



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-133337**

AD-AFINPE-0015-2025

26 de febrero de 2025

Licenciado

Jimmy Serrano León, administrador a.i.

SUCURSAL DE PÉREZ ZELEDÓN - 1602

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a los resultados del arqueo realizado en la Sucursal de Pérez Zeledón.

La Auditoría Interna en cumplimiento de sus labores de fiscalización, asesoría y prevención, y las competencias establecidas en el artículo 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, así como las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, procede a presentar los resultados derivados del proceso de arqueo realizado por este Órgano de Control y Fiscalización el 12 de febrero de 2025, en la sucursal de Pérez Zeledón.

Es importante destacar que la Institución dispone de unidades administrativo-financieras a nivel nacional, responsables de manejar la entrada de ingresos, egresos y custodia de valores, las cuales están ubicadas estratégicamente en hospitales, sucursales y oficinas centrales. Estas unidades procesan documentos con alto valor económico para la CCSS, por lo que se requiere de mecanismos de control robustos para asegurar una gestión transparente y adecuada del patrimonio institucional.

Aspectos evidenciados

1. Sobre el Arqueo a la Caja General y la Auxiliar.

Esta Auditoría realizó un arqueo sorpresivo a las 2 cajas existentes en la sucursal de Pérez Zeledón a saber: caja 1 general y la caja 2 auxiliar, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

**Cuadro 1
Sucursal de Pérez Zeledón
Arqueo de Cajas**

No. de Caja	Responsable	Monto Inicial	Ingresos	Refuerzos	Egresos	Saldos a Verificar	Monto Contado	Diferencia	Observaciones
1	Amalia Zúñiga Gamboa	1,500,000	-	-	-	1,500,000	1,500,000	0	No se presentaron diferencias en el arqueo realizado.
2	Alejandro Mora Sandí	2,007,750	409,009	-	283,780	2,132,979	2,132,685	(294)	Se determinó un faltante de 294 colones, por lo cual no se emite comprobante de egreso. Dicha diferencia se genera por redondeos.

Fuente: Elaboración propia

Según lo expuesto en el cuadro anterior, en lo que respecta a la caja 1 la apertura se realizó con un monto de ¢1,500,000 (millón quinientos mil colones), y en el momento del arqueo no se observaron diferencias con lo asignado inicialmente. Por su parte, la caja 2 disponía de un monto inicial de ¢2,007,750 (dos millones siete mil setecientos cincuenta colones), determinándose un faltante de ¢294 (doscientos noventa y cuatro colones) como consecuencia de la poca disponibilidad de monedas de baja denominación para entregar cambios, sin embargo, fueron reintegrados inmediatamente solventándose la diferencia presentada en dicha caja.



2. Sobre la Seguridad y Custodia de los Valores.

En relación con este tema se observó que no se dispone de una caja fuerte para el resguardo del efectivo que a la fecha de la visita era por un monto de ₡3,632,979 (tres millones seiscientos treinta y dos mil novecientos setenta y nueve colones), los cuales son almacenados en un cuarto asegurado con llave bajo la custodia de la Lcda. Amalia Zúñiga Gamboa, asistente administrativa de esa sucursal, según se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 1
Sucursal de Pérez Zeledón
Cuarto de almacenamiento de caja principal y documentos de valor



Fuente: Visita realizada por la Auditoría Interna

De lo anterior, se informó a esta Auditoría Interna que actualmente está en trámite la adquisición de una caja fuerte, según consta en el procedimiento 2024LD-000009-0001101103, publicado el 14 de diciembre de 2024 en la plataforma del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), sin embargo, a la fecha de la visita se mantiene en proceso dicha compra.

Además, de las debilidades evidenciadas en los mecanismos de control para la seguridad y custodia de los valores, se observó que el edificio cuenta únicamente con una cámara en la puerta principal, sin embargo, esta no tiene alcance a la zona donde se almacena el efectivo y documentos.

Por lo anterior, según consultas efectuadas al Lic. Andrey Salazar Cuadra, jefe del Área de Investigación y Seguridad Institucional, mediante correo electrónico el 24 de febrero del 2025, sobre las medidas de seguridad que debe implementar la Sucursal, señaló lo siguiente:

“Lo idóneo sería que la unidad que la Sucursal cuente con su respectiva caja fuerte en un lugar específico y de acceso controlado. Adicionalmente es necesario que cuenten con sistemas de seguridad electrónica que contribuyan a reforzar la seguridad del recinto.”

Además de otras medidas preventivas, como manejar la menor cantidad de efectivo posible, contar con servicio de remesa para realizar el traslado de esos valores a entes financieros especializados.

Podríamos sugerir hacer una visita al sitio para conocer con más detalle las características de la zona y el recinto, a efectos de brindar recomendaciones técnicas más cercanas a la necesidad actual.”

De acuerdo con lo evidenciado, el artículo 8 de la Ley 8292 “Ley General de Control Interno”, específicamente el primer objetivo del Sistema de Control Interno establece lo siguiente:

“Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. (...)”

De igual forma, resulta importante lo establecido en el artículo 43 del “Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS”, el cual señala:

“Custodia: Las Sucursales deberán contar con las instalaciones y sistemas que permitan preservar la seguridad física, registral e informática de los valores y efectivo en custodia. Además, debe cumplir con los requisitos mínimos de control interno necesarios para la adecuada realización de la actividad de custodia, dependiendo de la disponibilidad de recursos con que cuente la Unidad, tal como lo establecen las Normas de Control Interno de la Caja Costarricense del Seguro Social y la Ley de Archivo. Deben contar con un plan de contingencia que permita asegurar la conservación de la información contenida en los registros, así como la integridad de los valores depositados. (...)”

Sobre lo descrito, resulta fundamental fortalecer las medidas de seguridad y custodia del efectivo, con el propósito de mitigar riesgos y garantizar la adecuada protección de los fondos institucionales.

3. Sobre las Garantías Bancarias y en Efectivo Vencidas.

Esta Auditoría observó en el cuarto de almacenamiento una caja de cartón con garantías de cumplimiento y un portafolio de cartas bancarias vencidas entre 2018 al 2024 por concepto de adquisición de bienes y servicios que son custodiados por las Sucursales, los cuales al vencer deben ser gestionados para su devolución al proveedor, según se muestra a continuación:

Imagen 2
Sucursal de Pérez Zeledón
Cuarto de almacenamiento de caja principal y documentos de valor



Fuente: Visita realizada por la Auditoría Interna.

De lo anterior, con el propósito de acreditar el monto de dichos documentos se solicitó el día de la visita al Lic. Jimmy Serrano León, administrador a.i. de la Sucursal de Pérez Zeledón informar sobre el monto total correspondiente a las cartas bancarias y garantías de cumplimiento vencidas. Posteriormente, el 14 de febrero de 2025 mediante correo electrónico el Lic. Serrano León informó lo siguiente:

“Monto en dólares \$400.223.18 colones ₡576.360.691.86, son 583 cartas bancarias vencidas, estas no han sido devueltas ni destruidas, se tiene en custodia para iniciar el proceso de eliminación de documentos.

En efectivo hay 165 casos, por un monto de ₡30.733.625.90”



Adicionalmente, el Lic. Serrano León, indicó a esta Auditoría el motivo por el cual se mantienen almacenadas los documentos de garantías de proveedores, los cuales vencieron entre 2018 al 2024, así como lo sucedido sobre la evidencia de las gestiones que en el momento de vencimiento de las garantías debieron comunicarse a los proveedores para su devolución o reintegro, señalando:

“estuvimos revisando y esas comunicaciones en su momento se hicieron mediante correo electrónico, sin embargo, por el hackeo mucha información se perdió, además los buzones del correo anterior al hackeo eran buzones “locales”, y cuando se hizo la migración a office 365 esos buzones no se lograron rescatar (...)

Las mismas no han sido desechadas por cuanto hasta diciembre se logró inventariar todas las que se encuentran vencidas, se está en el proceso de solicitud autorización para la eliminación de las mismas.”

Adicionalmente, se determinó que los 2 (dos) archivos digitales de control denominados: **“Control Cartas Bancarias con Vencimiento”** y **“Control 326 SEM”**, en los cuales se detallan las cartas bancarias y garantías de cumplimiento, presentan inconsistencias en la información almacenada en aspectos tales como: falta de estandarización en la digitación de monto, poca claridad sobre el estado de cada documento vencido, desactualización y omisión en la información.

Lo anterior, se detalla a continuación:

a. Sobre el Control Cartas Bancarias con Vencimiento.

El archivo de Excel presenta un registro de 948 cartas bancarias, no señala si se han desechado o devuelto garantías, siendo que del total de documentos un 97% (921) se encuentran vencidos por los siguientes montos:

Cuadro 2
Sucursal de Pérez Zeledón
Detalle de cartas bancarias por los montos registrados
en el archivo auxiliar según moneda

Moneda	Monto	Cantidad
Dólares	\$5,259,807.10	608
Euros	€15,573	35
Colones	¢118,641,339.47	278
Total		921

Fuente: Elaboración propia, conforme archivo Excel “Control Cartas Bancarias con Vencimiento” de la Sucursal de Pérez Zeledón.

De lo anterior, es importante mencionar que los montos totales son aproximados, debido a que algunos registros no presentan un mismo formato, siendo que el archivo Excel no los identifica como números.

b. Sobre el Control 326 SEM.

El archivo de Excel “Control 326 SEM” registra un total de 659 documentos de garantías de cumplimiento o participación vencidos entre los periodos (2001-2024), observándose que 91 de los registros de los documentos no indican fecha de vencimiento, 6 no indican fecha de devolución y 165 casos se encuentran vencidos con un saldo total de ¢30,733,625.90 (treinta millones setecientos treinta y tres mil seiscientos veinte cinco colones con 90/100).

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en su apartado 4.4 sobre la “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información” dispone que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (...)

4.4.2 Formularios uniformes El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”

En el artículo 43 sobre las *Garantías de participación y cumplimiento en Sucursales* del “Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS”, el cual señala:

“Devolución: La devolución de las garantías, se realizará de la siguiente forma:

(...)

43-5 Certificados de depósito a plazo y Cartas Bancarias en custodia: Se confecciona el recibo de devolución o reintegro de garantía, indicando el número de proveedor, número de la garantía, fecha del depósito, etc., procediendo luego a la entrega del título valor al Proveedor por parte del funcionario autorizado; para tales efectos no se realiza ningún registro contable.

43-6 Depuración de Cartas Bancarias: Una vez expirado el plazo para hacer efectiva la garantía, éstas se mantendrán en custodia por 60 días naturales adicionales, posteriormente deben eliminarse del archivo en custodia y previo a destruirse debe confeccionarse un acta en donde conste el número del documento y otros datos consignados, según el artículo 8 del presente Reglamento, deberá ser firmado por el cajero y el jefe de la Sucursal. Se deberá guardar copia de la garantía y del acta en el expediente de la Contratación. Al igual que el punto anterior no se requiere ningún registro contable.”

Por otra parte, el oficio GF-DRSB-2224-2021 del 23 de setiembre del 2021, el Lic. Olman Arturo Mora Valverde, director de la Dirección Regional De Sucursales Brunca, dirigió a los Administradores de las Sucursales adscritas a dicha Dirección, en cuanto a las actividades a seguir para la correcta depuración de la cuenta contable 326-XX-X Garantías de Participación y Cumplimiento, según se detalla:

“(...)

Identificar garantías vencidas: es necesario revisar cada uno de los registros para identificar cuáles pertenecen a garantías vencidas y efectuar la devolución de esta al proveedor. En caso de que el proveedor no solicite la devolución de la garantía aplicar lo establecido en el criterio jurídico DJ-04765-2018 del DJ-04765-2018 el cual se adjunta.

2. Cuando se ha seguido el procedimiento para la devolución de garantías, y se esté en presencia de una imposibilidad material de comunicar al proveedor, bien sea porque no existe medio alguno y su domicilio contractual no conste en el expediente de la contratación, o éste sea omiso, incierto o inexacto, se aplicará la notificación que suple la publicación de conformidad con lo regulado en el artículo 241, inciso 4 de la Ley General de Administración Pública (aplicada de forma supletoria al caso).

3. Respecto al dinero en efectivo rendido como garantía de participación o cumplimiento, en aquellos casos donde ya se agotaron los trámites para devolución, y que actualmente luego de haberse superado el período establecido de custodias de documento éstos fueron destruidos, por lo que no se tiene conocimiento de los proveedores o contratistas, y en los registros contables únicamente se indicó



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coince@ccss.sa.cr

un dígito de la cédula jurídica, sólo bajo estas circunstancias dichos dineros, siguiendo las normas contables de rigor, podrán ser trasladados a las cuentas patrimoniales de nuestra Institución. (no pertenece al original, criterio jurídico DJ-04765-2018)

Identificar garantías vigentes: con la revisión individual de los registros se identificarán aquellas garantías cuyo proceso de contratación no se ha concluido; estos son los únicos que deben estar registrados.”

La situación descrita, requiere ser atendida con prioridad de manera que se realicen las acciones administrativas que correspondan conforme a la normativa vigente aplicable para esta materia.

CONSIDERACIONES FINALES

De conformidad con la visita de campo realizada en la Sucursal de Pérez Zeledón se identificaron debilidades en los mecanismos de control sobre la seguridad y custodia de los valores, a pesar de que se tuvo conocimiento que se encuentra en proceso de compra una caja fuerte mediante la licitación 2024LD-000009-0001101103, a la fecha no se dispone de este activo para el adecuado resguardo de los fondos que administra esa unidad.

Adicionalmente, según los planteamientos efectuados por esta Auditoría al Área de Investigación y Seguridad Institucional, se evidencia la necesidad de que dicha Área realice una visita para brindar una asesoría técnica sobre las condiciones de seguridad. Esto permitirá identificar oportunidades de mejora, fortalecer los controles existentes y garantizar un ambiente más seguro y eficiente para la operación institucional, por cuanto se observó la existencia de vulnerabilidades en los protocolos actuales, así como la oportunidad de optimizar medidas preventivas y correctivas para mitigar riesgos potenciales.

Además, se observaron garantías bancarias y en efectivo vencidas sin que se hayan aplicado los procedimientos establecidos en el “Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Caja en la CCSS”, siendo que se encuentran vencidas 583 cartas bancarias vencidas, una parte por \$400,223.18 (Cuatrocientos mil doscientos veintitrés dólares con dieciocho centavos) y el restante por ₡576,360,691.86 (Quinientos setenta y seis mil trescientos sesenta millones seiscientos noventa y un mil ochenta y seis colones), además 165 garantías de participación y/o cumplimiento efectivo, por un monto de ₡30,733,625.90 (Treinta millones setecientos treinta y tres mil seiscientos veinticinco colones con noventa céntimos), apartándose de lo señalado en el artículo 43° del citado instructivo.

Asimismo, es necesario el fortalecimiento de los mecanismos de control establecidos, específicamente en el almacenamiento y estandarización de la información en los archivos de control “Control Cartas Bancarias con Vencimiento” y “Control 326 SEM”, ya que su ausencia dificulta la trazabilidad y el adecuado proceso de depuración de los documentos de garantías custodiados, con el fin de mejorar el seguimiento y el adecuado proceso de depuración de estos. En ese sentido, la implementación de estas acciones contribuirá a reducir riesgos, fortalecer la protección del patrimonio institucional y la optimización en la gestión de los recursos públicos.

En ese sentido, esta Auditoría previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que la sucursal a su cargo establezca prácticas que fortalezcan el Sistema de Control Interno en este proceso, así como velar por el acatamiento obligatorio de las instrucciones emitidas por las instancias superiores, y ajustarse al marco normativo de manera que se aplique el cumplimiento estricto de los lineamientos definidos en el Instructivo correspondiente a las unidades de caja en la Institución.

Los aspectos planteados en el presente documento demuestran que la Sucursal de Pérez Zeledón tiene oportunidades de mejora en cuanto a las actividades de control, según se mencionó anteriormente, cuya atención les permitirá gestionar los riesgos asociados a los resultados detectados por este Órgano de Control y Fiscalización en los diferentes procesos analizados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría sobre las acciones ejecutadas para mitigar los riesgos descritos y brindar atención de la situación comunicada sobre la custodia de los valores y garantías vencidas, esto en un **plazo de 1 mes** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/NPQ/KZQ/ayms

- C. Lic. Gustavo Picado Chacón, gerente, Gerencia Financiera – 1103
- Lic. Olman Arturo Mora Valverde, director, Dirección Regional de Sucursales Brunca – 1601
- Lic. Andrey Salazar Cuadra, jefe, Área de Investigación y Seguridad Social, Dirección de Servicios Institucionales – 1161

Referencia: ID-133337