



**AS-AFINPE-0088-2024**

19 de agosto de 2024

Licenciado

Ronald Lacayo Monge, director regional

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES CHOROTEGA-1401**

Licenciado

Robert Chavarría Ruiz, administrador

**SUCURSAL LIBERIA-1408**

Licenciado

Jonathan Reina Canales, administrador

**SUCURSAL SANTA CRUZ-1415**

Estimados señores:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre el funcionamiento de las unidades de caja de las Sucursales de Liberia y Santa Cruz.**

La Auditoría Interna en cumplimiento de sus labores de fiscalización, asesoría y prevención; así como en cumplimiento de las competencias establecidas en el artículo 21 y 22 de la Ley General de Control Interno y de 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 en la Sucursal de Santa Cruz y la Sucursal de Liberia el 08 y 09 de julio del 2024 respectivamente.

## 1. Antecedentes

Las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) son Unidades orientadas al servicio de los usuarios en diferentes trámites y tienen la responsabilidad de contribuir con la estabilidad y sostenibilidad económica de la institución, mediante la ejecución de actividades de captación de recursos financieros, aspecto que, por su relevancia, debe realizarse con estricto apego a los lineamientos, políticas, estrategias y directrices emitidas. En esa línea, son las Direcciones Regionales de Sucursales las responsables de dirigir, planificar, coordinar, controlar y evaluar, estratégicamente, las acciones que realizan las sucursales adscritas, con el propósito de maximizar la captación de los ingresos, disminuir la morosidad, administrar los regímenes de pensiones y racionalizar el gasto, según la normativa vigente aplicable.

Las subáreas "Control de la Administración de los ingresos y egresos", de las direcciones regionales de sucursales, son responsables de asesorar, coordinar y controlar lo relativo a la materia de ingresos y egresos de las sucursales adscritas; revisión y ordenamiento de los flujos de efectivo, elaboración y remisión de informes sobre los estados de caja y de gastos a las Direcciones correspondientes (Financiero Contable, SICERE, Presupuesto, entre otras), con la finalidad de rendir cuentas sobre el desempeño general de la región.

En ese mismo contexto, las unidades de Cajas forman parte de las unidades administrativo- financieras de la CCSS, distribuidas en todo el país para la recepción de ingresos, pagos y custodia de valores. En ellas se tramitan documentos de cuantioso valor económico para la institución, situación que las obliga acentuar la restricción del ingreso a particulares y a laborar bajo estrictas condiciones de seguridad.

Con el paso de los años, los avances en los medios electrónicos y tecnológicos para efectuar transacciones financieras, así como las reestructuraciones de las unidades administrativo-financieras, exigen la actualización de las normas y funciones. En consideración a estos cambios, la Gerencia Financiera, el Concejo de directores regionales de Sucursales, Dirección Financiero Contable y el Área de Tesorería General, en el período 2012, establecieron el “Instructivo para el Funcionamiento de Unidades de Cajas en la CCSS”, el cual debe constituirse como marco normativo para la regulación del quehacer diario de las dependencias involucradas: Subárea Caja y Custodia de Valores, Sucursales, Hospitales y otras que así se consideren.

Ese mismo cuerpo normativo, establece las características relevantes de una caja a nivel institucional, según lo siguiente:

- a. Captan, manejan, custodian y registran contablemente los valores, por concepto de ingresos y egresos.
- b. Para efectos de registro contable, la Caja cuenta con la codificación contable contemplada en el Manual Descriptivo de Cuentas Contables, que las identifica, apoyadas por sistemas automatizados.
- c. Los valores en poder de la Caja están constituidos por monedas y billetes de curso legal en el país, moneda extranjera al tipo de cambio oficial, pagarés, hipotecas, arreglos de pagos, garantías y otros, de la CCSS.
- d. El Área de Tesorería General de las oficinas centrales de la CCSS es la entidad responsable de asignar los montos de efectivo que requieran las Cajas, para la ejecución de sus labores, así como las modificaciones en los montos, el cual se hace por vía escrita.
- e. Cuando se requiera modificar los montos asignados a la Caja, la autoridad superior de la Unidad deberá presentar al Área de Tesorería la solicitud, junto con un informe escrito (Ingresos y Egresos de los últimos seis meses) que justifique la necesidad del aumento o disminución.
- f. En el caso de las Sucursales, para modificar los montos asignados, debe seguir el procedimiento del inciso anterior y enterar al director regional de sucursales a la cual pertenecen mediante copia de los documentos.
- g. De igual forma aplica para todas aquellas unidas financieras que tengan Cajas asignadas. (Hospitales, Unidad de Cajas en Pensiones y otros de acuerdo con su operativa).

Para el registro de las transacciones diarias, la institución cuenta con el Sistema Institucional de Plataforma de Cajas (SPIC), el cual es administrado por los supervisores que se designe, lo correspondiente al soporte técnico del SPIC se coordina con el Centro de Gestión Informático respectivo y lo referente al desarrollo y mantenimiento del sistema se coordina con la Subárea de Sistemas Financieros Administrativos.

## **2. DEL RESULTADO DE ARQUEOS REALIZADOS EN LAS SUCURSALES DE SANTA CRUZ Y LIBERIA**

Esta Auditoría, el 8 y 9 de julio 2024, efectuó arquezos sorpresivos en las sucursales de Santa Cruz y Liberia obteniendo los siguientes resultados:

### **2.1. DEL ARQUEO DE CAJA REALIZADO A LA SUCURSAL DE SANTA CRUZ.**

El 8 de julio de 2024, esta Auditoría realizó un arqueo sorpresivo en la sucursal de Santa Cruz, específicamente a la caja asignada a la señora Katherine Pérez Méndez, cajera auxiliar de la unidad, en el cual se obtuvieron los siguientes resultados:

**Cuadro 1**  
Resultados arqueo de caja realizado por la Auditoría  
Sucursal Santa Cruz 8 de julio 2024

Responsable	Monto por verificar	Monto verificado	Diferencias
Katherine Pérez Méndez	₡650.322.00	₡650.475.00	₡153.00

Fuente: Elaboración propia según arqueos.

Según se evidencia en el cuadro anterior, se observa un sobrante de 153 colones el cual se generó a partir de las transacciones efectuadas y a la disponibilidad de monedas de baja denominación para la entrega de cambio de efectivo a los usuarios.

## 2.2. DEL ARQUEO DE CAJA REALIZADO A LA SUCURSAL DE LIBERIA.

Así mismo, esta Auditoría realizó un arqueo sorpresivo a las 3 cajas, la bóveda y dos cajas auxiliares de la Sucursal de Liberia, el pasado 9 de julio de 2024, obteniendo los siguientes resultados:

**Cuadro 2**  
Resultados Arqueo de Cajas realizado por la Auditoría  
Sucursal de Liberia  
9 de julio 2024

N° Caja	Responsable	Monto inicial	Monto Final	Diferencias	Observaciones
7 bóveda	Carlos Wong Álvarez	₡2,067, 700.00	₡2, 067, 400.00	₡300.00	-
4 auxiliar	Ariel Lacayo Vargas	₡1,773, 085.93	₡1,773, 140.00	₡54.00	-
9 auxiliar	Carlos Alberto Martínez Chacón	₡1,159, 105.00	₡1,773, 140.00	₡95.00	-

Fuente: Elaboración propia según arqueos.

De conformidad con lo expuesto en el cuadro anterior, se observa que, del arqueo efectuado a las 3 cajas, junto con la caja principal y 2 auxiliares, la caja 4 y 9 mostraron sobranes que no superan los ₡95.00 colones, mientras que en la caja 7 principal-bóveda, presentó un faltante de ₡300.00, el cual fue reintegrado por el Asistente Administrativo de la sucursal de Liberia, asegurando que los saldos se ajustaran a cero.

## 3. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

### 3.1. SOBRE EL ESTADO FÍSICO Y LAS COMBINACIONES DE CAJA FUERTE.

Según consta en acta de visita elaborada por esta Auditoría el 9 de julio de 2024, la Lcda. Jeannory Dinarte Zúñiga, administradora a.i. Sucursal Santa Cruz. y el Lic. Kevin Torres Carrillo, cajero titular de la unidad, indicaron que no se han efectuado cambios en las combinaciones de la caja fuerte en los últimos dos años. Estos cambios, según lo manifestado por los funcionarios visitados, los realiza la Dirección Regional de Sucursales Chorotega; sin embargo, se carece de documentación que respalde la última visita que, para estos efectos, realizaron los funcionarios de la dirección regional.

Además, esta Auditoría constató que los números de la caja fuerte principal no son visibles, según se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 1**  
**Caja fuerte principal**  
**Sucursal Santa Cruz**



La Lcda. Dinarte Zúñiga y el Lic. Torres Carrillo mediante acta de visita del 08 de julio de 2024 señalaron:

*"[...] Además, se podría indicar que la caja fuerte grande se encuentra deteriorada en cuanto a los números de la combinación, ya que estos no se leen, así mismo, el mueble donde esta se encuentra empotrada se encuentra deteriorado [...]."*

Al respecto se debe recordar lo señalado en el Instructivo para el funcionamiento de unidades de Caja de la C.C.S.S., diciembre 2012, que detalla:

*[...]*

*27-4 Será responsabilidad del Dirección, el corroborar el manejo y la actualización de las combinaciones de las Cajas en sucursales.*

*28-4 La administración debe velar porque la caja fuerte y su dispositivo de combinación se encuentre en buen estado.*

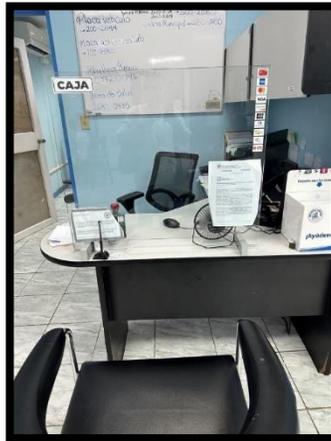
La ausencia de cambios periódicos a las combinaciones de las cajas fuertes de la sucursal Santa Cruz, por parte de la Dirección Regional de Sucursales Chorotega, y la falta de mantenimiento adecuado de la caja fuerte, por parte de la administración, representan un riesgo para el adecuado resguardo del efectivo y otros valores que se custodia en la unidad.

Esta situación compromete la seguridad de los fondos almacenados, incrementa el riesgo de acceso no autorizado y posibles pérdidas financieras; además, afecta negativamente los controles de seguridad a lo interno de la sucursal.

### **3.2. DEL ACCESO A LOS CUBÍCULOS DEL CAJERO EN LA SUCURSAL SANTA CRUZ.**

Esta Auditoría observó que el cubículo de cajas en la sucursal Santa Cruz está expuesto, ya que solo cuenta con un vidrio en la parte delantera, lo que deja descubierto el área y no garantiza un aislamiento adecuado del espacio, tal y como se muestra a continuación:

**Imagen 2**  
**Cubículo caja principal**  
**Sucursal Santa Cruz**



Mediante oficio sin número de consecutivo, con fecha del 10 de junio de 2024, el Lic. Jonathan Reina Canales, administrador de la Sucursal Santa Cruz, solicitó al Sr. Ciro Gómez Rodríguez, jefe, Área Gestión Informática, Dirección Regional Sucursales Chorotege, el apoyo para el intercambio de estaciones de trabajo del área de cajas y el departamento de cobros de esa sucursal, ya que la zona donde se encuentra actualmente el área de cobros es un espacio cerrado y con acceso a una puerta con llave, sin embargo, a la fecha de la visita realizada por este Órgano de Control y Fiscalización, el cambio no se había realizado.

El Instructivo para el funcionamiento de unidades de Caja de la C.C.S.S., diciembre 2012, en el artículo 78, sobre las Sucursales y Hospitales, punto 78.3, establece:

*“La administración de la Sucursal deberá velar porque los cajeros cuenten con las medidas de seguridad necesarias para la protección de su integridad física y de los valores a su cargo”.*

Cabe señalar la importancia de que la Dirección Regional efectúe acciones inmediatas en la modificación del área de cajas, con el fin de resguardar adecuadamente los valores custodiados por la sucursal. Las condiciones actuales representan un riesgo para la Institución, ya que comprometen la seguridad del personal y de los fondos custodiados, aumentando la posibilidad de robos y/o hurtos, accesos no autorizados y posibles pérdidas financieras. Además, esta situación afecta la confianza en los controles de seguridad de la sucursal.

### **3.3. DE LA COPIA DE LA LLAVE DE ACCESO A LOS CUBÍCULOS DE LOS CAJEROS EN LA SUCURSAL DE LIBERIA.**

Esta Auditoría constató que, para la custodia del efectivo y los valores recibidos durante el día, los cajeros de la sucursal de Liberia disponen de una caja metálica, con su respectiva llave, misma que es entregada al Asistente Administrativo de la sucursal al final del día para su custodia; sin embargo, se observó que en la sucursal no se maneja una copia de la llave del cubículo del cajero, debido a que la unidad se encuentra gestionando con el dueño del inmueble, el cambio de cerraduras, según señaló a esta Auditoría el Lic. Roberth Chavarría Ruiz, administrador de la sucursal.

La Ley General de Control Interno, artículo 8, sobre el sistema de control interno, señala:

*“(…) 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:*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

- a) *Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) *Exigir confiabilidad y oportunidad de la información”.*

El hecho de que la Administración no disponga de copias de llaves de los cubículos asignados a los cajeros, o bien el no agilizar con el dueño del inmueble el cambio de las cerraduras de manera oportuna, podría poner en riesgo la continuidad de los servicios ante una eventual pérdida o sustracción de las llaves de acceso que portan los cajeros, o bien ante eventuales ausencias por casos fortuitos.

### Consideraciones finales

En virtud de lo expuesto, es criterio de esta Auditoría que, en el marco de la normativa establecida por la institución para el funcionamiento y manejo de las Unidades de Caja en las sucursales de Liberia y Santa Cruz existen aspectos que deberían ser analizados y considerados por esa Administración Activa para que se proceda a efectuar los ajustes correspondientes, en relación con el manejo del efectivo en las cajas asignadas, el establecimiento de sanas prácticas con respecto a las modificaciones periódicas de las combinaciones de las cajas fuertes, el mantenimiento de la infraestructura y activos en general, y el establecimiento de limitaciones de acceso a espacios restringidos.

Por otra parte, se insta a continuar fomentando prácticas que fortalezcan el sistema de control interno, así como para el cumplimiento estricto de los lineamientos definidos en el Instructivo correspondiente a las unidades de Caja en la Institución a fin de cumplir con el objetivo de proteger el patrimonio institucional contra cualquier desviación.

Los aspectos planteados en la presente asesoría demuestran que las sucursales de Santa Cruz y Liberia presentan oportunidades de mejora para las actividades sustantivas que se llevan a cabo, cuya atención les permitirá controlar y/o administrar los riesgos asociados a los resultados detectados por este Órgano de Control y Fiscalización en los diferentes procesos analizados.

Por lo anteriormente expuesto, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que contribuyan a la adecuada toma de decisiones, se informa a la Administración Activa de los elementos descritos, para que estos sean considerados para el mejoramiento continuo del Control Interno en la gestión y funcionamiento de las Unidades de Caja administrado por las sucursales.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/ACC/NPQ/GEB/MHF/YSG/lbc

C. Auditoría-1111

Referencia ID-120159