



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

**ASF-162-2018**  
**13-11-2018**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se efectuó según el Plan Anual Operativo del Área de Auditoría de Servicios Financieros de la Auditoría Interna 2018, con el fin de realizar la auditoría de carácter especial sobre la recaudación externa de cuotas obrero-patronales, trabajador independiente y asegura voluntario, del Seguro de Salud y Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte.

Como resultado de la evaluación se determinó que:

La Subárea Recaudación Externa dispone del “Manual Procedimiento Aplicación, Conciliación y Contabilidad de la Recaudación Agentes Recaudadores Externos”, junio 2017, el cual no cumple con las formalidades establecidas por la Institución y no cuenta con la aprobación del nivel superior.

Las tarifas por transacción realizada que se paga a los recaudadores privados es por ₡500 y a los bancos públicos es por ₡950.00 con corte a junio 2018; es decir, la tarifa de las entidades públicas es un 90% más onerosa que la privada, las cuales no son razonables, ni equitativas y requiere soluciones definitivas para corregir esta situación, que no guarda un equilibrio económico en el uso eficiente de los recursos públicos y del interés institucional, motivos por los cuales se deben administrar con eficiencia y empleando criterios que beneficien a la Institución y a las entidades bancarias, de forma equitativa y proporcional, es decir, que sea una tarifa razonable y justa.

La diferencia en el pago de las tarifas, generó un monto ₡741 556 350,00 (Setecientos cuarenta y un millones quinientos cincuenta y seis mil trescientos cincuenta colones) en el primer semestre 2018, a los recaudadores externos públicos, en exceso a lo que se pagaría a los recaudadores privados, que de no corregirse provocaría erogaciones mayores, en razón de las tarifas negociadas en los convenios.

El procedimiento de recaudación externa en la Subárea Recaudación Externa es muy manual y en el primer semestre 2018, fue superior a un billón de colones, el cual conlleva altos volúmenes de transacciones por depósitos y de estadísticas; razón por la que se requiere realizar una política de respaldos de la información sensible en un disco externo, con el fin de evitar el reproceso de información, en caso de daño del disco duro o tarjeta madre del equipo de cómputo.

El estudio revela la necesidad que se valore suprimir de los Contrato de Prestación de Recaudación entre la Caja Costarricense de Seguro Social y las bancos públicos, la utilización de las cuentas corrientes del Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte para el pago de las comisiones, según lo indicado en Cláusula vigésimo tercera; por cuanto dicha cuentas corrientes no son procedentes utilizarlas, por cuanto el Seguro de Salud incurre en todos los costos asociados al proceso de recaudación y posteriormente realiza el cobro al Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte, según la tarifa que para estos efectos establece el Área de Análisis Financiero de la Dirección Actuarial y Económica.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

La Institución para realizar los pagos de las cuota obrero-patronal, trabajador independiente y asegurado voluntario, dispone la aplicación web “Autogestión planilla en Línea de la Caja Costarricense del Seguro Social”, para que los patronos realicen los pagos de las facturas con menos de 59 días de vencidas; medio que evita el pago de comisión, de ahí la importancia de establecer una estrategia para divulgar y promover el uso de la Web Autogestión planilla, para que los patronos conozcan y hagan uso de este medio de pago de las cuotas, con lo que se disminuye el pago de las comisiones y contribuye a reducir la dependencia de los recaudadores externos, lo cual es beneficioso al reducir los pagos a los recaudadores, contribuyendo al uso racional de los recursos públicos.

El proceso de conciliación de los depósitos y planillas del primer semestre 2018 generó una diferencia de menos en los depósitos por ₡55.489,00 (cincuenta y cinco mil cuatrocientos ochenta y nueve colones sin céntimos) según los depósitos reportados en el “Control de la Recaudación ARE” y las planillas aplicadas del mismo reporte. Ver detalle en anexo 3 del informe.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización ha formulado las recomendaciones a la Subárea Recaudación Externa que pertenece a la Área Tesorería General, adscrita a la Dirección Financiera Contable de la Gerencia Financiera, para que realice las acciones pertinentes, a efectos de subsanar los hechos detectados.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

ASF-162-2018  
13-11-2018

## ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA RECAUDACIÓN EXTERNA DE CUOTAS OBRERO-PATRONALES, TRABAJADOR INDEPENDIENTE Y ASEGURADO VOLUNTARIO, DEL SEGURO DE SALUD Y RÉGIMEN DE INVALIDEZ, VEJES Y MUERTE GERENCIA FINANCIERA UE-1103 - DIRECCIÓN FINANCIERO CONTABLE UE-1121 ÁREA TESORERÍA GENERAL UE-1123

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo del Área Servicios Financieros para el período 2018.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar los procesos de recaudación externa de las cuotas obrero-patronales, trabajador independiente y asegurado voluntarios que se realizan a cargo de la Subárea Recaudación Externa de Seguro de Salud y del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Analizar la normativa técnica y legal vigente, reglamentos, los convenios negociados con las entidades recaudadoras, las tarifas de pago a las entidades recaudadoras, manuales de gestión y del registro contable de las cuotas obrero-patronal que son controlados por la Subárea Recaudación Externa, controles, sistemas y archivos que se emplean para recaudar las cuotas obrero-patronales por las entidades recaudadoras y la Subárea Recaudación Externa.
- 2 Revisar el registro contable de los depósitos efectuados y de las planillas aplicadas de los recaudadores externos, en el Mayor Auxiliar del Seguro de Salud, del Régimen Invalidez, Vejez y Muerte y los Tabulados de archivo SICERE, del primer semestre 2018, así como el "Control de la Recaudación ARE" del sistema SICERE de la Subárea Registro y Control Estados de Caja, conciliar los depósitos y la aplicación de las planillas SICERE según el reporte de la Subárea Registro y Control Estados de Caja de los recaudadores externos.
- 3 Verificar el registro contable en la cuenta 905-20-5 "COMISIONES Y OTROS CARGOS" que pertenece al Seguro de Salud y al Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte, del pago de comisiones efectuada en el Banco Nacional de Costa Rica en la cuenta 105-03-8 "BNCR SUBVENCIONES 17395-5" y en el Banco de Costa Rica cuenta 105-20-8 "SEM CTA.CTE.311-5 BCO.C.R"





AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

## ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación comprendió la revisión del registro contable de las cuentas de bancos de la Caja, correspondientes al Banco Nacional de Costa Rica 105-03-8 "BNCR SUBVENCIONES 17395-5" y 105-51-6 "BNCR CTA.CTE.8720-5", del Banco de Costa Rica 105-20-8 "SEM CTA.CTE.311-5 BCO.C.R" y 105-70-0 "BCO.C.R.CTA.CTE. 210232-3" y las del Banco Bac San José S.A., Banco Davivienda S.A., Cooperativa Coocique R.L., Cooperativa Coopealanza R.L. 105-35-4 "SINPE SEM 7460100022" y 105-55-7 "SINPE IVM 7460100014" en donde se registran los depósitos de la recaudación de las cuotas obrero-patronal y revisión del registro de los recaudadores privados de los depósitos y planillas aplicadas del Sistema SICERE, en las cuentas 124-16-2 "CXC BAC SAN JOSE RECAUD. EXTERNA", 124-60-4 "COOCIQUE RL RECAUDACION EXTERNA", 124-65-9 "COOPEALIANZA RECAUD. EXTERNA", 124-80-2 "CXC RECAUDACION HSBC", además revisión de asientos de diario, del pago de comisiones en la cuenta contable 905-20-5 "COMISIONES Y OTROS CARGOS" del Banco Nacional de Costa Rica y el Banco de Costa Rica.

A la vez, se revisaron los registros contables de los depósitos y planillas aplicadas en los Mayores del Seguro de Salud y del Seguro Invalidez Vejez y Muerte y en los archivos de la recaudación mensuales para el periodo comprendido desde 1 de enero 2018 al 30 de junio 2018.

La evaluación se realizó cumpliendo con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna para el Sector Público, ambas emitidas por la Contraloría General de la República.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), publicada en La Gaceta 26 del 6 del 6 febrero, 2009.
- Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público
- Procedimiento Contable Administrativo Liquidación Entre Seguros 2016.
- Contrato de Prestación de Recaudación entre la Caja Costarricense de Seguro Social y el Banco Nacional de Costa Rica.
- Contrato de Prestación de Recaudación entre la Caja Costarricense de Seguro Social y el Banco de Costa Rica.
- Contrato de Servicios Continuos Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios Múltiples Alianza de Pérez Zeledón (COOPEALIANZA R.L.)
- Contrato de Servicios Continuos Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada Coocique R.L.
- Contrato de Servicios Continuos Cooperativa Banco Bac San José S.A.
- Contrato de Servicios Continuos Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.
- Manual Procedimiento Aplicación, Conciliación y Contabilidad de la Recaudación Agentes Recaudadores Externos, junio 2017.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

## METODOLOGIA

Para el cumplimiento de los objetivos señalados, se realizaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Se extrajo la información de las cuentas de bancos, 105-03-8 “BNCR SUBVENCIONES 17395-5”, 105-51-6 “BNCR CTA.CTE.8720-5”, 105-20-8 “SEM CTA.CTE.311-5 BCO. C.R”, 105-70-0 “BCO.C.R.CTA.CTE. 210232-3” 105-35-4 “SINPE SEM 7460100022”, 105-55-7 “SINPE IVM 7460100014” de las cuentas por cobrar de los recaudadores externos 124-16-2 “CXC BAC SAN JOSE RECAUD. EXTERNA”, 124-60-4 “COOCIQUE RL RECAUDACION EXTERNA”, 124-65-9 “COOPEALIANZA RECAUD. EXTERNA”, 124-80-2 “CXC RECAUDACION HSBC”, y de la cuenta de gastos 905-20-5 “COMIS.Y OTROS CARGOS” de la base de datos en ACCESS de los Mayores Auxiliares del Seguro de Salud y del Régimen Invalidez, Vejes y Muerte, para el periodo comprendido entre el 1 de enero 2018 al 30 de junio 2018.
- Lectura de los contratos de prestación de servicios de los bancos públicos y de los contratos de servicios continuos de los recaudadores privados y del Manual Procedimiento Aplicación, Conciliación y Contabilidad de la Recaudación Agentes Recaudadores Externos, junio 2017.
- Revisión de asientos de diario de los depósitos efectuados y planillas aplicadas en SICERE de los recaudadores externos.
- Revisión del cálculo de las comisiones y asientos de diario de la cancelación al Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica.
- Revisión en el Sistema SICERE de las planillas aplicadas por mes de los 6 recaudadores externos y del control de los depósitos mensuales que dispone la Subárea Recaudación Externa.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 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. (...)”.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

## 1. ANTECEDENTES

### 1.1 PROCESO DE FACTURACIÓN A TRAVÉS DE SICERE

Se dispone de un proceso interno en la Institución, para generar la facturación mensual de los patronos, la cual considera los patronos particulares de todos los sectores económicos, instituciones autónomas, semiautónomas, empresas del Estado y la propia Caja, en su condición de patrono, la facturación se realiza integralmente, incluye todos los conceptos que corresponden tales como: Cuota Obrero Patronal de ambos Seguros, las aportes al Banco Popular, Instituto Nacional Aprendizaje, Instituto Mixto Ayuda Social y Asignaciones Familiares y Ley Protección al Trabajador.

En este proceso existe una participación de los patronos, los cuales por medios electrónicos hacen llegar la planilla a la institución para su facturación, el proceso de facturación se inicia cada mes y termina en los primeros días del mes siguiente; es importante aclarar que el proceso de facturación está dentro del Sistema SICERE. Una vez realizada la facturación y comunicada formalmente a los patronos, se procede a su recaudación en el mes y en el mes siguiente, para cada facturación.

### 1.2 PROCESO DE RECAUDACIÓN A TRAVÉS DE SICERE

La institución dispone de varios medios para recaudar las cuotas obrero-patronales, las obligaciones de la Ley de Protección al Trabajador LPT y aportes de otras instituciones, tales como: I.N.A., I.M.A.S, Banco Popular y Asignaciones Familiares.

La recaudación interna de patronos que tienen más de 59 días de atraso en el pago, se realiza en la Subárea Caja y Custodia de Valores y las sucursales del Seguro Social y se reportan en las cuentas 100-00-0 "Cajas" del Seguro de Salud.

El Lic. Erik Solano Viquez Jefe Subárea Recaudación Externa, sobre este proceso indica que:

*"El proceso de recaudación externa inicia en el año 1998 por medio del Banco Crédito Agrícola de Cartago, y permitía solamente el pago oportuno de cuotas de patronos adscritos a oficinas centrales, posteriormente, se incorporaron el Banco de Costa Rica y el Banco Nacional, y se amplió la cobertura a todas las sucursales del país. En el año 2001 se realizó una licitación pública para incorporar entidades privadas, siendo adjudicado el Banco Bancrecen, asimismo, en el año 2008 se realizó una nueva licitación pública que permitió incorporar adicionalmente al Banco Bac San José, Coopealianza, Corporación Cefa (farmacias Fischel) y Megasuper. Finalmente, en el año 2012 se realizó una nueva licitación mediante la cual se adjudicaron a los Bancos BAC San José y Da Vivienda, así como a Coopealianza y Cooquite."*

*Desde que dio inicio esta modalidad de outsourcing, se utilizaba un esquema de comisiones correspondiente a un porcentaje sobre las cifras recaudadas, de un 0.25% sobre cuotas obrero patronales y un 1.5% para seguro voluntario y trabajador independiente.*



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

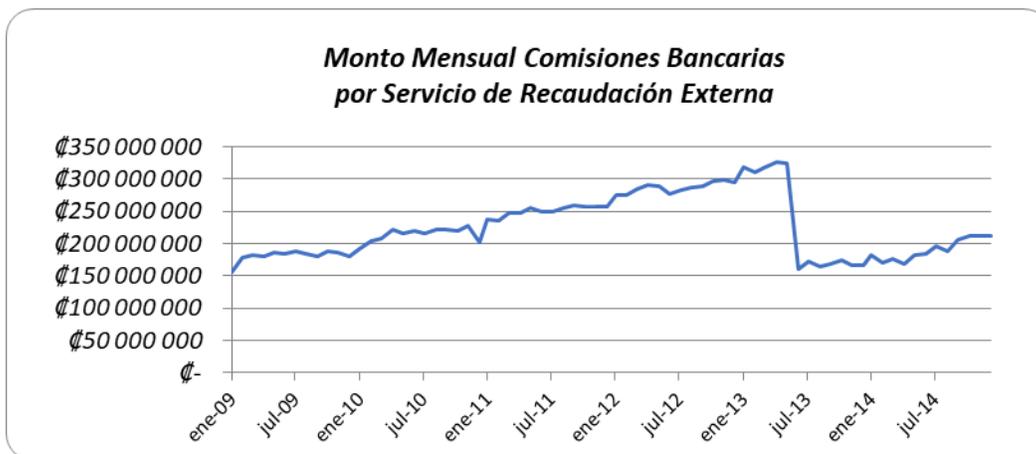
No obstante, ese esquema generaba una serie de distorsiones en el proceso, pues el monto de las cuotas varía muy significativamente, lo que ocasiona que los recaudadores puedan obtener sumas millonarias con un solo pago, o bien, recibir muy pocos ingresos por gran cantidad de pagos de baja cuantía.

Ante esta situación, en el año 2012 se planteó como estrategia el variar el esquema de comisiones a un monto fijo por pago (tarifa plana), lo cual, según las estimaciones realizadas, reduciría a la mitad el monto a cancelar. De este modo, durante el año 2013 se suscriben los nuevos contratos con los recaudadores de sector público y sector privado, estableciéndose una comisión fija de ¢750 colones por pago.

Es importante señalar que con las entidades estatales se estableció que dicha comisión se incrementaría anualmente según la inflación con un aumento mínimo de ¢50 exactos, por lo que desde julio de este año asciende a ¢800.

### Resultados obtenidos

Como se observa en el siguiente gráfico, a partir de junio 2013 el monto mensual cancelado se reduce a la mitad, desde entonces, el crecimiento experimentado se debe al mayor volumen transaccional y al incremento de ¢50 en las comisiones de los recaudadores del sector público.



El incremento que se observa hacia el final del año 2014 se debe a la entrada en vigencia de la circular GF-23.342 fechada el día 05 de junio de 2014, la cual dispuso que a partir del 1° de setiembre los pagos de cuotas obrero patronales deberán realizarse por medios externos, es decir, en el sitio web de la Institución o en los agentes recaudadores externos. De este modo, el incremento registrado en la cantidad de pagos ronda los 25,000 pagos, que a un monto de ¢800 representa ¢20.0 millones mensuales de incremento.

Seguidamente se muestran las cifras anuales canceladas a los agentes recaudadores:



**Monto Anual Comisiones Recaudadores Externos**  
**2009 - 2014**  
**(millones de colones)**

<b>Año</b>	<b>Monto</b>	<b>Variación Abs</b>	<b>Variación %</b>
2009	2,176.71		
2010	2,573.49	396.78	18%
2011	3,009.20	435.71	17%
2012	3,439.50	430.30	14%
2013	2,771.92	(667.58)	-19%
2014	2,290.61	(481.31)	-17%

Como se observa, el año 2013 refleja en parte los ahorros obtenidos debido a que la medida entró a regir de lleno hasta el mes de junio, mientras que el año 2014 sí muestra un ahorro de casi ₡1,150 millones respecto a lo cancelado en el año 2012.

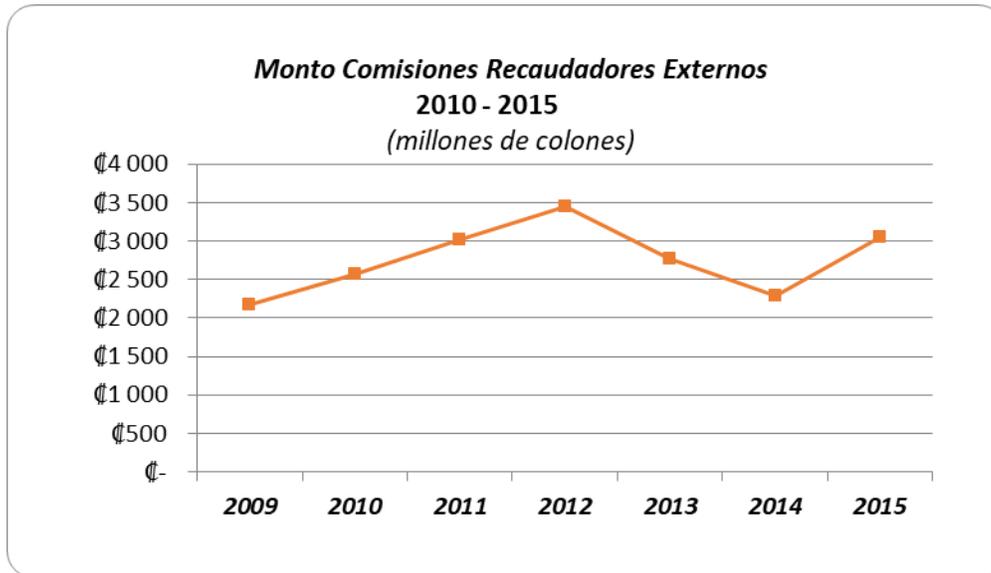
**Traslado Recaudación de Asegurados Voluntarios y Trabajadores Independientes**

Según las cifras facilitadas por la Dirección SICERE, al mes de setiembre se recibieron alrededor de 50,000 pagos de Asegurados Voluntarios y Trabajadores Independientes en Oficinas Centrales y Sucursales, por lo que ese sería justamente el impacto de trasladar también la recaudación de dicha población, lo cual se reflejaría en un incremento en comisiones de ₡42,5 millones mensuales (50,000 casos por ₡850) para un total de impacto anual de ₡510 millones para el año 2015.

De este modo, se estaría alcanzando un escenario "techo", donde se establece el monto máximo a cancelar a los recaudadores en el entendido que toda la población de patronos, asegurados voluntarios y trabajadores independientes procede a realizar sus pagos por ese medio. Dicho monto anual ascendería a la suma de ₡3,054 millones, monto que sería menor en ₡385 millones al monto que fue cancelado en el año 2012. Seguidamente se muestra la gráfica;"



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105



### Consideraciones Finales

*La realización de pagos por medio de los recaudadores externos representa una gran facilidad para la población de patronos, asegurados voluntarios y trabajadores independientes, pues agiliza la realización de pagos por medios electrónicos y brinda una extensa red de pagos con amplios horarios.*

*La modificación del esquema de comisiones con los recaudadores externos efectivamente logró reducir a la mitad el monto de comisiones que se venía cancelando bajo el esquema anterior.*

*La disposición emitida mediante circular GF-23.342 tuvo un fuerte impacto en la población patronal, tal y como se esperaba, pero también en la población de AV y TI, por lo que de extenderse la medida a dicha población el impacto rondaría los 50,000 pagos adicionales, lo que a su vez provocaría un incremento en las comisiones de ¢42,5 millones mensuales, para un total de impacto anual de ¢510 millones para el año 2015.*

*Pese a dicho incremento, el monto anual a cancelar en comisiones sería inferior en ¢385 al monto que se canceló en el año 2012.*

*Es importante seguir promoviendo el uso del sitio web transaccional, pues además de las múltiples ventajas representa un costo menor en comisiones bancarias para la Institución, no obstante, es natural que la mayor parte de la población cancele en agentes recaudadores, pues por medio de un único canal, generalmente el sitio web de su entidad bancaria, realizan todos sus pagos, incluidas las cuotas de la Institución.”*



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

La recaudación externa se realiza a través de las entidades bancarias, bancos del Estado, bancos privados, cooperativas y otras entidades, los ingresos que se reportan en los depósitos bancarios se registran en las cuentas contables de la Institución cuenta contable 105-00-3 “Bancos”, procesos que se controlan en el Subárea Recaudación Externa “ARE”, en esta recaudación el pago que realizan los patronos es por la planilla total y aplica para las planillas que tienen hasta 59 días.

La Subárea Recaudación Externa adscrita al Área Tesorería General, es la que tiene a cargo el proceso de la recaudación externa de las cuotas obrero-patronal, asegurados voluntarios y trabajador independiente del Seguro de Salud y del Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte, para lo cual están suscritos los Contrato de Servicios Continuos con los cuatro recaudadores privados, Banco Davivienda (Costa Rica) S.A., Banco Bac San José S.A., Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada Coocique R.L. y Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios Múltiples Alianza de Pérez Zeledón (COOPEALIANZA R.L.) y los Contrato de Prestación de Recaudación con los recaudadores públicos, Banco Nacional de Costa Rica y Banco de Costa Rica.

El Banco Nacional de Costa Rica desarrollo un sistema que permite a otras entidad poder realizar la recaudación de las cuota obrero-patronales, mediante el uso del sistema, esta situación ha permitido a varias entidades que realicen el cobro de las cuotas obrero patronales, tales como: BN Servicios, Banco Lafise, Banco Scotiabank, Banco Improsa, Banco Citibank, Banco Promerica, Banco BCT S.A., Banco Cathay, MUCAP, Mutual Alajuela, Coopeservidores, CoopeAnde, Credcoop, Financiera DESIFYN, Servimás, Farmacia Sucre, Teledolar, PRIDES, Cruz Roja Costarricense, Francisco Llobet e hijos, Tienda ECONO y Banco Popular.

A los recaudadores externos se les pago una comisión por transacción realizada, a los bancos estatales la comisión vigente es ₡950 (setecientos cincuenta colones) más la inflación y para los bancos privados y otras entidades el monto por comisión es por ₡500,00 (Quinientos colones).

### **1.3 PROCESO DE RECAUDACIÓN A TRAVÉS DE SICERE**

La Institución dispone el sitio de pago Web CCSS, (Oficina Virtual del SICERE), la cual incluye la recaudación a través de la aplicación Web Autogestión Planilla en Línea de la Caja Costarricense del Seguro Social, tanto de forma manual como automática, de facturas ordinarias y especiales con menos de 59 días de vencimiento, sin embargo, esta aplicación aún tiene mucho aprovechamiento por cuanto es un medio para recaudar que no requiere del pago de comisiones y es un medio seguro para gestionar el pago de las facturas de las cuotas obrero patronales en general.

#### **1.3.1 PROCESO Y CONTROLES DE LA RECAUDACIÓN EXTERNO REALIZADOS EN LA SUBÁREA RECAUDACIÓN EXTERNA.**

Diariamente el agente recaudador traslada antes de las 22.30 horas del día de la recaudación, al servidor institucional (FTP) el archivo con los pagos recibidos durante el día, mismo que quedarán aplicados en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) mediante la ejecución de un proceso nocturno (are-in).



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

Los recaudadores deben acreditar en la cuenta corriente especificada, la totalidad de recursos recaudados a más tardar a las 15 horas del día hábil siguiente; según la estipulado en la cláusula respectiva de los Contrato de Prestación de Recaudación y de los Contrato de Servicios Continuos.

El funcionario Adrián Chacón Aguilar del Área Tesorería General, es el responsable de efectuar los procesos de recaudación, para lo cual ingresa al Sistema SICERE y obtiene el monto total de las planillas aplicadas en día anterior por los recaudadores externos y después realiza otro proceso para los archivos que los recaudadores remitieron al servidor (FTP) de los pagos efectuados de las cuotas obrero-patronal, asegurados voluntarios y trabajador independiente. Después de efectuar la conversión de los archivos a formato texto, los mismos son convertidos a Excel y mediante una macro se obtiene para cada recaudador el desglose de casos tramitados por tipo de recaudación y de los montos recaudados; información que se respalda en el equipo de cómputo y en disco externo.

El proceso de conciliación consiste en que los montos de las planillas aplicadas en el Sistema SICERE, concuerde con el reporte de pagos efectuados de los recaudadores externos, si los resultados fueron satisfactorios se concluye el proceso con el respaldo de la información, si se presentan diferencias, se procede analizar el origen de la diferencia y de ser necesario se realiza la coordinación con el recaudador; en caso de que falté el reporte de algún pago o se presentan pagos duplicados, por pagos en el banco y también en una sucursal, además por inconsistencias en el número patronal erróneo.

La recaudación que realizan los bancos públicos genera un asiento de diario automático de la recaudación mensual, en donde los depósitos se registran en las cuentas contables de bancos de la CCSS del Seguro de Salud y del Régimen Invalidez, Vejes y Muerte que dispone las entidades bancarias y se acreditan las cuentas por cobrar 132-XX-X que corresponde al concepto de las cuotas obrero-patronal, asegurado voluntario y trabajador independiente.

Las comisiones de los bancos públicos son deducidas el día hábil siguiente de haberse efectuado la recaudación, el débito que realiza los bancos públicos de la comisión ganada se detalla según se trate de cuota obrero-patronal, asegurado voluntario y trabajador independiente.

Se dispone de un control del registro de las comisiones pagadas a las entidades públicas, para el Seguro de Salud y se generan los asientos de diario, con un débito a la cuenta 905-20-5 "COMISIONES Y OTROS CARGOS" y créditos a las cuentas de bancos 105-03-8 "BNCR SUBVENCIONES17395-5" y 105-20-8 "SEM CTA.CTE.311-5 BCO.C.R"

Se dispone de un control del registro de los pagos efectuados de la recaudación externos privados, para lo cual se realiza un cargo a las cuentas de banco en donde se registran los depósitos y se acredita la cuenta por cobrar del recaudador, en el Seguro de Salud y el Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte, de lo cual se generan los asientos de diario, con los movimientos del mes.

Este proceso se complementa con el proceso de recaudación en donde se realiza un débito a las cuentas por cobrar del recaudador, cuentas 124-XX-X por el monto de las planillas aplicadas y un crédito a las cuentas por cobrar 132-XX-X respectiva por concepto de las cuotas obrero-patronal, asegurado voluntario y trabajador independiente.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

El pago de las comisiones de los recaudadores externos privados, funciona como un proveedor normal, el cual presenta la factura mensual y la misma se verifica con la información que se dispone en la Subárea Recaudación Externa y si la información es correcta se adjunta el detalle del Control de Recaudación y Comisiones en donde se indica la cantidad de casos que corresponde pagar por cuota obrero-patronal, asegurado voluntario y trabajador independiente y la cantidad total de casos, la tarifa y el monto que corresponde pagar por día y el total; información que se remite a la Dirección Financiera Contable para la firma del Director y que se asigne el contenido presupuestario y luego es trasladada a la Subárea Gestión de Pagos para su cancelación.

El registro del gasto de comisiones de los recaudadores privados genera un débito en la 905-20-5 "COMISIONES Y OTROS CARGOS" y el pago mediante cheque genera un crédito a la cuenta de Bancos 105-40-0 "BCCCSS-PAG.SEM74601000638" y a la cuenta 300-09-4 "CTA.PAG.TRIB.DIRECTA 2%.I" por la retención de impuesto de renta del 2% del Seguro de Salud.

### 1.3.2 SUBÁREA REGISTRO Y CONTROL DE ESTADOS DE CAJA.

En la Subárea Registro y Control de Estados de Caja cuentan con controles sobre lo reportado la Subárea Caja y Custodia de Valores y las sucursales de la Institución para las transacciones que se realizan en las cuentas de 100-00-0 "Cajas", dispone del reporte de los registros del estado de caja por día y mensual y se revisan las inconsistencias entre las planillas aplicadas de la recaudación realizada y los ingresos. La recaudación efectuada por los recaudadores externos funciona como una sucursal más, y a los recaudadores externos se les tiene un reporte denominado: "Control de la Recaudación ARE", en donde aparece reportado los depósitos efectuados y las planillas aplicadas por el Sistema SICERE, en dicho reporte aparece el reporte por día y total mensuales, en adición cada día se obtiene un archivo del "Reporte de Errores de Aplicación de Archivo", en el que se reportan las inconsistencias, y es revisado por el Lic. Gustavo Arguedas Leiva de la Subárea, quién realiza las correcciones pertinentes según sea el caso, se presenta en la información que se dispone en el Sistema SICERE en el reporte de "Liquidación Directa de Cuotas por Número Patronal" del sistema SICERE.

## HALLAZGOS

### 1. REVISION DE LOS REGISTROS CONTABLES Y LOS DEPÓSITOS EFECTUADOS POR LOS RECAUDADORES EXTERNOS.

a) Se evidenció en el primer semestre 2018, una diferencia por un monto de menos ₡6.949.169,00 (seis millones novecientos cuarenta y nueve mil cientos sesenta y nueve colones) entre lo que se presentó en el Sistema SICERE, en el reporte de "Control de la Recaudación ARE" de los depósitos efectuados y el Control de la Subárea Recaudación Externa de los depósitos bancarios de los recaudadores externos. (Ver detalle en anexo 1).

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en la norma 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas, indica:



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

*“La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.”*

La citada diferencia se originó fundamentalmente por una transacción que por error en lugar de registrar un pago por un monto de ₡70.253,00 (setenta mil doscientos cincuenta y tres colones sin céntimos) se registró por un monto de ₡7.019.756,00 a través del sistema de BN-Conectividad del Banco Nacional de Costa Rica; dinero que por no corresponder a la Institución, fue devuelto a la entidad bancaria por un monto de ₡6.949.503,00 (seis millones novecientos cuarenta y nueve mil quinientos tres colones) según oficio ATG-1120-2018 del 26 de julio 2018 emitido por el Área de Tesorería General y las demás diferencias por ₡334,00 se originan por inconsistencias en la digitación de los montos de los depósitos en el sistema SICERE.

En el primer semestre los recaudadores externos reportaron depósitos en el sistema SICERE por un monto de ₡1.018.217.591.739,00 (un billón dieciocho mil doscientos diecisiete millones quinientos noventa y un mil setecientos treinta y nueve colones sin céntimos). Sin embargo, en el control de la Subárea Recaudación Externa de los depósitos bancarios efectuado por los recaudadores externos presentó un monto de ₡1.018.224.540.908,00 (un billón dieciocho mil doscientos veinticuatro millones quinientos cuarenta mil novecientos ocho colones sin céntimos) en las cuentas contables<sup>1</sup> correspondientes, presentándose la diferencia indicada.

Se verificó los depósitos efectuados por los seis recaudadores en las cuentas contables 105-00-3 “Bancos” de la Caja en los Mayores Auxiliares del Seguro de Salud y el Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte y en la “Tabulación de archivos SICERE Recaudación” así como el control de la Subárea Recaudación Externa, sobre los depósitos realizados por los recaudadores externos.

Los resultados obtenidos de los depósitos recaudados permiten apreciar que las diferencias se originan en un error del Banco Nacional de Costa Rica, que fue corregido mediante la devolución de los dineros a la entidad bancaria, y no generó riesgos a la Institución, por estar fundamentada con la información que remitió el Banco.

La diferencia en los depósitos no generó perjuicios económicos a la institución por cuando se originó en una revisión realizada por la entidad bancaria con la documentación soporte, en el cual la Subárea Recaudación verificó su procedencia.

---

<sup>1</sup> Banco Nacional de Costa Rica cuentas 105-03-8 “BNCR SUBVENCIONES17395-5”, 105-51-6 “BNCR CTA.CTE.8720-5”, Banco de Costa Rica cuentas 105-20-8 “SEM CTA.CTE.311-5 BCO.C.R.” y 105-70-0 “BCO.C.R.CTA.CTE. 210232-3” y recaudadores privados cuentas 105-35-4 “SINPE SEM 7460100022” y 105-55-7 “SINPE IVM 7460100014”



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

## 2. RESPALDOS DOCUMENTALES EN LA SUBÁREA RECAUDACIÓN EXTERNA.

En la revisión se determinó que el proceso de recaudación externa que sigue la Subárea Recaudación Externa es manual y con un alto grado de información sensible, la cual es generada en el equipo de cómputo del Lic. Adrián Chacón Aguilar, funcionario del Área Tesorería General, disponiendo de un disco externo para los respaldos de los archivos, pero no existe una política definida sobre la frecuencia en la que se deban efectuar los respaldos de la información que se almacena diariamente referente a este proceso.

La “Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) Aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, Nro. R-CO-26-2007 del 7 de junio, 2007. Publicada en La Gaceta Nro.119 del 21 de junio, 2007, en las normas

### 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica

*La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:*

*en el inciso h indica, “...h. Definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo, custodiar los medios de respaldo en ambientes adecuados, controlar el acceso a dichos medios y establecer procedimientos de control para los procesos de restauración.”*

### 4.3 Administración de los datos

*“La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura. “*

La Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones en la “Políticas Institucionales de Seguridad Informática TIC-Seguridad-001” Versión 1.0 octubre 2007, Avalado por el Comité Gerencial de Tecnologías de Información de la CCSS, en sesión N°23 celebrada el 30 del mes de octubre del año 2007, define:

### “10.10. PSI-UAR-010 POLÍTICA REALIZACIÓN DE RESPALDOS.

*La realización periódica de respaldos de la información generada en los sistemas, bases de datos, así como la información residente en los equipos de los funcionarios de la CCSS, es de gran importancia para brindar continuidad de los servicios. Por lo tanto todas las unidades de la institución deben elaborar un plan de recuperación y respaldo de información, donde los respaldos deberán realizarse periódicamente conforme las características de los equipos, las aplicaciones y los datos asociados. El plan de recuperación y respaldo de la información debe contemplar la realización de pruebas continuas para asegurarse que los respaldos estén correctamente ejecutados y deben almacenarse en un lugar seguro y lejano de la fuente de información original.”*



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

Debido al volumen de transacciones que se procesan diariamente y la relevancia de las cifras monetarias que se recaudan es conveniente se defina, una política de respaldos, en la cual se especifique la regularidad con la cual se realicen los respaldos en el disco duro y de la información sensible que se debe resguardar en disco, por parte de la Subárea, dado que los respaldos se realizan pero a criterio del responsable, sin que exista una política definida al respecto.

Establecer una política de respaldo que permita guardar la información sensible de la Subárea Recaudación Externa, generaría mayor seguridad y evitaría el tener que reprocesar las transacciones de los depósitos, así como realizar coordinaciones con el Área Registro y Control de Aportaciones sobre planillas aplicadas de la recaudación, además de crear las macros que están desarrolladas en formato Excel, digitar el control de pago de comisiones, asientos de diario y estadísticas, entre otras actividades a realizar, de presentarse un daño del disco duro de la computadora en donde se genera todo el proceso de control de la recaudación externa por parte del Área de Tesorería General.

### **3.1 SOBRE LOS REGISTROS CONTABLES Y APLICACIÓN DE PLANILLAS EN EL SISTEMA SICERE DE LOS RECAUDADORES EXTERNOS.**

En la revisión de las planillas aplicadas en el Sistema SICERE de la recaudación de cuotas obrero-patronal, asegurado voluntario y trabajador independiente y de los registros contables, de enero a junio 2018, se evidenció que en el I semestre 2018, los recaudadores externos reportaron en el “Control de la Recaudación ARE” de la Subárea Registro y Control de Caja un monto de \$1.018.217.647.228,00 (un billón dieciocho mil doscientos diecisiete millones seiscientos cuarenta y siete mil doscientos veintiocho colones sin céntimos), mientras que lo reportado en el módulo de recaudación del Sistema SICERE, en ese mismo periodo fue por un monto de \$1.018.243.677.307,00 (un billón dieciocho mil doscientos cuarenta y tres millones seiscientos setenta y siete mil trescientos siete colones sin céntimos), observándose una diferencia de menos de \$26.030.079,00 (veintiséis millones treinta mil setenta y nueve colones) en los Controles de la Recaudación ARE que presentó la Subárea Registro y Control Estados de Caja, respecto de lo aplicado en el Sistema SICERE. Ver detalle Anexo 2.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en la norma 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas, indica:

*“La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.”*

Sobre las diferencias detectadas, la Licda. Susana Chan Arquedas, Jefe Subárea Registro y Control Estados de Caja, aclaró que aún cuando en el módulo de recaudación del Sistema SICERE, permite la consulta de la recaudación mensual por fecha, ese reporte muestra inconsistencias en el monto total, razón por la cual no se utiliza para verificar la coincidencia de los depósitos y las planillas aplicadas en Sistema SICERE, el que corresponde utilizar es el reporte “Control de la Recaudación ARE que dispone la Subárea Registro y Control de Caja que obtienen del sistema SICERE, razón por la cual la diferencia no es real.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

Además agregó que diariamente se obtiene un “Reporte de Errores de Aplicación de Archivos” de las planillas aplicadas en el Sistema SICERE, el cual es revisado para efectuar las correcciones de archivos que no fueron aplicados por diferentes razones tales como: que el pago fue duplicado, que la factura reportada es correcta pero el número patronal no lo es, que las planillas pagadas por los patronos no se registren en los horarios que corresponden por parte de los recaudadores externos, lo cual genera que el sistema SICERE calcule intereses, y cuando se corre el proceso las planillas no son aplicadas por la diferencia en los intereses; intereses que son improcedentes por cuanto las facturas los patronos las cancelaron oportunamente, razón por la que se debe proceder manualmente a realizar las correcciones de las diferencias de los intereses calculados en el Sistema SICERE, por no corresponder su cobro y que las planillas sean aplicadas correctamente.

En la revisión efectuada se observó que las diferencias mensuales concuerdan con lo que se reporta en las “Liquidaciones Directas de Cuotas por Número Patronal” del Sistema SICERE, que realizó el Lic. Gustavo Arguedas Leiva funcionario de la Subárea Registro y Control Estados de Caja, con el fin de corregir las inconsistencias presentadas en el “Reporte de Errores de Aplicación de Archivos”.

Según lo manifestó por la Licda. Susana Chan Arquedas Jefe Subárea Registro y Control Estados de Caja, sobre el reporte del módulo de recaudación del Sistema SICERE, de la consulta de la recaudación mensual, el cual no es procedente utilizarlo, para determinar los montos mensuales de las facturas reportadas por los recaudadores externos, lo cual permite evidenciar que las diferencias obtenidas no son reales, por tanto, se descarta de alguna afectación monetaria a la Institución, por cuanto lo que corresponde es utilizar el reporte “Control de la Recaudación ARE” que dispone la Subárea Registro y Control de Caja, el cual obtienen del sistema SICERE.

### **3.2. SOBRE LA CONCILIACIÓN DE LOS DEPOSITOS Y LA APLICACIÓN DE LAS PLANILLAS SICERE SEGÚN EL REPORTE DE LA SUBÁREA REGISTRO Y CONTROL ESTADOS DE CAJA DE LOS RECAUDADORES EXTERNOS.**

Se observó que en el periodo del 1 de junio 2018 al 30 de junio 2018, se presentaron depósitos de menos por un monto de ₡55.489,00 (cincuenta y cinco mil cuatrocientos ochenta y nueve colones sin céntimos) según el detalle anexo 3; cifra que es de muy poca relevancia en relación con la cantidad de transacciones procesadas y montos depositados y recaudados en el primer semestre 2018.

Lo anterior debido a que los recaudadores externos en el primer semestre 2018, reportaron depósitos en el sistema SICERE por concepto de cuotas obrero-patronal, asegurado voluntario y trabajador independiente por un monto de ₡1.018.217.591.739,00 (un billón dieciocho mil doscientos diecisiete millones quinientos noventa y un mil setecientos treinta y nueve colones sin céntimos) y las planillas aplicadas en el Sistema SICERE por concepto de la recaudación, según el reporte del “Control de la Recaudación ARE” de la Subárea Registro y Control de Estados de Caja fue por un monto de ₡1.018.217.647.228,00 (un billón dieciocho mil doscientos diecisiete millones seiscientos cuarenta y siete mil doscientos veintiocho colones sin céntimos)

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en la norma 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas, indica:



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

*“La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.”*

Se conoce que las diferencias se origina entre los depósitos y planillas aplicadas según el reporte “Control de la Recaudación ARE” que se obtiene del sistema SICERE, pero no las causas de las diferencias, para lo cual se requiere de una conciliación de las cifras reportadas.

Los procesos de conciliación es el medio mediante el cual se pueden evidenciar diferencias, para su revisión y corrección, la cual debe ser oportuna, de ahí la importancia de proceder a conciliar la diferencia total por ₡55.489,00 (cincuenta y cinco mil cuatrocientos ochenta y nueve colones sin céntimos) según el detalla del anexo 3, con el fin de que se logren las propuestas de corrección a las diferencias detectadas.

#### **4. SOBRE LA NECESIDAD DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN LA APLICACIÓN, CONCILIACIÓN Y CONTABILIDAD DE LA RECAUDACIÓN AGENTES RECAUDADORES EXTERNOS, JUNIO 2017.**

Esta Auditoría determinó que en la Subárea Recaudación Externa se dispone del “Manual Procedimiento Aplicación, Conciliación y Contabilidad de la Recaudación Agentes Recaudadores Externos”, junio 2017, el cual no cumple con las formalidades establecidas por la Institución, tales como: las firmas de los funcionarios que lo elaboran, y firmas de funcionarios que lo revisaron y firmas de responsables de su aprobación, Fecha de Aprobación, la introducción, en el cual se identifique el propósito y el campo de aplicación, Marco Normativo, los contratos firmados con los recaudadores externos, el proceso de conciliación de las cuentas contable de los recaudadores externos privados 124-16-2 “CXC BAC SAN JOSE RECAUD. EXTERNA”, 124-60-4 “COOCIQUE RL RECAUDACION EXTERNA”, 124-65-9 “COOPEALIANZA RECAUD. EXTERNA” y 124-80-2 “CXC RECAUDACION HSBC”, definiciones símbolos y abreviaturas, y no dispone de la aprobación de la Dirección Financiera Contable y Gerencia Financiera.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), señala en la norma 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información que

*“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 comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas...”*



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

En la norma 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, define que *“La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias...”*

En el punto c. de la norma 1.4 indica:

*“La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.”*

Asimismo, el mismo cuerpo normativo en el punto 2.5.2 Autorización y Aprobación, señala:

*“La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.”*

Artículo 15. —Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

*“a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.*

*b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*

*i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*

*ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.*

*iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*

*iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.*

*v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.”*



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

El “Procedimiento para la Gestión Documental Institucional” emitido por la Gerencia Administrativa y aprobado por el Consejo de Presidencia y Gerentes de la Institución según lo señalado, en el oficio GA-20230-14 del 30 de julio de 2014, indica que las Gerentes son a los que les corresponde.

*“Aprueba los documentos que por su competencia técnica serán aplicados **a todas sus unidades adscritas o aquellas de otra gerencia que la van a operativizar** y son de carácter obligatorio, como por ejemplo: Guías, Protocolos, Manuales Institucionales.”*

*Y a Direcciones Sedes*

*Aprueba los documentos cuyo campo de aplicación **es interna a sus unidades de trabajo y su temática es operativa**, como por ejemplo instrucciones de trabajo, circulares internas, procedimientos internos.”*

El Lic. Erick Solano Víquez jefe Subárea Recaudación Externa suministró el “Manual Procedimiento Aplicación, Conciliación y Contabilidad de la Recaudación Agentes Recaudadores Externos”, junio 2017, “el cual se detalla el Objetivo, *Objetivos Específicos, Antecedentes, Características Administrativas del Servicio, Características Técnicas del Servicio, Proceso de Recaudación de Agentes Recaudadores Externos, verificación de aplicación de la recaudación a nivel del SICERE, Aplicación diferida de la recaudación a nivel del SICERE, Conciliación de la Recaudación, Actualización Reporte Estados de Caja, Conciliación Comisión Diaria de Recaudación y Contabilidad.*

No obstante, en la revisión efectuada del manual se evidenció que el mismo, no está actualizado con todas las formalidades y requerimientos que corresponden a su elaboración, las cuales son de carácter obligatorias para los documentos internos de la Institución según lo regulación diseñada en el “Procedimiento para la Gestión Documental Institucional”

Aún cuando se dispone del “Manual Procedimiento Aplicación, Conciliación y Contabilidad de la Recaudación Agentes Recaudadores Externos” el mismo no reúne las condiciones señaladas en el “Procedimiento para la Gestión Documental Institucional” emitido por la Gerencia Administrativa y aprobado por el Consejo de Presidencia y Gerentes de la Institución, lo cual constituye un riesgo operativo y un incumplimiento de los aspectos regulados, en cuanto a la elaboración de manuales internos y contravienen las normas de control interno. El procedimiento es claro en sus aspectos, pero el mismo no ha sido sometido a la aprobación oficial que es un requisito de las formalidades establecidas para los manuales de la Institución, lo cual brinda una garantía en la utilización del mismo.

El proceso de conciliación de los depósitos y planillas aplicadas de la recaudación es un control fundamental para garantizar el adecuado registro contable de las operaciones y de las cifras reportadas en los Mayores y Balances Generales de Situación del Seguro de Salud, con lo cual se logra verificar la consistencia y exactitud de los registros, el no definirlo adecuadamente en el manual, no garantizaría el adecuado registro y conciliación de las cuentas contables, lo cual podría propiciar distorsiones en la información registrada y por ende en la calidad de la información financiera del Seguro de Salud.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

## 5. DEL PAGO DE COMISIONES RECAUDADORES EXTERNOS Y RECAUDADORES PRIVADOS.

En el Contrato de Prestación de Servicio de Recaudación de las entidades públicas, en la cláusula vigésimo segunda, se indicó que la deducción de la comisión se debe hacer en las cuentas corrientes del Seguro de Salud y las Régimen Invalidez, Vejes y Muerte. Sin embargo, el registro del pago de comisión de las entidades públicas sólo se están realizando en las cuentas corrientes del Seguro de Salud, en las cuentas contables: 105-03-8 del Banco Nacional de Costa Rica y en la cuenta 105-20-8 del Banco de Costa Rica.

Sobre el pago de las comisiones a los recaudadores públicos y a los privados en el periodo de enero a junio 2018, se verificó los cálculos efectuados y los asientos de diario reportados en los Mayores Auxiliares del Seguro de Salud y en el Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte, se observó que los recaudadores públicos realizaron 1.647.000 transacciones que representan el 87.68% del total de las transacciones, por un monto de ₡1.565.507.850,00 (mil quinientos sesenta y seis millones quinientos siete mil ochocientos cincuenta colones) representando el 93.11% del monto de la recaudación externa y los recaudadores privados reportaron una cantidad de 231.554 que equivale al 12.32% del total de las transacciones, por un monto de ₡115.777.000,00 (ciento quince millones setecientos sesenta y siete mil colones) que representa el 6.89% del monto de la recaudación externa. (Ver detalle en anexo 4)

**CUADRO 1 DETALLE DEL PAGO DE COMISIONES A LOS RECAUDADORES PÚBLICOS POR LOS SERVICIOS DE RECAUDACIÓN DE LAS CUOTAS OBRERO-PATRONALES, TRABAJADOR INDEPENDIENTE Y ASEGURADO VOLUNTARIO DE ENERO A JUNIO 2018.**

MESES	Q	RECAUDADORES PÚBLICOS	Q	RECAUDADORES PRIVADOS	Q TOTAL	TOTAL RECAUDACIÓN SEMESTRE 2018
ene-18	286 019	271 718 050,00	40 689	20 344 500,00	326 708	292 062 550,00
feb-18	265 131	251 874 450,00	37 412	18 706 000,00	302 543	270 580 450,00
mar-18	271 309	257 743 550,00	38 148	19 074 000,00	309 457	276 817 550,00
abr-18	278 464	264 540 800,00	39 227	19 613 500,00	317 691	284 154 300,00
may-18	281 680	267 596 000,00	38 539	19 269 500,00	320 219	286 865 500,00
jun-18	265 300	252 035 000,00	37 539	18 769 500,00	302 839	270 804 500,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>1 647 903</b>	<b>1 565 507 850,00</b>	<b>231 554</b>	<b>115 777 000,00</b>	<b>1 879 457</b>	<b>1 681 284 850,00</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>87,68%</b>	<b>93.11%</b>	<b>12,32%</b>	<b>6,89%</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente:* Elaboración propia con información suministrada por la Subárea Recaudación Externa del pago de las comisiones de enero a junio 2018.

Sobre el pago de comisiones, se realizó la revisión de los asientos de diario y el cálculo de las comisiones pagadas a los recaudadores públicos y del registro en las cuentas contables del Seguro de Salud, para el periodo primer semestre 2018, la tarifa de pago que rige según los contratos es por un monto de ₡950,00 (novecientos cincuenta colones) y el pago se deduce de las cuentas bancarias de la Institución durante el segundo día hábil siguiente de haberse efectuado la recaudación.

Según lo señalado en los Contrato de Prestación de Recaudación de los recaudadores públicos, Banco Nacional de Costa Rica y Banco Costa Rica, que en la cláusula vigésimo tercera: Información para el pago de la comisión se indica:



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

*“La Caja reconocerá al Banco como pago del servicio objeto del presente contrato una comisión de ¢750.00 (setecientos cincuenta colones exactos) por cada transacción de pago, es decir, por cada recibo de pago que sea cancelado. Monto que será sujeto a incrementos anuales correspondientes al porcentaje de inflación, con un piso de ¢50.00 anuales...”*

El Banco Nacional de Costa Rica y Banco Costa Rica tienen contrato con vigencia del 27 de mayo 2013 y 1 de julio 2013 respectivamente.

En la Cláusula vigésimo tercera: Información para el pago de la comisión, indica:

*“El Banco debitará de la cuenta corriente...” “los recursos correspondientes a las comisiones de los montos del Seguro de salud y de la cuenta corriente...” “los correspondientes al Seguro de Pensiones; durante el segundo día hábil siguiente de haberse efectuado la recaudación...”*

El Lic. Erik Solano Víquez Jefe a.i., Subárea Recaudación Externa, comentó que las comisiones se pagan mediante las cuentas corrientes de los bancos públicos, y que posteriormente el costo por servicio de la recaudación al Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte se cobran de conformidad con la que se establece en la tarifa en el estudio elaborado por el Área de Análisis Financiero de la Dirección Actuarial y Económica y aprobado por Junta Directiva.

El pago de comisiones de los recaudadores privados es realizado mediante cheques, y se revisaron los de mayor relevancia monetaria, los cálculos de las comisiones pagadas y el registro en las cuentas contables del Seguro de Salud se revisó en su totalidad para el periodo de enero a junio 2018, la tarifa de pago según el Contrato de Servicios Continuos fue de ¢500,00 (Quinientos colones), en el caso del pago de comisiones de los recaudadores privados el pago se realizó cada mes.

El Lic. Lic. Erik Solano Víquez Jefe a.i., Subárea Recaudación Externa tiene claro que el cobro de las comisiones sólo procede en el Seguro de Salud, y que efectivamente es procedente la corrección de la cláusula, por cuanto esto aún cuando los contratos se revisaron no se vio la inconsistencia en el momento.

Las comisiones del sector público sólo deben registrarse en cuentas del Seguro de Salud, razón por la cual es necesario se supriman de la cláusula de pago de comisiones en los contratos, las cuentas del Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte. Debido a que no se están utilizando no se presenta una afectación de registro de comisiones en las cuentas.

## **6. PAGO DE LAS COMISIONES A LOS RECAUDADORES PRIVADOS Y PUBLICOS**

En la revisión del pago de las comisiones por transacción realizada, se observó que a los recaudadores privados se les paga una comisión de ¢500 (quinientos colones) mientras que a los recaudadores externos se les pago una comisión reportada al 30 de junio 2018, para los bancos públicos por un monto de ¢950.00 (novecientos cincuenta colones) que representa una variación en la tarifa de ¢450.00 pagado de más a los recaudadores públicos equivalente a 90% sobre la tarifa de los recaudadores privados.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

A continuación se presenta el detalle del monto total pagado a los recaudadores públicos por un monto total de ₡1.565.507.850,00 (Mil quinientos sesenta y cinco millones quinientos siete mil ochocientos cincuenta colones sin céntimos ) de enero a junio 2018, si se pagará la misma tarifa que a los recaudadores externos privados de ₡500,00 (Quinientos colones) el monto total a pagar sería sólo de ₡823.951.500,00 (ochocientos veintitrés millones novecientos un mil quinientos colones) en el mismo periodo, con lo cual se evitaría realizar un pago adicional por la suma de ₡741.556.350,00 (Setecientos cuarenta y un millones quinientos cincuenta y seis mil trescientos cincuenta colones)

**CUADRO 2 DETALLE DEL PAGO DE COMISIONES A LOS RECAUDADORES PUBLICOS POR LOS SERVICIOS DE RECAUDACION DE LAS CUOTAS OBRERO-PATRONALES, TRABAJADOR INDEPENDIENTE Y ASEGURADO VOLUNTARIO DE ENERO A JUNIO 2018**

MESES	Q	B.N.C.R. 151	Q	B.C.R. 152	Q	RECAUDADORES PÚBLICOS	RECAUDADORES PUBLICOS SI EL PAGÓ DE LA TARIFA FUERA ₡500	DIFERENCIA EN TARIFA (₡950-₡500)
ene-18	232 646,00	221 013 700,00	53 373,00	50 704 350,00	286 019,00	271 718 050,00	143 009 500,00	128 708 550,00
feb-18	214 801,00	204 060 950,00	50 330,00	47 813 500,00	265 131,00	251 874 450,00	132 565 500,00	119 308 950,00
mar-18	219 374,00	208 405 300,00	51 935,00	49 338 250,00	271 309,00	257 743 550,00	135 654 500,00	122 089 050,00
abr-18	226 213,00	214 902 350,00	52 251,00	49 638 450,00	278 464,00	264 540 800,00	139 232 000,00	125 308 800,00
may-18	226 716,00	215 380 200,00	54 964,00	52 215 800,00	281 680,00	267 596 000,00	140 840 000,00	126 756 000,00
jun-18	212 866,00	202 222 700,00	52 434,00	49 812 300,00	265 300,00	252 035 000,00	132 650 000,00	119 385 000,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>1 332 616,00</b>	<b>1 265 985 200,00</b>	<b>315 287,00</b>	<b>299 522 650,00</b>	<b>1 647 903,00</b>	<b>1 565 507 850,00</b>	<b>823 951 500,00</b>	<b>741 556 350,00</b>
	80,87%	80,87%	19,13%	19,13%				
	500	950						

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Subárea Recaudación Externa del pago de las comisiones de enero a junio 2018

Se dispone de Contrato de Servicios Continuos, con los recaudadores privados, Banco Davivienda (Costa Rica) S.A., Banco Bac San José S.A., Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Comunidad de Ciudad Quesada Cooquite R.L. y Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios Múltiples Alianza de Pérez Zeledón (COOPEALIANZA R.L.), en el cual se regula una comisión fija por un monto de ₡500.00 (quinientos colones).

No obstante, en los Contrato de Prestación de Recaudación con los recaudadores públicos, Banco Nacional de Costa Rica y Banco Costa Rica, en la cláusula vigésimo tercera: Información para el pago de la comisión se indica:

*“La Caja reconocerá al Banco como pago del servicio objeto del presente contrato una comisión de ₡750.00 (setecientos cincuenta colones exactos) por cada transacción de pago, es decir, por cada recibo de pago que sea cancelado. Monto que será sujeto a incrementos anuales correspondientes al porcentaje de inflación, con un piso de ₡50.00 anuales...”*

El Banco Nacional de Costa Rica y Banco Costa Rica tienen contrato con vigencia del 27 de mayo 2013 y 1 de julio 2013 respectivamente, y en la cláusula trigésimo sexta los contratos indican:



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

*“la vigencia del presente contrato será de un año y podrá ser prorrogado automáticamente por periodos iguales y sucesivos, hasta un máximo de cinco, salvo que alguna de las partes notifique a la otra por escrito, su decisión de darlo por terminado, al menos con noventa (90) días naturales de anticipación al vencimiento del periodo anual que este en curso sin perjuicio de que las partes, de común acuerdo, decidan darlo por terminado en cualquier momento...”*

Al respecto, es importante señalar que con oficio ATG-1084-2018 del 24 de julio 2018 el Lic. Carlos Edo. Montoya Murillo, Jefe Área Tesorería General dirigido al Lic. Daniel Sánchez Apuy, Ejecutivo de cuenta Banco Nacional de Costa Rica referente a “Remisión de Adendum, Contrato de Recaudación de Cuotas”, en lo que interesa en el último párrafo se indica:

*“Con base en lo anterior, adjunto un tanto del documento original firmado por dichos representantes, manteniendo en custodia de esta Área el otro tanto. Según lo estipulado, el ajuste en el incremento aplica a partir del 27 de mayo del 2018.”*

Mediante el Primer Addendum Contrato de prestación de Recaudación entre la Caja Costarricense del Seguro Social y el Banco Nacional de Costa Rica se procedió a modificar en común acuerdo la cláusula vigésimo tercera del documento vigente, lo cual fue firmado por el Lic. Ronald Guillermo Lacayo Monge Gerente Financiero de la CCSS y por el Lic. Mario Roa Gutiérrez Director General de Banca Corporativa del B.N.C.R., el 22 de junio 2018.

*“De esta manera la misma deberá leerse y aplicarse de la siguiente forma a partir del 27 de mayo del 2018, aplicándose el incremento a la última comisión vigente.*

**CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA: Información para el pago de la comisión**

*La Caja reconocerá al Banco como pago del servicio objeto del presente contrato una comisión de ¢750.00 (setecientos cincuenta colones exactos por cada transacción de pago, es decir, para cada recibo de pago que sea cancelado. Monto que será sujeto a incrementos anuales correspondientes al porcentaje de inflación, con un piso de ¢30.00 anuales...”*

En la Ley General de Control Interno, ley 8292 en su artículo 8.- Concepto de sistema de control interno, señala:

*“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.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”*



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

Con oficio SARE-283-2017 del 17 de julio 2017, el Lic. Erick Solano Víquez Jefe a.i., Subárea Recaudación Externa dirigido al Lic. Daniel Sánchez Apuy Ejecutivo de Cuenta del Banco Nacional de Costa Rica sobre lo señalado en el asunto **“Propuesta cambio esquema comisión bancaria por servicios de recaudación.”** Indicó:

*“Dentro de los aspectos destacados de este nuevo marco jurídico resalta el cambio en el esquema de comisión bancaria a cancelar por el servicio prestado. Como es de su conocimiento, anterior al año 2013, la Institución cancelaba una tarifa porcentual sobre el monto recaudado, situación que generaba un gasto considerable para las finanzas de la Institución. Con la entrada en vigencia de este nuevo contrato, se modificó dicho esquema de una tarifa porcentual a una tarifa fija por cada pago recibido.*

*Según la cláusula vigésimo tercera, se indica:*

*“La Caja reconocerá al Banco como pago del servicio objeto del presente contrato una comisión de ₡750,00 (setecientos cincuenta colones exactos) por cada transacción de pago, es decir, por cada recibo de pago que sea cancelado. Monto que será sujeto de incrementos anuales correspondientes al porcentaje de inflación, con un piso de ₡50,00 anuales”*

*Desde la puesta en vigencia del contrato, la tarifa se ha incrementado al inicio de cada prórroga, como se muestra a continuación:*

PERIODO	BNCR	Comisión (₡)
Vigencia	-05-2013 al 26-05-2014	750,00
Prórroga	-05-2014 al 26-05-2015	800,00
Prórroga	-05-2015 al 26-05-2016	850,00
Prórroga	-05-2016 al 26-05-2017	900,00
Prórroga	-05-2017 al 26-05-2018	950,00
Prórroga	27-05-2018 al 26-05-2019	1.000,00 (*)

(\*) Comisión prevista, según los términos contractuales.

*De esta manera, se prevé que una vez finalizado el contrato actual, la tarifa por cada pago recibido ascienda a ₡1.000,00. Esta situación es de interés institucional en vista de que el 1 de junio del presente año entraron en vigencia cuatro contratos derivados de la Licitación Pública 2016LN-000002-1121, los cuales regulan el mismo servicio de recaudación prestado por su entidad pero con instituciones financieras del sector privado. Estos contratos destacan por un cambio en el esquema de comisión bancaria, el cual se modifica de ₡750,00 a ₡500,00 por cada pago recibido.*

*Por esta razón, consideramos necesario tal y como se ha conversado en otras oportunidades en diferentes sesiones de trabajo, modificar el esquema de pago por concepto de comisión por recaudación bancaria bajo el siguiente enfoque:*

1. El cambio operaría en función del canal de recaudación utilizado por el asegurado para la cancelación de su recibo y/o planilla, cancelándose una tarifa diferenciada según el tipo de canal.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

2. Para efectos de la definición de esta tarifa se consideraría el costo asociado a cada canal de pago de acuerdo a su naturaleza.

3. Analizadas las estadísticas de recaudación de su entidad, se determina que aproximadamente el 25% del número de pagos ingresan por Internet Banking, pagos que involucran un menor gasto administrativo respecto a los pagos recibidos en ventanilla, los cuales representan alrededor de un 10% del total de pago.

4. El restante 65% corresponde a pagos gestionados tanto por corresponsales como por BN Servicios, cuyos costos asociados desconocemos.

*Por esta razón, se considera conveniente abrir un espacio de diálogo para iniciar el análisis técnico entre las partes para una decisión de común acuerdo para el establecimiento de un nuevo esquema tarifario que pueda ser satisfactorio para ambas instituciones..."*

Con oficio SARE-510-2017 del 19 de diciembre 2017, el Lic. Carlos Montoya Murillo Jefe Área Tesorería General y el Lic. Erick Solano Víquez Jefe a.i., Subárea Recaudación Externa dirigido al Lic. Daniel Sánchez Apuy Ejecutivo de Cuenta del Banco Nacional de Costa Rica sobre lo señalado en el asunto **"RENEGOCIACIÓN COMISIÓN BANCARIA POR SERVICIOS DE RECAUDACIÓN"** indicando que:

*"Como seguimiento del oficio SARE-283-2017 y de conformidad con los términos de la reunión realizada el pasado 07 de diciembre, nos permitimos dar seguimiento a los aspectos analizados respecto a la comisión cobrada por esa entidad bancaria por el servicio de recaudación.*

*Es importante señalar que el Contrato actual se suscribió el 27 de mayo del año 2013, tiene vigencia de un año y es prorrogable por cinco años, de modo que el mismo es prorrogable hasta mayo del 2019, no obstante, como todo contrato, puede ser sujeto de ajustes de común acuerdo en apego a la normativa que rige la materia.*

*Al respecto, la principal preocupación planteada es sobre lo establecido en la Cláusula Vigésimo Tercera, que estableció una comisión de ¢750 sujeta a incrementos anuales correspondientes al porcentaje de inflación con un piso de ¢50 colones, pues dicho incremento representaba para el primer año un 6.7% de incremento, que se vendría reduciendo paulatinamente hasta un 5.3% para el quinto año (al incrementarse de ¢950 a ¢1,000), lo cual era congruente con los niveles de inflación registrada para ese entonces, ya que en mayo del 2013 la inflación interanual era de 5.28%.*

*De este modo, la comisión proyectada de ¢1,000 luego de 5 años implicaba un incremento del 33.3% para ese lapso, no obstante, la inflación real registrada para los primeros 4 años del contrato (mayo 2017 vs mayo 2013) fue de un 6.5%. En ese sentido, el establecimiento de un piso para el incremento anual ha generado un aumento desproporcionado en la comisión, pues en caso de aplicarse incrementos solamente por concepto de inflación, la comisión actual sería de ¢799 y no de ¢950.*



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

*Lo anterior, aunado al hecho de que la masificación de los pagos electrónicos respecto a los pagos presenciales en ventanilla se han reducido en términos relativos, siendo los primeros menos costosos, por lo que se considera viable concretar una redefinición del monto de la comisión y su mecanismo de incremento previo a la nueva prórroga en mayo 2018.*

*Como elemento adicional, concordamos con el Banco en el sentido de que la aplicación de tarifas adicionales para el pago de servicios públicos en ventanilla para estimular el uso de canales alternativos es razonable también para el pago de las cuotas de la seguridad social, dada la gran cantidad de canales y puntos de pago disponibles.*

*Asimismo, debe indicarse que el modelo de recaudación en cuanto a la plataforma tecnológica que lo sustenta no ha tenido ajustes o variaciones relevantes en los últimos años que ameriten algún tipo de inversión o esfuerzo de desarrollo por parte del Banco.*

*Por lo tanto, agradecemos su valiosa colaboración con el fin de que se valoren estos planteamientos a lo interno de esa estimable entidad bancaria...”*

Aún cuando se presentaron propuestas al Banco Nacional de Costa Rica mediante oficios SARE-283-2017 del 17 de julio 2017 y SARE-510-2017 del 19 de diciembre 2017, aún no se tiene un acuerdo con las entidades bancarias, que permita una tarifa más conveniente para la Institución.

Como se observó, no se dispone de una única tarifa para el pago a los recaudadores públicos y privados, lo cual genera diferencias en el pago de las tarifas, provocando que las tarifas de las entidades públicas sean cada vez mayores debido a las cláusulas negociadas en los contratos.

Estas diferencias en las tarifas de los recaudadores públicos y privados, originó que se pagó un monto ₡741.556.350,00 (Setecientos cuarenta y un millones quinientos cincuenta y seis mil trescientos cincuenta colones) de enero a junio 2018 a los recaudadores externos públicos, en exceso sobre lo que se paga en la tarifa a los recaudadores privados, sin que guarde una proporcionalidad equitativa en la fijación de del precio de la tarifa, la forma en que se ha negociado el precio en un inicio generó ganancias para la Institución, pero en este momento no es razonable ni equitativa y no es conveniente para la Institución, por no guardar un equilibrio económico al tener que realizar mayor erogación por un servicio, que puede recibirlo a un precio más conveniente, siendo necesario se revisen las tarifas de comisiones y cláusulas negociadas en los contratos de los recaudadores públicos, que eviten se continúen realizando erogaciones cada vez mayores, por tarifas más onerosas a las de los proveedores privados.

## **7. LA APLICACIÓN WEB AUTOGESTIÓN PLANILLA EN LÍNEA DE LA CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL**

La Institución tiene implementada en la página web CCSS (Oficina Virtual del SICERE), la aplicación web “Autogestión planilla en Línea de la Caja Costarricense del Seguro Social”, en la cual se puede realizar el pago de las facturas por concepto de las cuota obrero-patronal, trabajador independiente y asegurado voluntario con menos de 59 días, mediante esta aplicación los pagos pueden ser manual o automáticos y es un proceso que dispone de la seguridad necesaria para que las transacciones sean realizadas, además



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

el gasto por transacción es de ₡75,00 (setenta y cinco colones). Sin embargo, no se está obteniendo el mejor aprovechamiento de la aplicación por cuanto la mayor parte de las transacciones por pago de facturas de las planillas se está realizando a través de los recaudadores externos a los cuales se requiere efectuarles pagos por comisiones.

La Ley General de Control Interno, ley 8292 en su artículo 8.- Concepto de sistema de control interno, señala:

*“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.**
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.**
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.**
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”**

El Lic. Erik Solano Víquez, Jefe a.i., Subárea Recaudación Externa, comentó que esta aplicación la utilizan grandes patronos de entidades públicas y que es un medio seguro para la realización de los pagos, no obstante, indicó que los servicios que ofrecen los bancos, permiten que mediante una sola aplicación se puedan realizar varios pagos a la vez tales como: pago del agua, celulares, electricidad, internet y pagos de planilla, motivos por los cuales los patronos han optado por la utilización de esos otros medios de pagos.

Bajo las consideraciones indicadas por el Lic. Solano Víquez, es claro que existe una desventaja para que los pagos se realicen mediante Web Autogestión Planilla, lo cual requiere de una estrategia agresiva para divulgar y promover el uso de la Web Autogestión Planilla, para que los patronos conozcan y hagan un uso de este medio de pago y la institución no incurra en costos por este servicio.

De manera que se observa la necesidad de lograr una mayor utilización de la aplicación web “Autogestión planilla en Línea de la Caja Costarricense del Seguro Social”, con lo cual se lograría disminuir los pagos de comisión y contribuye a disminuir la dependencia de los recaudadores externos, lo cual es beneficioso y coadyuva al uso racional de los recursos públicos, garantizando una eficiente y económica gestión de recaudación en la Caja.

## CONCLUSIONES

Según se observó los recaudadores externos reportaron depósitos en el sistema SICERE por un monto de ₡1.018.217.591.739,00 (un billón dieciocho mil doscientos diecisiete millones quinientos noventa y un mil setecientos treinta y nueve colones sin céntimos) y en el control de la Subárea Recaudación Externa los depósitos bancarios fue por un monto de ₡1.018.224.540.908,00 (un billón dieciocho mil doscientos veinticuatro millones quinientos cuarenta mil novecientos ocho colones sin céntimos) en las cuentas contables 105-00-3 “Bancos” de la Institución.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

La situación anterior, originó una diferencia de más en el Control de los depósitos de la Subárea Recaudación Externa por €6.949.169,00 (seis millones novecientos cuarenta y nueve mil ciento sesenta y nueve colones), la cual se produce por una transacción que por error en vez de registrar un pago por un monto de €70.253,00 (setenta mil doscientos cincuenta y tres colones sin céntimos) se registró por un monto de €7.019.756,00 (siete millones diecinueve mil setecientos cincuenta y seis colones sin céntimos) a través del sistema de BN-Conectividad del Banco Nacional de Costa Rica; dinero que por no corresponder a la Institución, fue devuelto a la entidad bancaria por un monto de €6.949.503,00 (seis millones novecientos cuarenta y nueve mil quinientos tres colones sin céntimos) según oficio ATG-1120-2018 del 26 de julio 2018, emitido por el Área de Tesorería General y la diferencia sobrante por €334,00 (trescientos treinta y cuatro colones) se originan por inconsistencias en la digitación de los montos de los depósitos en el sistema SICERE, sin generar afectación en los depósitos recaudados, los resultados en general son razonablemente satisfactorios.

En este proceso se verificó los depósitos efectuados por los seis recaudadores en las cuentas contables 105-00-3 "Bancos" de la Caja en los Mayores Auxiliares del Seguro de Salud y el Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte y en la "Tabulación de archivos SICERE Recaudación" de los meses de enero a junio 2018.

El proceso de recaudación externa genera gran volumen de depósitos diarios; sin embargo, los controles establecidos son manuales, los cuales son convenientes y necesarios para detectar diferencias o inconsistencias en los reportes que se disponen de los depósitos de la recaudación, pero al ser un proceso manual es conveniente que la Subárea defina una política sobre la regularidad con la cual se deben realizar los respaldos de la información sensible en disco externo, con el fin de evitar reproceso de la información, en caso de daños en el equipo de cómputo del funcionario a cargo del proceso.

La recaudación sobre las planillas aplicadas en el SICERE, durante el primer semestre 2018, según el Control de la Recaudación Externa de la Subárea Registro y Control de Estados de Caja, fue por un monto de €1.018.217.647.228,00 (un billón dieciocho mil doscientos diecisiete millones seiscientos cuarenta y siete mil doscientos veintiocho colones sin céntimos); sin embargo, en el SICERE reporta un monto de €1.018.243.677.307,00 (un billón dieciocho mil doscientos cuarenta y tres millones seiscientos setenta y siete mil trescientos siete colones sin céntimos). Esta situación originó una diferencia de menos en €26.030.079,00 (veintiséis millones treinta mil setenta y nueve colones sin céntimos) en los reportes "Controles de la Recaudación ARE" que presenta la Subárea Registro y Control Estados de Caja, respecto de lo aplicado en el SICERE.

Sobre las diferencias detectadas, se originan cuando se presentan inconsistencias en el "Reporte de Errores de Aplicación de Archivos" de las planillas aplicadas en el SICERE, el cual es revisado para efectuar las correcciones de archivos, que no fueron aplicados por diferentes razones tales como: que el pago fue duplicado, que la factura es correcta pero el número patronal es erróneo y que se presenten diferencias por el cálculo de intereses, originado en el procesamiento de planillas fuera del tiempo al que corresponden, aspecto que genera intereses que no proceden. No obstante, el pago de las planilla reportado en el SICERE si lo es, razón por la cual, para poder liquidar las planillas, se debe proceder manualmente a realizar las correcciones de las diferencias de los intereses calculados en el SICERE, por no corresponder su cobro y para que los pagos coincidan con las facturas del SICERE; la diferencia se presenta en el reporte de la recaudación del SICERE, el cual es informativo y no generó afectación al patrimonio institucional.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

El SICERE permite la consulta de la recaudación mensual, pero ese reporte no es el que se utiliza para verificar la coincidencia de los depósitos y las planillas aplicadas en SICERE, el reporte que se debe utilizar es el denominado: “Controles de la Recaudación ARE” que dispone la Subárea Registro y Control Estados de Caja, razón por la cual las diferencias no son reales y las diferencias mensuales concuerdan con los reportados de las “Liquidaciones Directas de Cuotas por Número Patronal” del SICERE, que se realiza con el fin de eliminar los errores de la aplicación de archivos.

El proceso de conciliación de los depósitos y planillas del primer semestre 2018 generó una diferencia de menos en los depósitos por ₡55.489,00 (cincuenta y cinco mil cuatrocientos ochenta y nueve colones sin céntimos) según el detalle anexo 3, lo reportado en depósitos en el SICERE por concepto de cuotas obrero-patronal, asegurado voluntario y trabajador independiente fue un monto de ₡1.018.217.591.739,00 (un billón dieciocho mil doscientos diecisiete millones quinientos noventa y un mil setecientos treinta y nueve colones sin céntimos) y la recaudación por las planillas aplicadas en el SICERE corresponden a un monto de ₡1.018.217.647.228,00 (un billón dieciocho mil doscientos diecisiete millones seiscientos cuarenta y siete mil doscientos veintiocho colones sin céntimos), es conveniente que se realice una revisión del porqué de las diferencias y proponer las correcciones necesarias.

Asimismo, el estudio reveló que aún cuando se dispone del “Manual Procedimiento Aplicación, Conciliación y Contabilidad de la Recaudación Agentes Recaudadores Externos, junio 2017”, el mismo carece de algunas formalidades, así como de la aprobación de los niveles superiores, aspecto que genera el riesgo operativo, al existir normativa institucional que exige que los manuales cumplan con lo dispuesto en El “Procedimiento para la Gestión Documental Institucional” emitido por la Gerencia Administrativa y aprobado por el Consejo de Presidencia y Gerentes de la Institución y en las normas de control interno.

En cuanto a la verificación de las comisiones pagadas a los recaudadores privados y públicos, se evidencia que los cálculos de las comisiones fueron correctos, además, se dispone de la documentación de los asientos de diario y cheques mediante los cuales se realizan las cancelaciones de las comisiones. No obstante, para los recaudadores públicos se observó que en la cláusula vigésimo segunda se indicó que las deducción de la comisión se deben hacer en las cuenta corrientes del Seguro de Salud y las Régimen Invalidez, Vejes y Muerte; sin embargo, el registro del pago de comisión de los entidades públicas sólo se están realizando en las cuentas corrientes del Seguro de Salud, en las cuentas: 105-03-8 del Banco Nacional de Costa Rica y en la 105-20-8 del Banco de Costa Rica, la razón por la cual se realice el registro en las cuentas del Seguro de Salud, obedece a que los costos por servicios de recaudación del Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte son cobrados según la tarifa que establece el Área de Análisis Financiero de la Dirección Actuarial y Económica y aprobado por Junta Directiva, en el que se consideran todos los costos asociados a la recaudación total, aspecto que requiere modificarse en la cláusula de los contratos.

A los recaudadores privados se les paga una comisión de ₡500 (quinientos colones) y a los recaudadores externos se les pagó una comisión ₡950.00 (novecientos cincuenta colones) al 30 de junio 2018, el pago de comisiones a los bancos públicos representa una variación en la tarifa de ₡450.00 pagado de más, que equivalente a 90% sobre la tarifa de los recaudadores privados; aspecto que debe ser cuidadosamente analizado por la Administración Activa que realiza las negociaciones de los Contratos de Prestación de Recaudación entre la Caja Costarricense de Seguro Social con las bancos públicos. Para lo cual dentro de



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

la negociación de las tarifas es conveniente que se entre a considerar la razonabilidad del precio o tarifa que se paga a los recaudadores privados y a los recaudadores públicos por las transacciones realizadas de la recaudación externa, esto procurando en la gestión un trato equitativo, razonable y un uso eficiente y económico en la utilización de los recursos públicos de la Institución, utilizados en el pago de las tarifas a los recaudadores.

De lo antes señalado, es claro que los recaudadores privados ofrecen un servicio más económico, con una tarifa menor en un 90%, a la de los bancos públicos, por el mismo servicio de recaudación; lo cual contribuye al equilibrio económico y la eficiencia en la recaudación, por lo contrario los bancos públicos por las cláusulas establecidas en los contratos ha permitido que las tarifas cobradas sea muy superiores, lo cual no es conveniente para la Institución, al tener que realizar erogaciones en el pago de esas comisiones, aún cuando existen cuatro proveedores que brindan el servicio a un precio inferior para la Caja. Razón por la cual es necesario realizar una análisis de esta situación, que busque un equilibrio en las tarifas que se pagan a los recaudadores privados y públicos que sea equitativa y guarde el equilibrio financiero para la Institución en la negociación de las tarifas, por cuanto en las condiciones actuales contraviene criterios de sana conveniencia, como es un tarifa justa y razonable, que contribuya a la equidad y sea adecuada para la Institución en el uso eficiente y económico de las negociaciones, logrando un equilibrio económico y prudente en el establecimiento de las tarifas de pago y uso racional y transparente de los recursos públicos.

La Institución para realizar los pagos de las cuota obrero-patronal, trabajador independiente y asegurado voluntario dispone de un sitio de pago web CCSS (Oficina Virtual del SICERE), en la que se puede utilizar la aplicación web Autogestión planilla en línea de la Caja Costarricense del Seguro Social, para que los patronos realicen los pagos de las facturas con menos de 59 días de vencidas, medio que sólo requiere el pago de ₡75,00 (setenta y cinco colones por transacción), de ahí la importancia de establecer una estrategia agresiva para divulgar y promover el uso de la Web Autogestión Planilla, para que los patronos conozcan y hagan un uso de este medio de pago de las cuotas, el cual disminuiría el pago de las comisiones y contribuye a tener menos dependencia de los recaudadores externos y es beneficioso para la Institución al reducir los pagos a los recaudadores, y con ello realizar un uso racional de los recursos públicos.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

## RECOMENDACIONES

**AI LIC. RÓNALD LACAYO MONGE GERENTE ADMINISTRATIVO A/C GERENCIA FINANCIERA, LIC. IVÁN GUARDIA RODRÍGUEZ, DIRECTOR FINANCIERO CONTABLE, LIC. CARLOS MONTOYA MURILLO, JEFE ÁREA TESORERÍA GENERAL, LIC. ERICK SOLANO VIQUEZ, JEFE SUBÁREA RECAUDACIÓN EXTERNA O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN SUS CARGOS.**

1. Realizar un estudio de las tarifas que se pagan a los recaudadores públicos, con el fin de que estas tarifas sean negociadas respetando los criterios de eficiencia y eficacia y economía de los fondos públicos; procurando que las tarifas negociadas sean justas y razonables que coadyuvan al equilibrio económico. Una vez efectuado el estudio proceder a negociar las tarifas con los recaudadores públicos de conformidad con los plazos establecidos en los contratos de recaudación. Para lo cual por el conocimiento del negocio la Subárea Recaudación Externa puede considerar otros criterios que contribuyan a la negociación de los contratos de recaudación.

Para acreditar el cumplimiento, se debe brindar el estudio y los nuevos contratos en donde se negoció la tarifa con los recaudadores públicos, **Plazo 9 meses.**

2. Valorar suprimir de los Contrato de Prestación de Recaudación entre la Caja Costarricense de Seguro Social y las bancos públicos, la utilización de las cuentas corrientes del Régimen de Invalidez, Vejes y Muerte para el pago de las comisiones, según lo indicado en Cláusula vigésimo tercera, por cuanto dicha cuentas corrientes no sería procedente utilizarlas, por cuanto el Seguro de Salud incurre en todos los costos asociados al proceso de recaudación y posteriormente realiza el cobro al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, según la tarifa que para estos efectos establece el Área de Análisis Financiero de la Dirección Actuarial y Económica.

Para acreditar el cumplimiento, se requiere que una vez negociados los convenios con las entidades públicas se realicen los cambios en la cláusula, y se remitan los documentos con las aprobaciones de las modificaciones, a la Auditoria Interna.

**Plazo 1 mes una vez negociados los convenios.**

3. Establecer una estrategia con el apoyo de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para divulgar y promover el uso de la aplicación de la Web Autogestión Planilla en Línea de la Caja Costarricense de Seguro Social, como medio de pago de las cuotas obrero patronales. Esto por cuanto para realizar los pagos de las cuota obrero-patronal, trabajador independiente y asegurado voluntario la Institución dispone en sitio de pago web CCSS (Oficina Virtual del SICERE), de dicha aplicación, la cual genera gasto de ₡75,00 por transacción, de ahí la importancia de promover este medio de tipo de pago.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se debe remitir, la documentación soporte de la divulgación en que se promueve el uso de la Web para el pago de cuotas obrero-patronales. **Plazo 9 meses.**

**AL LIC. IVÁN GUARDIA RODRÍGUEZ, DIRECTOR FINANCIERO, LIC. CARLOS MONTOYA MURILLO, JEFE ÁREA TESORERÍA GENERAL, LIC. ERICK SOLANO VIQUEZ, JEFE SUBÁREA RECAUDACIÓN EXTERNA, O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN SUS CARGOS.**

4. Efectuar las modificaciones que requiere el “Manual Procedimiento Aplicación, Conciliación y Contabilidad de la Recaudación Agentes Recaudadores Externos, junio 2017”, a fin de que se adecue a las formalidades y requerimientos que están señalados en el “Procedimiento para la Gestión Documental Institucional” emitido por la Gerencia Administrativa y aprobado por el Consejo de Presidencia y Gerentes de la Institución, el cual es de carácter obligatoria para los manuales, procedimientos, protocolos y guías internos de la Institución, una vez elaborado se eleve a las autoridades superiores correspondientes para su aprobación y disposición en la página web de la Dirección Financiero Contable.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se debe remitir el “Manual Procedimiento Aplicación, Conciliación y Contabilidad de la Recaudación Agentes Recaudadores Externos”, con la aprobación de los niveles superiores correspondientes. **Plazo 6 meses.**

**AL LIC. CARLOS MONTOYA MURILLO, JEFE ÁREA TESORERÍA GENERAL, LIC. ERICK SOLANO VIQUEZ, JEFE SUBÁREA RECAUDACIÓN EXTERNA, O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN SUS CARGOS.**

5. Elaborar una política de respaldo de la información sensible, en un disco externo, o lo que disponga la Subárea Recaudación Externa, con el fin de evitar el reproceso, en caso de daño del disco duro o tarjeta madre del equipo de cómputo, donde se genera el control de la recaudación externa. En virtud de que el procedimiento de control de la recaudación que emplea esta Subárea es manual, con altos volúmenes de transacciones en depósitos, asientos de diario, datos de comisiones y estadísticas; además por la materialidad de la recaudación, la que en el periodo de enero a junio 2018 fue superior a un billón de colones. **Plazo tres meses**

Para acreditar el cumplimiento, se debe remitir oficio de la disposición de la Subárea para el respaldo de la información, a la Auditoría Interna.

6. Realizar la revisión de la diferencia en los depósitos por ₡55.489,00 (cincuenta y cinco mil cuatrocientos ochenta y nueve colones sin céntimos) en el primer semestre 2018 según el detalle **Anexo 3 “Conciliación de los depósitos reportados de la recaudación externa y de las planillas aplicadas según el reporte de la Subárea Registro y Control de Estados de Caja de la recaudación externa”**, lo reportado en depósitos en el SICERE fue ₡1.018.217.591.739,00 (un billón dieciocho mil doscientos diecisiete millones quinientos noventa y un mil setecientos treinta y nueve colones sin céntimos) y las planillas aplicadas en el SICERE ascienden a la suma de ₡1.018.217.647.228,00 (un billón dieciocho mil doscientos diecisiete millones seiscientos cuarenta y siete mil doscientos veintiocho colones sin céntimos). En lo que estime pertinente coordinar con la Subárea Registro y Control Estados de Caja. **Plazo seis meses.**



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

Para acreditar el cumplimiento, se debe remitir a la Auditoría Interna oficio de la revisión efectuada sobre las diferencias señaladas en anexo 3

## COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron con el Lic. Erik Solano Víquez Jefe a.i Subárea Recaudación Externa, Lic. Sergio Esteban Calvo Ramírez, Subárea Gestión Administrativa y logística y Licda. Pamela Sánchez Arias funcionaria de la de Gerencia Financiera y sus apreciaciones se consideran en este informe.

## ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS

Lic. Francisco Aguilar Herrera  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Licda. Elsa Ma. Valverde Gutiérrez  
**JEFE SUB-ÁREA INGRESOS Y EGRESOS**

Lic. Randall Jiménez Saborio  
**JEFE**

RJS/EVG/FAH/lba



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

## Anexo 1 sobre las diferencias entre lo que se reporta en el Sistema SICERE de los depósitos efectuados por los recaudadores externos y lo reportado en la Subárea Recaudación Externa de los estados bancarios

### Depósitos reportados de la recaudación externa de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario

MESES	COOPERATIVA COOCIQUE 811	COOPEALIANZA 813	B.N.C.R. 151	B.C.R. 152	BAC SAN JOSE 102	DAVIVIENDA 118	TOTAL SEMESTRE RECAUDADORES
<b>MONTO DE LOS DEPOSITOS</b>							
ene-18	544 379 465,00	598 046 673,00	71 902 707 441,00	35 460 484 909,00	48 356 812 320,00	10 003 011 852,00	166 865 442 660,00
feb-18	463 138 264,00	540 948 466,00	70 143 691 750,00	33 704 393 853,00	47 546 380 313,00	10 270 920 439,00	162 669 473 085,00
mar-18	530 964 934,00	569 670 600,00	71 980 695 343,00	32 954 280 489,00	49 479 701 651,00	9 751 606 849,00	165 266 919 866,00
abr-18	501 113 333,00	608 470 401,00	76 520 594 558,00	38 558 300 697,00	53 128 168 236,00	10 568 193 437,00	179 884 840 662,00
may-18	468 597 268,00	582 016 576,00	74 575 705 837,00	34 991 750 541,00	52 357 529 359,00	10 012 197 836,00	172 987 797 417,00
jun-18	491 424 884,00	602 330 823,00	73 663 915 791,00	34 716 541 590,00	50 900 466 048,00	10 168 438 913,00	170 543 118 049,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>2 999 618 148,00</b>	<b>3 501 483 539,00</b>	<b>438 787 310 720,00</b>	<b>210 385 752 079,00</b>	<b>301 769 057 927,00</b>	<b>60 774 369 326,00</b>	<b>1 018 217 591 739,00</b>
<b>% DEL RECAUDADOR</b>	<b>1,76%</b>	<b>2,05%</b>	<b>43,09%</b>	<b>20,66%</b>	<b>29,64%</b>	<b>5,97%</b>	<b>103,17%</b>
<b>% POR TIPO DE RECAUDADOR</b>	<b>3,81%</b>		<b>63,76%</b>		<b>35,61%</b>		
	<b>6 501 101 687,00</b>		<b>649 173 062 799,00</b>		<b>362 543 427 253,00</b>		<b>1 018 217 591 739,00</b>

Fuente: Información obtenida del Control de la Recaudación ARE de la Subárea Registro y Control Estados de Caja de enero a junio 2018



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

**Control Recaudación Externa de los depósitos bancarios efectuado por los recaudadores externos, por concepto de las planillas aplicadas en Subárea Recaudación Externa de los procesos de recaudación externa de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario.**

MESES	COOPERATIVA COOCIQUE 811	COOPEALIANZA 813	B.N.C.R. 151	B.C.R. 152	BAC SAN JOSE 102	DAVIVIENDA 118	TOTAL SEMESTRE RECAUDADORES
<b>DIFERENCIAS ENTRE LO DEPOSITADO Y LAS PLANILLAS APLICADAS POR RECAUDADOR</b>							
ene-18	544 379 465,00	598 046 673,00	71 902 707 441,00	35 460 484 609,00	48 356 812 320,00	10 003 011 852,00	166 865 442 360,00
feb-18	463 138 264,00	540 948 466,00	70 143 691 750,00	33 704 393 853,00	47 546 380 313,00	10 270 920 439,00	162 669 473 085,00
mar-18	530 964 934,00	569 670 600,00	71 980 695 343,00	32 954 280 489,00	49 479 701 651,00	9 751 606 849,00	165 266 919 866,00
abr-18	501 113 333,00	608 470 401,00	76 520 594 558,00	38 558 300 697,00	53 128 168 236,00	10 568 193 437,00	179 884 840 662,00
may-18	468 597 268,00	582 016 576,00	74 575 705 837,00	34 991 750 538,00	52 357 529 359,00	10 012 197 836,00	172 987 797 414,00
jun-18	491 424 884,00	602 330 823,00	73 670 865 294,00	34 716 541 590,00	50 900 466 047,00	10 168 438 883,00	170 550 067 521,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>2 999 618 148,00</b>	<b>3 501 483 539,00</b>	<b>438 794 260 223,00</b>	<b>210 385 751 776,00</b>	<b>301 769 057 926,00</b>	<b>60 774 369 296,00</b>	<b>1 018 224 540 908,00</b>
	<b>0,29%</b>	<b>0,34%</b>	<b>43,09%</b>	<b>20,66%</b>	<b>29,64%</b>	<b>5,97%</b>	<b>100,00%</b>
	<b>0,64%</b>		<b>63,76%</b>		<b>35,61%</b>		
	<b>6 501 101 687,00</b>		<b>649 180 011 999,00</b>		<b>362 543 427 222,00</b>		<b>1 018 224 540 908,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia con información del control de los depósitos bancarios efectuado por los recaudadores externos, por concepto de las planillas aplicadas en Subárea Recaudación Externa de los procesos de recaudación externa de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario de enero a junio 2018



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

Diferencias detectadas entre el Reporte "Control de la Recaudación y el control de los depósitos bancarios efectuado por los recaudadores externos, por concepto de las planillas aplicadas en ARE de los procesos de recaudación externa de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario.

MESES	COOPERATIVA COOCIQUE 811	COOPEALIANZA 813	B.N.C.R. 151	B.C.R. 152	BAC SAN JOSE 102	DAVIVIENDA 118	TOTAL SEMESTRE RECAUDADORES
<b>DIFERENCIAS ENTRE LO REPORTADO EN SUB REG Y CONTRO EST DE CAJA Y DEPOSITO REPOR EN EL CONTROL DE ARE</b>							
ene-18	0	0	0	300,00	0	0	300,00
feb-18	0	0	0	0	0	0	0
mar-18	0	0	0	0	0	0	0
abr-18	0	0	0	0	0	0	0
may-18	0	0	0	3,00	0	0	3,00
jun-18	0	0	-6 949 503,00	0	1	30	-6 949 472,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-6 949 503,00</b>	<b>303,00</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>-6 949 169,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia con información del "Control de la Recaudación ARE" de la Subárea Registro y Control de Estados de Caja y los controles de los depósitos bancarios de la Subárea Recaudación Externa de enero a junio 2018



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

**Anexo 2 Diferencias entre lo que se reportó en el Control de la Recaudación ARE de la Subárea Registro y Control Estados de Caja y las planillas aplicadas en el Sistema SICERE de las cuotas obrero-patronal, asegurados voluntarios y trabajador independiente.**

**Planillas aplicadas en SICERE de la recaudación externa de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario de la Subárea Registro y Control Externo de Caja.**

MESES	COOPERATIVA COOCIQUE 811	COOPEALIANZA 813	B.N.C.R. 151	B.C.R. 152	BAC SAN JOSE 102	DAVIVIENDA 118	TOTAL SEMESTRE RECAUDADORES
<b>MONTO APLICADO SICERE ARE</b>							
ene-18	544 379 465,00	598 046 673,00	71 902 707 441,00	35 460 484 909,00	48 356 812 320,00	10 003 011 852,00	166 865 442 660,00
feb-18	463 138 264,00	540 948 254,00	70 143 691 750,00	33 704 393 853,00	47 546 380 313,00	10 270 920 439,00	162 669 472 873,00
mar-18	530 964 934,00	569 670 575,00	71 980 695 343,00	32 954 280 489,00	49 479 701 651,00	9 751 606 849,00	165 266 919 841,00
abr-18	501 113 333,00	608 470 401,00	76 520 594 558,00	38 558 300 697,00	53 128 168 236,00	10 568 193 437,00	179 884 840 662,00
may-18	468 597 268,00	582 016 576,00	74 575 756 415,00	34 991 725 904,00	52 357 529 359,00	10 012 197 836,00	172 987 823 358,00
jun-18	491 424 884,00	602 330 631,00	73 663 945 799,00	34 716 541 590,00	50 900 466 047,00	10 168 438 883,00	170 543 147 834,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>2 999 618 148,00</b>	<b>3 501 483 110,00</b>	<b>438 787 391 306,00</b>	<b>210 385 727 442,00</b>	<b>301 769 057 926,00</b>	<b>60 774 369 296,00</b>	<b>1 018 217 647 228,00</b>
<b>% DEL RECAUDADOR</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,34%</b>	<b>43,09%</b>	<b>20,66%</b>	<b>29,64%</b>	<b>5,97%</b>	<b>100,00%</b>
<b>% POR TIPO DE RECAUDADOR</b>	<b>0,64%</b>		<b>63,76%</b>		<b>35,61%</b>		
	<b>6 501 101 258,00</b>		<b>649 173 118 748,00</b>		<b>362 543 427 222,00</b>		<b>1 018 217 647 228,00</b>

**Fuente:** Información obtenida del Control de la Recaudación ARE de la Subárea Registro y Control Estados de Caja de enero a junio 2018



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

**Planillas aplicadas en el Sistema SICERE de la recaudación externa mensual de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario.**

MESES	COOPERATIVA COOCIQUE 811	COOPEALIANZA 813	B.N.C.R. 151	B.C.R. 152	BAC SAN JOSE 102	DAVIVIENDA 118	TOTAL SEMESTRE RECAUDADORES
<b>MONTO APLICADO SICERE ARE</b>							
ene-18	544 379 465,00	598 046 442,00	71 902 707 441,00	35 461 299 827,00	48 356 812 320,00	10 002 812 936,00	166 866 058 431,00
feb-18	463 222 961,00	541 021 583,00	70 143 691 750,00	33 717 793 481,00	47 546 456 786,00	10 270 998 857,00	162 683 185 418,00
mar-18	530 964 934,00	569 779 615,00	71 980 724 344,00	32 954 503 767,00	49 479 701 651,00	9 751 606 849,00	165 267 281 160,00
abr-18	501 963 393,00	608 414 693,00	76 520 594 558,00	38 561 558 747,00	53 128 210 220,00	10 568 242 245,00	179 888 983 856,00
may-18	469 052 895,00	582 016 576,00	74 575 705 837,00	34 991 830 812,00	52 357 571 389,00	10 012 197 836,00	172 988 375 345,00
jun-18	491 527 073,00	602 356 726,00	73 664 189 394,00	34 722 772 990,00	50 900 508 031,00	10 168 438 883,00	170 549 793 097,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>3 001 110 721,00</b>	<b>3 501 635 635,00</b>	<b>438 787 613 324,00</b>	<b>210 409 759 624,00</b>	<b>301 769 260 397,00</b>	<b>60 774 297 606,00</b>	<b>1 018 243 677 307,00</b>
<b>% DEL RECAUDADOR</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,34%</b>	<b>43,09%</b>	<b>20,66%</b>	<b>29,64%</b>	<b>5,97%</b>	<b>100,00%</b>
<b>% POR TIPO DE RECAUDADOR</b>	<b>0,64%</b>		<b>63,76%</b>		<b>35,60%</b>		<b>100,00%</b>
	<b>6 502 746 356,00</b>		<b>649 197 372 948,00</b>		<b>362 543 558 003,00</b>		<b>1 018 243 677 307,00</b>

**Fuente:** Información obtenida del Sistema SICERE en el módulo de la Recaudación ARE de los recaudadores externos de enero a junio 2018





AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

Diferencias detectadas entre el Reporte "Control de la Recaudación y lo reportado en el Sistema SICERE, en el módulo de recaudación de las planillas aplicadas de los recaudadores externos por mes, de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario.

MESES	COOPERATIVA COOCIQUE 811	COOPEALIANZA 813	B.N.C.R. 151	B.C.R. 152	BAC SAN JOSE 102	DAVIVIENDA 118	TOTAL SEMESTRE RECAUDADORES
<b>DIFERENCIAS ENTRE LO REPORTADO EN SUB REG Y CONTRO EST DE CAJA Y LO APLICADO EN SICERE</b>							
ene-18	0,00	231,00	0,00	-814 918,00	0,00	198 916,00	-615 771,00
feb-18	-84 697,00	-73 329,00	0,00	-13 399 628,00	-76 473,00	-78 418,00	-13 712 545,00
mar-18	0,00	-109 040,00	-29 001,00	-223 278,00	0,00	0,00	-361 319,00
abr-18	-850 060,00	55 708,00	0,00	-3 258 050,00	-41 984,00	-48 808,00	-4 143 194,00
may-18	-455 627,00	0,00	50 578,00	-104 908,00	-42 030,00	0,00	-551 987,00
jun-18	-102 189,00	-26 095,00	-243 595,00	-6 231 400,00	-41 984,00	0,00	-6 645 263,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>-1 492 573,00</b>	<b>-152 525,00</b>	<b>-222 018,00</b>	<b>-24 032 182,00</b>	<b>-202 471,00</b>	<b>71 690,00</b>	<b>-26 030 079,00</b>

Fuente: información de los "Control de la Recaudación de ARE" y lo reportado en el Sistema SICERE, en el módulo de recaudación de las planillas aplicadas de los recaudadores externos por mes, de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario de enero a junio 2018.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

### Anexo 3 Conciliación de los depósitos reportados de la recaudación externa y de las planillas aplicadas según el reporte de la Subárea Registro y Control de Estados de Caja de la recaudación externa.

#### Depósitos reportados de la recaudación externa de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario

MESES	COOPERATIVA COOCIQUE 811	COOPEALIANZA 813	B.N.C.R. 151	B.C.R. 152	BAC SAN JOSE 102	DAVIVIENDA 118	TOTAL SEMESTRE RECAUDADORES
<b>MONTO DE LOS DEPOSITOS</b>							
ene-18	544 379 465,00	598 046 673,00	71 902 707 441,00	35 460 484 909,00	48 356 812 320,00	10 003 011 852,00	166 865 442 660,00
feb-18	463 138 264,00	540 948 466,00	70 143 691 750,00	33 704 393 853,00	47 546 380 313,00	10 270 920 439,00	162 669 473 085,00
mar-18	530 964 934,00	569 670 600,00	71 980 695 343,00	32 954 280 489,00	49 479 701 651,00	9 751 606 849,00	165 266 919 866,00
abr-18	501 113 333,00	608 470 401,00	76 520 594 558,00	38 558 300 697,00	53 128 168 236,00	10 568 193 437,00	179 884 840 662,00
may-18	468 597 268,00	582 016 576,00	74 575 705 837,00	34 991 750 541,00	52 357 529 359,00	10 012 197 836,00	172 987 797 417,00
jun-18	491 424 884,00	602 330 823,00	73 663 915 791,00	34 716 541 590,00	50 900 466 048,00	10 168 438 913,00	170 543 118 049,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>2 999 618 148,00</b>	<b>3 501 483 539,00</b>	<b>438 787 310 720,00</b>	<b>210 385 752 079,00</b>	<b>301 769 057 927,00</b>	<b>60 774 369 326,00</b>	<b>1 018 217 591 739,00</b>
<b>% DEL RECAUDADOR</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,34%</b>	<b>43,09%</b>	<b>20,66%</b>	<b>29,64%</b>	<b>5,97%</b>	<b>100,00%</b>
<b>% POR TIPO DE RECAUDADOR</b>	<b>0,64%</b>		<b>63,76%</b>		<b>35,61%</b>		
	<b>6 501 101 687,00</b>		<b>649 173 062 799,00</b>		<b>362 543 427 253,00</b>		<b>1 018 217 591 739,00</b>

Fuente: Información obtenida del Control de la Recaudación ARE de la Subárea Registro y Control Estados de Caja de enero a junio 2018.



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

**Control de la Recaudación ARE de la Subárea Registro y Control de Estados de Caja, Planillas aplicadas en SICERE de la recaudación externa de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario**

MESES	COOPERATIVA COOCIQUE 811	COOPEALIANZA 813	B.N.C.R. 151	B.C.R. 152	BAC SAN JOSE 102	DAVIVIENDA 118	TOTAL SEMESTRE RECAUDADORES
<b>MONTO APLICADO SICERE ARE</b>							
ene-18	544 379 465,00	598 046 673,00	71 902 707 441,00	35 460 484 909,00	48 356 812 320,00	10 003 011 852,00	166 865 442 660,00
feb-18	463 138 264,00	540 948 254,00	70 143 691 750,00	33 704 393 853,00	47 546 380 313,00	10 270 920 439,00	162 669 472 873,00
mar-18	530 964 934,00	569 670 575,00	71 980 695 343,00	32 954 280 489,00	49 479 701 651,00	9 751 606 849,00	165 266 919 841,00
abr-18	501 113 333,00	608 470 401,00	76 520 594 558,00	38 558 300 697,00	53 128 168 236,00	10 568 193 437,00	179 884 840 662,00
may-18	468 597 268,00	582 016 576,00	74 575 756 415,00	34 991 725 904,00	52 357 529 359,00	10 012 197 836,00	172 987 823 358,00
jun-18	491 424 884,00	602 330 631,00	73 663 945 799,00	34 716 541 590,00	50 900 424 063,00	10 168 438 883,00	170 543 105 850,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>2 999 618 148,00</b>	<b>3 501 483 110,00</b>	<b>438 787 391 306,00</b>	<b>210 385 727 442,00</b>	<b>301 769 015 942,00</b>	<b>60 774 369 296,00</b>	<b>1 018 217 605 244,00</b>
<b>% DEL RECAUDADOR</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,34%</b>	<b>43,09%</b>	<b>20,66%</b>	<b>29,64%</b>	<b>5,97%</b>	<b>100,00%</b>
<b>%POR TIPO DE RECAUDADOR</b>	<b>0,64%</b>		<b>63,76%</b>		<b>35,61%</b>		
	<b>6 501 101 258,00</b>		<b>649 173 118 748,00</b>		<b>362 543 385 238,00</b>		<b>1 018 217 605 244,00</b>

**Fuente:** Información obtenida del Control de la Recaudación ARE de la Subárea Registro y Control Estados de Caja de enero a junio 2018.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

**Diferencias detectadas entre el Reporte "Control de la Recaudación ARE y lo reportado en el Sistema SICERE, en el módulo de recaudación de las planillas aplicadas de los recaudadores externos por mes, de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario.**

MESES	COOPERATIVA COOCIQUE 811	COOPEALIANZA 813	B.N.C.R. 151	B.C.R. 152	BAC SAN JOSE 102	DAVIVIENDA 118	TOTAL SEMESTRE RECAUDADORES
ene-18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
feb-18	0,00	212,00	0,00	0,00	0,00	0,00	212,00
mar-18	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25,00
abr-18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
may-18	0,00	0,00	-50 578,00	24 637,00	0,00	0,00	-25 941,00
jun-18	0,00	192,00	-30 008,00	0,00	1,00	30,00	-29 785,00
<b>TOTOTAL SEMESTRE 2018</b>	0,00	429,00	-80 586,00	24 637,00	1,00	30,00	-55 489,00

**Fuente:** información de los "Control de la Recaudación de ARE" y lo reportado en el Sistema SICERE, en el módulo de recaudación de las planillas aplicadas de los recaudadores externos por mes, de las cuotas obrero-patronales, trabajador Independiente y asegurado voluntario de enero a junio 2018.



AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888  
Apdo. 10105

#### ANEXO 4 SOBRE EL PAGO DE LAS COMISIONES A LOS RECAUDADORES PÚBLICOS Y A LOS RECAUDADORES PRIVADOS

##### DETALLE DEL PAGO DE COMISIONES A LOS RECAUDADORES PUBLICOS POR LOS SERVICIOS DE RECAUDACION DE LAS CUOTAS OBRERO - PATRONALES, TRABAJADOR INDEPENDIENTE Y ASEGURADO VOLUNTARIO DE ENERO A JUNIO 2018

MESES	Q	B.N.C.R. 151	Q	B.C.R. 152	Q	RECAUDADORES PÚBLICOS
ene-18	232 646,00	221 013 700,00	53 373,00	50 704 350,00	286 019,00	271 718 050,00
feb-18	214 801,00	204 060 950,00	50 330,00	47 813 500,00	265 131,00	251 874 450,00
mar-18	219 374,00	208 405 300,00	51 935,00	49 338 250,00	271 309,00	257 743 550,00
abr-18	226 213,00	214 902 350,00	52 251,00	49 638 450,00	278 464,00	264 540 800,00
may-18	226 716,00	215 380 200,00	54 964,00	52 215 800,00	281 680,00	267 596 000,00
jun-18	212 866,00	202 222 700,00	52 434,00	49 812 300,00	265 300,00	252 035 000,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>1 332 616,00</b>	<b>1 265 985 200,00</b>	<b>315 287,00</b>	<b>299 522 650,00</b>	<b>1 647 903,00</b>	<b>1 565 507 850,00</b>
	<b>80,87%</b>	<b>80,87%</b>	<b>19,13%</b>	<b>19,13%</b>		

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Subárea Recaudación Externa del pago de las comisiones de enero a junio 2018.

##### PAGO DE COMISIONES A LOS RECAUDADORES EXTERNOS POR LOS SERVICIOS DE RECAUDACIÓN DE LAS CUOTAS OBRERO-PATRONALES, TRABAJADOR INDEPENDIENTE Y ASEGURADO VOLUNTARIO DE ENERO A JUNIO 2018

MESES	Q	COOPERATIVA COOCIQUE 811	Q	COOPEALIANZA 813	Q	BAC SAN JOSE 102	Q	DAVIVIENDA 118	Q	RECAUDADORES PRIVADOS
ene-18	8 018,00	4 009 000,00	5 512,00	2 756 000,00	24 233,00	12 116 500,00	2 926,00	1 463 000,00	40 689,00	20 344 500,00
feb-18	7 438,00	3 719 000,00	4 925,00	2 462 500,00	22 372,00	11 186 000,00	2 677,00	1 338 500,00	37 412,00	18 706 000,00
mar-18	8 581,00	4 290 500,00	4 814,00	2 407 000,00	22 150,00	11 075 000,00	2 603,00	1 301 500,00	38 148,00	19 074 000,00
abr-18	7 704,00	3 852 000,00	4 965,00	2 482 500,00	23 850,00	11 925 000,00	2 708,00	1 354 000,00	39 227,00	19 613 500,00
may-18	6 831,00	3 415 500,00	4 849,00	2 424 500,00	24 127,00	12 063 500,00	2 732,00	1 366 000,00	38 539,00	19 269 500,00
jun-18	7 680,00	3 840 000,00	4 768,00	2 384 000,00	22 485,00	11 242 500,00	2 606,00	1 303 000,00	37 539,00	18 769 500,00
<b>TOTAL SEMESTRE 2018</b>	<b>46 252,00</b>	<b>23 126 000,00</b>	<b>29 833,00</b>	<b>14 916 500,00</b>	<b>139 217,00</b>	<b>69 608 500,00</b>	<b>16 252,00</b>	<b>8 126 000,00</b>	<b>231 554,00</b>	<b>115 777 000,00</b>
	<b>2,81%</b>	<b>19,97%</b>	<b>1,81%</b>	<b>0,95%</b>	<b>8,45%</b>	<b>4,45%</b>	<b>0,99%</b>	<b>0,52%</b>		

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Subárea Recaudación Externa del pago de las comisiones de enero a junio 2018.

