



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

ASF-23-2015
18-02-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo del Área de Auditoría de Servicios Financieros de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la razonabilidad del control interno en el proceso de registro y recuperación de las cuentas por cobrar por concepto de reclamos a los proveedores en plaza.

Como resultado de la evaluación se determinó que se presentan debilidades de control interno en los procedimientos que se ejecutan en dicho proceso, los cuales se refieren a aspectos puntuales como son: no existe certeza que los saldos que reflejada la cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza" sean reales, esta cuenta no está siendo utilizada desde hace aproximadamente 6 años, el registro contable de la cuenta por cobrar no se realiza al momento de la apertura de cada reclamo; sin embargo, cuando se recuperan los reclamos en vía administrativa, el ingreso se registra en dicha cuenta, con lo cual el saldo se disminuye improcedentemente, en la mayoría de los comprobantes se utiliza mal la cuenta individual (la cual debe estar conformada por el número de reclamo + la orden de compra), ocasionando saldos anormales en el auxiliar de cuentas individuales e incrementando el saldo de la cuenta, el 55% de los saldos que muestran las cuentas individuales al 31 de julio 2014 son anormales (débitos), no se está efectuando la conciliación de la cuenta de referencia. Además, no se logró evidenciar que se estén recuperando los cheques debitados devueltos por el banco por falta de fondos u otro motivo.

En razón de lo expuesto, este órgano de fiscalización institucional ha formulado 4 recomendaciones, las cuales se emitieron con el objetivo de mejorar el control interno en operación en el proceso de facturación, registro, control y cobro de las cuentas por cobrar por concepto "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza", y de garantizar razonablemente la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información contenida en los estados financieros; de las cuales las 3 primeras se remiten a la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios en coordinación con la Subárea Contabilidad Operativa y la tercera a la Dirección Financiero Contable y al Área Tesorería General; las cuales están relacionadas a;

1. Analizar las razones por las cuales la cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza", no está siendo utilizada para el registro de la apertura de reclamos desde hace aproximadamente 6 años; dado que la recuperación de los mismos actualmente se está registrando en la cuenta 850-20-8 "Producto Ingresos Varios", y en consideración a las sanas prácticas de control y de la normativa técnica contable vigente, determine la forma correcta de registrar este tipo de transacciones.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

2. La conciliación de la cuenta contable 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza”, determinar el saldo real y proceder a realizar los ajustes que correspondan, de conformidad con los resultados. En el proceso se deberá revisar los pagos de reclamos realizados con cheques que fueron devueltos por el banco por falta de fondos u otro motivo, para que la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios proceda a las acciones respectivas para su recuperación en los casos que corresponda.
3. La Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, en el caso de existir cheques debitados en los cuales no pueda hacerse efectiva su recuperación según la recomendación 2, deberá analizar lo actuado y valorar la conveniencia de iniciar una investigación preliminar a efectos de determinar si hubo presuntas actuaciones irregulares en la tramitación de la gestión correspondiente y determinar si existen elementos de mérito suficientes para ordenar una investigación administrativa.
4. Actualizar el “Manual Trámite de Cheques Debitados del Sistema Bancario Nacional”; por cuanto este no contempla el procedimiento a seguir con los cheques debitados de pagos de proveedores por concepto de reclamos, garantía de cumplimiento, cláusula penal, aplicación del artículo 75 del Reglamento de Medicamentos, multas y otros que difieren del pago de planillas y préstamos hipotecarios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

ASF-23-2015
18-02-2015

ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS

INFORME SOBRE REVISIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE REGISTRO Y RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR POR CONCEPTO DE RECLAMOS PEDIDOS PROVEEDORES EN PLAZA GERENCIA FINANCIERA UP 1103 GERENCIA LOGÍSTICA UP-1106

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza en cumplimiento al Plan Anual Operativo 2014 del Área de Servicios Financieros.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la razonabilidad del control interno en el proceso de registro y recuperación de las cuentas por cobrar por concepto de reclamos a los proveedores en plaza.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Revisar la existencia, integridad y confiabilidad de la información registrada en la cuenta por cobrar 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza".
2. Analizar la eficiencia de los controles establecidos en el proceso de reclamos para su registro y recuperación.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de los controles internos establecidos para el manejo, registro contable y recuperación de las cuentas por cobrar producto de reclamos habilitados a proveedores locales en mercadería ingresada al Almacén General, actualmente Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI).

La evaluación incluye los movimientos registrados en el Balance General de la Situación del Seguro de Salud, Mayor Auxiliar Contable y del Auxiliar de Cuentas Individuales en la cuenta contable 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza".



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

El período de evaluación comprende desde el 01 de enero 2007 hasta el 31 de julio 2014, ampliándose en aquellos casos en que se consideró necesario. La evaluación se realizó de acuerdo con el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

Es importante señalar que esta revisión se realiza selectivamente con fundamento en la información y documentación aportada por la Tesorería General de la Caja Costarricense de Seguro Social, Subárea de Contratos y Garantías, Subárea Almacenamiento y Distribución, Subárea Contabilidad Operativa y demás Unidades de la Administración Activa relacionadas con el proceso de control y registro de la información generada en el proceso de reclamos a proveedores en plaza (locales).

METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio de auditoría se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Entrevista al Ing. Miguel Salas Araya, Jefe Área Almacenamiento y Distribución, en compañía del Lic. Andrés Bulgarelli Monge, Coordinador de Mercadería Rechazada.
- Revisión de los saldos que muestra la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza” en el Balance General de Situación del Seguro de Salud.
- Revisión de la documentación soporte de los asientos de diario de la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza” en los registros del Seguro de Salud del período 2007, 2011 y 2013
- Revisión de los comprobantes de ingreso registrados en la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza” en el Mayor Auxiliar Contable.
- Revisión de los expedientes físicos de los reclamos que sustentaron los comprobantes de ingreso registrados contablemente en el Mayor Auxiliar Contable.
- Revisión de la conformación de la cuenta individual utilizada para el registro de los movimientos en la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza”.
- Análisis de la conformación del archivo de cuentas individuales de la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza”.
- Comparación de la información registrada en la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza” en el Auxiliar Cuentas Individuales versus el Mayor Auxiliar Contable.
- Manual Trámite de Cheques Debitados del Sistema Bancario Nacional.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público
- Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Manual Descriptivo de Cuentas Contables.
- Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense, Decreto 34460-H.
- Procedimiento Administrativo Contable Compras Locales y al Exterior.
- Modelo de Funcionamiento y Organización del Área de Gestión de Bienes y Servicios en los Establecimientos de Salud.
- Procedimiento Sumario para Verificación y/o Imposición de Multas y Cláusula Penal.
- Instructivo para la aplicación del Régimen Sancionador contra proveedores y contratistas de la CCSS.
- Condiciones Generales para la Contratación Administrativa Institucional de Bienes y Servicios Desarrollada por todas las Unidades de la CCSS.
- Manual Trámite de Cheques Debitados del Sistema Bancario Nacional.

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, 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 Nº 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 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. (...).”

RESULTADOS

La presente evaluación se efectuó sobre el registro y control de las cuentas por cobrar por concepto de reclamos a proveedores locales (en plaza), evidenciándose debilidades de control interno que se exponen seguidamente, las cuales requieren de la actuación oportuna de la Administración Activa, debido a la importancia que reviste la eficiente reposición de los bienes reclamados que en su mayoría son medicamentos y/o la recuperación de los recursos económicos invertidos ó el equivalente a daños o perjuicios ocasionados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

1. REGISTRO CONTABLE DE LA CUENTA POR COBRAR RECLAMOS PROVEEDORES EN PLAZA

De conformidad con el Balance General del Seguro de Salud el saldo acumulado en la cuenta contable 130-04-2 "RECLAMOS PEDIDOS PROVEEDORES EN PLAZA" al 31 julio 2014, fue de: ¢306.654.724,27 (Trescientos seis millones seiscientos cincuenta y cuatro mil setecientos veinticuatro colones con veintisiete céntimos), tal como se muestra en el cuadro 1, no obstante debido a distintas debilidades de control interno, irregularidades e incumplimientos de la normativa técnica en el registro de las transacciones, y ausencia de un proceso de conciliación de la cuenta, no existe certeza que los saldos reflejados sean reales.

Cuadro 1
Régimen Enfermedad y Maternidad
Cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza"
Saldos Acumulados del 31 de diciembre 2000 al 31 de julio 2014

Fecha	Saldo Anterior	Débitos	Créditos	Saldo Actual
31/12/2000	21.583.981,80	212.074.686,90	212.961.211,70	20.697.457,00
31/12/2001	20.697.457,00	594.393.258,15	290.702.561,89	324.388.153,26
31/12/2002	324.388.153,26	205.586.811,55	73.978.239,50	455.996.725,31
31/12/2003	455.996.725,31	849.644.331,61	670.142.624,10	635.498.432,82
31/12/2004	635.498.432,82	0,00	286.152.142,48	349.346.290,34
31/12/2005	349.346.290,34	0,00	7.932.099,95	341.414.190,39
31/12/2006	341.414.190,39	0,00	67.723.908,10	273.690.282,29
31/12/2007	273.690.282,29	65.015.898,65	11.904.926,22	326.801.254,72
31/12/2008	326.801.254,72	0,00	9.642.684,84	317.158.569,88
31/12/2009	317.158.569,88	0,00	1.119.817,15	316.038.752,73
31/12/2010	316.038.752,73	0,00	10.268.920,33	305.769.832,40
31/12/2011	305.769.832,40	1.227.978,95	33.588.311,91	273.409.499,44
31/12/2012	273.409.499,44	0,00	316.641,98	273.092.857,46
31/12/2013	273.092.857,46	33.561.866,81	0,00	306.654.724,27
31/07/2014	306.654.724,27	0,00	0,00	306.654.724,27
Total	21.583.981,80	1.961.504.832,62	1.676.434.090,15	306.654.724,27

Fuente: *Balance General de Situación del Seguro de Salud (2000-2014).*

Dentro de las principales debilidades de control interno e inconsistencias de registro contable se evidenciaron las siguientes:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

1-1 Del análisis general de la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza”.

En la revisión y análisis de los movimientos registrados en la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza”, en el período de estudio; se determinó que esta cuenta no está siendo utilizada desde hace aproximadamente 6 años, el último asiento de diario se registró en abril 2007, comprobante de ingreso en noviembre 2012; es importante aclarar que en agosto 2013 se registró un asiento de diario a solicitud de la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, para registrar la apertura de algunas cuentas por cobrar, producto de una revisión efectuada en atención al informe de auditoría AIN-587-R-2006 del 13 de diciembre 2006.

1-2 Revisión de comprobantes de ingreso:

La cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza" en el período del 01 enero 2007 al 31 de julio 2014 registra 64 Comprobantes de Ingreso por un monto total de €66,841.302,43 (Sesenta y seis millones ochocientos cuarenta y un mil trescientos dos colones con cuarenta y tres céntimos), los cuales fueron revisados en su totalidad obteniendo los siguientes resultados:

- a- El Área de Almacenamiento y Distribución, quien tuvo a cargo la Unidad Encargada de la apertura y proceso administrativo de los reclamos, no solicitaba el registro contable de la cuenta por cobrar al momento de la apertura de cada reclamo, sin embargo, cuando dicha unidad lograba recuperar los reclamos en vía administrativa, y se trataba del reintegro a la institución de la suma equivalente a la mercadería reclamada, realizaba el ingreso del monto recuperado acreditándolo a la cuenta por cobrar 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza”, con lo cual el saldo que existía en la cuenta se estaba disminuyendo improcedentemente.
- b- En la totalidad de los comprobantes de ingreso registrados en el Mayor Auxiliar Contable en el período revisado, la cuenta individual no fue registrada acorde con lo normado institucionalmente para los reclamos, (la cual debe estar conformada por el número de reclamo + la orden de compra). De los cuales, se constató que 53 comprobantes consignaron como cuenta individual el “Número de Cédula Jurídica del Proveedor”, por un total de €60.761.091,26 (Sesenta millones setecientos sesenta y un mil noventa y un colones con veintiséis céntimos), y 11 comprobantes en la cuenta individual registraron “Código de Proveedor + la Orden de Compra”, por un total de €6.080.211,17 (Seis millones ochenta mil doscientos once colones con diecisiete céntimos), lo que genera saldos anormales en el Auxiliar de Cuentas Individuales.
- c- Del total de comprobantes de ingreso contabilizados, sólo 8 (11-1123-0005711, 11-1123-0015011, 11-1123-0023311, 11-1123-0021011, 11-1123-0036611, 11-1123-0037711, 11-1123-0048611 y 11-1144-0001411), emitidos en el 2011 por la suma de €33.561.866,80 (treinta y tres millones quinientos sesenta y un mil ochocientos sesenta y seis colones con ochenta céntimos), se les habilitó la cuenta por cobrar por medio del asiento de diario AD-14-13-08-9311 del 31 de agosto 2013. En este caso se comprueba que la cuenta por cobrar se registró aproximadamente





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

2 años y 3 meses después de haber ingresado el monto correspondiente a los reclamos, según el siguiente detalle:

Cuadro 2
Régimen de Enfermedad y Maternidad
Comparación Comprobante Ingreso versus Registro de la Cuenta por Cobrar
Cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza"
Período: 2007 al 31 de julio 2014

Fecha Comprobante Ingreso	Número Comprobante Ingreso	Cuenta Individual	Monto ¢	Fecha Oficio ALDI	Asiento de Diario	Fecha Asiento Diario	Diferencia Días Aproximados
29/04/2011	11-1123-0036611	3012037097	215.589,15	05/04/2011	14-13-08-9311	31/08/2013	2 años 4 meses
10/06/2011	11-1123-0048611	3101007830	487.295,25	27/05/2011	14-13-08-9311	31/08/2013	2 años 3 meses
16/02/2011	11-1123-0015011	3101012190	90.717,37	01/02/2011	14-13-08-9311	31/08/2013	2 años 6 meses
15/03/2011	11-1123-0023311	3101272719	32.636.742,35	25/02/2011	14-13-08-9311	31/08/2013	2 años 5 meses
17/01/2011	11-1123-0005711	3101287684	1.422,90	27/12/2010	14-13-08-9311	31/08/2013	2 años 7 meses
04/05/2011	11-1123-0037711	3101287684	34.605,90	20/04/2011	14-13-08-9311	31/08/2013	2 años 4 meses
02/11/2011	11-1144-0001411	3101287684	17.583,19	20/04/2011	14-13-08-9311	31/08/2013	1 año 10 meses
08/03/2011	11-1123-0021011	3101388589	77.910,70	21/07/2010	14-13-08-9311	31/08/2013	2 años 6 meses
TOTAL			33.561.866,81				

Fuente: Elaboración propia, información extraída del mayor auxiliar de los movimientos registrados en la cuenta 130-04-2.

- d- No se localizaron 10 expedientes correspondientes a 10 comprobantes de ingreso registrados en el período de estudio, por un total de ingresos de ¢39,883.785.09 (treinta y nueve millones ochocientos ochenta y tres mil setecientos ochenta y cinco colones con nueve céntimos), correspondientes a los siguientes reclamos: AA-1007-07 OC-49437 (CI-11-1123-0170507 del 28/03/2007), AA-1154-05 OC-49549 (CI-11-1123-0176907 del 30/03/2007), AA-2029-06 OC-49513 (CI-11-1123-0184007 del 10/04/2007), AA-1037-07 OC-49813 (CI-11-1123-0459907 del 06/09/2007), AA-1073-07 OC-3732 (CI-11-1123-0125308 del 01/04/2008), AA-2045-09 OC-4748 (CI-11-1123-0266909 del 07/10/2009), AA-3029-10 OC-5349 (CI-11-1123-0131210 del 20/08/2010), AA-3044-10 OC-4525 (CI-11-1123-0139810 del 03/09/2010), AA-2008-2011 OC-5704 (CI-11-1123-0023311 del 15/03/2011) y AA-3017-2012 (11-1144-0002412 del 27/09/2012).
- e- Del total de comprobantes de ingreso registrados en el período de estudio, en cinco comprobantes de ingreso no fue posible identificar a cual reclamo correspondían. Dado que en el detalle del comprobante de ingreso automático no se indica el número de reclamo al cual se está pagando o cancelando el costo proporcional de la mercadería reclamada. Los comprobantes son: 11-1123-0074407, 11-1123-0162807, 11-1123-0654807, 11-1123-0226409, 11-1123-0015810, del 28/03/2007, 30/03/2007, 10/04/2007, 06/09/2007, 01/04/2008, 07/10/2009, 20/08/2010, 03/09/2010, 15/03/2011 y 27/09/2012, por un total de ¢4.565.162,68



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

(cuatro millones quinientos sesenta y cinco mil ciento sesenta y dos colones con sesenta y ocho céntimos).

1-3 Revisión de asientos de diario:

La cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza" en el período del 01 enero 2007 al 31 de julio 2014 registra 11 movimientos correspondientes a 4 asientos de diario. Las cuentas individuales registradas mediante los comprobantes están mal conformadas, no se contabilizaron de acorde a lo normado (número de reclamo + número orden de compra/contrato); 4 movimientos registran como cuenta individual el Código Proveedor + Orden de Compra, por un total de ₡65.015.898,65 (Sesenta y cinco millones quince mil ochocientos noventa y ocho colones con sesenta y cinco céntimos), y 7 registros utilizan el número de Cédula Jurídica como cuenta individual, por la suma de ₡34.789.845,76 (Treinta y cuatro millones setecientos ochenta y nueve mil ochocientos cuarenta y cinco colones con setenta y seis céntimos).

El comprobante de diario 14-07-03-9141 del 31 de marzo 2007, se efectuó la apertura de las cuentas por cobrar, según notas del Área Almacenamiento y Distribución (ALDI); las mismas se enviaron a registrar, aproximadamente con 2 años (en promedio) posterior a haberse habilitado los reclamos. Las cuentas individuales utilizadas para el registro de las cuentas por cobrar están mal conformadas, dado que se utilizó el código del proveedor + la orden de compra.

Revisado el auxiliar de cuentas individuales al 31 de julio 2014, se comprobó que las cuentas individuales: 7182-000-489, 7182-00-48146 y 7182-00-49331 habilitadas mediante este asiento de diario, por la suma de: ₡39.393.110,13 (Treinta y nueve millones trescientos noventa y tres mil ciento diez colones con trece céntimos), ₡8.104.544,68 (Ocho millones ciento cuatro mil quinientos cuarenta y cuatro colones con sesenta y ocho céntimos) y ₡850,333.79 (Ochocientos cincuenta mil trescientos treinta y tres colones con setenta y nueve céntimos) respectivamente, presentan estos mismos montos como saldo acumulado; es decir, que aparentemente no se ha recuperado la cuenta por cobrar, o en su defecto el ingreso se realizó a otra cuenta individual. El Código 7182 corresponde al proveedor MEDCHEM S. A., Cédula Jurídica 3-101-171679, según el control de reclamos manual suministrado por el ALDI el reclamo AA-1136-05 OC-49331, se formalizó el 30 de enero 2006, por la suma de \$1,634,66 y está finalizado, pero no indica mediante que documento. La situación descrita se detalla a continuación;



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Cuadro 3
Cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza"
Movimientos Registrados Asiento Diario 14-07-03-9141
Del 31 de marzo 2007

Fecha Nota	# Reclamo	Contrato	Código Proveedor	Código Existencia	Monto \$	Monto c	Nota Firmada por
11/01/2007	AA-1112-03	489-01	7182	2-88-26-0220	75.777,84	39.393.110,13	Sra. Erika Fonseca Núñez, Encargada ai Unidad de Reclamos. Lic. Mario Agüero Gutiérrez, Jefe, a.i. Área Almacenamiento y Distribución
17/01/2007	AA-2004-04	48146	7182	1-10-07-0610	15.590,16	8.104.544,68	Sra. Erika Fonseca Núñez, Encargada ai Lic. Mario Agüero Gutiérrez, Jefe, a.i. Área Almacenamiento y Distribución.
29/01/2007	AA-1136-05	49331	7182	1-10-02-3110	1.634,66	850.333,79	Sra. Erika Fonseca Núñez, Encargada ai Ing. Randall Herrera Muñoz, Jefe Departamento Sede Área Almacenamiento y Distribución.
Total					48.347.988,60		

Fuente: *Elaboración propia con datos extraídos del Mayor Auxiliar del SEM, y papelería justificante del asiento de diario 14-11-03-9141.*

En el asiento 14-13-04-9013 del 30 de abril 2013, se observó la siguiente inconsistencia: Reclamo AA-1153-05/OC 580225/PROV 5799 por ₡2.311.162,85 (Dos millones trescientos once mil ciento sesenta y dos colones con ochenta y céntimos) que corresponde a la cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza", se registró en la cuenta 130-03-4 "Reclamos Pedidos Proveedores Exterior"; según el control manual de reclamos suministrado por el ALDI, el reclamo 1153-05 es del proveedor Reimsa Corporación Astra OC-80225, fue recibido el 23/12/2005 por la suma de \$4,489.70 y se encuentra finalizado. El Reclamo D.A.1131-03/OC 0810/PROV 58293 por ₡16.667.910,05 (Dieciséis millones seiscientos sesenta y siete mil novecientos diez colones con cinco céntimos) corresponde a la cuenta 130-03-4 por ser proveedor exterior, se registró en la cuenta 130-04-2 "Reclamos Proveedores Locales". La cuenta individual 58293-0000810 presenta el mismo monto con que se contabilizó la cuenta por cobrar, como saldo al 31 de julio 2014.

El asiento de diario 14-11-10-9321 del 31 de octubre 2011, se confeccionó según nota SARE-0228-11 del 18 de mayo 2011, firmada por Erick Solano Víquez. Sin embargo, no existe papelería justificante en el asiento de diario. Solicitada la nota SARE-228-11 del 18 de mayo 2011 a la Subárea Recaudación Externa, se verificó que el asiento se hizo para registrar devolución de cheques por parte de las diferentes entidades bancarias y que presentan casos ajenos a la gestión de esta Subárea, como el de garantías de participación y cumplimiento; los cheques devueltos fueron recibidos en su oportunidad según se detalla a continuación:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
 Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
 Apdo. 10105

Cuadro 4
Cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza"
Detalle Devolución Cheques - Ingresados Mediante Comprobante de Ingresos

Fecha	Comprobante Ingreso	Cédula Jurídica	Nombre	Unidad Ejecutora	Monto c	Detalle Comprobante Ingreso
11/06/2009	11-2203-0034209	3-101-022233	Hotelera Bonanza S.A.	2203	182.689,92	Suma que ingresa por concepto de Garantía de Cumplimiento, según documento 11-0340552 del 06/11/2009. Deposita el Centro Nacional de Rehabilitación "Dr. Humberto Araya Rojas".
26/03/2010	11-1123-0054910	3-101-336566	Global Int S.A.	1144	1.227.978,95	Suma que ingresa por concepto de RECLAMOS ORDEN COMPRA, CANCELA CON CK DEL BANCO IMPROSA N. 750-1 POR \$2.365.00 AL TC 519.23, según documento No. 110256049 de fecha 26-03-2010. Corresponde al reclamo #AA-2015-09 código proveedor 15800.
28/09/2010	11-1142-0023610	3-101-388589	Marpel S.A.	1142	1.695.464,55	Se ingresa la suma de \$3.363.75 TC 504.04 mediante cheque No. 722-6 del Banco LAFISE por concepto de pago Cláusula Penal al concurso 2009ME-000216 OC-5848.
10/05/2009	11-1123-30264309	3-101-344979	Ecopharmed S.A.	1123	617.908,99	Suma que se ingresa por concepto de ejecución de garantía mediante cheque No. 189 del Banco San José por \$1.061.90 TC-581.99, según documento No. 0305742 de fecha 05/10/09.
26/08/2010	11-1142-0020610	3-101-202580	Euromob Internacional S.A.	1142	95.293,80	Se ingresa la suma de \$189.00 TC 504.20 mediante cheque No. 2061-7 del Banco Nacional por concepto de pago de cláusula penal al concurso 2006CD-000147 OC-3933.
17/07/2009	11-1123-0192209	3-012-416140	Comercializadora Farmacéutica Centroamericana S.A.	1123	10.334.371,93	Suma que ingresa por concepto de cláusula penal dólares \$17.910.57 TC 578.29 mediante cheque No. 491 del Banco Nacional de fecha 16/07/09, según documento No. 0305729 de fecha 17/07/09.
02/10/2009	11-1147-0000909	3-101-036070	Bayer S.A.	1147	2.000.245,75	Suma que ingresa por concepto de pago a la aplicación del artículo 75 del Reglamento de Medicamentos a la OC-4599 (Amoxicilina), según documento Mo. 884-6 (cheque del Banco San José de fecha 10/02/2009).
Total					16.153.953,89	

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos del Mayor Auxiliar cuenta 130-04-2, comprobantes de Ingreso (SICO), nota SARE-228-11 del 18/05/2011.

Según notas SARE-0404-09, SARE-0442-09, SARE-0443-10 y SARE-0470-10 emitidas el 29 octubre, 24 de noviembre del 2009, 20 de setiembre y 22 octubre del 2010, respectivamente, suministradas por el Lic. Erick Solano Víquez, Jefe Subárea Recaudación Externa del Área de Tesorería, mediante estas notas remitieron los cheques debitados y las notas de débito correspondientes a las unidades que solicitaron o gestionaron el respectivo ingreso, a saber:

Cuadro 5
Cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza"
Cheques Debitados

Fecha	Nota	Número Nota	Unidad a la que se Remitió el Cheque Debitado	Número Cheque	Número Nota Débito	Monto \$	Monto c	Motivo Devolución
29/10/2009	SARE-0404-09		Subárea de Garantías	189-6	189	\$1.061,90	617.908,99	Cifras y Leyendas Diferentes
24/11/2009	SARE-0442-09		Centro Nacional de Rehabilitación	2994-3	29943	\$322,00	182.689,92	Nombre Girado Incorrecto
20/09/2010	SARE-0443-10		Subárea de Garantías	2061-7	20617	\$189,00	95.293,80	Fondos Insuficientes
22/10/2010	SARE-0470-10		Subárea de Garantías	722-6	722	\$3.363,75	1.695.464,55	Fondos Insuficientes
Total							2.591.357,26	

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos del Mayor Auxiliar cuenta 130-04-2, comprobantes de Ingreso (SICO), y notas suministradas por la Subárea Recaudación Externa del Área de Tesorería.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Como se indicó en el párrafo anterior, estas notas de débito fueron registradas a solicitud de la Subárea Recaudación Externa; no obstante según el Lic. Erick Solano Víquez, jefe de esa unidad en el Manual Trámite de Cheques Debitados del Sistema Bancario Nacional, se tiene establecido el procedimiento a seguir con los cheques debitados por el pago de planillas (por cuotas obrero patronales); no así para los otros cheques recibidos. Situación que se evidencia en el artículo 8 “De la Remisión y Distribución Interna de los Cheques Debitados y las Notas de Débito”, del mencionado manual, el cual establece:

*“El Departamento de Tesorería General de la Caja Costarricense del Seguro Social, remitirá los cheques debitados, al Área de Plataforma de Servicios de la Dirección de Cobros ó a la Sucursal correspondiente, mediante los mecanismos más ágiles y en un plazo máximo de tres días contados a partir del recibo de los documentos, para que dichas instancias inicien el proceso de gestión cobratoria administrativa. Además, remitirá a la Sección de Contabilidad General las notas de Débito correspondientes, para la respectiva afectación contable. Lo anterior deberá ser llevado a cabo previa reversión de los cheques debitados en el **Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE)**. (Resaltado propio)”.*

Según se desprende del artículo 8 del Manual Trámite de Cheques Debitados del Sistema Bancario Nacional, efectivamente en el mismo se trata de los cheques debitados por el pago de planillas, dado que se indica que los mismos deben ser revisados en el SICERE. Sin embargo, a pesar que no se consiguió evidencia del traslado de todos los cheques debitados mediante el asiento de diario #14-11-10-9321 del 31 de octubre 2011, se logró evidenciar que de los 7 cheques debitados, cuatro fueron trasladados a las unidades donde se originó el ingreso.

Dado lo anterior, es necesario que la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, analice aquellos casos relacionados con reclamos, pago cláusula penal etc., que el proveedor haya cancelado con cheque y hayan sido devueltos al banco por falta de fondos u otro motivo, para que corrobore si estos dineros han sido recuperados, caso contrario proceder al respectivo cobro.

El asiento de diario 14-13-08-9311 del 31 de agosto 2013, se registró la cuenta por cobrar con base en los pagos realizados por medio de comprobante de ingreso; es decir, posterior al pago recibido por parte de los proveedores. Dicho asiento se creó según nota DABS-02170-2013 del 20 de agosto 2013, suscrita por el Lic. Manrique Cascante Naranjo, Director a.i., de la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios. En los casos que se enviaron a contabilizar se encuentra la suma de ₡1.227.978,95 (Un millón doscientos veintisiete mil novecientos setenta y ocho colones con noventa y cinco céntimos), suma que ingresó por medio del comprobante 11-1123-0054910 del 26 de marzo 2010. Sin embargo, según el análisis efectuado este monto corresponde al registro de una nota de débito por devolución cheque sin fondos del Banco Improsa No. 750-1 por \$2.365.00 TC-519.23, ingresado mediante comprobante #11-1123-0054910, pago efectuado por el proveedor Global Pharmed Int S.A., correspondiente al Reclamo AA-2015-09, código proveedor 15800.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Es importante señalar que dada esta situación la Subárea Contabilidad Operativa no registró este monto. No obstante, llama la atención el hecho que la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios solicitara la apertura de la cuenta por cobrar, cuando no correspondía; lo cual evidencia que no están efectuando un análisis de lo contabilizado en la cuenta 130-04-2.

El Manual Descriptivo de Cuentas Contables, establece la siguiente estructura para la cuenta individual:

130-04-2 RECLAMOS PEDIDOS PROVEEDORES EN PLAZA

“Se registran los reclamos contra proveedores en plaza por mercaderías defectuosas, por no reunir los requisitos establecidos, por faltantes y otras anomalías. Lo anterior de acuerdo con las gestiones realizadas por el Área de Aprovisionamiento”.

CUENTA INDIVIDUAL

“Debe llevar el número de reclamo, más el número de la orden de compra en forma continua, uno después del otro. Ejemplo: 001-96-565204”

El “Procedimiento Administrativo – Contable Compras Locales y al Exterior” en la SECCIÓN 2 “BIENES MUEBLES Y SUMINISTROS ADQUIRIDOS EN EL MERCADO LOCAL” en los siguientes apartados establece:

• Registro contable Reclamos a Proveedores Locales:

“Cuando la entrega de mercadería contratada en el exterior no corresponde a la pactada o parte de ésta viene en mal estado, el Almacén General debe informar al Departamento de Adquisiciones para que proceda a plantear el reclamo respectivo, el cual a la vez debe ser comunicado a la Sección de Contabilidad General para el registro contable correspondiente, movimiento que se indica seguidamente.

CUENTA	CTA-IND	U.P.	ACT.	SERV.	O.P.	DEBITO	CREDITO
130-04-2 (1)	XXXX					XXXX	
302-XX-X (2)	XXXX	XXX	XXX	XXX	1		XXXX

(1) Corresponde a la cuenta de “Reclamos Proveedores Locales”, en este caso la cuenta individual está conformada por en

NÚMERO DE RECLAMO más el de la **ORDEN DE COMPRA**.

(2) Corresponde indicar la cuenta de “Facturas por Pagar Proveedores Locales”.

• Registro contable finalización del Reclamo Proveedor Local:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
 Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
 Apdo. 10105

Cuando el proveedor entrega la mercadería correspondiente del reclamo presentado, el Departamento de Adquisiciones deberá informar a la Sección de Contabilidad General, para que proceda a reversar el pendiente de cobro, de lo cual se genera el siguiente asiento contable.

CUENTA	CTA-IND	U.P.	ACT.	SERV.	O.P.	DEBITO	CREDITO
302-XX-X (1)	XXXX	XXX	XXX	XXX	1	XXXX	
130-04-2 (2)	XXXX						XXXX

(1) Corresponde a la cuenta de "Facturas por Pagar Proveedores Locales".
 (2) Corresponde a la cuenta de "Reclamos Proveedor Local", en este caso la cuenta individual está conformada por en **NÚMERO DE RECLAMO** más el de la **ORDEN DE COMPRA**.

• **Registro contable traslado del Reclamo a Cobro Judicial:**

Cuando el proveedor no cancela o repone la mercadería presentada en el reclamo, el Departamento de Adquisiciones procede a trasladar el caso para cobro judicial, trámite que deberá informar a la Contabilidad para su respectivo registro, movimiento que se expone seguidamente.

CUENTA	CTA-IND	U.P.	ACT.	SERV.	O.P.	DEBITO	CREDITO
130-32-8 (1)	XXXX					XXXX	
130-04-2 (2)	XXXX						XXXX

Corresponde a la cuenta de "Reclamos en Cobro Judicial" y
 (2) Corresponde a la cuenta de "Reclamos Proveedores Locales", en ambos casos la cuenta individual está conformada por el **NÚMERO DE RECLAMO** más el de la **ORDEN DE COMPRA**."

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en los siguientes apartados disponen:

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2"



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



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

4.4.3 Registros contables y presupuestarios

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.”

4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas

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.

Mediante el decreto 27244-H, publicado en la Gaceta 168 del 28 de agosto 1998, se oficializaron los principios contables para el Sector Público, mismo que continúa vigente hasta la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP). Entre otros principios en el Decreto 27244-H se establece:

4. Registro

“Todos los hechos de carácter contable deben ser registrados en oportuno orden cronológico en el que se produzcan éstos, sin que se presenten vacíos, lagunas o saltos en la información registrada”.

En entrevista escrita efectuada al Ing. Miguel Salas Araya, Jefe Área Almacenamiento y Distribución, en relación con el proceso de reclamos y el registro contable de los mismos, explicó que desde el 2008, con la derogación del Manual de Reclamos, y las modificaciones a la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa institucionalmente, han surgido cambios sustanciales, por lo que se refirió al proceso de reclamos en dos tiempos; proceso anterior de reclamos y proceso actual, de la siguiente manera:

“Proceso anterior de reclamos:

- a. *Recepción de la mercadería, y se aceptaba o rechazaba por aspectos de embalaje. Si se rechazaba el producto no ingresaba a las bodegas de la institución (rechazo a puerta).*
- b. *Si se recibía el producto, pasa al servicio de cuarentena y se envía una muestra aleatoria al ente técnico para el análisis de calidad.*
- c. *Si el producto se aprueba, se procede al despacho del mismo.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

- d. Si el producto no se aprueba, antes del 2004 el Almacén notificaba a la unidad de reclamos del Área de Adquisiciones en el nivel central; posterior a esa fecha la unidad de reclamos se traslada al Almacén, y esta misma área le notifica a la unidad de reclamos el rechazo para que inicie el trámite respectivo.
- e. La unidad de reclamos notifica formalmente al proveedor del rechazo y le establece plazo de reposición y de retiro de mercadería.
- f. La unidad de reclamos procede con el proceso administrativo conciliatorio con el proveedor.
- g. Si se logra resolver administrativamente se finaliza el caso (que se retire y reponga la mercadería en el plazo establecido, o bien el proveedor pague el interés pecuniario de la mercadería rechazada (cantidad rechazada por precio unitario)).
- h. Si se cancelaba la mercadería rechazada, se realizaba un comprobante de ingreso manual y se remitía a Cajas; luego el proveedor tenía que venir al Almacén con el comprobante de pago, con lo cual se finalizaba administrativamente el reclamo. (La subcuenta que se utilizaba era la 130-03-4 "Reclamos proveedores al exterior" o la subcuenta 130-04-2 "Reclamos en plaza", para recibir los pagos por la mercadería rechazada; y se presume que no en todos los casos se hacía el registro contable de la cuenta por cobrar, al menos no se cuenta con oficios o alguna otra evidencia).
- i. Si no se resuelve en la vía administrativa se trasladaba copia de todo el expediente a la Dirección Jurídica o a la Subárea de Garantías (esta última después del 2008, con el segundo manual) y se enviaba nota de solicitud de apertura de cuenta por cobrar al Área de Contabilidad.
- j. Después de este proceso el Almacén participa sólo cuando el Área de Costos solicita la actualización del costo del bodegaje (sólo cuando el proveedor no haya retirado la mercadería), esto para incluirlo en el costeo del reclamo que realiza el Área de Costos.

Proceso actual:

- a. Recepción de la mercadería, y se aceptaba o rechazaba por aspectos de embalaje. Si se rechazaba el producto no ingresaba a las bodegas de la institución (rechazo a puerta).
- b. Si se recibía el producto, pasa al servicio de cuarentena y se envía una muestra aleatoria por número de lote al ente técnico para el análisis de calidad.
- c. Ya sea que el producto sea aprobado o rechazado se incluye en el sistema SIGES (a partir del 2004).
- d. Si fue aprobado se procede al despacho y trámite de pago de factura.
- e. Si el producto fue rechazado el ente técnico debe notificar a la Subárea de Garantías del Área de Adquisiciones, igualmente el Almacén informa a la Subárea de Garantías.
- f. La Subárea de Garantías inicia un proceso administrativo conciliatorio con el proveedor en el cual establece plazo de reposición y de retiro de mercadería.
- g. La Subárea de Garantías traslada al Almacén copia de los acuerdos que hayan realizado con el proveedor.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

- h. *Si el proveedor no cumple con el plazo de retiro de mercadería el Almacén cobra el bodegaje correspondiente, y si el proveedor no paga se traslada el caso a la Subárea de Garantías (el valor del bodegaje es diario).*

La cuantificación del daño le corresponde al Área de Costos (que es adicional al costo de la mercadería que determina el Almacén (precio unitario x cantidad de producto)).”

Según lo manifestado por el Ing. Miguel Salas Araya, Jefe Área Almacenamiento y distribución, no se dispone de evidencia de que lo normado internamente en relación con el proceso de registro contable de los reclamos se estuviese cumpliendo, debido que en apariencia la solicitud de registro de la cuenta por cobrar, no se realizaba con cada apertura de reclamo, sino cuando se consideraba dar por agotada la vía administrativa para trasladar el expediente del reclamo a cobro judicial, no obstante tal como se evidenció, los comprobantes de ingreso si se registraron, disminuyendo el saldo de la cuenta por cobrar de forma incorrecta.

Con la finalidad de verificar la observación realizada por el Ing. Miguel Salas, en cuanto a que se solicitaba el registro contable del reclamo cuando éste era pasado a cobro judicial, se revisó la cuenta 130-32-8 “Reclamos Proveedores Cobro Judicial” constatándose que dicha cuenta no presenta registros contables en el período en análisis (de enero 2007 a julio 2014), en cuyo caso tampoco se tiene certeza de la cantidad de reclamos que fueron pasados a cobro judicial, si éstos fueron registrados en la misma cuenta 130-04-2 “Reclamos Proveedores Plaza” al momento de estar siendo sujetos de cobro judicial, si habiendo sido registrados en su oportunidad en la cuenta por cobrar, luego fueron pasados a cobro judicial y no trasladados de la cuenta por cobrar 130-04-2, aspectos de control contable que está en detrimento de la integridad y confiabilidad de la información registrada en la cuenta por cobrar.

En la revisión de la papelería justificante de los asientos de diario, se observó que el registro de la totalidad de las cuentas por cobrar contabilizadas en el período en estudio, se realizó en promedio 2.3 años después de la apertura de los respectivos reclamos, lo que contrasta con la oportunidad con que debe realizarse el registro de las transacciones. El hecho de que los reclamos no se estén registrando oportunamente ha venido generando que aquellos reclamos que son resueltos en vía administrativa, con la reposición de la mercadería no estén siendo registrados contablemente, lo que si bien no afecta el saldo actual de la cuenta, genera un ambiente propicio para el fraude y/o colusión, debió que no se tienen controles cruzados que faciliten monitorear y dar seguimiento a la forma en que finalizaron administrativamente los reclamos.

Es importante señalar que la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza” no presenta movimientos en la actualidad, el último asiento de diario se registró el 30 de abril 2007, y el último comprobante de ingreso en noviembre 2012; es necesario aclarar que en agosto 2013 se registró un asiento de diario a solicitud de la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, para registrar la apertura de algunas cuentas por cobrar, producto de una revisión efectuada en atención al informe de auditoría AIN-587-R-2006 del 13 de diciembre 2006.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Con la modificación a la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa en el 2007, surgieron cambios específicamente en lo relacionado con la recepción de la mercadería, se estableció todo un proceso en el cual la mercadería se recibiría provisionalmente para revisión y en caso de incumplimientos defectos u otros, se ejecutaría el “Rechazo”, de lo contrario la recepción definitiva de la mercadería. (Artículos 194, 195, 196 del Reglamento a Ley de Contratación Administrativa).

No obstante, en la actualidad continúan existiendo los reclamos en aquellos casos en que productos que ya están disponibles para despacho, ya han sido cancelados e incluso, ya están en el Centro de Salud, presentan alguna falla, tal como aquellos que no mantuvieron la estabilidad por el tiempo establecido, etc., en cuyos casos debe procederse de forma oportuna con lo correspondiente técnica y administrativamente al reclamo, con la finalidad de prevenir desabastecimientos y/o pérdidas patrimoniales, para lo cual se requiere de adecuados controles, entre ellos, el efectivo registro de las transacciones.

Según el Procedimiento Administrativo Contable Compras Locales y al Exterior y el Manual Descriptivo de Cuentas Contables, la cuenta individual para registrar los movimientos respectivos en la cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos en Plaza", debe conformarse con el número de reclamo, más el número de proveedor, no obstante en la muestra de comprobantes de ingreso revisada que corresponde a la totalidad, se registraron 64 en el Mayor Auxiliar Contables desde enero 2007 hasta julio 2014, a los cuales no se les aplicó el formato establecido para la cuenta individual.

Los Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público, constituyen un conjunto de conceptos básicos y reglas para el registro contable y presentación de la información de todas las dependencias del sector público, los cuales por su trascendencia fueron debidamente adoptados por la Caja Costarricense de Seguro Social, por cuanto es de carácter obligatorio su cumplimiento.

La ausencia de una sana cultura y control contable, no garantiza que todas las operaciones tramitadas se presenten en forma ordenada, que la información registrada en los diferentes sistemas auxiliares y procesos contables se realice de forma secuencial, debidamente justificada, permitiendo transparencia en los sistemas, y repercute en la presentación adecuada de las operaciones financieras del ente, además de que se generan ambientes propicios para el fraude y la colusión.

2. Inconsistencias en el Auxiliar de Cuentas Individuales Cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza”

2.1 Saldos Anormales

El Auxiliar de Cuentas Individuales en la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza” al 31 de julio 2014 está compuesto por 213 saldos, de los cuales 118 son saldos anormales equivalentes a un total de ₡958.236.492,34 (Novecientos cincuenta y ocho millones doscientos treinta y seis mil cuatrocientos noventa y dos colones con treinta y cuatro céntimos).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
 Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
 Apdo. 10105

Analizada la composición de estas cuentas por cobrar con saldos anormales, se observó lo siguiente:

- a) Se determinó que del total de comprobantes de ingreso registrados durante el período de estudio, al 31 de julio 2014 en el auxiliar de cuentas individuales, 55 registraron cuentas individuales con saldo anormal por un total de ₡32.051.456,67 (treinta y dos millones cincuenta y un mil cuatrocientos cincuenta y seis colones con sesenta y siete céntimos); esto producto que no se había habilitado la cuenta por cobrar correspondiente.
- b) Al 31 de julio 2014 en el auxiliar de cuentas individuales, se evidenció doce cuentas individuales coincidentes en saldo, aunque seis con saldo deudor y seis acreedor, lo que aparenta ser un errores en la digitación o conformación de la cuenta individual, y evidencia que no se está efectuando la conciliación de esta cuenta; lo que afecta el saldo de la cuenta por cobrar a los proveedores correspondientes de forma individual. Situación que se detalla seguidamente:

Cuadro 5
Auxiliar Cuentas Individuales Cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos en Plaza"
Comparación Cuentas Individual con el Mismo Saldo Deudor y Acreedor
Al 31 de julio 2014

Q	FECHA	CUENTA CONTABLE	CUENTA INDIVIDUAL	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO ACTUAL	
1	31/07/2014	130-04-2	5531000-2197	203,322.70	0.00	203,322.70	D
2	31/07/2014	130-04-2	553100-2197	0.00	203,322.70	-203,322.70	CR
3	31/07/2014	130-04-2	895-001304	363,956.00	0.00	363,956.00	D
4	31/07/2014	130-04-2	13040000-895	0.00	363,956.00	-363,956.00	CR
5	31/07/2014	130-04-2	895-001941	812,499.40	0.00	812,499.40	D
6	31/07/2014	130-04-2	19410000-895	0.00	812,499.40	-812,499.40	CR
7	31/07/2014	130-04-2	484070000-390	7,213,913.60	0.00	7,213,913.60	D
8	31/07/2014	130-04-2	48407000-390	0.00	7,213,913.60	-7,213,913.60	CR
9	31/07/2014	130-04-2	895-002048	9,659,329.00	0.00	9,659,329.00	D
10	31/07/2014	130-04-2	20480000-895	0.00	9,659,329.00	-9,659,329.00	CR
11	31/07/2014	130-04-2	895-0000275	27,233,296.20	0.00	27,233,296.20	D
12	31/07/2014	130-04-2	2750000-895	0.00	27,233,296.20	-27,233,296.20	CR
TOTAL				45,486,316.90	45,486,316.90		

Fuente: Elaboración propia, análisis Auxiliar Cuentas Individuales al 31 de julio 2014.

La Ley General de Control Interno, en los siguientes artículos establece:

Artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.

“En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponde cumplir, entre otros, los siguientes deberes:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

- a) *Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) *Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*
- c) *(...)*
- d) *Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley. (...)*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV, “Normas Sobre Actividades de Control” establecen:

4.1. Actividades de control

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.

El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”.

4.4.5. Verificaciones y conciliaciones periódicas

“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”.

Analizada la composición del saldo de la cuenta en el Auxiliar de Cuentas Individuales, se observa que los saldos anormales individuales no conllevaron a un saldo total anormal, no obstante si afectaron la integridad y confiabilidad de la información reportada para la toma de decisiones, producto del no



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

registro o del registro inoportuno de la cuenta por cobrar que se genera en cada reclamo formal y técnicamente establecido.

Otra de las causas de los saldos anormales, es la situación evidenciada en relación con la inadecuada conformación que se está haciendo de la cuenta individual, en donde (en el período de estudio) una gran mayoría de los registros se está conformado por el número de cédula jurídica del proveedor y en otros casos con el número de proveedor + el número de orden de compra, estructura normada internamente para el registro de las cuentas por pagar a proveedores.

Los débitos en la cuenta 130-04-2 "RECLAMOS PROVEEDORES EN PLAZA", fueron afectados mediante asiento manual generado por la Subárea de Contabilidad Operativa, con base en oficios de solicitud de registro contable recibidos del Área de Almacenamiento y Distribución, la que durante el período en estudio tuvo a su cargo la Unidad de Reclamos, en los cuales se observó que en la mayoría de los casos, la Subárea de Contabilidad Operativa, dispuso de la información necesaria para la adecuada conformación de la cuenta individual, (número de reclamo + número de orden de compra) por lo que las inconsistencias fueron provocadas por desconocimiento o desinterés de la persona que realizó los registros.

En el caso de los créditos, éstos provienen de afectaciones contables ejecutadas desde el Sistema Institucional de Comprobantes (SICO) para el caso de los comprobantes de ingreso, por cuanto es importante que se analice los controles que desde esta herramienta informática se puedan implementar para mejorar los errores en cuenta individual.

CONCLUSIÓN

De la revisión efectuada sobre la cuenta por cobrar por concepto de reclamos pedidos en plaza, del proceso de la apertura de los reclamos y/o rechazos, su registro contable y gestión de cobro administrativo de los recursos invertidos en la compra de aquellas mercaderías que habiendo sido canceladas parcial o totalmente, ingresaban con defectos o incumplimientos técnicos, evidencian debilidades de control interno en el procesamiento de la información financiera. No se dispone de controles adecuados y suficientes que favorezcan la integridad y exactitud del registro, tanto de la apertura de la cuenta por cobrar, como de la propia recuperación de los recursos.

Tal situación se pone en manifiesto, por cuanto en el registro de la totalidad de las cuentas por cobrar contabilizadas en el período en estudio, se realizó en promedio 2.3 años después de la apertura de los respectivos reclamos. Asimismo, tanto en los asientos de diario como en los comprobantes de ingreso, no se está utilizando la estructura normada para la cuenta individual correspondiente a la cuenta contable 130-04-2, en el Procedimiento Administrativo Contable Compras Locales y al Exterior y el Manual Descriptivo de Cuentas Contables.

La cuenta 130-04-2 "Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza", en el Auxiliar de Cuentas Individuales al 31 de julio 2014, presentó 118 saldos anormales por un total de ₡958.236.492,34 (Novecientos cincuenta





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

y ocho millones doscientos treinta y seis mil cuatrocientos noventa y dos colones con treinta y cuatro céntimos).

A la vez, es importante resaltar el hecho que la cuenta 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza” no está siendo utilizada desde aproximadamente 6 años, el último asiento de diario se registró en abril 2007. A pesar que con la modificación a la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa en el 2007, (Artículos 194, 195, 196 del Reglamento a Ley de Contratación Administrativa) estableció la recepción provisional de la mercadería para revisión y en caso de incumplimientos defectos u otros, se ejecutaría el “Rechazo”, pero en la actualidad continúan existiendo los reclamos en aquellos casos en que productos que ya están disponibles para despacho, ya han sido cancelados e incluso ya están en el Centro de Salud, presentan alguna falla, tal como aquellos que no mantuvieron la estabilidad por el tiempo establecido, etc., en cuyos casos debe procederse de forma oportuna con lo correspondiente técnica y administrativamente al reclamo, con la finalidad de prevenir desabastecimientos y/o pérdidas patrimoniales, para lo cual se requiere de adecuados controles, entre ellos, el registro contable de la apertura del reclamo.

Aunado a las debilidades existentes en el registro contable, se observó la ausencia de controles administrativos, desde el hecho generador de los reclamos hasta su finalización, lo que además de afectar la presentación de las operaciones financieras del ente, generan ambientes propicios para el fraude y la colusión.

Dado lo anterior, es necesario e importante recordarle a la Administración Activa, su responsabilidad en el diseño, implantación, operación, evaluación, mejoramiento y perfeccionamiento del sistema de control interno, que garantice una eficiente administración de los riesgos y conducción de los procesos, con fundamento en la Ley General de Control Interno 8292, y las Normas de Control Interno para el Sector Público.

RECOMENDACIONES

Con el propósito de mejorar el control interno en el proceso de registro, control y recuperación de las cuentas por cobrar relacionadas con los “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza”, se someten a consideración las siguientes recomendaciones:

A LA DIRECCIÓN DE APROVISIONAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

1. Con la asesoría técnica de la Subárea de Contabilidad Operativa, analizar la situación expuesta en relación a que la cuenta contable 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza”, no está siendo utilizada para el registro de la apertura de reclamos desde hace aproximadamente 6 años; Sin embargo, en la actualidad técnicamente sí existen los reclamos (en los casos que luego de pagada y despachada la mercadería para su consumo, ésta presenta problemas de estabilidad u otros), por lo que la recuperación de los reclamos, se está registrando en la cuenta 850-20-8 “Producto Ingresos



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

Varios”, y en consideración a las sanas prácticas de control y de la normativa técnica contable vigente, determine la forma correcta de registrar este tipo de transacciones.

En consenso con la Administración el plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 6 meses.

A LA DIRECCIÓN DE APROVISIONAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS Y SUBÁREA CONTABILIDAD OPERATIVA

2. Realizar la conciliación de la cuenta contable 130-04-2 “Reclamos Pedidos Proveedores en Plaza”, determinar el saldo real y proceder a realizar los ajustes que correspondan, de conformidad con los resultados. Considerando en el análisis lo registrado en el Auxiliar de Cuentas Individuales de dicha cuenta, así como los documentos de respaldo de los movimientos contabilizados, y la documentación (expediente) de cada uno de los reclamos (sean éstos registrados como cuenta por cobrar, o en su defecto como ingreso). Posteriormente, de acuerdo a lo que se resuelva según lo indicado en la recomendación 1, en relación con la utilización de esta cuenta para el registro de los actuales reclamos y rechazos, deberá establecerse el proceso y la periodicidad de la conciliación.

En dicho proceso, se deberá revisar los pagos de reclamos realizados con cheques que fueron devueltos por el banco por falta de fondos u otro motivo, para que la Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios proceda a las acciones respectivas para su recuperación en los casos que corresponda.

En consenso con la Administración el plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 12 meses.

A LA DIRECCIÓN DE APROVISIONAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

3. De existir cheques debitados en los cuales no pueda hacerse efectiva su recuperación según la recomendación 2, deberá analizar lo actuado y valorar la conveniencia de iniciar una investigación preliminar a efectos de determinar si hubo presuntas actuaciones irregulares en la tramitación de la gestión correspondiente y determinar si existen elementos de mérito suficientes para ordenar una investigación administrativa¹, a fin de establecer las acciones disciplinarias, civiles y de otra índole que pueda corresponder. Sobre las gestiones que se realicen para el cumplimiento de la recomendación, informar a la Auditoría.

¹ Ver voto 2462-03 del 21 de marzo 2003, de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, referente a la investigación administrativa la cual comprende tres etapas: Investigación Preliminar, Procedimiento Administrativo (en caso de existir mérito para iniciarlo) y Resolución Final.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

De proceder esta recomendación, se establece un plazo de 3 meses para iniciar la investigación preliminar una vez concluido la recomendación 2).

A LA DIRECCIÓN FINANCIERO CONTABLE - ÁREA TESORERÍA GENERAL

4. Actualizar e incluir en el “Manual Trámite de Cheques Debitados del Sistema Bancario Nacional”, el procedimiento a seguir con los cheques debitados de pagos de proveedores por concepto de reclamos, garantía de cumplimiento, cláusula penal, aplicación del artículo 75 del Reglamento de Medicamentos, multas y otros que difieren del pago de planillas (Cuotas Obrero Patronales) y Préstamos Hipotecarios; por cuanto este manual no contempla el proceso a realizar con las notas de débito por otros cheques debitados. Con la finalidad de fortalecer los procesos de control interno para la administración, cobro, contabilización y control de los cheques debitados.

En consenso con la Administración el plazo para el cumplimiento de esta recomendación es de 6 meses.

En relación con las recomendaciones expuestas, en un plazo de 3 meses a partir del recibido de este informe, se deberá remitir a esta Auditoría el cronograma de implementación de las acciones que correspondan para su cumplimiento acorde con los plazos previamente establecidos en la comunicación de resultados, y posteriormente informar lo ejecutado; en el caso de no remitir el cronograma acordado se establecerán los plazos señalados en este informe.

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente informe se comentaron el 11 de febrero 2015 con la participación de los señores: Lic. Manrique Cascante Naranjo, Director Aprovisionamiento Bienes y Servicios, Lic. Jorge A. González Cuadra, Jefe Área Gestión de Medicamentos, Ing. Miguel Salas Araya, Jefe Área Almacenamiento y Distribución, Lic. Danilo Rodas Chavarría, Asistente Gerencia Financiera, Lic. Edwin Castillo Gutiérrez y el Lic. Guillermo Calderón Monge, funcionarios de la Subárea Contabilidad Operativa quienes asistieron en representación de la Licda. Alexandra Guzmán Vaglio, Jefe de esa Subárea.

El Lic. Cascante Naranjo, manifestó;

“Igual al comentario anterior, se debe dar primero plazo a la recomendación del inventario y análisis de los expedientes. Para luego poder tener elementos para la toma de decisión sobre la cuenta contable”.

El Lic. Castillo Gutiérrez, señaló:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 223-3286 Fax. 295-2904
Apdo. 10105

“La Subárea pone a disposición los recursos para realizar la conciliación”.

Es importante señalar que en esta misma reunión se efectuó el comentario de dos evaluaciones, la relacionada con los reclamos a proveedores al exterior y a proveedores en plaza, dado que la administración activa lleva un mismo control para los reclamos y/o rechazos; por lo que sólo en el informe sobre “Revisión del Control Interno en el Proceso de Registro y Recuperación de las Cuentas por Cobrar por Concepto de **Reclamos a los Proveedores del Exterior**”, en el capítulo 3 denominado “Sobre el Control Interno en el Proceso de Reclamos”, se trata este tema. Por cuanto, el inventario de expedientes solicitado en la recomendación 1 de este informe, abarca la determinación o distinción del reclamo a que proveedor corresponde si al exterior o local; es que se acordó con la administración activa que en un plazo de 3 meses, la Dirección Aprovisionamiento Bienes y Servicios remitiría un cronograma sobre las actividades a desarrollar para la atención de las recomendaciones de ambos informes.

ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS

Licda. Mayela Castro Sandoval
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Licda. Elsa Ma. Valverde Gutiérrez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Randall Jiménez Saborío
JEFE SUBÁREA

Lic. Fernando Barahona Montero
JEFE

FBM/RJS/MCS/EMVG/trg