Huetar Norte, Central, Chorotega, Pacífico Central y Brunca, fueron atendidos por el PAI por medio de 234 suplidores distribuidos en dichas localidades, y generaron ventas por aproximadamente ₡20.701,8 millones⁶
- 1.11. Por otra parte, al 30 de junio de 2018, el PAI abastecía de suministros al 27,6% (1.116 de 4.040) de los comedores estudiantiles administrados por los Centros de Educación Primaria⁷ del país. Cabe indicar, que los comedores restantes fueron atendidos por proveedores privados contratados por las respectivas Juntas de Educación⁸.

MEJORAS IMPLEMENTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DURANTE LA AUDITORÍA

- 1.12. En el artículo 4 del RPAI, se dispone que al PAI le corresponde, entre otras cosas, establecer y fortalecer los sistemas de control interno para cada una de las actividades críticas que desarrolle y coordinar con la DAF las conciliaciones periódicas, tanto de cuentas por cobrar como de cuentas por pagar. Del análisis del reporte suministrado por la Unidad de Gestión de Cobro Administrativo, se determinó que al 30 de septiembre de 2018, existen Cuentas por Cobrar del PAI al MEP, con antigüedades que alcanzan hasta los 1.825 días de atraso, por un monto de ₡11.553,4 millones.
- 1.13. Al respecto, en octubre de 2018 se firmó el “*Convenio de cooperación entre el Consejo Nacional de Producción y el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica para fortalecer el servicio de abastecimiento de alimentos en los centros educativos públicos*”, el cual tiene como objetivo delimitar la relación de coordinación entre el MEP y el CNP para asegurar que el servicio se brinde de forma eficiente, oportuna y continua; así como establecer un mecanismo de pago más eficiente, entre ambas instituciones.
- 1.14. Por otra parte, en el inciso e) del artículo 12 del RPAI, se dispone que le corresponde a la Dirección de Abastecimiento Institucional del CNP elaborar, implementar y mantener actualizado el proceso para el funcionamiento y registro de suplidores del PAI; de la revisión efectuada se determinó que los interesados en formar parte del registro de proveedores deben cumplir con requisitos adicionales⁹ a los publicados en la página web del CNP, lo cual afecta la entrega oportuna de suministros y disponibilidad de suplidores, debido a atrasos en los tiempos para su contratación. No obstante, en el mes de noviembre de 2018, el CNP publicó en el diario oficial La Gaceta N° 221 los requisitos actualizados para personas físicas y jurídicas que deseen inscribirse

⁶ MEP: ₡10.673,7 millones; Ministerio de Justicia y Paz: ₡4.011,8 millones; Ministerio de Seguridad Pública: ₡3.417,3 millones; Ministerio de Salud: ₡1.241,0 millones; Caja Costarricense de Seguro Social: ₡753,8 millones; Instituto Costarricense de Electricidad: ₡277,4 millones; Municipalidades ₡48,9 millones; otros ministerios ₡61,5 millones; otras instituciones ₡216,4 millones.

⁷ Dichos CEP atendían aproximadamente 148.624 estudiantes.

⁸ La Administración del CNP indica que el PAI pretende cubrir el 100% de los CEP; sin embargo, señala que debe reforzar y ajustar su capacidad administrativa, operativa y financiera; así como la disponibilidad de suplidores.

⁹ Permiso sanitario de funcionamiento autenticado, declaración jurada del pago de impuestos y a la Caja Costarricense del Seguro Social, certificado veterinario de operación extendido por el Servicio Nacional de Salud Animal, inspección inicial de planta, nota firmada por el apoderado en caso de abastecerse de un tercero, fotocopia de la cédula autenticada, certificados de pago al Fondo de Desarrollo y Asignaciones Familiares, recibo autenticado del pago de impuestos de sociedades anónimas y el permiso sanitario de funcionamiento autenticado.

como suplidores del Programa, con el objetivo de corregir la situación identificada por el Órgano Contralor.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.15. La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y disposiciones, producto de la auditoría que alude el presente informe, se realizó formalmente en el oficio N° DFOE-EC-0178 del 25 de febrero de 2019. Mediante los oficios GG#192-2019 y GG#224-2019 del 6 y 15 de marzo de 2019, respectivamente, la Administración remitió sus observaciones sobre el borrador del informe. Lo resuelto sobre los planteamientos efectuados se comunicó mediante oficio DFOE-EC-0271 del 27 de marzo de 2019.

SIGLAS

- 1.16. A continuación se indica el detalle de las siglas utilizadas en este informe:

CUADRO N° 2 LISTADO DE SIGLAS

SIGLA	SIGNIFICADO
CEP	Centro de Educación Primaria
CGR	Contraloría General de la República
CNP	Consejo Nacional de Producción
DAF	Dirección de Administración Financiera del Consejo Nacional de Producción
DFOE	División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General
DMA	Dirección de Mercadeo Agroindustrial del Consejo Nacional de Producción
MEP	Ministerio de Educación Pública
PAI	Programa de Abastecimiento Institucional
RPAI	Reglamento del Programa de Abastecimiento Institucional del CNP, N° 2966

Fuente: CGR.

2. Resultados

EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SERVICIO BRINDADO POR EL PROGRAMA DE ABASTECIMIENTO INSTITUCIONAL A LOS CENTROS DE EDUCACIÓN PRIMARIA

- 2.1. El nivel de eficacia del servicio de abastecimiento de suministros brindado por el PAI, se fundamenta en los resultados de la verificación de aspectos relacionados con la cantidad, calidad y entrega oportuna de los productos ofrecidos a los CEP, mientras que el nivel de eficiencia implicó la valoración del aprovechamiento de los recursos disponibles por parte del PAI. Lo anterior, con base en la definición de parámetros para cada una de las variables críticas del servicio; a saber: selección y seguimiento de suplidores; gestión en el abastecimiento de suministros a los CEP; y, cantidad, calidad y entrega oportuna de esos suministros; considerando la normativa que se detalla a continuación:
- a) Ley Orgánica del Consejo Nacional de Producción, N° 2035, artículos 3 y 9.
- b) Ley General de Control Interno, N° 8292, artículos 14, 15, 16 y 18.
- c) Reglamento del Programa de Abastecimiento Institucional del CNP, N° 2966, artículos 2, 12, 17, 22, 24, 25 y 29.
- d) Manual de menús definidos por el MEP vigentes a partir de los años 2004 y 2017.

EFICIENCIA Y EFICACIA DEL SERVICIO BRINDADO POR EL PAI

El servicio de abastecimiento de suministros brindado por el PAI a los CEP presenta un **nivel de eficacia medio (78,1%)**, ya que existen situaciones que afectan las condiciones (cantidad, calidad y entrega) de los suministros requeridas por los CEP. Asimismo, se determinó que el servicio es brindado por el PAI con un **nivel de eficiencia bajo (51,7%)**, en razón de las debilidades en la selección y seguimiento de suplidores, atención de contingencias, inconformidades y denuncias; así como, en la gestión de sus recursos.

- e) Política General de Precios y Márgenes del CNP, secciones 3 y 4, Cotización de Proveedores y Monitoreo de Precios al Consumidor, respectivamente.
- 2.2. En la auditoría realizada se determinó que las variables críticas del servicio de abastecimiento de suministros brindado por el PAI a los CEP, reflejan un **nivel de eficacia medio (78,1%)¹⁰**, siendo que si bien el Programa dispone de suplidores que abastecen los suministros requeridos por esos centros de educación, existen situaciones respecto a la cantidad, calidad y entrega oportuna de productos que afectan la eficacia del servicio brindado, según se detalla más adelante.
- 2.3. Por otra parte, con base en la verificación de las variables críticas del servicio, relacionadas con la selección y seguimiento de suplidores y la gestión en el abastecimiento de suministros a los CEP, se determinó que el servicio es brindado por el PAI con un **nivel de eficiencia bajo (51,7%)¹¹**, lo cual se sustenta en las debilidades detalladas en este informe.
- 2.4. A continuación se describen las situaciones que afectan la eficacia del servicio de abastecimiento de suministros a los CEP, así como la eficiencia con la que el PAI brinda ese servicio:

I. SITUACIONES RELACIONADAS CON LA CANTIDAD, CALIDAD Y ENTREGA OPORTUNA DE LOS SUMINISTROS A LOS CENTROS DE EDUCACIÓN PRIMARIA

- 2.5. Se determinó que el servicio de abastecimiento de suministros brindado por el PAI a los CEP muestra un **nivel de eficacia medio (78,1%)**, con base en los resultados que se mencionan a continuación:
- a) El PAI desconoce la efectividad del servicio brindado a los CEP respecto a la cantidad, calidad y entrega oportuna de los suministros, y satisfacción del usuario; situación que impide aplicar medidas correctivas ante debilidades relacionadas con esos aspectos.
- b) Asimismo, pese a la existencia de inconformidades presentadas por los CEP al PAI entre los meses de enero y septiembre de 2018, no fue posible determinar que éstas fueran atendidas oportunamente a satisfacción del usuario, ni las acciones implementadas con el suplidor para subsanar las situaciones presentadas y evitar su reiteración. Dichas inconformidades generan debilidades en la eficiencia del servicio, según se detalla en los párrafos 2.10 al 2.11.

CUADRO N° 3 INCONFORMIDADES DE LOS CEP RESPECTO AL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO, ENERO –SEPTIEMBRE 2018

TIPO DE INCONFORMIDAD	CANTIDAD ¹¹	CAUSAS
Calidad	46,2% (48)	Cortes inadecuados de la carne, productos mal empacados, sucios, vencidos o dañados.
Cantidad	23,1% (24)	Entregas incompletas de productos o pedidos no atendidos.
Entrega oportuna	21,1% (22)	Atrasos en la entrega de los productos e insuficiencia de suplidores condicionando las fechas de entrega.
Otro	9,6% (10)	Otros asuntos relacionados con la gestión de cobro a los CEP y el trato por parte de los suplidores.

Nota: 1/ De un total de 104 inconformidades presentadas por los CEP al PAI durante los meses de enero a septiembre 2018.

Fuente: CGR, con base en la información de inconformidades suministrada por el PAI.

¹⁰ Respecto a la calidad, cantidad y entrega oportuna de los suministros, el servicio de abastecimiento brindado por el PAI a los CEP alcanza una calificación de 69,1%, de acuerdo con la valoración otorgada mediante encuesta aplicada a los directores de 124 de esos centros de educación.

¹¹ Respecto al seguimiento del PAI sobre la satisfacción del usuario; el trámite de pedidos; y, la atención de contingencias, inconformidades y denuncias, el servicio de abastecimiento brindado a los CEP alcanza una calificación de 48,0%, de acuerdo con la valoración otorgada en la encuesta señalada.

- c) Aunado a lo anterior, el PAI no contempla dentro de la estructura de evaluación del servicio objetivos y metas relacionados con su eficacia, siendo que se enfocan únicamente en la gestión operativa vinculada con los suplidores.
- 2.6. Las situaciones indicadas anteriormente, guardan relación con los resultados de la valoración del servicio brindado por el PAI, según encuesta realizada por el Área de Fiscalización a los directores de los CEP, según se detalla:
- a) El 47,6% de los usuarios indica haber presentado inconformidades o denuncias por el servicio brindado, debido a incumplimientos en los tiempos de entrega, calidad y cantidad del producto recibido; siendo que el 56,9% de esas personas no se encuentra satisfecha, ya que la solución a su problema no fue resuelto o el tiempo de respuesta no fue oportuno.
- b) El 21,0% de los usuarios considera que la frecuencia de entrega de los productos ocasiona desabastecimiento, daño en los productos perecederos, e incurren en costos adicionales por necesitar un espacio de almacenamiento extra. No obstante, cabe señalar que la frecuencia de entrega es acordada entre el PAI y los CEP.
- c) El 66,3% de los usuarios considera que los precios de los productos del PAI son altos en comparación con proveedores locales. Al respecto, con el propósito de precisar con mayor certeza dicha valoración, en el mes de enero de 2019 se realizó un análisis de una muestra de productos seleccionados con base en el monto de las ventas realizadas por el PAI, tomando como referencia los precios de esos mismos productos en 88 supermercados de distintas localidades¹², en las cuales los usuarios indicaron dicha situación. Es importante señalar, que si bien los resultados de ese análisis reflejan diferencias en los precios, tal como se muestra a continuación, dichas diferencias deben ser valoradas por la Administración para cada uno de los productos, considerando aspectos tales como costos indirectos, ubicación geográfica, disponibilidad de suplidores, entre otros:
- En las Regiones Huetar Norte y Occidente los precios asignados por el PAI al 33,3% (4)¹³ de los productos de venta a los CEP seleccionados, son consistentes con los precios de esos mismos productos ofrecidos por los supermercados locales. Mientras que los precios asignados por el PAI al 66,7% (8) de los productos seleccionados restantes son superiores a los precios máximos ofrecidos por los supermercados locales. Para estos últimos la diferencia de precios que se presenta es la siguiente: arroz (₡82); azúcar (₡162); carne de cerdo (₡172); sandía (₡247); tomate (₡289); huevos (₡329); leche en polvo (₡435) y filete de tilapia (₡2.890).
 - En la Región Pacífico Central los precios asignados por el PAI al 50,0% (6)¹⁴ de los productos de venta a los CEP seleccionados, son consistentes con los precios de esos mismos productos ofrecidos por los supermercados locales, siendo que los precios de la papa y la manzana gala son inferiores al precio mínimo observado en los supermercados. Mientras que los precios asignados por el PAI al 50,0% (6) de los productos seleccionados restantes son superiores a los precios máximos ofrecidos por esos supermercados. Para estos últimos la diferencia de precios que se presenta es la siguiente: leche

¹² Los supermercados visitados se ubican en Alajuela (Venecia, Pital, Agua Zarcas, La Palmera, Quesada, Florencia, Pocosol, La Fortuna, La Tigra, Los Chiles, Naranjo, Palmares, San Ramón, La Guácima, San José, La Garita, Grecia, Poás y Orotina); Puntarenas (Barranca, Puntarenas, Pitahaya y Miramar); San José (San Antonio, Santiago, Barbacoas, Grifo Alto, San Rafael, Candelarita, Guaitil, Zapote, Alajuelita y San Sebastián).

¹³ Carne de res, pechuga de pollo, papa y leche semidescremada.

¹⁴ Carne de res, pechuga de pollo, leche en polvo, manzana gala, tomate y papa.

semidescremada (₡53); arroz (₡86); azúcar (₡107); huevos (₡274); sandía (₡367) y carne de cerdo (₡484).

- En la Región Central los precios asignados por el PAI al 40,0% (6)¹⁵ de los productos de venta a los CEP seleccionados, son consistentes con los precios de esos mismos productos ofrecidos por los supermercados locales, siendo que los precios del tomate, la papa y la manzana gala son inferiores al precio mínimo observado en los supermercados. Mientras que los precios asignados por el PAI al 60,0% (9) de los productos seleccionados restantes son superiores a los precios máximos ofrecidos por los supermercados locales. Para estos últimos la diferencia de precios que se presenta es la siguiente: huevos (₡56); leche semidescremada (₡80); azúcar (₡124); sandía (₡194); arroz (₡312); carne de cerdo (₡315); queso turrialba (₡331); pechuga de pollo (₡1.093) y leche en polvo (₡1.619).

II. SITUACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS POR PARTE DEL PAI

- 2.7. Se determinó que el servicio de abastecimiento de suministros a los CEP es brindado por el PAI con un **nivel de eficiencia bajo (51,7%)**, debido a situaciones identificadas de la evaluación de las funciones y uso de los recursos en el proceso de selección y seguimiento de suplidores físicos y jurídicos, para verificar la capacidad de brindar un servicio de calidad. Así como, de la gestión de los recursos y la atención de contingencias, inconformidades y denuncias, que permitan brindar el servicio a los CEP de una manera eficiente. A continuación, se detallan las situaciones identificadas para cada uno de los parámetros definidos para la valoración de las variables críticas relacionadas con la eficiencia en la prestación del servicio de abastecimiento de suministros:

SELECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SUPLIDORES DEL PAI

- 2.8. Se determinaron situaciones que afectan la entrega oportuna de suministros y disponibilidad de suplidores, debido a atrasos en los tiempos para su contratación, tales como: la desactualización de requisitos para el registro de suplidores al Programa, lo cual fue corregido por la Administración según se indicó en la sección de este informe "*Mejoras implementadas por la Administración durante la auditoría*"; así como, a que el procedimiento denominado *Inscripción de suplidores*¹⁶, se encuentra desactualizado¹⁷, lo cual genera reprocesos en la selección de esos suplidores.
- 2.9. Adicionalmente, se evidenció que las condiciones de calidad, entrega, disponibilidad, atención al usuario, entre otras específicas del servicio de abastecimiento que se espera brinden los suplidores del PAI a los CEP, no han sido definidas formalmente, siendo que, la contratación se realiza de manera verbal mediante reuniones de los funcionarios de ese Programa con los suplidores respectivos.
- 2.10. Por otra parte, se determinó que el servicio de abastecimiento se ve afectado por la ausencia de evaluaciones de desempeño de los suplidores del PAI que abastecen los CEP, siendo que, dicha situación impide ejecutar acciones que permita la atención de incumplimientos de calidad, cantidad y entrega oportuna requeridas por esos centros de educación. Lo anterior, se evidencia en las siguientes situaciones:

¹⁵ Carne de res, filete de tilapia, atún, tomate, papa y manzana gala.

¹⁶ Procedimiento del 23 de mayo de 2013, en el que se definen las actividades para el registro y actualización de suplidores.

¹⁷ El documento hace referencia a direcciones o unidades que ya no existen, así como a actividades que actualmente no son ejecutadas en dicho proceso.

- a) No se cuenta con los mecanismos de control o actividades que permitan evaluar el desempeño de los proveedores activos respecto al servicio brindado a los CEP¹⁸.
- b) Las inconformidades y denuncias presentadas por los usuarios sobre proveedores no son consideradas para la evaluación de su desempeño.
- c) Los resultados de las inspecciones iniciales o de seguimiento realizadas a los proveedores no se documentan en los expedientes respectivos, únicamente se comunican mediante un informe dirigido a la gerencia del PAI, que es archivado sin ninguna vinculación con el proveedor correspondiente.
- d) No se ejecutan actividades de control que permitan velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22 del RPAI, en el cual se establece que ese Programa debe sustituir o dejar de comprar a proveedores que realicen procesos de compras entre proveedores; incumplan mandatos o fines del programa o de servicios de suplencia al cliente o que se encuentren en mora.
- e) No se han definido formalmente las acciones a seguir para sancionar a los proveedores que se encuentren en alguna de las circunstancias indicadas en el citado artículo 22 o que incumplan las condiciones o requisitos definidos para su permanencia en ese Programa; tales como: vigencia de los permisos sanitarios o de operación; cumplimiento de condiciones para el transporte de suministros o de calidad del servicio; entre otros.

ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS, INCONFORMIDADES Y DENUNCIAS

- 2.11. De la verificación de las actividades y funciones ejecutadas por el PAI se determinaron situaciones que inciden de forma negativa en la prestación del servicio de abastecimiento de suministros a los CEP, en aspectos tales como: desabastecimiento de suministros en caso de contingencias, pérdidas por daño de productos, insatisfacción del usuario, incumplimiento de condiciones de calidad, cantidad y entrega oportuna, entre otros. Sobre el particular, de acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada por el Área de Fiscalización a los directores de 124 CEP, la valoración del usuario refleja lo siguiente:
 - a) Un 98,4% de los usuarios considera necesaria la existencia de un mecanismo que contemple la atención de contingencias, para evitar posibles desabastecimientos y daño de productos.
 - b) El 47,6% de los usuarios indica haber presentado alguna inconformidad o denuncia relacionada con el servicio brindado por el PAI, siendo que el 56,9% de esas personas no se encuentra satisfecho con la solución brindada, ya que su problema no fue resuelto o el tiempo de respuesta no fue oportuno.
 - c) El 57,3% de los usuarios desconoce si existe un procedimiento para la presentación de inconformidades y denuncias.
- 2.12. Del análisis realizado, se tiene que dichas situaciones se generan debido a las siguientes debilidades:
 - a) No se han definido formalmente las estrategias, mecanismos y acciones para la atención oportuna de eventos extraordinarios relacionados con posibles desastres naturales; de tipo administrativo, operativo o técnico que puedan afectar el servicio de abastecimiento de suministros.
 - b) No se han identificado, analizado ni evaluado, los posibles riesgos o eventos que puedan afectar la prestación del servicio, con el fin de definir planes de acción que permitan mitigar los eventuales efectos producto de su materialización.

¹⁸ El 78,2% de los usuarios indica que el PAI no les ha consultado sobre la gestión de los proveedores y un 97,6% considera que es importante que dicha consulta sea realizada.

- c) Las inconformidades y denuncias relacionadas con el servicio, son recibidas en distintas unidades del CNP, sin que se haya definido formalmente un mecanismo que permita dar seguimiento a su atención.
- d) No se dispone de un registro¹⁹ de inconformidades y denuncias, lo cual impide obtener información precisa acerca de la cantidad de casos recibidos y tramitados, su estado, así como el cumplimiento de plazos de atención, que permita una oportuna ejecución de acciones correctivas.
- e) No se han definido los criterios de admisibilidad para la atención de inconformidades y denuncias; y no se dispone de mecanismos de divulgación a clientes sobre los canales para su presentación.

GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y TECNOLÓGICOS

- 2.13. La gestión de recursos financieros, en lo que respecta a la estimación y registro de costos del PAI, y la determinación de precios de compra a suplidores y de venta a las instituciones públicas, evidencia situaciones relacionadas con la eficiencia en el uso de los recursos gestionados por ese Programa para la prestación del servicio de abastecimiento de suministros, según se detalla a continuación:
- a) No existe una cuantificación precisa del costo real del PAI²⁰ al 30 de septiembre de 2018. Tal situación refleja inconsistencias respecto a la estimación del margen de operación utilizado para la determinación del precio de venta de los suministros a las instituciones²¹, y las transferencias que realiza el Programa al CNP para cubrir los costos operativos²², lo cual podría generar subsidios cruzados entre los recursos del PAI y el financiamiento de otras actividades del CNP, y posibles incumplimientos de las disposiciones establecidas en el RPAI respecto a la definición de los precios de venta y el margen de operación respectivo.
 - b) Asimismo, se identificaron inconsistencias no justificadas en los reportes de ventas utilizados por la DAF (¢35.848,0 millones), y los registros de contabilidad (¢37.159,6 millones) al 30 de septiembre de 2018.
 - c) Los precios de compra a suplidores para las líneas de productos cárnicos, acuícolas y avícolas, se calcula con base en un estudio de mercado realizado por el PAI en el año 2015, aun y cuando en la Política General de Precios y Márgenes del CNP²³, se dispone que dichos precios serán determinados con base en investigaciones que deberán realizarse cada 2 meses por las regionales en distintos establecimientos comerciales ubicados en los principales centros de población o donde se ubican los clientes del Programa.
- 2.14. Por otra parte, respecto a la gestión de recursos tecnológicos, existen situaciones que podrían incidir negativamente en la prestación del servicio, las cuales fueron identificadas anteriormente

¹⁹ Las inconformidades y denuncias atendidas se archivan en una carpeta custodiada por la Gerencia del PAI.

²⁰ El CNP se encuentra en proceso de implementación de un sistema de contabilidad de costos, que permita la identificación de la totalidad de gastos directos e indirectos; en atención a la disposición 4.10 del informe N° DFOE-EC-IF-00002-2017 emitido por la CGR el 29 de marzo de 2017.

²¹ El precio de venta incorpora un margen de operación del 7,7% calculado por la Comisión de Abastecimiento Institucional del CNP con información remitida por la DMA; a partir del promedio de costos de las líneas de productos: abarrotes, cárnicos, acuícolas, hortofrutícolas, avícolas y lácteos.

²² La información determinada para establecer la transferencia al CNP que cubre los costos operativos, incorpora un margen de operación del 9,5% calculado por la DAF.

²³ Publicada en alcance N° 24 de la Gaceta N° 40 del 24 de febrero de 2017.

por la CGR²⁴, y se encuentran relacionadas con el Sistema de Información Administrativo Financiero, en aspectos tales como continuidad de operaciones y seguridad de la información. Cabe indicar, que el CNP se encuentra en proceso de implementación de las medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos respectivos.

GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES Y PAGO A SUPLIDORES

- 2.15. De la evaluación de las actividades realizadas por el PAI para el cobro a las Juntas de Educación de los CEP y pago a suplidores, se evidenciaron debilidades que afectan el cumplimiento de las condiciones de entrega oportuna, calidad y cantidad requeridas por los CEP como parte del servicio de abastecimiento de suministros, ante atrasos en los pagos a los suplidores por parte del Programa:
- a) Se identificó un descalce de 40 días entre el plazo de cobro a las Juntas de Educación (109 días) y el pago a suplidores (69 días), lo cual afecta el equilibrio financiero en la gestión operativa del Programa²⁵. Además, se evidenciaron cuentas por cobrar a Juntas de Educación, que alcanzan una antigüedad de hasta 1.825 días²⁶.
 - b) Si bien en el mes de octubre de 2018, el CNP firmó un convenio²⁷ mediante el cual el MEP pretende centralizar el proceso de pago por el servicio de abastecimiento de suministros brindado por el PAI, se determinó que no se han definido los mecanismos de control que permitan dar seguimiento a la implementación y efectividad de esa estrategia; ni las acciones a ejecutar para la recuperación de las cuentas pendientes de cobro previo a la firma del citado convenio.
- 2.16. Las situaciones descritas anteriormente, se originan en la ausencia de mecanismos de control y supervisión que permitan la verificación continua de la eficacia del servicio brindado por el PAI a los CEP considerando elementos relacionados con la cantidad, calidad y entrega oportuna de los suministros, así como de la eficiencia con que se ejecutan las funciones y actividades para el aprovechamiento de los recursos disponibles.
- 2.17. Dichas situaciones impactan de forma negativa el nivel de eficacia en la prestación del servicio de abastecimiento de suministros a los comedores estudiantiles de los CEP, generando incumplimientos en los tiempos de entrega, calidad y cantidad de suministros, pérdidas por daño de productos, insatisfacción del usuario, así como la imposibilidad de aplicar oportunamente medidas correctivas ante situaciones que afectan el servicio.

3. Conclusiones

- 3.1. Con base en los resultados de la auditoría realizada, se concluye que el servicio de abastecimiento de suministros brindado por el Programa de Abastecimiento Institucional del Consejo Nacional de Producción a los centros de educación primaria del Ministerio de Educación Pública, presenta un **nivel de eficacia medio (78,1%)**, en razón de que, si bien se dispone de

²⁴ Véase informe N° DFOE-EC-IF-00002-2017, emitido por la CGR el 29 de marzo de 2017, cuyas disposiciones se encuentran en proceso de cumplimiento.

²⁵ Véase disposición 4.3 del informe DFOE-EC-IF-13-2015 emitido el 3 de febrero de 2015, la cual se encuentra en proceso de cumplimiento por la Administración.

²⁶ Véase disposición 4.5 del informe DFOE-EC-IF-00002-2017 emitido el 29 de marzo de 2017, la cual se encuentra en proceso de cumplimiento por la Administración.

²⁷ Convenio de cooperación entre el CNP y el MEP para fortalecer el servicio de abastecimiento de alimentos en los centros educativos públicos.

suplidores que abastecen los suministros requeridos por esos centros de educación, se determinaron incumplimientos de las condiciones de calidad, cantidad y entrega oportuna de los productos. Asimismo, con base en la identificación de situaciones que inciden de forma negativa en el abastecimiento de suministros relacionadas con la selección y seguimiento de suplidores; la gestión de recursos financieros y tecnológicos; y, la atención de contingencias, inconformidades y denuncias, se concluye que el servicio es brindado por ese Programa con un **nivel de eficiencia bajo (51,7%)**.

4. Disposiciones

- 4.1. De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, N° 8292, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo o en el término conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2. Para la atención de las disposiciones incorporadas en este informe deberán observarse los “Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”, emitidos mediante resolución N° R-DC-144-2015, publicada en La Gaceta N° 242 del 14 de diciembre de 2015, dichos Lineamientos entraron en vigencia a partir del 4 de enero de 2016.
- 4.3. El Órgano Contralor se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

AL LICENCIADO ROGIS BERMÚDEZ CASCANTE, EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE EJECUTIVO DEL CONSEJO NACIONAL DE PRODUCCIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.4. Definir, oficializar e implementar los mecanismos de control que permitan dar seguimiento a la implementación y efectividad del *Convenio de cooperación entre el Consejo Nacional de Producción y el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica para fortalecer el servicio de abastecimiento de alimentos en los centros educativos públicos*. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 31 de mayo de 2019, una certificación en la cual se acredite la definición y oficialización de los mecanismos de control requeridos; y, al 29 de noviembre de 2019, una certificación en la que conste su implementación con base en el cumplimiento de los objetivos establecidos en dicho convenio. (Ver párrafos 2.1 al 2.4; 2.15 al 2.17).

AL LIC. JUAN IGNACIO QUIRÓS ARCE, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROGRAMA DE ABASTECIMIENTO INSTITUCIONAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.5. Definir, oficializar e implementar los mecanismos para la evaluación y medición de la eficacia del servicio de abastecimiento brindado por el PAI, considerando, al menos, la verificación del cumplimiento de las condiciones de calidad, cantidad y entrega oportuna de suministros a los centros de educación primaria, así como la satisfacción del usuario; y, la definición de metas relacionadas con la efectividad del servicio brindado a los clientes. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 28 de junio de 2019, una certificación en la cual se acredite la definición y oficialización de los mecanismos requeridos; y, al 29 de noviembre de 2019, una certificación en la que conste su implementación. Además, deberá remitir un informe sobre el avance en el cumplimiento de esta disposición, el 30 de agosto de 2019. (Ver párrafos 2.1 al 2.6; 2.16 y 2.17).

- 4.6. Definir, oficializar e implementar los mecanismos para la gestión de las actividades y funciones relacionadas con el proceso de selección y seguimiento de suplidores del PAI, considerando al menos: la actualización de la normativa que rige el proceso de registro y actualización de suplidores del PAI; regular las condiciones específicas del servicio que brindarán los suplidores del PAI; y, ejecutar acciones correctivas respecto al seguimiento, control y asesoría a los suplidores del PAI y su vinculación con la eficacia del servicio. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 31 de mayo de 2019, una certificación en la cual se acredite la definición y oficialización de los mecanismos requeridos; y, al 28 de junio de 2019, una certificación en la que conste su implementación. (Ver párrafos 2.1 al 2.4; 2.7 al 2.10; 2.16 y 2.17).
- 4.7. Definir, oficializar e implementar los mecanismos para la ejecución de las actividades y funciones relacionadas con la gestión de recursos; atención de contingencias, inconformidades y denuncias; y, el proceso de cobro y pago, considerando al menos: las estrategias y mecanismos para la atención oportuna de eventos extraordinarios; la identificación, análisis y evaluación de los posibles eventos y riesgos que puedan afectar la prestación del servicio; admisibilidad, registro y control de las inconformidades y denuncias presentadas por los usuarios; y, mecanismos para la corrección de las debilidades relacionadas con la determinación de precios de compra a suplidores y de venta a las instituciones públicas. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 30 de septiembre de 2019, una certificación en la cual se acredite la definición y oficialización de los mecanismos requeridos; y, al 28 de febrero de 2020, una certificación en la que conste su implementación. (Ver párrafos 2.1 al 2.4; 2.6 al 2.7; 2.11 al 2.17).

Gerente de Área

Asistente Técnica

Coordinadora

Fiscalizador Asociado

ncs/ddv