



AGO-64-2019
12-07-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión de ingresos y egresos que se desarrolla en las sucursales adscritas de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

Se evidenciaron aspectos que pueden incidir negativamente en la realización de una gestión adecuada a nivel regional, generados por la no aplicación efectiva de mecanismos de supervisión y control por parte de la jefatura Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega y los administradores de las unidades ejecutoras evaluadas, que eventualmente pueden afectar el patrimonio institucional.

Se comprobó, en informe de diciembre 2018 emitido por el Lic. Pedro Aguilar Murillo, Jefe Subárea Control de la Administración de los Ingresos y Egresos, que los saldos de las cuentas de depósito transitorio 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427 de las sucursales de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, registran saldos anormales que suman -¢123.909.371,33 en el Seguro de Salud (SEM) y -¢1.233.777,00 en el Régimen de Invalidez Vejez y Muerte (RIVM).

Los arqueos sorpresivos realizados en 10 sucursales entre enero y abril 2019 no son adecuados, ya que en algunas sucursales no los practicaron y en otras la frecuencia es baja, por cuanto debieron realizar al menos 1 en cada semana y no disponen de controles documentados sobre la retención del 2 % del Impuesto sobre la Renta en las facturas que superan los ¢446.200,00. Igualmente, deben implementar estrategias para realizar verificaciones con el manejo de los vales provisionales, por cuanto según resultado obtenido, no las están realizando.

Además, no fue posible obtener algún mecanismo implementado para determinar el tiempo que demora la sucursal, que administra el FRO, para tramitar el pago a proveedores, el cual se debe realizar según el tiempo normado y dicha herramienta no incluye aspectos relacionados con mecanismos de control para verificar si existen pagos de costas por atraso en el pago de facturas a proveedores.

Así mismo, se determinó oportunidad de mejora en la ejecución de las labores de supervisión que realiza la Subárea Ingresos y Egresos, en virtud de que se evidenció incumplimiento al programa de trabajo establecido durante los períodos 2017-2018; debilidades de control para la verificación, ordenamiento, justificantes de las transacciones y condiciones de seguridad, ambientación, así como conservación e identificación de los expedientes de estados de caja por parte de los administradores de sucursales.

Por otra parte, las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega no ejercen control sobre el monto de caja autorizado al finalizar el día, lo cual generó -de forma discontinua- la custodia de más de ¢1.000 millones. Además, los medios de control utilizados por los administradores de sucursales para el pago de incapacidades son deficientes, por cuanto se encontraron desembolsos irregulares y no se ejecutaron revisiones sobre el pago de incapacidades en las sucursales adscritas, tarea que estuvo a cargo de la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero.



También, se determinó que las sucursales de la región chorotega cancelan traslados sin disponer del listado de pacientes que transportan a diario las unidades médicas en ambulancia (institucional, Cruz Roja Costarricense o privada) y debilidades en la administración de usuarios y perfiles de acceso a los sistemas de información automatizados, así como en el cumplimiento de responsabilidades de las jefaturas y funcionarios en cuanto a esa actividad.

A su vez, se determinó que las condiciones de seguridad de las sucursales de la región chorotega carecen de procedimientos cotidianos que se realizan diariamente y de manera sistemática, así como de acciones estructuradas y específicas que sirven como respuesta articulada ante una situación determinada (enfocado a eventos de crisis y/o emergencias que por lo general no acontecen a diario) y carecen de actividades programadas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura.

En virtud de lo descrito, se recomienda a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, elaborar un plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos 1 al 14 del presente informe, que para los efectos del caso se resumen en el Anexo 3.



**AGO-64-2019
12-76-2019**

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL EVALUACIÓN INTEGRAL EN MATERIA DE INGRESOS Y EGRESOS EN LAS SUCURSALES ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA, U.E. 1401

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de ingresos y egresos en las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la suficiencia del control interno en materia de ingresos y egresos.
- Verificar el cumplimiento de la normativa en los ajustes de planilla.
- Verificar la certeza de los mecanismos diseñados para el trámite y control de facturas canceladas por medio del Fondo Rotatorio de Operaciones (FRO).
- Analizar el control interno en el acceso y continuidad de las operaciones en los sistemas de información automatizados.
- Verificar el cumplimiento del protocolo sobre la seguridad y estado de la planta física.
- Comprobar la efectividad de los mecanismos implementados para el control de los saldos en las cuentas contables.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de la gestión que realiza la Dirección Regional de Sucursales Chorotega y unidades adscritas en aspectos financieros y administrativos, específicamente en materia de ingresos y egresos, ajuste de planillas, fondo rotatorio de operaciones, usuarios de aplicaciones, seguridad e infraestructura, en el período comprendido entre enero y diciembre 2018, determinándose lapsos específicos según los procedimientos aplicados en cada subproceso y/o ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1° de enero 2015.



METODOLOGÍA

- Solicitud de información y aplicación de entrevista al Lic. Pedro Aguilar Murillo, jefe Subárea Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
- Solicitud de información al Ing. Ciro Gómez Rodríguez, jefe Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega.
- Consultas a bases de datos: Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE-SFCV), Sistema Integrado de Comprobantes (SICO), Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI) y Sistema Plataforma Institucional de Cajas (SPIC).
- Visitas de inspección y solicitud de información a las sucursales de 27 de Abril, Abangares, Bagaces, Cañas, Filadelfia, Hojanca, La Cruz, Nandayure, Nicoya, Santa Cruz, Tilarán y Upala.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 4 de setiembre 2002.
- Manual de normas y procedimientos para la administración, contabilización y liquidación de fondos de caja chica, de octubre 2016.
- Manual de normas y procedimientos para el funcionamiento de los fondos rotatorios de operación, de octubre 2015.
- Manual de Organización de la Gerencia Financiera, de setiembre 2007.
- Manual de Procedimientos para el Registro Control y Pago de Incapacidades, de julio 2012.
- Manual sobre la Operativa de las labores de Administración de usuarios y Perfiles en el SICERE, versión 1.02.
- Normas de control interno para el Sector Público, 6 de febrero 2009.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, Gaceta 184 del 25 de setiembre de 2014, vigentes a partir del 1° de enero 2015.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, 21 de junio 2017.
- Normas de Control Interno en la Caja Costarricense de Seguro Social, de 1986.
- Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, 22 de enero 2013.
- Política Institucional de Mantenimiento, de octubre 2011.
- Circular GF-14.702, 12 abril 2012.
- Instrucción de Trabajo GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-I010, 30 de marzo 2015.
- Oficio DRS-3458-2013, 18 de octubre 2013.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO N.º 8292

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno N.º 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley N.º 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:



“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...”.

HALLAZGOS

1. RELACIONADO CON LA RAZONABILIDAD DEL SALDO DE LAS CUENTAS TRANSITORIAS 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427

Se comprobó en informe de diciembre 2018, emitido por el Lic. Pedro Aguilar Murillo, Jefe Subárea Control de la Administración de los Ingresos y Egresos, que los saldos de las cuentas de depósito transitorio 138 “cuenta por cobrar cheques debitados”, 139 “cuenta por cobrar cheques en cobro judicial”, 321 “gastos judiciales”, 322 “depósito cuotas seguro social”, 324 “depósito honorarios profesionales”, 326 “garantías de participación y cumplimiento”, 327 “depósito convenios y arreglos de pago cuotas seguro social”, 329 “depósitos cuotas cuenta propia” y 427 “arreglos de pago planillas cuotas seguro social”, de las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, registran saldos anormales que suman - ¢123.909.371,33 en el Seguro de Salud (SEM) y -¢1.233.777,00 en el Régimen de Invalidez Vejez y Muerte (RIVM); además, registran saldos de dinero considerables que suman ¢2.794.167.243,94 en el SEM y ¢886.576.205,76 en el RIVM. El detalle a continuación:

Cuadro 1
Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Saldo cuentas contables 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427
Al 31 de diciembre 2018

Cuenta Contable	SEM		Total SEM	IVM		Total IVM
	Débito	Crédito		Débito	Crédito	
138	37.787.822,35	-5.781.181,79	32.006.640,56	8.920.928,19	-1.093.730,00	7.827.198,19
139	48.191.483,96	-395.736,92	47.795.747,04	6.165.023,05	-140.047,00	6.024.976,05
321	-97.513,00	9.355.094,16	9.257.581,16			
322	-5.955.618,75	285.959.551,04	280.003.932,29			
324	-5.917.032,99	173.192.721,21	167.275.688,22			
326	-5.749.917,44	270.454.489,68	264.704.572,24			
327	-82.840.135,24	1.658.380.189,75	1.575.540.054,51	-3.001.940,54	763.733.593,01	760.731.652,47
329	-937.477,00	29.975.370,26	29.037.893,26		79.487,33	79.487,33
427	-16.234.758,20	280.870.521,53	264.635.763,33	-2.503.603,76	113.182.718,48	110.679.114,72
Total saldos normales	85.979.306,31	2.708.187.937,63	2.794.167.243,94	9.580.406,94	876.995.798,82	886.576.205,76
Total saldos anormales	-117.732.452,62	-6.176.918,71	-123.909.371,33	0,00	-1.233.777,00	-1.233.777,00
Saldo General	-31.753.146,31	2.702.011.018,92	2.670.257.872,61	9.580.406,94	875.762.021,82	885.342.428,76

Fuente: Informe de saldos en las cuentas contables 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427 de la Subárea de Ingresos y Egresos de la DRSC.

Al hacer el análisis en las 23 unidades de trabajo de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, se obtienen las sucursales que tienen saldos anormales en las cuentas contables 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427, según se muestra en el anexo 1.

El Manual Trámite de Cheques Debitados por el Sistema Bancario Nacional establece el plazo durante el cual debe permanecer el saldo deudor en las subcuentas de la cuenta contable 138-00-5 y 139-00-1. El artículo 18 del Manual Trámite de Cheques Debitados por el Sistema Bancario Nacional establece el siguiente procedimiento en estos casos:



“Si el cliente se presenta a cancelar, se le concede al girador del cheque un plazo de 5 (cinco) días hábiles para que realice la cancelación, contados a partir del momento en que la Sucursal realiza la notificación, indicándole que debe hacer el pago con dinero efectivo o por medio de cheque certificado (...)

(...) Si transcurrido el plazo de 5 (cinco) días hábiles, el cliente no se presentó a realizar la cancelación correspondiente, la respectiva Sucursal procederá conforme a la normativa institucional para iniciar el cobro judicial. De igual manera, enviará a la Sub Área de Contabilidad Operativa la información para el descargo de la cuenta por cobrar administrativa de la Sucursal indicada y el cargo correspondiente a cuenta de cobro judicial de la misma Sucursal”.

El artículo 21 del citado manual menciona que:

“El proceso de conciliación y control de las cuentas contables de los cheques debitados y las respectivas Notas de Débito, tanto de Oficinas Centrales, como de las Sucursales de la Caja, deberá ser liderado por la Sub Área de Contabilidad Operativa en coordinación con la Sub Área de Conciliaciones Bancarias, la Entidad Bancaria, el Área Plataforma de Servicios, el Área de Cobro Judicial de la Dirección de Cobros, las Direcciones Regionales de Sucursales y los Jefes de cada una de las Sucursales, según corresponda”.

El Manual sobre Procedimiento Administrativo-Contable Depósitos Cuotas Seguro Social Cuentas 322-00-4, establece:

Artículo 26. “Los encargados de la cuenta en cada Sucursal y la Dirección de Cobros, serán los responsables de liquidar el mismo día o a más tardar el día siguiente todos los depósitos ingresados a la cuenta 322, evitando de esta manera el incremento en los saldos en dicha cuenta...

Artículo 31. Es conveniente mencionar que esta cuenta es transitoria y los saldos no deben permanecer por más de 30 días, con excepción de aquellos casos en que exista una justificación y autorización de la jefatura correspondiente...”.

El Manual de Procedimientos para la utilización de la Ventana de Liquidación, en el artículo 17 referente a las Responsabilidades y Controles, en su apartado 4 señala:

“Las jefaturas de las sucursales y de la Sección de Registro y Conciliaciones, serán las responsables de que se realice una revisión y liquidación constante y permanente de las cuentas individuales que se depositan en la 322, lo cual deberá hacerse mensualmente, de tal forma que no se mantengan saldos por más de un mes, sin justificación y sin el conocimiento de la jefatura de la sucursal”.

Para la adecuada administración de los recursos que se depositan en la cuenta 324-00-5, a continuación, se transcribe los artículos 29 y 30 del Instructivo de Abogados Externos para el Cobro Judicial por Concepto de Cuotas Obreras y Patronales y Otros Adeudos de la Seguridad Social.



“Artículo 29. Del cobro de los honorarios:

Los abogados externos no recibirán ni cobrarán honorarios, costas procesales o cualquier otra suma directamente del demandado, ya que ese trámite le corresponderá únicamente a la CCSS. Para ello se confeccionará los respectivos comprobantes de ingresos, de forma que las sumas de honorarios sean depositadas en la cuenta contable establecida por la Contabilidad General y en la cuenta individual de cada abogado externo (según el número de cédula de cada uno de ellos).

Artículo 30. Del pago de los honorarios:

Los honorarios, que en todo momento corren por cuenta del demandado, serán pagados al profesional en Derecho, cuando el patrono y/o trabajador independiente haya cancelado éstos de conformidad con el artículo 29.”

La Subárea de Contabilidad Operativa divulgó el documento denominado “Procedimiento Administrativo Contable Trámite Garantías de Participación y Cumplimiento en la Adquisición de Bienes y Servicios en marzo del 2011”, donde se establece el procedimiento para la devolución de las cartas bancarias a las unidades que tramitaron la adquisición de bienes y servicios. El artículo 12 de esta normativa dice lo siguiente:

“Una vez expirado el plazo para hacer efectiva la garantía, éstas se mantendrán en custodia por 60 días naturales adicionales, posteriormente se devolverán mediante oficio a la unidad ejecutora que tramitó la adquisición del bien o servicio, indicando el motivo de la devolución y dejando copia de la nota en el expediente de la Contratación. Al igual que el punto anterior no se requiere ningún registro contable”.

En este mismo orden de ideas, el artículo 29 del procedimiento citado establece las responsabilidades sobre la administración, conciliación y liquidación de los saldos registrados en la cuenta contable cuenta contable 326-00-6.

Sobre las sucursales, en el documento se lee lo siguiente:

“Las diferentes Sucursales del país son las encargadas de: recibir, custodiar, devolver y liquidar las garantías de participación y cumplimiento de aquellas unidades ejecutoras adscritas a su área de atracción.

Conciliar y controlar la cuenta 326 asignada para ese efecto, comparando la información recibida por parte de la Subárea Contabilidad Operativa y las unidades ejecutoras adscritas a la Sucursal. Realizar los ajustes por cuentas individuales mal-registradas, saldos anormales u cualquier otra corrección producto de la conciliación de la cuenta 326, en forma oportuna, con el fin de mostrar saldos reales en los Estados Financieros de la Institución...”.

El Manual Elaboración de Comprobantes de Ingreso-Egreso a las cuentas 322, 329, 327 y 427 y Liquidación por Ventana SICERE, establece las responsabilidades de las Direcciones Regionales de Sucursales y las unidades adscritas. Dentro de estas responsabilidades destacan las siguientes:



“Direcciones Regionales de Sucursales:

- Supervisar que los encargados responsables de las diferentes Sucursales del país, mantengan el control de las cuentas 322, 327, 329, 427, de manera que sus registros reflejen saldos reales, para que no se incrementen indiscriminadamente, mediante evaluaciones mensuales a cada una de las unidades ó sucursales según corresponda.
- Coordinar junto con los encargados de las Sucursales la capacitación de los funcionarios involucrados en el proceso de elaboración de comprobantes de ingreso y egreso así como su aplicación en la ventana de liquidación por SICERE.”

Sucursales:

- Designar y autorizar al ó los funcionarios encargados de realizar la aplicación de dineros en depósito por medio de la ventana de liquidación del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE).
- Capacitar al personal que está a cargo de la aplicación de estos depósitos.
- Comprobar los saldos de estas cuentas con la información reflejada en los estados financieros de la Institución.
- Conciliar cada una de las cuentas individuales que componen la cuenta mayor, de tal forma que los saldos se mantengan actualizados.
- Solicitar los ajustes y correcciones contables a la Subárea de Contabilidad Operativa, relacionadas con estas cuentas.
- Revisar diariamente los comprobantes de ingreso creados en el SICO y aplicar por medio de la ventana de liquidación de SICERE los dineros recibidos en un plazo máximo de 24 horas. Aquellos casos que no puedan ser aplicados en dicho plazo, deberán contar con la respectiva justificación.
- Verificar la existencia de depósitos a favor en la cuenta contable e individual, previo a realizar el comprobante de egreso y su posterior aplicación en la ventana de liquidación”.

Lo expuesto se origina debido a que no se utiliza la misma cuenta individual del comprobante de ingreso cuando se efectúa el egreso, así como el uso de cuentas individuales con numeración diferente a las establecidas para esos efectos.

El hecho de que no se realicen oportunamente las correcciones de los saldos anormales en las cuentas contables 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427, ocasiona distorsión en los estados financieros de la institución y facilita la existencia de confusiones, ya que no se puede determinar el monto exacto que está depositado a favor de cada cuenta individual, dificultando conocer -a ciencia cierta- el saldo disponible para proceder a realizar los movimientos necesarios según el fin de cada registro.

2. REFERENTE A LOS ARQUEOS DE CAJA SORPRESIVOS

Se determinó que los arqueos sorpresivos realizados por los administradores de las sucursales de Bagaces, Cañas, Tilarán, Abangares, Santa Cruz, Nicoya, Filadelfia, Hojanca, Nandayure y 27 de Abril entre enero y abril 2019 no son adecuados, ya que algunas de las sucursales no los practicaron y en otras la frecuencia



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA

es baja, por cuanto debieron realizar al menos 1 en cada semana. El detalle de los arqueos realizados fue el siguiente:

Cuadro 2
Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Arqueos sorpresivos en sucursales
Del 01-01-2019 al 30-04-2019

Sucursal	Arqueos Sorpresivos			
	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Bagaces	3	1	1	2
Cañas	0	0	2	4
Tilarán	0	0	0	1
Abangares	0	0	0	0
Santa Cruz	0	0	1	3
Nicoya	0	0	0	3
Filadelfia	0	0	0	0
Hojancha	0	1	0	0
Nandayure	3	1	0	0
27 de Abril	0	1	2	0
Totales	6	4	6	13

Fuente: Arqueos sorpresivos facilitados por administradores de sucursales.

Además, en el período de diciembre 2018 a enero 2019, el jefe de la Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, Lic. Pedro Aguilar Murillo, realizó arqueos sorpresivos en las sucursales de Nandayure, Hojancha, Filadelfia, Cañas, La Cruz, Nicoya, Santa Cruz y 27 de Abril, en los cuales evidenció sobrantes y faltantes razonables que fueron ajustados en el mismo al momento de la prueba realizada. El siguiente es el detalle:

Cuadro 3
Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Sobrantes y faltantes en sucursales
De diciembre 2018 a enero 2019

Sucursal	Fecha	Hora Inicio	Cajero	Realizado por	Monto a Verificar	Monto Verificado	Dif. (+/-)
27 de Abril	14-01-2019	09:00 am	Steven Guevara Alemán	Pedro Aguilar Murillo	3.350.703,68	3.351.221,00	517,32
27 de Abril	14-01-2019	09:00 am	Tatiana Valle Castro	Pedro Aguilar Murillo	310.075,00	310.075,00	0,00
Santa Cruz	18-12-2018	13:50 am	Abilia Acevedo García	Pedro Aguilar Murillo	1.187.985,95	1.187.550,00	-435,95
Santa Cruz	18-12-2018	11:45 am	Josué Cisneros Oviedo	Pedro Aguilar Murillo	1.436.366,23	1.436.125,00	-241,23
Nicoya	18-12-2018	02:20 pm	Mainor Salas Fajardo	Pedro Aguilar Murillo	2.342.442,89	2.341.990,00	-452,89
Nicoya	18-12-2018	08:40 am	Ana Díaz Hernández	Pedro Aguilar Murillo	5.114.262,20	5.113.452,00	-810,20
La Cruz	20-12-2018	10:30 am	Jeffrey Apu Leitón	Pedro Aguilar Murillo	1.102.592,48	1.102.650,00	57,72
La Cruz	20-12-2018	09:25 am	Miguel Espinoza Chaves	Pedro Aguilar Murillo	421.045,00	421.395,00	350,00
Cañas	26-12-2018	13:40 pm	Kasy Fernández Elizondo	Pedro Aguilar Murillo	300.000,00	300.000,00	0,00
Cañas	26-12-2018	14:20 pm	Isabel Cambroneró Carrera	Pedro Aguilar Murillo	1.155.615,00	1.155.615,00	0,00
Filadelfia	18-12-2018	15:20 pm	Maikol Godoy Aguirre	Pedro Aguilar Murillo	1.006.184,42	1.066.194,00	9,58
Filadelfia	18-12-2018	15:30 pm	Ronny Carranza Sotela	Pedro Aguilar Murillo	196.701,00	196.750,00	49,00
Hojancha	17-12-2018	15:50 pm	Rafael Cubero Rojas	Pedro Aguilar Murillo	13.920,00	13.925,00	5,00
Hojancha	17-12-2018	15:05 pm	Heidy Rodríguez García	Pedro Aguilar Murillo	527.630,05	527.680,00	49,95
Nandayure	17-12-2018	12:45 pm	Andrey Gómez Gómez	Pedro Aguilar Murillo	898.440,50	898.658,00	217,50
Nandayure	17-12-2018	13:40 pm	Shiugen Fonseca Villegas	Pedro Aguilar Murillo	424.924,12	424.924,00	8,88

Fuente: Arqueos sorpresivos facilitados por administradores de sucursales.

El Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, en el artículo 17 “Labores de la Jefatura”, señala:



“i) Hacer arqueos sorpresivos al monto de caja asignada al supervisor de cajeros y al monto asignado en la bóveda al encargado de la custodia y cajeros cuando lo estime conveniente y en forma sorpresiva”.

Además, el artículo 70 sobre “Arqueos diarios”, considera que:

“Tanto en la apertura como en el cierre de las cajas, el administrador o el coordinador de caja deberán realizar arqueos diariamente, de lo cual se deja evidencia mediante reporte de sistema SPIC”.

Asimismo, el artículo 71 relacionado con “Arqueos sorpresivos”, cita lo siguiente:

“Se harán arqueos sorpresivos a cualquier cajero en forma periódica, cuya documentación estará a disposición de los entes fiscalizadores”.

Con la situación encontrada queda demostrado que en las unidades evaluadas no se está aplicando -como se debe- la normativa básica establecida en la CCSS para el manejo de fondos de caja, la cual se constituye en un instrumento de gran utilidad para regular la adecuada administración de dichos fondos. Lo anterior por cuanto de enero a abril 2019 en algunos meses no realizaron arqueos sorpresivos. La omisión de esta actividad de control no garantiza que se esté dando un adecuado manejo de recursos financieros e impide que la Administración se percate oportunamente de cualquier evento fuera de lo normal.

Por ello, la ejecución de arqueos sorpresivos es una práctica indispensable dentro del plan de supervisión que se debe poner en práctica para garantizar la adecuada custodia, detectar faltantes o sobrantes y cualquier otra situación relacionada con el manejo de los recursos financieros institucionales. El evento se inspira en una buena supervisión de los Administradores y se traduce en la aplicación de pruebas continuas de exactitud y responsabilidad en las operaciones realizadas por los colaboradores.

3. RELACIONADO CON LOS CONTROLES SOBRE LA RETENCIÓN DEL 2 % DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

En las sucursales de Cañas, Tilarán, Abangares, Bagaces, Filadelfia, Santa Cruz, Nicoya, Nandayure, Hojanca y 27 de Abril no disponen de controles documentados sobre la retención del 2 % del Impuesto sobre la Renta en las facturas que superan los ₡446.200,00, utilizando para ello el registro de las compras de bienes y servicios efectuados por medio de caja chica.

Lo anterior, por cuanto se aplicó cuestionario de control interno a los administradores de las sucursales anotadas y se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 1
Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Controles sobre la retención del 2 % Impuesto de Renta en sucursales
Al 8 de mayo 2019

Unidad Ejecutora	Nombre del Funcionario	Control sobre la Retención del 2 % Impuesto de Renta	Observaciones
Dirección Regional de Sucursales Chorotega	Pedro Aguilar Murillo	N/A	Eso es en el Fondo Rotatorio de Operaciones (FRO).
Sucursal de Cañas	Gerardo Ventura Sorto	SI	Solo hacemos la retención del 2 % al que nos hace la zona verde en la sucursal. En lo que va del año, solo en dos ocasiones. El año pasado en promedio una vez al mes. No se tiene un registro de las compras que se realizan por medio de caja chica.
Sucursal de Tilarán	Juan Jesús Boniche Álvarez	NO	Generalmente las facturas se pagan por Fondo Rotatorio, las pocas facturas que se cancelan no superan el monto mínimo para cobro del 2 %.
Sucursal de Bagaces	Álvaro Ordoñez Delgado	NO	Las compras son de menor cuantía, cuyos montos no sobrepasan el monto base para hacer la retención del 2 %.
Sucursal de Abangares	Luis G. Gómez Chacón	N/A	La sucursal no cuenta con Fondo Rotatorio, por lo que no se realiza este procedimiento. No se pagan facturas que excedan el monto de retención.
Sucursal de 27 de Abril	Alfredo J. Morún Zúñiga	N/A	No brindó detalle.
Sucursal de Santa Cruz	Alexis Espinoza Baltodano	N/A	La sucursal no realiza compras superiores al monto establecido para el cobro del 2 % del Impuesto de Renta.
Sucursal de Nandayure	Zeneida Rojas Jiménez	N/A	No realizo compras o pagos mayores al monto para retención.
Sucursal de Nicoya	Roberth Chavarría Ruiz	N/A	Las compras efectuadas son menores y no alcanzan el monto sujeto a retención.
Sucursal de Hojancha	Eylin Guido Díaz	N/A	En caso de existir compras estas son de montos menores y no alcanzan lo normado para retención.

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en la DRSCH y 10 sucursales.

El Manual de normas y procedimientos para la administración, contabilización y liquidación de fondos de caja chica, en el artículo 11 “Del Control Interno aplicable a los Fondos de Caja Chica”, establece:

“h. Con el propósito de contar con información histórica del flujo de compras de bienes y servicios, todas las unidades ejecutoras deben llevar un registro de compras realizadas mediante la modalidad de caja chica, incluyendo entre otros aspectos: Número de solicitud compra por caja chica, número de factura comercial, nombre del proveedor, tipo de artículo comprado, monto de la compra, partida presupuestaria, según Anexo 4”.

El Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, en el artículo 60 “Solicitud de compra por Caja Chica”, revela:



“Todas las solicitudes de compra que tramiten estas unidades de cajas deben de venir acompañados de su respectiva factura de contado girado a nombre la Caja Costarricense de Seguro Social y debidamente recibida por la unidad que solicita su cancelación. Dicho vale debe contar con dos firmas mínimo de las que se poseen en el registro de firmas de la unidad, el respectivo contenido presupuestario y los vistos buenos correspondientes de la Administración y al igual que los otros comprobantes deben de ser registrados en el SICO (Sistema Integrado de Comprobantes)”.

Con la situación encontrada se evidencia que tanto la jefatura de la Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales, como los administradores de las sucursales evaluadas, no han aplicado la normativa establecida en la CCSS para el registro de las compras de bienes y servicios efectuadas por medio de caja chica, que permite determinar, a ciencia cierta, los casos en que procede el rebajo del impuesto respectivo.

Lo anterior impide a la Administración percatarse oportunamente de los casos en que procede la aplicación de lo normado en lo referente al rebajo del 2 % del Impuesto sobre la Renta. Además, la herramienta establecida para esos efectos garantiza el respectivo rebajo del tributo y permite demostrar, a los entes contralores, el detalle de los pagos efectuados en un período determinado, todo con el fin de verificar otros aspectos relacionados con pagos a proveedores.

4. RELACIONADO CON EL MANEJO DE LOS VALES PROVISIONALES

Se evidenció que los administradores de las sucursales de Cañas, Tilarán, 27 de Abril y Nandayure, deben implementar estrategias para realizar verificaciones con el manejo de los vales provisionales, inclusión en el sistema SPIC, oportuna liquidación de vales provisionales y verificación del cumplimiento de requisitos en compras menores, por cuanto según resultado obtenido no las están realizando.

Lo anterior, por cuanto se aplicó cuestionario de control interno en aspectos de cumplimiento de requisitos y orden establecido para las compras menores en lo referente a: solicitud de compra por caja chica, estudio de mercado, contenido presupuestario, confección y liquidación del vale provisional, así como la factura comercial, al jefe de la Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotege y a los administradores de las sucursales de Cañas, Tilarán, Abangares, Bagaces, Filadelfia, Santa Cruz, Nicoya, Nandayure, Hojancha y 27 de Abril. El resultado fue el siguiente:

Tabla 2
Dirección Regional de Sucursales Chorotega y sucursales
Cumplimiento de requisitos y el orden establecido para las compras menores
Al 8 de mayo 2019

Unidad de trabajo	Nombre del funcionario	Verificación de vales provisionales e inclusión en el Sistema SPIC	Verificación oportuna liquidación de Vales Provisionales	Verificación Cumplimiento de requisitos compras menores
Dirección Regional de Sucursales Chorotega	Pedro Aguilar Murillo	SI	SI	SI
Sucursal de Cañas	Gerardo Ventura Sorto	NO	NO	NO
Sucursal de Tilarán	Juan Jesús Boniche Álvarez	SI	NO	NO
Sucursal de Bagaces	Álvaro Ordoñez Delgado	SI	SI	SI
Sucursal de Abangares	Luis G. Gómez Chacón	SI	SI	SI
Sucursal de 27 de Abril	Alfredo J. Morún Zúñiga	SI	SI	NO
Sucursal de Santa Cruz	Alexis Espinoza Baltodano	SI	SI	SI
Sucursal de Nandayure	Zeneida Rojas Jiménez	SI	SI	NO
Sucursal de Nicoya	Roberth Chavarría Ruiz	SI	SI	SI
Sucursal de Hojancha	Eylin Guido Díaz	SI	SI	SI

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en la DRSCCH y 10 sucursales.

El Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS, en el artículo 59 “Vales Provisionales”, indica:

“59-1 Para los vales provisionales solo se podrá usar la fórmula “Vales Provisionales”. Asimismo, debe anotarse la fecha, el nombre del funcionario a quien se le da el vale, la unidad programática y el sello, nombre y firma del jefe o encargado de la dependencia que lo emitió y tendrán un lapso de veinticuatro horas para presentar los justificantes necesarios para la cancelación del vale provisional o en su defecto la devolución del dinero si el mismo no fue utilizado para la anulación del vale. Dicho vale debe ser gradado en el SPIC.

59-2 Los justificantes mencionados en el párrafo anterior serán a nombre de la Caja Costarricense de Seguro Social; además, deben estar sellados y firmados por la administración de la Unidad respectiva, la persona que cancela la caja chica, el Encargado de Proveeduría y el Encargado de Presupuesto. Estos documentos no deben presentar dudas de su legitimidad, por lo que no deben tener borrones ni tachaduras”.

Ese mismo cuerpo normativo, en el artículo 60 “Solicitud de compra por Caja Chica”, señala:

“Todas las solicitudes de compra que tramiten estas unidades de cajas, deben de venir acompañados de su respectiva factura de contado girado a nombre la Caja Costarricense de Seguro Social y debidamente recibida por la unidad que solicita su cancelación. Dicho vale debe contar con dos firmas mínimo de las que se poseen en el registro de firmas de la unidad, el respectivo contenido presupuestario y los vistos buenos correspondientes de la Administración y al igual que los otros comprobantes deben de ser registrados en el SICO (Sistema Integrado de Comprobantes)”.

Las facturas comerciales deben cumplir con los requisitos establecidos en el “Manual de normas y procedimientos para la administración, contabilización y liquidación de fondos de caja chica” en su artículo



6, relacionado con “Requisitos de una factura comercial, tiquete de caja o comprobante para su cancelación”.

La falta de supervisión constante es la razón de que algunos administradores de sucursales incumplan aspectos relacionados con verificaciones en el manejo de los vales provisionales, inclusión en el Sistema Plataforma Institucional de Cajas (SPIC), oportuna liquidación de vales provisionales y verificación del cumplimiento de requisitos en compras menores.

Con la situación encontrada queda demostrado que en algunas sucursales evaluadas no se está aplicando, como debe, la normativa básica establecida en la CCSS para el manejo de vales provisionales y la verificación de requisitos en compras menores.

Lo anterior, no garantiza a la institución que se esté dando un adecuado manejo de los recursos financieros e impide a la Administración percatarse oportunamente de cualquier situación fuera de lo normal. El manejo de los vales provisionales, inclusión en el sistema SPIC, oportuna liquidación de vales provisionales y verificación del cumplimiento de requisitos en compras menores es una práctica indispensable dentro del plan de supervisión que se debe poner en práctica para garantizar el manejo eficiente de los recursos financieros institucionales.

5. RELACIONADO CON MECANISMOS DE CONTROL SOBRE EL TIEMPO QUE DEMORA LA SUCURSAL EN TRAMITAR EL PAGO A PROVEEDORES

Se efectuó consulta al Lic. Pedro Aguilar Murillo, jefe de la Subárea de Ingresos y Egresos, en aspectos de implementación de mecanismos de control para determinar el tiempo que demora la sucursal que administra un Fondo Rotatorio de Operaciones (FRO), para tramitar el pago a proveedores según fecha de recibido y cancelado, con el fin de evidenciar, entre otros, si han cancelado costas por mora que se generen por atrasos en el vencimiento del pago; obteniendo el siguiente resultado:

- Según cuestionario de control interno aplicado, no fue posible obtener algún mecanismo implementado para determinar el tiempo que demora la sucursal que administra el FRO, para tramitar el pago a proveedores, el cual se debe realizar según el tiempo normado.
- En las sucursales de la región Chorotega que administran FRO -Liberia, Nicoya y Cañas- se determinó que dicha herramienta no incluye aspectos relacionados con mecanismos de control para verificar, entre otros, si existen pagos de costas por atraso en el pago de facturas a proveedores.

El Manual de normas y procedimientos para el funcionamiento de los fondos rotatorios de operación, en el artículo 57, establece:

“Después de recibido el bien o servicio conforme y cumplidos los requisitos de pago establecidos en el artículo 4 de este Manual, la Unidad adscrita al Fondo Rotatorio dispondrá de dos días hábiles para trasladar la factura a la Unidad núcleo, debiendo cancelar al proveedor en los próximos 3 días hábiles si se cancela con cheque o transmitir la información a la Sección Trámite de Pagos, por los medios establecidos por la Institución, en los próximos 2 días hábiles (los cuales se computarán a partir del día siguiente de recibidos los documentos)”.



Lo anterior, refleja la falta de mecanismos de control interno para determinar el cumplimiento sobre la aplicación de la normativa que regula los tiempos para pagar a un proveedor una vez que se recibe la factura de bienes o servicios en las unidades de trabajo que administran el FRO.

El hecho de no disponer de mecanismos que permitan determinar el cumplimiento de los plazos establecidos para el pago de facturas a proveedores, una vez recibidas en la unidad tramitadora del pago, evidencia falta de apego a lo normado. Consecuentemente, en el caso de las facturas que se cancelan posterior a la fecha límite de pago, existe un mayor riesgo de que se pueda incurrir innecesariamente en costos adicionales por concepto de multas o intereses por atrasos en el pago a los proveedores.

6. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO Y SUPERVISIÓN DE LA SUBÁREA DE INGRESOS Y EGRESOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL

Se determinó oportunidad de mejora en la ejecución de las labores de supervisión que realiza la Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, en virtud de que se evidenció incumplimiento al programa de trabajo establecido durante los períodos 2017-2018, debido a que, inicialmente, esa Dirección Regional programó 2 sucursales por núcleo de trabajo y únicamente 5 de 8 sucursales fueron supervisadas; además, no se constató -documentalmente- prueba de las capacitaciones brindadas a los funcionarios, y se comprobaron atrasos para la comunicación de resultados de las labores que desarrolló el supervisor durante el período, de tal forma que se pueda brindar seguimiento oportuno a las situaciones que han sido detectadas y deban ser corregidas.

En el plan de trabajo 2018 de la Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega se programó revisión de arqueos, cuentas contables, estados de caja, fondo rotatorio de operación (FRO), facturación y adecuaciones -de forma trimestral o semestral-, sin embargo, no se constataron supervisiones en otros aspectos relacionados con la observancia de la normativa en materia de ajuste de planillas, administración de usuarios, continuidad del servicio, seguridad física, infraestructura, equipamiento, garantías de participación y de cumplimiento.

El Manual de Organización de la Gerencia Financiera dispone como funciones de las Direcciones Regionales de Sucursales, en el apartado 15.7, lo siguiente:

“...Planificar, coordinar, controlar y evaluar a nivel macro la gestión de las áreas de trabajo aprobados, la programación operativa y los planes establecidos, con el fin de satisfacer con oportunidad y calidad las demandas de los usuarios”.

La Dirección Regional de Sucursales Chorotega, en el plan de trabajo de la Subárea de Ingresos y Egresos 2018, definió un cronograma de supervisión para las unidades adscritas, señalando lo siguiente:

“Como estrategia este plan trabajará con núcleos de sucursales preestablecidos. Dichos núcleos agrupan las sucursales más cercanas para efectos de coordinación de cada uno de los trabajos necesarios para la coordinación entre la dirección regional y las sucursales. Mismo que también se utilizarán para efectos de la aplicación de este plan... El trimestre mes indicado en cada campo de acción, será el trimestre en el cual se aplicará la revisión de cada uno de los núcleos, se tiene



como meta que al menos se realice la supervisión de 2 sucursales de cada uno de los núcleos. El responsable de la aplicación de las revisiones en los distintos campos de acción es el Licenciado Pedro Aguilar Murillo, quien es el Jefe de Subárea de Ingreso y Egresos”.

En ese mismo plan de trabajo, dentro de los objetivos específicos, estableció:

“1. Realizar estudios de control a las diferentes transacciones de ingresos y egreso, a través de los cuales pueda evidenciarse el adecuado registro oportuno y correcto de los diferentes movimientos aplicados, utilizando las aplicaciones SICO y RCPI. 2. Brindar seguimiento en la depuración de las cuentas contables asignadas a las diferentes unidades de la Región Chorotega, trasladando aquellas cuentas individuales que no corresponden a dichas Sucursales o que en su defecto deban liquidarse, según sea su naturaleza (revisión que se hace por medio de los listados que envía la Subárea de Contabilidad Operativa). 3. Revisar los procesos de control y documentación en los Fondos Rotatorios de Operación (FRO). 4. Evaluar la confiabilidad del control interno, en el registro de información, en el proceso de pago de subsidios por enfermedad y maternidad que ejecutan las Sucursales adscritas a la Región Chorotega. 5. Capacitar a los funcionarios que desarrollan actividades en el manejo de efectivo”.

El no cumplir con las actividades de supervisión planificadas, establecidas y programadas en el Plan de Trabajo de la Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional, obedece no solo al incumplimiento de las metas propuestas, si no también, a la falta de recurso humano para la atención de las 23 sucursales adscritas, la distancia entre la Dirección Regional y las sucursales, situación que además, podría dificultar la toma de decisiones para los niveles de dirección, al no contener un diagnóstico -claro y actual- de la condición y/o estado, en relación con las actividades que se programaron en el cronograma y que abarcaría aspectos relevantes en el campo de acción de la citada Subárea.

El Lic. Pedro Aguilar Murillo, jefe de la Subárea de Ingresos y Egresos, señaló:

“El plan de trabajo de la Subárea de Ingresos y Egresos 2018 contempla el cronograma de supervisión por las diferentes áreas o competencias. Se dispone de un único funcionario para atender las 23 sucursales, el Lic. Pedro Aguilar Murillo...se dispone de los informes de supervisión de 10 sucursales y 2 de fondos rotatorios (FRO), arrastrando aquellas pendientes de supervisión del período 2017. A la fecha falta notificar 2 informes de supervisión, la 1431 y la 1432. En el plan de trabajo 2019, se incluye dar seguimiento a los informes efectuados en períodos anteriores”.

Lo anterior, evidencia que existen debilidades en el cumplimiento del Plan de Trabajo y el cronograma establecido en materia de egresos e ingresos por parte de la Dirección Regional Sucursales Chorotega, en virtud de que se evidenció incumplimiento al programa de supervisión, al determinarse que durante el 2018 se evaluaron dos unidades contempladas en el cronograma del período 2017, los resultados no se remiten en tiempo y forma, repercutiendo negativamente al asesoramiento y seguimiento oportuno de las situaciones que han sido detectadas y deban ser corregidas por parte de los responsables del trámite en cada establecimiento.



7. DEL ORDENAMIENTO, JUSTIFICANTES DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS Y CONDICIONES DE SEGURIDAD, AMBIENTACIÓN, Y CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE ESTADOS DE CAJA

Se determinaron debilidades de control para la verificación, ordenamiento, justificantes de las transacciones y condiciones de seguridad, ambientación, conservación e identificación de los expedientes de estados de caja por parte de los administradores de sucursales, debido a que no se observaron - documentalmente- acciones u actividades permanentes y/o periódicas de seguimiento para la valoración de la calidad del funcionamiento de los estados de caja, lo anterior a pesar de la supervisión ejercida durante el período 2018 por parte de la Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional Sucursales Chorotea a las sucursales adscritas.

Mediante cuestionario de control interno aplicado a 11 administradores de sucursal, las siguientes son las principales apreciaciones:

- La debida conformación de los estados de caja se realiza mediante brochure archivo financiero y actualmente se encuentra en proceso de diseñar una guía en Word (únicamente aportó brochure).
- Sí se revisa la debida conformación de los estados de caja (No señalaron o demostraron cómo lo ejecutan).
- La debida conformación de los estados de caja se revisa con el estado de caja conformado cada día y las condiciones de seguridad, ambientación, conservación e identificación son regulares.
- Todos los días se revisa cada una de las transacciones del estado de caja, se archiva en un estante con llave (No señalaron o demostraron cómo lo ejecutan).
- Se lleva un estricto control sobre la conformación de los estados de caja, se cuenta con perfil de supervisor en el SPIC para ver los saldos totales.
- Están debidamente archivados en bodegas en sobres contables. Un control 100 % seguro no se cuenta, ya que son muy impredecibles los pagos que se reciben en la sucursal, además de no contar con el adecuado personal y activos para realizar depósitos. El sistema debería ser más inteligente y que nos ayude con la gestión de emisión de informes y de actas correspondientes que nos pueda facilitar el control de este, ya que contamos con otras tareas sustantivas que también debemos atender.
- Los estados de caja están debidamente archivados en bodega con llave, no está por escrito, solo tres personas tenemos acceso a la bodega. Se guardan en sobres contables, tengo una guía de conformación de estado de caja (no se adjunta el mismo). Se manda a depositar siempre aproximadamente a las 2:00 pm, se hace una verificación y se determina si se manda al banco; sin embargo, existen días que se pasa del monto autorizado, se hace un acta con el detalle de los depósitos que provocaron ese aumento. No contamos con servicio de REMESA.
- Se lleva a cabo una revisión diaria de cada estado de caja según cierre del día, antes el cierre se generan reportes de rectificación de transacciones, transacciones globales, duplicados, reportes por transacción y los pagos registrados con tarjeta, se revisa la existencia de liquidaciones por ventana, depósitos bancarios y el saldo final.
- El orden de estos se da en las bodegas de la unidad, mismas que están prontas a ser remodeladas ante daños causados por el terremoto. Se ubican en un espacio adecuado, limpio, con buena iluminación y seguridad.
- Se verifica de acuerdo con lo establecido en circular-instructivo y las condiciones son buenas.



- Se realiza una revisión diaria del estado de caja, al cierre se emiten los reportes de rectificación de transacciones, duplicados, transacciones globales, reportes por transacción y pagos con tarjeta. Se verifica el saldo final de caja, liquidaciones por ventana y depósitos bancarios. En cuanto a seguridad está bien, ambientación está bien, iluminación óptima y espacio es adecuado para la ubicación de los documentos. Tenemos limitaciones de espacio físico que a futuro requiere de una mayor observancia por parte de la administración.

El Manual de normas y procedimientos para el funcionamiento de las unidades de caja en sucursales de la CCSS Cap. VIII. De los estados de caja, artículo 23, señala:

“Las Unidades de Caja de Sucursales, deberán llevar un archivo permanente para mantener los estados de caja y los respectivos documentos, tomando las medidas de orden, protección y seguridad necesarias para garantizar la adecuada custodia de la documentación, durante cinco años. Para la depuración de los archivos deberá levantarse un acta suscrita por el Jefe de la Sucursal y dos testigos. Este archivo estará constituido conforme al siguiente orden. - Seguro de Enfermedad y Maternidad”.

En consulta efectuada al Lic. Pedro Aguilar Murillo, jefe de la Subárea de Ingresos y Egresos, sobre la supervisión en materia de requisitos, orden, justificantes de las transacciones realizadas por las sucursales y de las condiciones de seguridad, ambientación, conservación e identificación de los estados de caja, señaló que “La Subárea dispone de una plantilla para realizar la revisión, por cada una de las sucursales”.

Además, el Lic. Aguilar Murillo manifestó lo siguiente: “...existe un Plan de Trabajo de la Subárea de Ingresos y Egresos 2018, que contempla el cronograma de supervisión, por las diferentes áreas o competencias. Existe un único funcionario para atender las 23 sucursales, el Lic. Pedro Aguilar Murillo...Se dispone de los informes de supervisión de 10 sucursales y 2 fondos rotatorios. Arrastrando aquellas pendientes de supervisión del período 2017. A la fecha falta notificar 2 informes de supervisión, la 1431 y 1432. En el plan de trabajo 2019, se incluye dar seguimiento a los informes efectuados en períodos anteriores”.

Para dar una seguridad razonable de que la gestión real es congruente con lo que se planeó hacer, con la normativa y demás disposiciones internas y externas vigentes, es necesario reforzar y mejorar la supervisión por parte de los Administradores y Supervisor de la Dirección Regional, que garantice -en gran medida- el logro de los objetivos de control interno, lo anterior significa que las jefaturas deben revisar continuamente y aprobar las labores asignadas a su personal. Asimismo, compete -a esos funcionarios- proporcionar guías y entrenamiento a los colaboradores para evitar errores, desperdicios, ineficiencias, duplicaciones, actos incorrectos y mejorar los procesos, transacciones y operaciones de la institución, que forman parte de la asignación de deberes y responsabilidades. En igual sentido, se debe dar seguimiento a los procedimientos aprobados y cuál ha sido el cumplimiento de las obligaciones de las labores encomendadas como Administración Activa.



8. SOBRE EL CONTROL Y REGISTRO DE LAS SOLICITUDES DE AJUSTE DE PLANILLAS EN EL SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACIÓN (SICERE)

Se determinaron debilidades de control en cuanto al tiempo de resolución, aprobación y documentación que respalda el ajuste de planillas registrado en la herramienta de servicios del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), por parte de las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotege, que de garantía al procedimiento según la normativa establecida.

Se evidenció que los ajustes de planilla se ejecutan en el módulo de facturación del SICERE, a solicitud del patrono o del área de Inspección en el tiempo establecido, no obstante, en 3 casos no se constató el sello y firma de recibido de los documentos físicos por parte de la sucursal (8574, 8571 y 8573), para proceder conforme.

- En 31 de los 54 ajustes de planilla que se registran en enero del 2019, 12 no especifican su estado (pendiente, en trámite o finalizado).
- No se registran -con oportunidad- en el centro de servicios de SICERE, por cuanto existen 9 casos que no se le consignó la fecha de recibido del formulario en la unidad y en 6 no se indicó la fecha de finalizado en el sistema Control Ajustes de Planilla.
- Se están utilizando 3 diferentes formularios para la presentación de los ajustes de planilla GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F071 v 1.00, GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F029 v 1.04 y la GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F029 v 1.03.
- En 7 ajustes de planilla (8825-8753-8750-8357-8574-8573 y 8885), no se observó copia de la cédula del representante legal, como requisito al presentar la solicitud del ajuste.
- 6 casos se encontraban en trámite y sin los documentos probatorios que den respaldo a lo registrado en el sistema Control Ajustes de Planilla.
- De 31 casos analizados, se evidenció que 14 fueron asignados, atendidos y finalizados por el mismo funcionario, mientras que, en 14 solicitudes de ajustes de planilla, no se evidenció quién fue el funcionario asignado para atender la solicitud del patrono, por cuanto el sistema “Control Ajustes de Planilla” se encontraba sin datos (en blanco).

La Instrucción de Trabajo GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-I010, Ajuste de planillas, versión 2.03, del 30 de marzo de 2015, en el punto E.1 GF-DSCR-AFCOP-SFPRI-F048 “Control mensual ajustes Intranet”, establece los pasos a seguir para el registro de las solicitudes, con la información que debe incluir, desde su asignación hasta la finalización del trámite.

De la consulta efectuada a 9 Administradores de sucursales de la región Chorotege, 8 manifestaron tener controles para la revisión de las solicitudes de ajuste de planillas, mediante el visto bueno que se realiza al momento de trasladar los documentos al funcionario encargado, situación contraria a lo observado por esta Auditoría en la información contenida en el SharePoint (herramienta de servicios del SICERE).

El Lic. Pedro Aguilar Murillo, jefe de la Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotege, al respecto, manifestó:

“Se revisa el ampo donde se archivan y que se incluyan en la Intranet, sin embargo, no dispongo de una plantilla de verificación, ya que este es un tema que le corresponde más al área de Inspección. Además, todos los Administradores tienen conocimiento de registrar los ajustes en la intranet”.



Los ajustes de planilla del período enero 2019, ingresados en el centro de servicios del SICERE por parte de las sucursales de la región Chorotega, presentan debilidades de registro, confiabilidad de la información, tiempo de resolución, omisión de requisitos, así como segregación de funciones y de trámite por parte de los funcionarios involucrados, generando desconfianza en la calidad de la información y de la comunicación a los usuarios de la institución, lo cual, además, podría incidir a una adecuada toma de decisiones por parte de las jefaturas.

9. SOBRE EL CONTROL DE LOS CIERRES DE ESTADO DE CAJA

Se determinó que las sucursales adscritas a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega no ejercen control sobre el monto de caja autorizado al finalizar el día, por cuanto en el período del 1° de enero 2018 al 13 de marzo 2019, en 1.250 oportunidades el cierre de caja de una o más unidades superó el monto establecido por Tesorería General, lo cual generó -de forma discontinua- la custodia de más de €1.000 millones:

Cuadro 4
Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Cantidad de días y monto
Del 1° de enero 2018 al 13 de marzo 2019

Sucursal	Días de sobregiro	Monto general
Nandayure	20	1.195.633,94
Bagaces	10	1.211.900,85
Cañas	35	4.136.087,88
Upala	17	4.422.613,75
La Cruz	8	5.185.311,99
Filadelfia	39	14.956.652,31
Hojancha	93	23.303.439,10
27 de Abril	180	99.408.896,06
Tilarán	174	119.537.853,94
Abangares	213	125.120.015,59
Santa Cruz	175	128.926.551,93
Liberia	55	209.790.411,90
Nicoya	231	264.603.144,39
Total general	1.250	1.001.798.513,63

Fuente: Base datos Facturación al 20 de marzo 2019.

Las sucursales que almacenaron los montos más altos en el período de estudio fueron Nicoya, Liberia y Santa Cruz, y las de mayor recurrencia en superar lo establecido, nuevamente Nicoya, seguida de Abangares y 27 de Abril.

El Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la C.C.S.S, en el artículo 44.8, señala: "(...) La administración de la Unidad deberá velar por que el efectivo en custodia al final del día no exceda el monto asignado, ordenando los depósitos bancarios requeridos para evitar la acumulación de dinero innecesariamente (...)".

Lo anterior se materializa debido a un control inadecuado de los fondos que deben permanecer en la sucursal al concluir la jornada, por debilidades en la administración del capital, falta de oportunidad para hacer los depósitos que sean necesarios, de supervisión recurrente, constante y efectiva de los administradores y de la Dirección Regional, así como de no obtener el máximo provecho e incentivar



estrategias que promueve la institución para la recolección del efectivo y otros valores (servicio de REMESEROS) y el pago de cuotas ordinarias de Asegurado Voluntario o Trabajador Independiente mediante tarjeta (datáfono), con el propósito de ofrecer variedad de servicios y evitar la custodia de sumas excesivas.

Mantener bajo custodia sumas de dinero y valores superiores a los autorizados, expone a la institución a una posible pérdida de ese tipo de bien, en virtud del riesgo ante un eventual asalto, robo o acción delictiva en esas sucursales, situación que comprometería la integridad de los usuarios, funcionarios y, consecuentemente, una afectación patrimonial, con la responsabilidad que eso representa para el administrador y encargados de ingresos y egresos cuando el monto sobrepasa el límite establecido.

10. REFERENTE AL PAGO DE INCAPACIDADES

Esta Auditoría constató que los medios de control utilizados por los administradores de sucursal para el pago de incapacidades son deficientes, por cuanto se encontraron desembolsos irregulares. De las sucursales visitadas, una vez aplicado el cuestionario de control interno, los titulares no aportaron registros de revisiones posterior al trámite de la transacción, y sus señalamientos carecen de sincronía sobre el método utilizado para verificar los pagos.

Igualmente, se comprobó que la Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotegea, no ejecutó -durante el 2018- revisiones sobre el pago de incapacidades en las sucursales adscritas, tarea que estuvo a cargo de la Subárea Asesoría Prestaciones en Dinero.

El Manual de Procedimientos para el Registro Control y Pago de Incapacidades (RCPI), en el artículo 23, de las unidades pagadoras y sus responsabilidades, establece:

“Complementariamente al proceso del registro y aplicación de las incapacidades y licencias por parte de las unidades médicas, corresponde a las unidades pagadoras (Sucursales y Sub-área Asesoría de Prestaciones en Dinero) efectuar los procesos para el pago de los subsidios correspondientes.

Estos procesos, por ser actos sustantivos que definen la afectación de los fondos institucionales en la cuenta de subsidios, conllevan para las Jefaturas y los funcionarios encargados del trámite y pago, la responsabilidad de **disponer de efectivos mecanismos de control para asegurarse**, en primera instancia **que los datos procesados por los servicios médicos son fidedignos**; asimismo, para **la aplicación de la normativa** relacionada con los derechos que le asisten a los asegurados y sobre **los procedimientos para el cálculo y pago de los subsidios**”. **Lo resaltado no es del original.”**

La condición se suscita por falta de medidas de control oportunas y efectivas sobre los procedimientos utilizados para el cálculo y pago de subsidios, revisiones periódicas, capacitación constante de los responsables de crear y refrendar el pago de incapacidades, acceso a herramientas de análisis de datos que permitan la detección de eventuales casos anormales, así como el uso excesivo del módulo de pago por comprobante y del trámite de incapacidades con salarios irregulares.



Producto de las debilidades de control que muestran las sucursales en el pago de incapacidades, es como la Subárea de Prestaciones en Dinero, en el período de enero a agosto 2018, determinó el pago improcedente de ₡11.170.745,48, así como otros casos que deberán ser analizados y que pueden incrementar el monto indicado (no se contempló el núcleo de Puntarenas y las sucursales de Nuevo Arenal – Guatuso ni Jicaral). En sus informes señalaron que las sucursales no están ejecutando la labor de refrendo de manera diaria o no existe congruencia entre la lista de refrendo y los casos refrendados; se encontraron 121 boletas prescritas por ₡4.196.084,77, accionadas por la sucursal y no por el proceso automático; pagos de incapacidades eliminados que no proceden, sin justificación, con observaciones escuetas o poco profesionales; pagos de incapacidades con certificaciones de salarios con datos erróneos o incompletos, y datos registrados en las observaciones de pago de incapacidades por comprobantes que no tienen relación con el monto cancelado.

De igual manera, este Órgano de Control y Fiscalización evidenció pagos de incapacidades irregulares a funcionarios por ₡4.656.323,61, de conformidad con lo descrito en las observaciones de pago (**Ver anexo 2**). De la verificación a 179 pagos de incapacidades por comprobante, se constató que 3 no registran el número de certificación de salario que fundamentó el pago y en 25 no se consigna la fecha, en 33 el nombre de quien emite el documento, 128 excluyen los salarios considerados que originaron el monto del subsidio, 136 el subsidio diario y 43 el salario real ordinario.

Equivalentemente, se encontraron cancelaciones por comprobante 15 que no guardan consistencia, en virtud de que en las órdenes de incapacidad 3550292Z, 2188388Z y 3589564Z, con el mismo subsidio y cantidad de días se pagan montos diferentes, de más y/o de menos.

11. SOBRE EL PAGO DE TRASLADOS

Se determinó que las sucursales de la región chorotega cancelan traslados sin disponer del listado de pacientes que transportan a diario las unidades médicas en ambulancia (institucional, Cruz Roja Costarricense o privada):

- El 15 de mayo 2019, la sucursal de Cañas realizó 30 transacciones por concepto de pago de traslados y pasajes por ₡261.710,00. Se constató que 27 corresponden a comprobantes de cita otorgados entre el 1° y el 15 de mayo 2019 (6 el 15, 9 el 14, 3 el 13, 6 el 10, 1 el 3 y 2 el 2). No obstante, según la información remitida, la sucursal de Cañas solo dispone de la lista de los usuarios enviados del 7 al 10 de mayo 2019, de manera que únicamente pudo confrontar los 6 pagos del 10 de mayo 2019. El Lic. Gerardo Ventura Sorto, Administrador de la sucursal, manifestó: “Esos son los reportes que nos han enviado, y son con los que trabajamos, habría que preguntarle al compañero, si estos son los únicos días en que han prestado el servicio o es que han omitido el envío de la información...”.
- Del 9 al 15 de mayo 2019, la sucursal de Hojancha realizó 21 transacciones por concepto de pago de pasajes por ₡385.540,00. Se constató que 3 corresponden a comprobantes de cita otorgados del 1° al 15 de mayo 2019 (2 citas el 2 de mayo y 1 el 3). La sucursal de Hojancha dispone del listado de pacientes trasladados a cita del 2 al 4 abril, del 8 al 12 abril, del 15 al 20 de abril y del 6 al 10 de mayo 2019, no obstante, la sucursal realizó (entre el 9 y 15 mayo 2019) 9 pagos a usuarios con cita entre el 22 y 26 de abril y 9 con cita entre el 29 de abril y 3 de mayo 2019, fechas donde no dispone de registros de los pacientes trasladados por unidades médicas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

- Del 9 al 15 de mayo 2019, la sucursal de Nandayure realizó 20 transacciones por concepto de pago de pasajes por €352.137,00. Se constató que 19 corresponden a comprobantes de cita otorgados entre el 1° y 15 de mayo 2019, (3 citas el 2 mayo, 2 el 3, 3 el 6, 2 el 7, 3 el 8, 2 el 9, 3 el 13 y 1 el 14). No obstante, según la información remitida, se evidenció que la sucursal de Nandayure no tiene registros de los pacientes enviados el 2, 3 y 13 de mayo 2019, de manera que no confrontó 8 de los pagos efectuados, mismos que pudieron ser de pacientes trasladados en ambulancia.
- El 15 de mayo 2019 la sucursal de Nicoya realizó 30 transacciones por concepto de pago de pasajes por €398.280,00. Se constató que 21 corresponden a comprobantes de cita otorgados entre el 1° y 15 de mayo 2019. Se constató que la sucursal si dispone de la lista de pacientes enviados en ambulancia en ese lapso.
- La sucursal de Upala, el 15 de mayo 2019, realizó 26 transacciones por concepto de pago de pasajes por €337.650,00. Se constató que 14 corresponden a comprobantes de cita otorgados entre el 1° y 15 de mayo 2019. No obstante, según información remitida, se evidenció que la sucursal de Upala no tiene registros de los pacientes enviados el 7 y 15 de mayo 2019, de manera que no se confrontaron 2 de los pagos efectuados.

Si bien 9 de 10 administradores señalaron verificar el pago correcto de ese beneficio, no se aportó el mecanismo utilizado o los resultados del tipo de revisión que ejecutan. Por consiguiente, la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, en sus informes de supervisión del período 2018, no emitió derivaciones sobre el pago de traslados.

En el período entre enero 2018 y abril 2019, se evidenció que a 166 personas se le han cancelado traslados en dos sucursales y que 13 han cancelado €1.060.941.886,00 por ese beneficio, siendo Santa Cruz la que más reembolsos realiza, seguida de Liberia, Nicoya y Upala, las cuales sobrepasan los cien millones de colones.

De las 20 personas a las cuales se han pagado los montos más altos, 12 corresponden a la sucursal de Santa Cruz, 3 a Filadelfia y a 27 de Abril, 1 a Liberia y 1 a Hojanca, los cuales suman €24.554.211,00, en 16 meses:

Cuadro 5
Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Usuarios a los que más han cancelado por traslados
Enero 2018 a abril 2019

#	Nombre completo	Identificación	Monto	Sucursal
1	Guadamuz Viria Luz Pizarro	503420002	1.803.003,00	1415
2	Picón Maria Ester Lara	502030797	1.636.200,00	1412
3	Rodriguez Mario Gerardo Torres	501830420	1.599.142,00	1415
4	Villarreal Edwin Cortes	502250646	1.492.500,00	1412
5	López Saturnino Walter Ruiz	900420453	1.460.830,00	1433
6	Bonilla Johnny Antonio García	502150286	1.326.380,00	1408
7	Baldizón Valeria Cristina Brenes	504330335	1.313.950,00	1415
8	Sibaja Ana Elibeth Mora	502000665	1.167.480,00	1433
9	Venegas Diego Uribe De Las Piedades Araya	501120658	1.146.570,00	1431
10	Marchena Maria Agnes Viales	502400896	1.120.395,00	1415
11	Acevedo Jeybran Ruiz	505160341	1.108.200,00	1412
12	Vásquez Judith Marchena	502300696	1.102.345,00	1415
13	Leiva Josseline Dahianna Segura	305110188	1.091.020,00	1415
14	Baldizon Vielka Brenes	503250038	1.077.020,00	1415

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 23 de 38

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

15	Mendoza Ramon Rodríguez	500910084	1.068.170,00	1415
16	Ramirez José David Arias	302770556	1.058.690,00	1415
17	Chavarria José Orlando Villafuerte	501760966	1.017.650,00	1415
18	Mena Maria Vanessa Alcocer	110270269	1.001.720,00	1415
19	Sobalbarro Maria Rosalba Hernández	501670253	993.920,00	1433
20	Jaén Daniel Rosales	501430830	969.026,00	1415
Total			24.554.211,00	

Fuente: Base de datos SICERE al 17 de mayo 2019.

La Circular GF-14.702, del 12 abril 2012, referente a los “Controles en el pago de traslados y hospedajes a los Asegurados”, indica:

“...se instruye a los centros médicos que realizan traslados de pacientes a citas en vehículos institucionales, para que en el momento que el área de transportes gire la orden de traslado, se comunique a la sucursal del área de atracción, por el medio más expedito, para que a estos asegurados no se les cancelen los traslados que ya les brindó dicho centro médico.

Para esos efectos se debe comunicar a la sucursal respectiva, el nombre del centro médico, la fecha, nombre y número de identificación del asegurado al cual se le brindó el servicio de traslado”.

Sobre el control establecido para el pago de traslados y el listado de pacientes que deben enviar diariamente los centros médicos a las sucursales para proceder con el pago, los administradores manifestaron:

- Lic. Luis Gómez Chacón, sucursal de Abangares: “Los listados casi no llegan. Solo la Clínica de Abangares lo manda. Colorado no envía el reporte”.
- Lic. Álvaro Ordoñez Delgado, sucursal de Bagaces: “Tenemos la lista que envía el AS. También que tiene establecido ARESEP en cada ruta. En el SICO están las tarifas de cada ruta. Se revisa en el estado de Caja”.
- Lic. Gerardo Ventura Sorto, sucursal de Cañas: “Sí se remite el listado. Al menos el C.A.I.S si lo remite... Los controles se hacen en la ejecución del pago. El SICO está ligado con el EDUS, pero aun así requiere de mejoras, lo que falta es que haga la transferencia a la cuenta. No podemos verificar en el EDUS la cita, en algunas ocasiones el SICO la valida”.
- Licda. Mirian Villalobos Salazar, sucursal de Filadelfia: “En nuestro caso el Área de Salud remite por correo electrónico el listado de pacientes que viajan a cita en ambulancia”.
- Licda. Eyllin Patricia Guido Díaz, sucursal de Hojancha: “Se verifica por parte del área médica, aunque en ocasiones no es constante. Quizás por el conocimiento que se tiene ante la constancia del cobro de pasajes del asegurado. Muchas veces la comunicación es directa entre el funcionario de egreso y parte médica”.
- Licda. Zeneida Rojas Jiménez, sucursal de Nandayure: “Se revisa contra el listado que nos emite semanalmente el área de salud”.
- Lic. Roberth Chavarría Ruiz, sucursal de Nicoya: “Los funcionarios encargados de egresos revisan la lista de pacientes trasladados en ambulancia con los archivos remitidos por la parte médica, los cuales no son enviados de forma diaria e incluso los lapsos anteriores eran de meses. Actualmente se recibe al menos uno por semana”.



- Lic. Juan Jesús Boniche Álvarez, sucursal de Tilarán: “Si se dispone de... los listados, pero a veces no de forma oportuna, se debería realizar una automatización de ese trámite o forma de pago”.
- Lic. Alfredo José Morún Zúñiga, sucursal 27 de Abril, señaló que no verifica el pago correcto de pasajes y que el servicio de transporte de la unidad médica local no envía el listado de pacientes trasladados en ambulancia (institucional o privada).
- Lic. Pedro Aguilar Murillo, jefe Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotege, manifestó que se dispone de una plantilla para verificar el pago de pasajes, sin embargo, las unidades médicas no están enviando el listado de pacientes a las sucursales, falta acceso a la información.

En esa misma línea, las sucursales carecen de un control para realizar el pago de traslados, más aún cuando no disponen del listado de pacientes que deben remitir diariamente las unidades médicas, a efectos de no cancelar montos que no procedan sobre ese beneficio.

El no disponer de controles efectivos para identificar aquellas personas enviadas en ambulancia por las unidades médicas a cita y además quieran hacer el cobro de pasajes, incrementa el riesgo de lesionar el patrimonio institucional al cancelar dineros de manera impropia.

12. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y PERFILES

Esta Auditoría constató debilidades en la administración de usuarios y perfiles de acceso a los sistemas de información automatizados, así como en el cumplimiento de responsabilidades de las jefaturas y funcionarios. De las 10 sucursales consultadas, todas indicaron verificar la correcta asignación y control, sin embargo, ninguna aportó un registro actualizado del total de usuarios adscritos a su unidad, por aplicación, así como de los perfiles asignados a cada uno de ellos.

En las pruebas ejecutadas por este Órgano de Control y Fiscalización, se evidenciaron usuarios con acceso a sistemas automatizados y perfiles activos que los habilita para ejecutar funciones incompatibles (perfiles de SICO y SPIC), usuarios que tienen más accesos de los requeridos en función del cargo, usuarios temporales que no han sido removidos, usuarios activos de funcionarios que ya no laboran en la unidad, que provienen de otras o con perfiles activos en más de una sucursal.

El Manual sobre la Operativa de las labores de Administración de usuarios y Perfiles en el SICERE, señala:

“a) Administración de Usuarios

Mediante este nivel de usuario, se pueden realizar las siguientes acciones:

1. Consultar, Añadir, Modificar, Eliminar y Desconectar usuarios de las diversas aplicaciones que conforman el sistema.
2. En la labor de control de los perfiles del usuario, se pueden realizar las acciones: Añadir y remover o eliminar perfiles asignados.

Estas funciones deben ser realizadas exclusivamente por el o los funcionarios que han sido designados para tal efecto por su respectiva jefatura...

1. La Jefatura de cada unidad de trabajo debe:



1.1 Mantener un registro actualizado de todos los usuarios adscritos a su unidad, por aplicación, así como de los perfiles asignados a cada uno de ellos, información que puede solicitar al Administrador de usuarios...

1.2 Solicitar al Administrador de usuarios la emisión de los reportes requeridos como medios de control semestral, para verificar y controlar situaciones tales como las que se indican a continuación:

1.2.1 Usuarios activos de funcionarios que ya no laboran en la unidad, sea por traslado a otra dependencia o por salida de la institución, por permisos sin goce de salario, que sus labores han variado por lo cual ya no requiere el perfil asignado, para gestionar la inactivación del usuario y remoción de sus respectivos perfiles.

1.2.2 Funcionarios que provienen de otras unidades, cuyos usuarios tienen perfiles asignados que no corresponden a sus funciones en su nueva unidad.

1.2.3 Usuarios a los cuales se les asignó perfiles en forma temporal y que posteriormente no le fueron removidos.

1.3 Solicitar al Administrador de usuarios la realización de los correspondientes trámites destinados a corregir las situaciones de los casos de usuarios detectados en el reporte.

1.4 Una vez realizadas las correcciones de las situaciones detectadas, solicitar al Administrador de usuarios la emisión de un reporte actualizado con todos los usuarios adscritos a su unidad, por aplicación y los perfiles asignados a cada uno de ellos.

2. Los funcionarios encargados de realizar las labores de administración de usuarios y control de sus perfiles deben:

2.3 Realizar por gestión de la jefatura, las correspondientes acciones derivadas de las labores de control en el proceso de depuración de los usuarios y sus respectivos perfiles, de acuerdo con lo dispuesto en el punto 1.3 del presente Título.

1) De las responsabilidades de las Jefaturas de las Unidades de trabajo:

a) Designar al funcionario al que asignará la responsabilidad de realizar las labores de Administrador de usuarios de su área de trabajo y dependencias adscritas.

i) En la autorización de asignación de perfiles, se debe velar por el cumplimiento de la normativa relativa a la segregación de funciones.

2) De las responsabilidades de los Funcionarios:

a) El funcionario es responsable por las transacciones aplicadas, generadas, modificadas, que han sido efectuadas con su usuario.

c) Notificar a su Jefatura inmediata, cuando detecte que tiene perfiles asignados que no le corresponden y/o que tienen más accesos que los requeridos para sus labores”.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en el apartado 1.4 Gestión de la seguridad de la información, establecen: “La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales”.



La escasa supervisión, así como el incumplimiento de la normativa relativa a la segregación de funciones y responsabilidades de los administradores y funcionarios, podría incidir en los niveles de autorización que ostentan los usuarios de los sistemas automatizados institucionales en las diferentes sucursales de la región chorotega.

Lo evidenciado muestra la fragilidad de los controles regionales y locales en lo referente a la administración de usuarios y perfiles de los sistemas automatizados, así como a las responsabilidades de las jefaturas y funcionarios, situación que puede materializar el uso incorrecto de los datos y de las transacciones (fraude informático), aspectos reiterados por esta Auditoría en los diferentes estudios realizados.

13. SOBRE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD

Se determinó que las condiciones de seguridad de las sucursales de la región chorotega carecen -según la particularidad de cada unidad- de procedimientos cotidianos que se realizan diariamente y de manera sistemática¹, así como de acciones estructuradas y específicas que sirven como respuesta articulada ante una situación determinada (enfocado a eventos de crisis y/o emergencias que por lo general no acontecen a diario), ejemplo: hurto, robo, asalto, manifestaciones, amenaza de bomba, toma de instalaciones, entre otros, donde además no existe la integración de soluciones electrónicas² que contribuyan al mejoramiento del sistema.

Al respecto, el 18 de octubre 2013, mediante oficio DRS-3458-2013, el Lic. Luis Mario Carvajal Torres, Director Regional de Sucursales Chorotega, solicitó a los administradores de las sucursales adscritas, ajustarse a las directrices emitidas en ese documento, relacionadas con “Medidas alternativas de Seguridad en Sucursales”, sin embargo, esos criterios no se cumplen a cabalidad por las diferentes sucursales.

El Lic. Allan Gerardo Lobo Dossman, jefe de la Subárea de Gestión Administración y Logística, señaló:

“Oficiales de seguridad: Las unidades que cuentan con este recurso son: Puntarenas, Cañas y La Cruz.

Cámaras de video vigilancia: Ninguna Sucursal disfruta de este servicio. Está pendiente un proyecto nacional para la instalación de Cámaras de Video vigilante, que lidera la Gerencia Financiera; ya se instalaron los puntos de red en la mayoría de las sucursales.

Sistema control de acceso: En materia de seguridad, las Sucursales no cuentan con componente de seguridad que monitoree de forma electrónica y controle el tráfico a través de sistemas como puertas, entradas y ascensores.

Para el acceso de personal, se cuenta con equipo de huella digital, más que nada para el ingreso y egresos del horario de trabajo (Control de asistencia)”.

La ausencia de medios de seguridad efectivos e incumplimiento de las directrices, limita a los administradores de sucursal, garantizar un control oportuno sobre posibles actos ilícitos que afecten los recursos institucionales, tanto a nivel interno como externo, ante el eventual ingreso -en horas no hábiles-

¹ Control de acceso a las instalaciones, Recibo y entrega de puesto de seguridad, Control de ingreso y salida de áreas de estacionamiento, Ingreso y salida de activos y bienes institucionales, Control de ingreso de armas; Revisión de bolsos, paquetes, maletines y similares; Ingreso y salida de artículos personales y Uso de detector de metales.

² Sistemas de control de acceso, Sistemas de alarma contra intrusión y Sistemas de video vigilancia.



de funcionarios o personas ajenas a la unidad, así como en el caso de presentarse un robo, hurto o cualquier otro acto delictivo contra los bienes institucionales, poniendo además, en riesgo, el bienestar físico de funcionarios y visitantes; es por eso que contar con un sistema de seguridad facilita conocer y controlar las actuaciones, tanto de funcionarios como de usuarios que ingresan a la sucursal a realizar diversos trámites de índole laboral o administrativo, asimismo, proporciona un ambiente seguro y controlado.

14. SOBRE LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA DE LAS SUCURSALES DE LA REGIÓN CHOROTEGA

Se determinó que las sucursales de la región chorotega carecen de actividades programadas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura, a pesar de que el Lic. Allan Gerardo Lobo Dossman, jefe de la Subárea de Gestión Administración y Logística manifestó que *“en algunas edificaciones se han planteado proyectos para la contratación de servicios de terceros que reparen los elementos con desgaste o en malas condiciones”*.

No obstante, se constató que la Dirección Regional de Sucursales Chorotega y unidades adscritas, para el período 2018 dejaron de ejecutar el 51 % del presupuesto asignado en las partidas³ de mantenimiento, con una asignación total de ₡139.421.600,00 y un gasto de ₡69.005.749,88, según se detalla:

Cuadro 6
Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Ejecución partidas de Mantenimiento
Período 2018

Unidad ejecutora	Asignación total	Gasto	Saldo	Ejecución Gasto / Asig. total
1401_DRSCH	20.752.000,00	9.213.530,24	11.538.469,76	44 %
1402_Sucursal de Puntarenas	3.825.000,00	970.704,58	2.854.295,42	25 %
1403_Sucursal de Esparza	24.453.700,00	18.218.495,18	6.235.204,82	75 %
1404_Sucursal de Miramar	10.296.200,00	504.362,45	9.791.837,55	5 %
1405_Sucursal de Chomes	200.000,00	179.425,33	20.574,67	90 %
1406_Sucursal de Bagaces	21.627.000,00	17.738.809,20	3.888.190,80	82 %
1407_Sucursal de Cañas	3.585.000,00	1.634.120,38	1.950.879,62	46 %
1408_Sucursal de Liberia	2.975.000,00	451.719,97	2.523.280,03	15 %
1409_Sucursal de Tilarán	1.905.000,00	1.298.031,49	606.968,51	68 %
1410_Sucursal de Abangares	7.120.000,00	421.675,26	6.698.324,74	6 %
1411_Sucursal de La Cruz	1.892.000,00	1.199.130,17	692.869,83	63 %
1412_Sucursal de Filadelfia	11.651.800,00	6.736.220,70	4.915.579,30	58 %
1413_Sucursal de Nicoya	2.971.000,00	913.258,28	2.057.741,72	31 %
1414_Sucursal de Jicaral	3.317.000,00	3.095.027,01	221.972,99	93 %
1415_Sucursal de Santa Cruz	4.523.300,00	1.594.382,20	2.928.917,80	35 %
1416_Sucursal de Upala	1.916.000,00	1.180.392,75	735.607,25	62 %
1420_Sucursal de Cobano	2.225.100,00	868.022,13	1.357.077,87	39 %
1430_Agencia de Nuevo Arenal	2.430.000,00	628.716,57	1.801.283,43	26 %
1431_Agencia de Hojancha	1.916.500,00	328.625,92	1.587.874,08	17 %
1432_Agencia de Nandayure	8.773.000,00	1.373.800,69	7.399.199,31	16 %
1433_Agencia 27 de Abril	1.067.000,00	457.299,38	609.700,62	43 %
TOTAL	139.421.600,00	69.005.749,88	70.415.850,12	49 %

Fuente: Cubo de presupuesto al 12 de junio 2019.

³ 2151, 2152, 2154, 2155, 2156, 2157, 2159, 2193, 2212, 2214, 2215, 2218 y 2223.



Asimismo, al 12 de junio 2019 el presupuesto total asignado para esas unidades en el período 2019, es de ₡130.368.136,00, de los cuales se han consumido ₡15.089.174,15, con un 88 % por ejecutar, resultados que muestran escasa planificación y ejecución de las actividades de conservación de los inmuebles, sistemas eléctricos, equipamiento y mobiliario.

La Política Institucional de Mantenimiento, en el lineamiento 6, dispone lo siguiente: “Desarrollar y ejecutar programas de mantenimiento en sus diversas modalidades, sobre todo los elementos incluidos en el recurso físico, sea las edificaciones, los sistemas electromecánicos, el equipamiento, las tecnologías de información y comunicaciones y el mobiliario”.

El Lic. Lobo Dossman, indicó que “...cada año hacen un recuento de necesidades que se remite a la Gerencia Financiera, con el fin de que los profesionales en la materia definan ante la Dirección de Mantenimiento, cuales proyectos en recuperación de infraestructura pueden ser financiados por medio del FRI (Fondo Recuperación en Infraestructura). El equipo EIM – Gerencia Financiera cuenta con dos profesionales que ven toda la Red Nacional de Sucursales. No contamos con ...contrato para mantenimiento preventivo y correctivo en infraestructura de Sucursales. Hemos conversado informalmente con ...la Dirección de Mantenimiento, para ver la factibilidad de hacer una contratación para el 2020”.

La carencia de la intervención de la infraestructura genera el deterioro continuo de las instalaciones, provocando un ambiente desagradable y limitando la funcionabilidad de las edificaciones. Asimismo, el costo de intervención por reparación aumenta considerablemente y, por ende, los recursos de la hacienda pública se ven afectados.

CONCLUSIONES

Se evidenciaron aspectos que pueden incidir negativamente en la realización de una gestión adecuada a nivel regional generados por la no aplicación efectiva de mecanismos de supervisión y control por parte de la jefatura de la Subárea de Ingresos y Egresos de la Dirección Regional de Sucursales Chorotege y los administradores de las unidades ejecutoras evaluadas, que eventualmente pueden afectar el patrimonio institucional.

Los resultados evidencian que en 10 sucursales de la región entre enero y abril 2019, los arqueos sorpresivos no son adecuados, por cuanto algunas de las sucursales no los practicaron y en otras la frecuencia es baja, cuando debieron realizar al menos 1 en cada semana.

Además, carecen de aspectos tales como: control interno aplicable a las compras de bienes y servicios realizadas mediante “Solicitud de compra por Caja Chica” en lo referente a la retención del 2% del Impuesto sobre la Renta; estrategias para realizar verificaciones con el manejo de los vales provisionales; y mecanismos de control para determinar el tiempo que demoran para tramitar el pago a proveedores para verificar si existen pagos de costas por atraso en el pago a proveedores.

Los saldos de las cuentas de depósito transitorio 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427, de las sucursales de la Dirección Regional de Sucursales Chorotege, en informe de diciembre 2018, todas las



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

cuentas registran saldos anormales que en total suman -¢123.909.371,33 en el Seguro de Salud (SEM) y - ¢1.233.777,00 en el Régimen de Invalidez Vejez y Muerte (RIVM).

Es importante mencionar que la Dirección Regional ha realizado esfuerzos para cumplir con su cometido, siendo necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de control y supervisión, a los efectos de garantizar -de manera razonable- el asesorar, coordinar, controlar y supervisar en materia de ingresos y egresos a las sucursales adscritas a esa Dirección, así como la revisión y ordenamiento de los flujos de efectivo, elaboración - remisión de informes sobre los estados de caja, entre otras, con la finalidad de rendir las cuentas sobre el desempeño general de la región.



RECOMENDACIÓN

AL LIC. LUIS MARIO CARVAJAL TORRES, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL DE SUCURALES CHOROTEGA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Elaborar un plan de acción tendente a subsanar los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos del 1 al 14 del presente informe, que para los efectos del caso se resumen en el Anexo 3. El plan deberá contener y considerar -al menos- los siguientes puntos:
a) Objetivos; detalle de la situación a subsanar; actividades o acciones concretas a realizar para corregir la situación encontrada; responsables directos, según competencias; recursos necesarios; plazos de realización con fechas de inicio y final estimadas; entre otros elementos que estime pertinentes para cumplirlo con eficiencia, eficacia y economía. b) A dicho documento debe brindársele el monitoreo, seguimiento y cumplimiento requeridos. Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de 3 meses, el plan de acción y, en el término de 9 meses, un informe con el detalle de las acciones ejecutadas y el grado de cumplimiento, según el cronograma establecido en el citado plan.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 11 de julio 2019, en la sucursal de Cañas, con la presencia de la Licda. Carolina Agüero Sánchez, Directora a.i.; Lic. Alexander Miguel Porras Castillo, jefe Área Gestión Técnica Regional; Lic. Pedro Aguilar Murillo, jefe Subárea de Ingresos y Egresos, y la Licda. María Elena Zapata Zepeda, jefe Subárea de Gestión Administrativa y Logística, de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, quienes solicitaron ampliación del tiempo para la ejecución del plan, de 8 a 9 meses, e indicaron que “Se preferiría remitir a la Gerencia en cuanto a seguridad, cuentas contables e infraestructura por ser el ente rector, al atender local por lo menos seis hallazgos deberían ser trasladados a la Gerencia Financiera para su ejecución, se procederá a la gestión, pero el traslado y cumplimiento está sujeto a la Gerencia”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Óscar Chaves Aguirre
ASISTENTE DE AUDITORIA

Licda. Yamith Salcedo Galeano
ASISTENTE DE AUDITORIA

Bach. Gerardo Torres Villegas
ASISTENTE DE AUDITORIA

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.
JEFE DE SUBÁREA

GAP/OCHA/YSG/GTV/jfrc



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA

Anexo 1
Saldos anormales de las cuentas contables 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427
Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Al 31 de diciembre 2018

Sucursal	SEM		Total SEM	IVM		Total IVM
	Débito	Crédito		Débito	Crédito	
138-XX-X						
Puntarenas	390.772,00	-91.278,00	299.494,00	352.669,90		352.669,90
Chomes	2.608.049,30	-326.843,38	2.281.205,92	449.775,00	-132.699,00	317.076,00
Liberia	3.689.378,35	-751.986,60	2.937.391,75	1.452.320,01	-12.780,00	1.439.540,01
Nicoya	8.172.768,50	-1.498.613,00	6.674.155,50	2.094.203,28		2.094.203,28
Santa Cruz	4.522.834,19	-1.467.876,00	3.054.958,19	1.759.233,00	-948.251,00	810.982,00
27 de Abril	9.153.402,00	-1.644.584,81	7.508.817,19			
Total	28.537.204,34	-5.781.181,79	32.006.640,56	8.920.928,19	-1.093.730,00	5.014.471,19
139-XX-X						
Puntarenas	1.045.101,40		1.045.101,40	109.360,80		109.360,80
Cañas	1.264.061,00	-140.047,00	1.124.014,00	140.047,00	-140.047,00	
Liberia	26.066.630,15	-173.144,92	25.893.485,23	5.642.370,50		5.642.370,50
Nicoya	11.057.807,41	-82.545,00	10.975.262,41			
Total	39.433.599,96	-395.736,92	39.037.863,04	5.891.778,30	-140.047,00	5.751.731,30
321-XX-X						
Cañas	-48.900,00	580.066,00	531.166,00			
Nicoya	-15.740,00	1.763.820,00	1.748.080,00			
Santa Cruz	-32.873,00	1.275.730,00	1.242.857,00			
Total	-97.513,00	3.619.616,00	3.522.103,00			
322-XX-X						
Puntarenas	-157.427,00	3.329.387,00	3.171.960,00			
Chomes	-84.294,65	8.780.853,99	8.696.559,34			
Cañas	-144.515,00	13.699.392,46	13.554.877,46			
Liberia	-1.040.031,57	13.969.870,06	12.929.838,49			
Abangares	-149.418,80	1.535.495,89	1.386.077,09			
La Cruz	-105.887,00	795.010,39	689.123,39			
Nicoya	-1.878.722,58	24.093.599,04	22.214.876,46			
Jicaral	-435.541,15	2.454.353,90	2.018.812,75			
Santa Cruz	-654.415,95	15.470.934,98	14.816.519,03			
Monte Verde	-645.312,78	5.939.200,68	5.293.887,90			
Cóbano	-335.505,61	12.792.498,41	12.456.992,80			
Nandayure	-9.654,66	3.613.122,99	3.603.468,33			
27 de Abril	-314.892,00	6.153.725,14	5.838.833,14			
Total	-5.955.618,75	112.627.444,93	106.671.826,18			
324-XX-X						
Puntarenas	-2.097.851,20	2.337.448,00	239.596,80			
Chomes	-716.460,10	2.714.153,43	1.997.693,33			
Cañas	-25.585,00	9.037.411,84	9.011.826,84			
Filadelfia	-162.413,63	13.175.470,50	13.013.056,87			
Nicoya	-1.595.868,35	18.744.372,95	17.148.504,60			
Jicaral	-41.446,76	6.524.742,61	6.483.295,85			
Santa Cruz	-497.953,00	26.651.169,88	26.153.216,88			
Upala	-271.927,25	5.663.628,60	5.391.701,35			
Monte Verde	-348.803,70	2.479.844,00	2.131.040,30			
Cóbano	-158.724,00	6.903.017,62	6.744.293,62			
Total	-5.917.032,99	94.231.259,43	88.314.226,44			
326-XX-X						
Puntarenas	-1.745.303,56	118.430.544,82	116.685.241,26			
Esparza	-0,01	3.100.225,75	3.100.225,74			
Cañas	-411.070,66	19.251.394,94	18.840.324,28			
Liberia	-425,29	55.983.044,14	55.982.618,85			
Abangares	-91.800,00	6.284.563,55	6.192.763,55			
Nicoya	-2.514.507,85	21.829.709,52	19.315.201,67			



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

Anexo 1
Saldos anormales de las cuentas contables 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427
Dirección Regional de Sucursales Chorotega
Al 31 de diciembre 2018

Sucursal	SEM		Total SEM	IVM		Total IVM
	Débito	Crédito		Débito	Crédito	
Upala	-986.810,07	33.533.770,76	32.546.960,69			
Total	-5.749.917,44	258.413.253,48	252.663.336,04			
327-XX-X						
Puntarenas	-0,19	75.318.275,39	75.318.275,20	-163.279,25	42.147.086,54	41.983.807,29
Esparza	-41.000,78	35.542.575,84	35.501.575,06	-1,35	18.183.447,12	18.183.445,77
Miramar	-1,20	45.100.552,47	45.100.551,27	-40,49	17.303.009,22	17.302.968,73
Chomes	-100.749,00	49.223.752,42	49.123.003,42	-265,74	28.551.483,45	28.551.217,71
Bagaces		25.951.335,30	25.951.335,30	-1,21	13.529.977,91	13.529.976,70
Cañas	-270.219,87	75.497.793,07	75.227.573,20	-53.202,14	38.403.449,98	38.350.247,84
Liberia	-1.453.278,83	382.003.921,88	380.550.643,05	-161.322,83	181.225.491,07	181.064.168,24
Tilarán	-1,15	24.172.938,80	24.172.937,65	-88,04	13.287.751,14	13.287.663,10
Abangares	-157.912,55	94.314.880,92	94.156.968,37	-2,19	27.960.535,02	27.960.532,83
La cruz	-156,29	21.646.079,18	21.645.922,89	-140,30	10.252.204,41	10.252.064,11
Filadelfia	-14.664,26	257.037.777,37	257.023.113,11	-102.414,35	113.548.707,42	113.446.293,07
Nicoya	-4.402.509,84	159.207.232,00	154.804.722,16	-194.162,88	76.141.670,55	75.947.507,67
Jicaral	-75.581.175,97	15.164.108,49	-60.417.067,48	-1.819.773,94	9.204.172,67	7.384.398,73
Santa cruz	-133.413,11	123.208.739,17	123.075.326,06	-94,71	52.458.905,97	52.458.811,26
Upala	-4,37	51.688.747,27	51.688.742,90	-3,13	22.144.170,73	22.144.167,60
Guatuso		11.266.074,66	11.266.074,66	-11,62	6.334.103,29	6.334.091,67
Monte Verde	-83.547,54	87.733.166,77	87.649.619,23	-11,49	37.645.988,52	37.645.977,03
Cóbano	-510.293,82	41.624.885,03	41.114.591,21	-234.394,86	20.604.272,83	20.369.877,97
Paquera	-35.433,89	4.913.695,87	4.878.261,98	-106.810,87	2.770.857,45	2.664.046,58
Hojancha	-0,17	1.836.127,38	1.836.127,21	-0,83	1.257.637,81	1.257.636,98
Nandayure		33.835.705,29	33.835.705,29	-3,18	11.388.741,64	11.388.738,46
27 de Abril	-55.772,41	38.740.308,12	38.684.535,71	-165.915,14	17.567.757,58	17.401.842,44
Total	-82.840.135,24	1.655.028.672,69	1.572.188.537,45	-3.001.940,54	761.911.422,32	758.909.481,78
329-XX-X						
Puntarenas	-50.938,00	3.463.393,19	3.412.455,19			
Chomes	-28.476,00	1.727.695,00	1.699.219,00			
Bagaces	-24.503,00	166.428,00	141.925,00			
Tilarán	-17.693,00	213.649,00	195.956,00			
Filadelfia	-699.629,00	1.005.527,00	305.898,00			
Jicaral	-78.829,00	548.282,00	469.453,00			
Santa Cruz	-10.923,00	4.173.479,00	4.162.556,00			
Upala	-26.486,00	2.190.993,00	2.164.507,00			
Total	-937.477,00	13.489.446,19	12.551.969,19			79.487,33
427-XX-X						
Puntarenas	-4.528.653,99	81.064.713,07	76.536.059,08	-24,04	29.916.751,96	29.916.727,92
Esparza	-560.257,00	2.785.018,23	2.224.761,23		1.654.427,77	1.654.427,77
Miramar		17.711.624,32	17.711.624,32	-23.529,79	1.635.911,47	1.612.381,68
Chomes	-810.472,00	3.836.647,96	3.026.175,96		1.511.419,84	1.511.419,84
Cañas	-524.489,00	35.443.957,87	34.919.468,87	-9.675,00	17.262.667,25	17.252.992,25
Liberia	-463.038,85	31.648.587,11	31.185.548,26	-190.746,98	18.553.668,47	18.362.921,49
Abangares	-266.142,00	3.565.593,95	3.299.451,95		1.863.072,34	1.863.072,34
Filadelfia	-426.574,47	21.660.072,95	21.233.498,48	-26.084,02	11.855.465,51	11.829.381,49
Nicoya	-2.542.942,63	36.030.781,53	33.577.838,90	-104,00	11.481.487,22	11.481.383,22
Santa Cruz	-6.139.056,35	14.283.868,22	8.144.811,87	-226.376,65	7.913.222,78	7.686.846,13
Upala		414.124,14	414.124,14	-2.027.048,00	414.195,86	-1.612.852,14
Monte Verde	-63.131,91	7.512.190,50	7.449.058,59	-15,28	3.085.803,69	3.085.788,41
Total	-16.324.758,20	255.957.179,85	239.722.421,65	-2.503.603,76	107.148.094,16	104.644.490,40

Fuente: Informe de saldos en las cuentas contables 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427 de la Subárea de Ingresos y Egresos de la DRSCCH.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

Anexo 2
Dirección Regional de Sucursales Chorotega - Sucursales adscritas
Pago de incapacidades por comprobante 15 eventualmente irregular
Periodo 2018

INCAPACIDAD	MON PAGO	DIAS PAGO	UNIDAD	CÉDULA	NOMBRE	SR0D	SR0D AL 60% TIPO 4	SR0D AL 40% TIPO 9	MON PAGO	DIFERENCIA
1038911Z	125.831,48	2	1406	501900663	EDITH ESPINOZA JIMENEZ	62.915,74	-	25.166,30	50.332,59	75.498,89
2175391Z	388.073,31	29	1407	602700098	LEDA PATRICIA MOLINA LOPEZ	14.564,00	8.738,40	5.825,60	422.356,00	(34.282,69)
2857662Z	698.935,41	49	1407	503020883	ARELYS SALAZAR LOPEZ	62.514,00	37.508,40	25.005,60	3.063.186,00	(2.364.250,59)
2857662Z	71.320,00	5	1407	503020883	ARELYS SALAZAR LOPEZ	62.514,00	37.508,40	25.005,60	312.570,00	(241.250,00)
2857849Z	1.610.225,00	25	1407	503020883	ARELYS SALAZAR LOPEZ	62.514,00	37.508,40	25.005,60	1.562.850,00	47.375,00
0841428Y	82.753,41	7	1408	702130711	ALEJANDRA CAMACHO BRICEÑO	14.677,50	3.082,28	5.871,00	79.845,62	2.907,79
0241199Z	336.132,91	3	1408	17262669	PERRY JAMES FERNANDEZ HENLEY	98.862,62	59.317,57	39.545,05	296.587,86	39.545,05
2138661Z	375.677,96	3	1408	17262669	PERRY JAMES FERNANDEZ HENLEY	98.862,62	59.317,57	39.545,05	296.587,86	79.090,10
2442659Z	2.649.859,73	30	1408	17262669	PERRY JAMES FERNANDEZ HENLEY	96.858,07	48.785,61	38.743,23	2.625.865,14	23.994,59
2710483Z	356.059,73	4	1408	17262669	PERRY JAMES FERNANDEZ HENLEY	100.578,31	48.785,61	40.231,32	356.067,74	(8,01)
2710721Z	178.029,87	2	1408	17262669	PERRY JAMES FERNANDEZ HENLEY	100.578,31	48.785,61	40.231,32	178.033,87	(4,00)
2710724Z	267.044,80	3	1408	17262669	PERRY JAMES FERNANDEZ HENLEY	100.578,31	48.785,61	40.231,32	267.050,80	(6,00)
2864832Z	2.996.898,22	32	1408	17262669	PERRY JAMES FERNANDEZ HENLEY	100.578,31	48.785,61	40.231,32	2.848.541,89	148.356,33
2864809Z	2.715.939,01	29	1408	17262669	PERRY JAMES FERNANDEZ HENLEY	100.578,31	53.421,75	40.231,32	2.715.939,15	(0,14)
0635613Z	757.481,00	22	1409	112950356	PRISCILLA PATRICIA SUAREZ ULATE	46.534,20	13.906,21	18.613,68	715.437,49	42.043,51
0635663Z	334.723,00	9	1409	112950356	PRISCILLA PATRICIA SUAREZ ULATE	46.534,20	13.906,21	18.613,68	292.678,97	42.044,03
2706236Z	272.142,48	12	1411	28311625	ANA PAULA ALVAREZ ARAGON	22.678,54	13.607,12	9.071,42	272.142,48	-
2706161Z	68.035,62	3	1411	28311625	ANA PAULA ALVAREZ ARAGON	22.678,54	13.607,12	9.071,42	68.035,62	-
2706729Z	340.178,10	15	1411	28311625	ANA PAULA ALVAREZ ARAGON	22.678,54	13.607,12	9.071,42	340.178,10	-
2706738Z	273.357,29	14	1411	28311625	ANA PAULA ALVAREZ ARAGON	22.678,54	15.681,16	9.071,42	317.499,56	(44.142,27)
2706747Z	312.408,34	16	1411	28311625	ANA PAULA ALVAREZ ARAGON	22.678,54	15.681,16	9.071,42	362.856,64	(50.448,30)
2706696Z	328.904,76	15	1411	28311625	ANA PAULA ALVAREZ ARAGON	22.678,54	15.681,16	9.071,42	340.178,10	(11.273,34)
3209157Z	350.643,85	16	1411	28311625	ANA PAULA ALVAREZ ARAGON	22.678,54	15.681,16	9.071,42	362.856,64	(12.212,79)
1747840Z	540.871,55	18	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	20.821,07	10.807,81	8.328,43	344.452,28	196.419,27
1102352Z	48.289,01	8	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	20.120,42	12.072,25	8.048,17	64.385,34	(16.096,33)
1108329Z	24.144,50	3	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	20.120,42	12.072,25	8.048,17	24.144,50	(0,00)
1593326Z	233.195,98	28	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	20.821,07	12.492,64	8.328,43	233.195,98	(0,00)
1593805Z	57.906,12	3	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	18.289,36	10.973,62	7.315,74	54.868,08	3.038,04
1593347Z	559.759,21	29	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	18.289,36	10.979,02	7.319,34	530.652,44	29.106,77
2175840Z	289.530,62	15	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	20.821,07	12.492,64	8.328,43	312.316,05	(22.785,43)
2175847Z	245.265,41	29	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	21.143,57	12.686,14	8.457,43	245.265,41	(0,00)
2175387Z	485.776,04	25	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	20.821,07	12.492,64	8.328,43	520.526,75	(34.750,71)
2154984Z	598.363,29	31	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	20.821,07	12.492,64	8.328,43	645.453,17	(47.089,88)
2154995Z	582.931,25	30	1416	28375865	ISABEL JIMENEZ BRAVO	21.143,57	12.686,14	8.457,43	634.307,10	(51.375,85)
2005741Z	333.573,24	13	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	15.043,80	9.026,28	6.017,52	195.569,40	138.003,84
2005741Z	205.275,84	8	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	15.043,80	9.026,28	6.017,52	120.350,40	84.925,44
1249620Z	541.576,64	36	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	15.043,80	9.026,28	6.017,52	324.946,08	216.630,56
1249620Z	300.875,91	20	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	57.763,59	249.112,32
1249620Z	421.226,28	28	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	80.869,03	340.357,25
1249620Z	90.262,77	6	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	17.329,07	72.933,70
2652881Z	75.218,92	5	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	14.440,84	60.778,08
2657759Z	646.883,21	43	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	124.191,72	522.691,49
2657759Z	240.700,73	16	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	46.210,87	194.489,86
2657759Z	240.700,73	16	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	46.210,87	194.489,86
2657759Z	150.437,80	10	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	28.881,64	121.556,16
2657759Z	75.218,98	5	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	14.440,90	60.797,88
2940121Z	361.051,10	24	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	69.316,32	291.734,78
2940121Z	135.394,16	9	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	25.993,62	109.400,54
2940121Z	225.656,94	15	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	43.322,70	182.334,24
2940121Z	243.112,32	12	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	97.244,93	145.867,39
3589675Z	436.269,88	29	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	83.757,02	352.512,86
3589675Z	90.262,73	6	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	17.329,03	72.933,70
2144014Z	315.919,43	21	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	60.651,49	255.267,94
2144014Z	105.306,48	7	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	20.217,17	85.089,31
2144014Z	195.569,17	13	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	37.546,16	158.023,01
2144014Z	195.569,17	13	1413	502040450	MARIA GUTIERREZ JUAREZ	20.259,36	12.155,62	8.103,74	37.546,16	158.023,01
1904282Z	85.706,06	2	1413	503280146	LUIS DIEGO BENAVIDES OBREGON	53.123,59	31.874,15	21.249,44	106.247,18	(20.541,12)
1960287Z	42.853,03	1	1413	503280146	LUIS DIEGO BENAVIDES OBREGON	53.123,59	31.874,15	21.249,44	53.123,59	(10.270,56)
2064449Z	128.559,09	3	1413	503280146	LUIS DIEGO BENAVIDES OBREGON	53.123,59	31.874,15	21.249,44	159.370,77	(30.811,68)
2064782Z	85.706,06	2	1413	503280146	LUIS DIEGO BENAVIDES OBREGON	53.123,59	31.874,15	21.249,44	106.247,18	(20.541,12)
2496895Z	1.590.370,77	3	1413	503280146	LUIS DIEGO BENAVIDES OBREGON	53.123,59	31.874,15	21.249,44	159.370,77	1.431.000,00
2496122Z	663.212,00	11	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	265.285,20	(0,99)
2496984Z	1.228.197,37	31	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	106.764,50	1.121.432,87
2824013Z	1.109.339,56	28	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	96.432,45	1.012.907,11
2824804Z	1.228.197,37	31	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	106.764,50	1.121.432,87
2824812Z	1.188.578,10	30	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	103.320,48	1.085.257,62
1347471Z	1.148.958,83	29	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	99.876,46	1.049.082,37
3023140Z	1.188.578,10	30	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	103.320,48	1.085.257,62
3023667Z	1.188.578,10	30	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	103.320,48	1.085.257,62
3020661Z	1.188.578,10	30	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	103.320,48	1.085.257,62
3020967Z	1.188.578,10	30	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	103.320,48	1.085.257,62
3479232Z	1.188.578,10	30	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	103.320,48	1.085.257,62
3479885Z	1.188.578,10	30	1413	108610559	FABRICIO SANCHEZ FONSECA	60.292,09	36.175,25	24.116,84	103.320,48	1.085.257,62
3550292Z	205.740,08	21	1413	503380261	MARIANELA RODRIGUEZ VIQUEZ	4.868,17	2.861,00	1.907,17	102.231,57	(103.508,51)
3550292Z	102.231,50	21	1413	503380261	MARIANELA RODRIGUEZ VIQUEZ	4.868,17	2.861,00	1.907,17	102.231,57	0,07
2188388Z	41.571,00	6	1413	501390269	TERESA DE JESUS BRAIS QUIROS	6.928,47	4.157,82	2.770,65	41.570,82	(0,18)
2188388Z	65.489,00	6	1413	501390269	TERESA DE JESUS BRAIS QUIROS	6.928,47	4.157,82	2.770,65	41.570,82	(23.918,18)
2188388Z	41.571,00	6	1413	501390269	TERESA DE JESUS BRAIS QUIROS	6.928,47	4.157,82	2.770,65	41.570,82	(0,18)
3589564Z	283.785,15	26	1413	501390269	TERESA DE JESUS BRAIS QUIROS	10.914,81	6.546,90	4.367,91	283.785,06	(0,09)
3589564Z	128.018,97	26	1413	501390269	TERESA DE JESUS BRAIS QUIROS	10.914,81	6.546,90	4.367,91	283.785,06	155.766,09

Fuente: Base de Datos Registro Control y Pago de Incapacidades, periodo 2018.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORÍA INTERNA

Anexo 3 Plan de Acción						
Hallazgo	Situación por subsanar	Acciones propuestas	Funcionario(s) responsable.	Recursos necesarios.	Fecha inicio.	Fecha fin.
1	- Corregir los saldos anormales existentes y depurar los montos considerables en las cuentas contables 138, 139, 321, 322, 324, 326, 327, 329 y 427, en las diferentes sucursales que conforman la Dirección Regional.					
2	- Realice arqueos sorpresivos en las 23 sucursales de la región chorotega y coordine esfuerzos con los administradores de las sucursales de la región para que efectúen al menos un arqueo sorpresivo cada semana a las cajas de la unidad a cargo con el deber de informar el resultado al nivel superior.					
3	- Efectúe supervisiones periódicas en las sucursales de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega para que de inmediato y en lo sucesivo los administradores lleven un registro de compras realizadas mediante la modalidad de caja chica según lo establecido en el artículo 11 inciso "h" del Manual de normas y procedimientos para la administración, contabilización y liquidación de fondos de caja chica, el cual permite determinar a ciencia cierta los casos en que procede el rebajo del impuesto respectivo.					
4	- Efectúe supervisiones periódicas en las sucursales de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega para que de inmediato y en lo sucesivo los administradores realicen verificaciones del manejo de los vales provisionales, inclusión en el sistema SPIC, oportuna liquidación de vales provisionales, verificación del cumplimiento de requisitos en compras menores y el deber de verificar el cumplimiento de requisitos de las facturas comerciales canceladas.					
5	- Implemente mecanismos de control que permitan determinar los tiempos que demoran las unidades de trabajo con FRO para tramitar el pago de facturas a proveedores según la normativa establecida para esos efectos.					
6	- Ejecute las acciones que correspondan, en el sentido de brindar apoyo y/o gestionar los recursos necesarios para la Subárea Gestión, Control y Administración de Ingresos y Egresos, con el fin de contribuir con un diagnóstico claro - actual de la condición y estado de las sucursales adscritas a esa unidad en el tema de ingresos y egresos, en relación					





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

	con el cumplimiento de las actividades que se programan en el plan -cronograma de trabajo- y garantizar un mayor control a los aspectos relevantes en el campo de acción de esa Subárea					
7	- Según los recursos disponibles y las condiciones de cada unidad de trabajo-sucursales- valorar definir e implementar estrategias de control que permitan generalizar los procesos para la verificación, conformación – ordenamiento- de los expedientes de estados de cajas en las unidades adscritas, además, se revise y mejoren las condiciones de seguridad, conservación, ambientación e identificación de la gestión documental y que estos garanticen eficiencia, eficacia, calidad, oportunidad de la información y transparencia de las actividades de control que se establezcan.					
8	- Establecer un mecanismo de control que garantice que el procedimiento de ajustes de planilla realizado por las sucursales adscritas se ajusta a la normativa establecida, a efectos de que los datos registrados en el centro de servicios del SICERE contengan los requerimientos necesarios según (sello, fecha, nombre y firma de quien recibe), utilizar el formulario diseñado y vigente en la página Web de la institución y mantener actualizada la herramienta en la Intranet sobre los ajustes de planilla aplicados en SICERE en tiempo y forma.					
9	- Implemente una herramienta de control para que las sucursales registren diariamente el monto del saldo anterior, saldo al finalizar el día, monto autorizado por TG, diferencia (-/+) y detalle, mismo que deberá ser remitido a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega en los primeros 5 días de cada mes. Para los casos donde la diferencia supere el límite establecido, deberá indicar en la columna detalle el número de oficio en el que se definen las razones de peso para que las sumas de dinero no fueran enviadas al banco, dejando una copia en el control diseñado y en el estado de caja respectivo. Dicha herramienta es con el fin de crear estrategias eficientes para cumplir con el monto asignado por Tesorería al finalizar la jornada.					
10	- Ejecute un plan de capacitación regional con el Área Asesoría Prestaciones en Dinero referente al pago de incapacidades. - Verifique el pago de las incapacidades identificadas en el anexo 2, a efectos de proceder con los procedimientos de					



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

	<p>recuperación en los casos que corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none">- Solicite a los administradores de sucursal, la revisión periódica de una muestra -según criterio- de pagos de incapacidades por comprobante, misma que deberá ser remitido los primeros 5 días de cada mes a la Dirección Regional de Sucursales para su análisis.- Implemente un mecanismo de control interno a nivel de sucursales -de manera que- tanto el que confecciona como el que refrenda el pago, puedan identificar si el mismo procede o no.- Solicite a cada sucursal atender los informes generados por la Subárea Asesoría Prestaciones de en Dinero, establecer los mecanismos de control que correspondan y proceder con los procedimientos de recuperación.					
11	<ul style="list-style-type: none">- Solicite como medio de control a los administradores de sucursales un registro en el que se indique número, fecha, unidad ejecutora que emite el formulario, fecha y servicio de la cita, N° asegurado y nombre completo del paciente y acompañante, fecha pago, monto cancelado e indicar si dispone de la lista de pacientes trasladados del centro médico de ese día, instrumentos que deberá ser remitido a la Dirección Regional de Sucursales Chorotega en los primeros 5 días de cada mes para su consolidación y análisis. Dicha herramienta deberá permitir el control de formularios o pagos duplicados, recurrencia de personas que cobran pasajes en una o dos sucursales, si corresponde el beneficio y obediencia a la circular GF-14.702, entre otros.					
12	<p>Solicite a cada sucursal la conformación de un expediente con el registro de la siguiente información:</p> <p>Al Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional:</p> <ul style="list-style-type: none">- Remitir trimestralmente el reporte de usuarios a los administradores de sucursales.- Atender con la celeridad debida las solicitudes de corrección de usuarios de las sucursales:<ul style="list-style-type: none">✓ Consultar, Añadir, Modificar, Eliminar y Desconectar usuarios de las diversas aplicaciones que conforman el sistema.✓ En la labor de control de los perfiles del usuario, se pueden realizar las acciones: Añadir y					





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

	<p>remover o eliminar perfiles asignados.</p> <ul style="list-style-type: none">- Enviar la lista de usuarios a los administradores de sucursales actualizada, producto de los cambios solicitados. <p>Al Administrador de sucursal:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mantener un registro actualizado de todos los usuarios adscritos a su unidad, por aplicación, así como de los perfiles asignados a cada uno de ellos.- Verificar y controlar: Usuarios activos de funcionarios que ya no laboran en la unidad, funcionarios que provienen de otras unidades, usuarios a los cuales se les asignó perfiles en forma temporal y que posteriormente no le fueron removidos y perfiles sensibles asignados a más de dos usuarios.- Solicitar al administrador de usuarios corregir las inconsistencias producto de la revisión efectuada.- Solicitar al Administrador de usuarios la emisión de un reporte actualizado con todos los usuarios adscritos a su unidad, por aplicación y los perfiles asignados a cada uno de ellos.- En la asignación de perfiles, cumplir con la normativa relativa a la segregación de funciones (un usuario no puede ejecutar desde un sistema informático dos o más transacciones sensibles). Cuando por razones de personal no se cumpla con dicha directriz, se deberá establecer un plan de supervisión constante de las transacciones que ejecutan esas personas.					
13	<ul style="list-style-type: none">- Supervisar el cumplimiento de lo instruido en el oficio DRSH-3458-2013, 18 de octubre 2013.					
14	<ul style="list-style-type: none">- Implemente las medidas de control necesarias que permitan garantizar -de manera efectiva- el uso del presupuesto asignado a las subpartidas relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura y el equipamiento (2151, 2152, 2154, 2155, 2156, 2157, 2159, 2193, 2212, 2214, 2215, 2218 y 2223).					