



## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2018, del Área de Servicios Financieros de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la razonabilidad de las transacciones, el control interno y la concordancia entre las liquidaciones versus las cuentas de depósito de los registros reflejados en la cuenta 100-98-0 Caja Departamento Gestión de Cobros.

El estudio permitió identificar que existe una tendencia en los dos últimos periodos anuales (2016-2017 y 2017-2018), hacia el incremento en el uso de la ventana de liquidación de la Dirección de Cobros, reflejada tanto en los montos liquidados como en la cantidad de facturas involucradas, lo que incrementa la posibilidad de materialización de los riesgos identificados por la propia Dirección y por este Órgano Fiscalizador asociados a esta actividad.

La liquidación de facturas a través de la ventana de liquidación del Sistema Centralizado de Recaudación, genera una duplicación de labores en la recepción y posterior liquidación, por cuanto se ejecutan actividades para la recepción de las cuotas donde participan las sucursales y la plataforma de Cobros y posteriormente tiene que ejecutarse todo un procedimiento para la liquidación correspondiente, donde se incrementan los riesgos asociados como la posibilidad de errores humanos, de registros contables erróneos y de daño patrimonial.

La liquidación de planillas debe ser un procedimiento excepcional y transitorio, sin embargo, con el paso del tiempo se ha consolidado como el medio alterno para la recepción de ingresos de cuotas obrero patronales, generando liquidaciones promedio anuales del periodo 2011 al periodo 2017 por ₡42.890.970.340,01 (Cuarenta y dos mil ochocientos noventa millones novecientos setenta mil trecientos cuarenta colones con 01/100), esto en razón de que no se han planteado los requerimientos ni ejecutado las medidas necesarias por parte de la administración, para reducir las casuísticas que dan origen a las liquidaciones.

Se determinó que los estados de caja de la Dirección de Cobros deben estar conformados por la documentación (comprobantes de ingreso, comprobantes de liquidación y comprobantes de egreso) de las liquidaciones por ventana SICERE, que realizan la Subárea de Registro y Control de Liquidaciones y el Área Gestión de Cobro a Trabajador Independiente; sin embargo, mediante la revisión de los estados de caja de los meses de enero, julio y diciembre del 2017, se identificó que los estados de caja no mantienen en su haber la documentación (comprobantes de ingreso SICO, oficios, depósitos bancarios, informes de inspección etc.) que respalde el ingreso de dinero que dio origen a las liquidaciones tramitadas por el Área Gestión de Cobro a Trabajador Independiente, esto porque los mismos no son remitidos para la conformación del estado de caja único, sino el Área de



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

---

Gestión de Cobros a Trabajador Independiente los custodia por su propia cuenta, lo que disminuye la oportunidad de controles internos orientados a minimizar los riesgos asociados a la actividad.

Con respecto al punto anterior se solicitó al Área de Gestión de Cobro a Trabajador Independiente que remitiera a esta Auditoría la documentación que respaldara el ingreso de dinero a la institución de las liquidaciones efectuadas durante los meses de enero, julio y diciembre del 2017, una vez revisada la misma se determinó que los montos liquidados habían sido satisfactoriamente ingresados a la institución.

A la vez, se comprobó que no existe un procediendo administrativo que estandarice las solicitudes de liquidación que realizan otras dependencias institucionales a la Dirección de Cobros, tal y como lo señalan las Normas de Control Interno para el Sector Público, además no existe tampoco un procedimiento que estandarice la metodología para el cálculo y liquidación de convenios finalizados por incumplimiento; sin embargo, para este último caso se debe observar que a la fecha el requerimiento denominado “Automatización del proceso de finalización de convenios de pago por incumplimiento en el SICERE” (CUDS-0020-2013), se encuentra en la fase de pruebas según la administración.

Sobre la razonabilidad de las cuentas individuales esta auditoría comprobó la existencia de diferencias entre los saldos que presentan las cuentas de depósito 322-01-2, 327-01-0 y 427-01-3, en el auxiliar contable de cuentas individuales y los saldos que presentan en el Balance General, durante los periodos diciembre 2017 y octubre 2018, así mismo se identificaron 716 cuentas individuales con saldos contrarios a su naturaleza, en diciembre 2017 y 762 cuentas en la misma condición, para el periodo octubre 2018, por último se identificaron 4,116 cuentas individuales relacionadas a las cuentas contables 322-01-2, 322-99-8 y 329-01-1, que no presentan movimientos entre ambos periodos.

En el proceso de liquidación de facturas es pertinente la verificación a priori y posteriori de la afectación a las cuentas de depósito ya que la ausencia de análisis de la composición de las cuentas individuales las cuales conforman las cuentas de depósito genera saldos anormales, propiciándose la materialización de riesgo de la presencia de saldos erróneos.



**ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS**

**AUDITORÍA FINANCIERA SOBRE LOS PROCESOS Y REGISTRO DE TRANSACCIONES EN LA  
CUENTA 100-98-0 "CAJA DEPARTAMENTO GESTIÓN DE COBROS".  
GERENCIA FINANCIERA U. P. 1103  
DIRECCIÓN DE COBROS UP: 1124**

**ORIGEN:**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2018, del Área de Servicios Financieros.

**OBJETIVO GENERAL:**

Determinar la razonabilidad de las transacciones, el control interno y la concordancia entre las liquidaciones que realiza la Dirección de Cobros a través del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), de facturas de cuotas obrero – patronales, facturas de trabajador independiente y facturas de arreglos y convenios de pago, versus las cuentas de depósito de los registros reflejados en la cuenta 100-98-0 Caja Departamento Gestión de Cobros.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Determinar la congruencia entre los depósitos y las liquidaciones realizadas en el Sistema Centralizado de Recaudación.
2. Valorar la razonabilidad de los movimientos de las cuentas de depósito afectadas.
3. Corroborar que los movimientos registrados en los Estados de Caja concuerden con los contabilizados en el mayor auxiliar en la cuenta 100-98-0 "Caja Departamento Gestión de Cobros".
4. Determinar si se realiza la conciliación en forma oportuna de los movimientos mensuales registrados en las cuentas 100-98-0 "Caja Departamento Gestión de Cobros", en el estado de caja correspondiente y en el mayor auxiliar respectivo.
5. Corroborar que los saldos registrados en la cuenta 100-98-0 "Caja Departamento Gestión de Cobros", son coincidentes con los saldos indicados en los Estados de Caja.



## **METODOLOGÍA**

- Análisis de la congruencia de los saldos reflejados en los Estado de Caja versus los registros contables, para el periodo 2017.
- Análisis de la tendencia de la cuenta 100-98-0, durante los periodos 2011 al 2018 (noviembre).
- Análisis de los saldos y movimientos de los ingresos, liquidaciones y egresos que conforman los estados de caja de los meses enero, julio y diciembre 2017.
- Análisis de la razonabilidad del saldo final de las cuentas individuales, que componen las cuentas de depósitos involucradas en el proceso de liquidación.

## **ALCANCE**

Para efecto del análisis de transacciones, el estudio se desarrolló para los meses de enero, julio y diciembre del año 2017, en lo referente a los registros contables derivados de la aplicación de liquidación de facturas a través del Sistema Centralizado de Recaudación, así como de los comprobantes de egreso emitidos para debitar las cuentas contables (cuentas de depósito 32x-xx-x o cuentas de bancos 105-xx-x) donde se ingresaron los dineros liquidados, comprende también el análisis de saldos de las cuentas de depósito y las cuentas individuales relacionadas, para el periodo 2017.

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

## **MARCO NORMATIVO**

- ✓ Ley General de Control Interno 8292, del 31 de julio 2002, publicada en La Gaceta N.º 169 del 4 de setiembre 2009.
- ✓ Normas de Control Interno Para el Sector Publico, Contraloría General de la Republica N.º 2-2009-CO-DFOE-Gaceta N.º 20-06/02/2009.
- ✓ Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, N° R-CO-94-2006 del 17 de noviembre 2006, publicado en La Gaceta N° 236 del 8 de diciembre 2006.
- ✓ Procedimiento Administrativo de Liquidaciones por Ventana del SICERE, Caja Costarricense del Seguro Social, Dirección de Cobros, Área Control de la Morosidad, 2017.
- ✓ Manual Elaboración de Comprobantes de Ingreso, Egreso a las Cuentas 322-329-327-427 y Liquidación por Ventana SICERE, Caja Costarricense de Seguro Social, Gerencia Financiera, Dirección Financiero Contable – Dirección de Cobros, octubre 2010.



- ✓ Procedimiento Administrativo Contable “Cuenta 322-00-4 Depósito Cuotas Obrero-Patronales Seguro Social”, Caja Costarricense de Seguro Social, Subárea de Contabilidad Operativa, marzo 2012.
- ✓ Manual para el Registro, Control, Manejo y Depuración de las Cuentas Contables 327 “Depósitos Convenio de Pago de Cuotas del Seguro Social” y 427-00-5 “Arreglos de Pago Planillas Cuotas Seguro Social”, Caja Costarricense de Seguro Social, Gerencia Financiera, agosto 2010.

#### **ASPECTOS POR CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO**

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 (...).”*

#### **ANTECEDENTES**

La liquidación de facturas por ventana SICERE, obedece a la necesidad institucional de liquidar cuotas obrero - patronales, cuotas de convenio o arreglos de pago y cuotas de otras instituciones que recauda la CCSS; canceladas por patronos, trabajadores independientes o asegurados voluntarios que por diferentes casuísticas no se pueden liquidar a través del procedimiento ordinario.

#### **Casuísticas más comunes:**

- Cuando se formaliza un convenio o arreglo de pago y las facturas involucradas tienen menos de 90 días de vencida, los patronos solo pueden cancelar los conceptos de IMAS, INA Y Banco Popular, a través del proceso de liquidación por ventana, esto porque una vez formalizado el acuerdo el SICERE modifica el estado de las facturas, trasladándolas de cobro administrativo o judicial a convenio o arreglo, según corresponda, lo que imposibilita a los usuarios del Sistema Plataforma Institucional de Cajas (SPIC) visualizarlas.
- Cancelan cuotas de Asignaciones Familiares (ASFA), de facturas con más de 90 días de vencidas.



- Pago de acuerdos conciliatorios (acuerdos entre un deudor de la CCSS y el Juzgado), donde la parte deudora se compromete a cancelar a la CCSS, una cantidad de cuotas específica, estas se ingresan a una cuenta de depósito, una vez el deudor haya cancelado lo acordado con el juzgado, la Subárea de Cobro Judicial, le señala al Área de Registro y Control de Liquidaciones, que cuotas y periodos cancelar.
- Cancelaciones parciales de deudas por servicios médicos y subsidios.
- Sobrantes o saldos a favor del patrono en la cuenta de depósito (por ejemplo, devoluciones de cuotas).
- Sobrantes de cheques de gerencia.
- Inconsistencias en los sistemas, por ejemplo, facturas duplicadas o montos no coinciden.

Las labores relacionadas con las liquidaciones de facturas por “ventana de liquidación SICERE” (planillas, convenios, arreglos y otras), se ejecuta en la Dirección de Cobros a través de la Subárea de Registro y Control de Liquidaciones; unidad que se encuentra conformada a la fecha, por una jefatura a cargo del Lic. Ricardo Velázquez Castro y cinco colaboradores.

Además de la citada labor, esta Subárea tiene a su cargo otras tareas propias de la Dirección de Cobros, como lo son la anulación de facturas, la revisión de servicios médicos, prescripciones de facturas, conciliación de las cuentas contables de depósitos: 322-01-2, 322-99-8, 327-01-0, 329-98-0 y 427-01-3, y atención de usuarios, entre otras.

También el Área Gestión de Cobros a Trabajadores Independientes, unidad adscrita a la Dirección de Cobros, realiza la labor propia de liquidación por ventana SICERE de cuotas de trabajador independiente afectando contablemente la cuenta 100-98-3, misma que es utilizada por la Subárea de Registro y control de Liquidaciones, para efectos de los estados de caja, las liquidaciones de ambas dependencias se unifican en un cierre de caja único.

**El proceso de liquidación por ventana SICERE, consiste en:**

1. Apertura de la Sucursal de la Dirección de Cobros 100-98-0.
2. Cada cajero realiza la apertura de su caja.
3. Revisiones en el SICO de los comprobantes de ingreso o las solicitudes de aplicaciones de Tesorería o de otras unidades.
4. Cotejar los montos ingresados contra los conceptos a liquidar.
5. Liquidar las facturas a través de la ventana de liquidación del Sistema Centralizado de Recaudación, siguiendo el procedimiento establecido en el Manual para la elaboración de comprobantes de ingreso y egreso y la liquidación por ventana SICERE.
6. Emitir reportes de liquidaciones.



7. Realizar los comprobantes de egreso en el SICO.
8. Solicitar el refuerzo en el SPIC (refuerzo por ventana de liquidación, NUNCA efectivo).
9. Cancelación del comprobante de egreso, mediante el SPIC.
10. El supervisor revisa la liquidación general del SICERE y verificar que coincida con el SPIC.
11. Al día siguiente el encargado de confeccionar el estado de caja revisa todos los comprantes SICO para verificar que coincidan con las caratulas del SPIC.

## HALLAZGOS

### 1. ANÁLISIS SOBRE LA TENDENCIA EN EL USO DE LA VENTANA DE LIQUIDACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COBROS, DURANTE LOS PERIODOS COMPRENDIDOS DEL 2011 A NOVIEMBRE 2018.

Se determinó que el comportamiento del uso de la ventana de liquidación de la Dirección de cobros, presenta una tendencia hacia el incremento del uso de la misma en términos monetarios, del periodo 2016 al 2017 el monto liquidado se incrementó en un 128.7%, lo que representa ₡27,467,244,961.65 (Veintisiete mil cuatrocientos sesenta y siete millones doscientos cuarenta y cuatro mil novecientos sesenta y un colones con 65/100), del año 2017 hasta noviembre 2018 el monto liquidado se incrementó en un 11.8%, lo que equivale a ₡5.798.568.620,53 (Cinco mil setecientos noventa y ocho millones quinientos sesenta y ocho mil seiscientos veinte colones con 53/100), en relación a la cantidad de facturas liquidadas, también se visualiza un aumento en el uso de la herramienta, pasando de 9,174 facturas en el 2016 a 9,361 en el 2017 y a noviembre del 2018 se contabilizaban según los reportes del Sistema Centralizado de Recaudación 11,974 facturas liquidadas por este medio. Lo anterior se puede observar en la siguiente tabla.

**Tabla 1**

Montos liquidados Dirección de Cobros, UE 1124.  
Período del 01 de enero 2011 al 30 de noviembre 2018.  
(En colones)

Periodo	Facturas	Monto liquidado.	Variación absoluta.	Variación relativa
2011	16.768	₡65.454.026.475,08		
2012	16.650	₡37.778.692.904,59	-₡27.675.333.570,49	-42,28%
2013	14.997	₡41.516.057.107,63	₡3.737.364.203,04	9,89%
2014	13.686	₡35.377.810.462,20	-₡6.138.246.645,43	-14,79%
2015	8.554	₡49.972.327.988,66	₡14.594.517.526,46	41,25%
2016	9.174	₡21.335.316.240,14	-₡28.637.011.748,52	-57,31%
2017	9.361	₡48.802.561.201,79	₡27.467.244.961,65	128,74%
2018 (NOVIEMBRE)	11.974	₡54.601.129.822,32	₡5.798.568.620,53	11,88%

Fuente SICERE.

Gráfico 1



Fuente: SICERE.

Según lo establece la Ley 8292 “Ley General de Control Interno”, capítulo II (El sistema de Control Interno), artículo 14 (Valoración de riesgo) son deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno entre otros los siguientes:

*“[...]Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazo.*

***Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran y decidir las acciones que se tomaran para administrarlos.***

*Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración de riesgos.*

***Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar”.*** (El resaltado no corresponde al original).

Al respecto se le consulta al Lic. José Eduardo Rojas López, jefe del Área de Control de la Morosidad, quien señala *“las principales causas de la situación identificada son las limitantes tecnológicas de los sistemas de recaudación externa, que no permiten la recaudación de facturas después de 59 días de vencidas, así como la poca capacidad de adaptar los sistemas a las necesidades institucionales”.* Adicionalmente se identifica la carencia de procedimientos eficaces orientados a identificar y solventar con prontitud, las casuísticas que derivan en la liquidación de facturas a través de la



ventana de liquidación, y promover la utilización de los medios de recaudación, que tiene la institución a disposición de los usuarios, para minimizar el uso de la herramienta.

El incremento en la cantidad de facturas y de los montos relacionados a la liquidación de las mismas por medio del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), incrementa la posibilidad de que se presenten errores humanos, al estar involucrados cálculos y procedimientos de ejecución manuales, dificulta la supervisión sobre la correcta ejecución de la actividad y aumenta la posibilidad de daño patrimonial, además provoca una disminución de la calidad y de la oportunidad de la información financiera.

## **2. ANÁLISIS SOBRE LA CONGRUENCIA ENTRE LOS INGRESOS, LAS LIQUIDACIONES Y LOS EGRESOS QUE CONFORMAN LOS ESTADOS DE CAJA DE LOS MESES ENERO, JULIO Y DICIEMBRE 2017.**

Se corroboró la existencia de un monto de ₡102.767.764,61 (Ciento dos millones setecientos sesenta y siete mil setecientos sesenta y cuatro colones con 61/100) liquidados a través de la ventana de liquidaciones SICERE, por la Dirección de Cobros de los cuales no se ubican documentos dentro del estado de caja, que respalden el ingreso de dinero en los estados de caja. Estas liquidaciones fueron realizadas por el Área Gestión de Cobro a Trabajador Independiente.

Además aproximadamente un 75,1% de las liquidaciones que se realizaron a través de la venta de liquidación SICERE de la Dirección de Cobros, se efectuaron basados en solicitudes y confirmaciones de saldos realizadas mediante correos electrónicos lo que representa un monto total ₡4.369.622.078,90 (Cuatro mil trescientos sesenta y nueve millones seiscientos veintidós mil setenta y ocho colones con 90/100) los cuales corresponden en su gran mayoría a solicitudes planteadas por la Dirección Financiera Contable (Subárea de Recaudación Externa), para liquidar dineros ingresados a la CCSS a través de instituciones bancarias.

Asimismo se identificaron ₡319.409.792,00 (Trecientos diecinueve millones cuatrocientos nueve mil setecientos noventa y dos colones), que fueron liquidados por concepto de convenios incumplidos, a partir de cálculos manuales, los cuales no presentan firmas del responsable, ni visto bueno de la jefatura; sin embargo, también se constata la existencia del requerimiento “Automatización del proceso de finalización de convenios de pago por incumplimiento en el SICERE” (CUDS-0020-2013), cuyo objetivo es automatizar este tipo de liquidaciones y que a la fecha se encuentra en pruebas según la administración.

Es importante señalar que la documentación faltante en los estados de caja analizados fue remitida por el Área Gestión de Cobro a Trabajador Independiente a esta Auditoría, la misma se analizó, determinándose que los montos liquidados por esta Área fueron ingresados debidamente a la Institución.

La condición descrita, se evidencia a partir del análisis de las tablas número 2 y número 3:



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**AUDITORÍA INTERNA**

**Tabla 2**

Análisis de los estados de caja.  
Período: enero, julio y diciembre 2017.  
(En colones)

Mes.	Ingresos (respaldados)	Liquidaciones (Report. SICERE)	Egresos (comprobantes SICO)	DIFERENCIA INGRESOS-LIQUIDACIONES	DIFERENCIA EGRESOS-LIQUIDACIONES
Enero 2017.	₡ 3.434.838.624,16	₡ 3.453.937.524,00	₡ 3.453.937.524,00	₡ (19.098.899,84)	₡ -
Julio 2017.	₡ 1.429.968.116,23	₡ 1.487.431.376,00	₡ 1.487.431.405,75	₡ (57.463.259,77)	₡ 29,75
Diciembre 2017.	₡ 847.882.372,00	₡ 874.087.977,00	₡ 874.087.974,74	₡ (26.205.605,00)	₡ (2,26)
<b>Total.</b>	<b>₡ 5.712.689.112,39</b>	<b>₡ 5.815.456.877,00</b>	<b>₡ 5.815.456.904,49</b>	<b>₡ (102.767.764,61)</b>	<b>₡ 27,49</b>

Fuente: Estados de caja suministrados por la Subárea de Registro y Control de Liquidaciones.

**Tabla 3**

Análisis de los respaldos de los ingresos en los estados de caja.  
Período: enero, julio y diciembre 2017.  
(En colones)

		PORCENTAJE.
Monto total liquidado.	₡5.815.456.876,39	100,0%
Comprobantes de ingreso.	₡973.246.295,49	16,7%
Oficios o informes de Inspección.	₡50.410.946,00	0,9%
Cálculos manuales, liquidación de convenios por incumplimiento.	₡319.409.792,00	5,5%
Correos electrónicos.	₡4.369.622.078,90	75,1%
No existe respaldo en los estados de caja.	₡102.767.764,00	1,8%
<b>Totales.</b>	<b>₡5.815.456.876,39</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Estados de caja suministrados por la Subárea de Registro y Control de Liquidaciones.

De conformidad con el Procedimiento Administrativo de Liquidaciones por Ventana del SICERE capítulo II, artículo 11, los funcionarios que realizaron liquidaciones deben trasladar diariamente o al día hábil siguiente, al funcionario responsable de realizar el estado de caja los siguientes documentos:



- *“Detalle de la apertura de caja del SPIC.*
- *Reporte general de transacciones de egresos del SPIC.*
- *Detalle SPIC/SICERE (archivo Excel de aplicaciones).*
- *Reporte de liquidación directa de cuotas por cedula y usuarios del SICERE.*
- ***Los voucher o comprobantes de egreso del SICO y los documentos que dieron origen a la liquidación realizada.***
- *Detalle del cierre de la caja del SPIC.*
- *Si se realizan rectificaciones de transacciones, se debe aportar el reporte, rectificación de transacciones del SPIC y el comprobante de egreso anulado”.*

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, señalan en su capítulo IV, artículo 4.4.2 (Formularios Uniformes) lo siguiente:

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

Según señalan el Lic. José Eduardo Rojas López, jefe del Área de Control de la Morosidad y el Lic. Ricardo Velázquez Castro, Jefe de la Subárea de Control y Registro de Liquidaciones, la situación que determinó este Órgano de Fiscalización mediante la revisión efectuada a los estados de caja de los meses de enero, julio y diciembre 2017, se debe a que la documentación que dio origen a las liquidaciones de facturas relacionadas a trabajadores independientes, realizadas por el Área de Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes, no es trasladada por esta Área a los funcionarios de la Subárea de Registro y Control de Liquidaciones para ser incluida dentro de la documentación de los estados de caja, la misma es custodiada a parte por el Área que realiza las mismas, también señalan que a la fecha no se cuenta con un documento oficial que estandarice las solicitudes de las liquidaciones que recibe la Dirección de Cobros, por lo tanto, en aras de agilizar los procedimientos las unidades utilizan el correo electrónicos para solicitar liquidaciones a la Dirección de Cobros.

La falta de la información que respalde el ingreso de dineros a la institución para ser liquidados en los estados de caja y así como la falta de claridad y uniformidad en la información que se remite a la Subárea de Registro y Control de Liquidaciones para que aplique liquidaciones por parte de otras unidades institucionales y los procedimientos manuales; disminuyen la oportunidad de la administración de realizar controles internos adecuados, sobre los procesos de ejecución e incrementan el riesgo de fraude, así como que se cometan errores humanos que deriven en liquidaciones improcedentes, que a su vez signifiquen daños patrimoniales para la institución.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

### 3. ANÁLISIS SOBRE LA RAZONABILIDAD DEL SALDO DE LAS CUENTAS INDIVIDUALES, EN LAS CUENTAS DE DEPÓSITOS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN, DE LA DIRECCIÓN DE COBROS.

Se corroboró la existencia de diferencias entre los saldos de las cuentas de depósito en el auxiliar contable de cuentas individuales y los balances generales, que ascienden para el periodo diciembre 2017 a ₡818,600.00, (Ochocientos dieciocho mil seiscientos colones), y del periodo octubre 2018 a -₡153.363.841,65 (Ciento cincuenta y tres millones trescientos sesenta y tres mil ochocientos cuarenta y un colones con 65/100). Además, se identificaron cuentas individuales con saldos contrarios a su naturaleza, 716 cuentas para el periodo diciembre 2017, para un total de ₡252.704.780,45 (Doscientos cincuenta y dos millones setecientos cuatro mil, setecientos ochenta colones con 45/100) y 762 cuentas para el periodo octubre 2018 por ₡967.125.166,51 (Novcientos sesenta y siete millones ciento veinticinco mil ciento sesenta y seis colones con 51/100); asimismo se determinó la existencia de 4116 cuentas individuales que no presentan movimientos de diciembre 2017 a octubre 2018, las cuales alcanzan la suma de ₡673.041.969,49 (Seiscientos setenta y tres millones cuarenta y un mil novecientos sesenta y nueve colones con 49/100), situación que se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

Razonabilidad de saldos cuentas individuales.  
Periodo: Diciembre 2017 y octubre 2018.  
(En colones)

**PERIODO DICIEMBRE 2017.**

CUENTA	SALDO AUX. CTAS INDIVIDUALES.	REGIMEN	SALDO BALANCE	DIFERENCIA	CTAS IND SALDO ANORMAL.	MONTO Saldos Anormales.
322 01	₡360.313.279,81	SEM	₡360.313.279,81	₡0,00	466	₡152.465.779,63
322 99	₡6.412.605,15	SEM	₡6.412.605,15	₡0,00	19	₡22.753.758,15
327 01	₡7.451.248.074,96	SEM	₡7.450.446.404,96	₡801.670,00	127	₡50.506.261,95
329 01	₡58.210.745,04	SEM	₡58.210.745,04	₡0,00	17	₡675.965,00
427 01	₡1.180.891.537,22	SEM	₡1.180.874.607,22	₡16.930,00	33	₡13.948.018,19
327 01	₡3.065.206.259,91	IVM	₡3.065.206.259,91	₡0,00	52	₡11.796.003,57
427 01	₡427.235.749,98	IVM	₡427.235.749,98	₡0,00	2	₡558.993,96
<b>TOTALES</b>	<b>₡12.549.518.252,07</b>		<b>₡12.548.699.652,07</b>	<b>₡818.600,00</b>	<b>716</b>	<b>₡252.704.780,45</b>

**PERIODO OCTUBRE 2018.**

CUENTA	SALDO AUX. CTAS INDIVIDUALES.	REGIMEN	SALDO BALANCE	DIFERENCIA	CTAS IND SALDO ANORMAL.	MONTO Saldos Anormales.
322 01	₡335.724.279,45	SEM	₡492.226.984,10	-₡156.502.704,65	465	₡308.959.881,28
322 99	₡9.064.681,15	SEM	₡9.064.681,15	₡0,00	19	₡22.753.758,15
327 01	₡7.701.798.512,04	SEM	₡7.700.996.842,04	₡801.670,00	66	₡263.428.011,16
329 01	₡110.098.304,91	SEM	₡110.098.304,91	₡0,00	27	₡3.709.875,00
427 01	₡1.241.361.147,34	SEM	₡1.239.023.954,34	₡2.337.193,00	25	₡13.318.267,98
327 01	₡3.357.441.646,57	IVM	₡3.357.441.646,57	₡0,00	151	₡354.246.978,47
427 01	₡427.072.682,52	IVM	₡427.072.682,52	₡0,00	9	₡708.394,47
<b>TOTALES</b>	<b>₡13.182.561.253,98</b>		<b>₡13.335.925.095,63</b>	<b>-₡153.363.841,65</b>	<b>762</b>	<b>₡967.125.166,51</b>

CUENTA	CTAS IND. SIN MOV DIC 2017 A OCT 2018,	MONTO
322 01	2484	₡578.729.741,88
322 99	82	₡44.002.516,57
329 01	1550	₡50.309.711,04
<b>TOTALES</b>	<b>4116</b>	<b>₡673.041.969,49</b>

Fuente: Auxiliares Contables de Cuentas Individuales y Balances Contabilidad.



De conformidad con la Ley de Control Interno (8292), capítulo III, artículo 15, que señala lo siguiente:

***“Es deber del jerarca y de los titulares subordinados, realizar la conciliación periódica de los registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido”.*** (El resaltado no corresponde al original).

Asimismo, el Procedimiento Administrativo de Liquidaciones por Ventana del SICERE, en el artículo 6 del capítulo II (De las aplicaciones), establece:

***Los ingresos depositados en la cuenta 322-xx-x deben liquidarse en un plazo máximo de 24 horas.*** (El resaltado no corresponde al original).

Al respecto se le consulta al Lic. José Eduardo Rojas López, jefe del Área de Control de la Morosidad, quien señala: *“que se puede mejorar la comunicación entre las unidades y la contabilidad institucional, para que la información fluya de manera más oportuna y la aplicación de los ajustes sea más eficiente”.*

La ausencia o ineficacia de procesos que permitan llevar y mantener la información de las cuentas contables y cuentas individuales reflejando saldos reales, compromete la integridad y confiabilidad de la información financiera para la toma de decisiones, además elevan el riesgo de errores en las liquidaciones o de devoluciones de dineros a los patronos o trabajadores independientes que no proceden, lo cual podría comprometer el patrimonio institucional.

#### **4. ANÁLISIS DE LA CONGRUENCIA DE LOS SALDOS REFLEJADOS EN LOS ESTADO DE CAJA VERSUS LOS REGISTROS CONTABLES, PARA EL PERIODO 2017.**

En el periodo 2017, la Dirección de cobros tramitó mediante la cuenta 100-98-0 un monto de ₡48.803.681.984,29 (Cuarenta y ocho mil ochocientos tres millones seiscientos ochenta y un mil novecientos ochenta y cuatro millones con 29/100), por concepto de liquidaciones a través de la ventana SICERE a su cargo, además un monto de ₡36.255.991,71 (Treinta y seis millones doscientos cincuenta y cinco mil novecientos noventa y un colones con 71/100), tramitado en esta caja para efectos de registrar ingresos por depósitos bancarios por concepto de honorarios, gastos administrativos y costas procesales.

Se determinó mediante procedimiento de análisis, que de enero a diciembre del año 2017, existe coincidencia entre los saldos de los estados de caja, elaborados por la Subárea de Registro y Control de Liquidaciones, los cuadros de control elaborados por la Subárea de Registro y Control de Estados de Caja y las liquidaciones registradas contablemente en el Libro Mayor Auxiliar, excepto en el mes julio 2017, donde se identifica una diferencia de ₡3,700,420,00 (Tres millones setecientos mil cuatrocientos veinte colones); sin embargo, se determina que dicha suma corresponde al asiento de diario 14-17-07-000-9114 que afectó de manera errónea la cuenta, situación que se solventó con la aplicación del asiento de diario 14-17-07-0000-9890.

Esta situación se evidencia en el siguiente recuadro:



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

**Tabla 5**

Comparativo Mayor Auxiliar Contable - Control de Liquidaciones Subárea Registro y Control Estados de Caja.

Período del 01 de enero 2017 al 31 de diciembre 2017.

(En colones)

MAYOR AUXILIAR CONTABLE		CONTROL ESTADOS DE CAJA UE - 1124			DIFERENCIAS CONTABILIDAD CONTROL SRCEC	SALDO CARATULA ESTADO DE CAJA.	Saldo en el Balance.
PERIODO	DÉBITOS/CRÉDITOS.	VENTANA LIQUIDACIÓN SICERE.	COMPROBANTES DE INGRESO.	TOTAL CONTROL SRCEC.			
ENERO 2017	€3.485.650.529,41	€3.453.937.524,16	€31.713.005,25	€3.485.650.529,41	€0,00	€0,00	€0,00
FEBRERO 2017	€10.667.699.019,96	€10.667.670.595,00	€28.424,96	€10.667.699.019,96	€0,00	€0,00	€0,00
MARZO 2017	€409.898.326,50	€409.707.423,50	€190.903,00	€409.898.326,50	€0,00	€0,00	€0,00
ABRIL 2017	€7.403.436.287,00	€7.402.778.902,00	€657.385,00	€7.403.436.287,00	€0,00	€0,00	€0,00
MAYO 2017	€473.631.019,00	€473.301.896,00	€329.123,00	€473.631.019,00	€0,00	€0,00	€0,00
JUNIO 2017	€1.011.892.236,75	€1.011.883.736,75	€8.500,00	€1.011.892.236,75	€0,00	€0,00	€0,00
JULIO 2017	€1.494.999.070,48	€1.491.131.825,48	€166.825,00	€1.491.298.650,48	€3.700,420 *	€0,00	€0,00
AGOSTO 2017	€523.804.524,15	€520.946.599,15	€2.857.925,00	€523.804.524,15	€0,00	€0,00	€0,00
SEPTIEMBRE 2017	€21.126.859.557,00	€21.126.561.657,50	€297.899,50	€21.126.859.557,00	€0,00	€0,00	€0,00
OCTUBRE 2017	€830.984.872,75	€830.978.872,75	€6.000,00	€830.984.872,75	€0,00	€0,00	€0,00
NOVIEMBRE 2017	€540.694.886,50	€540.694.886,50	€0,00	€540.694.886,50	€0,00	€0,00	€0,00
DICIEMBRE 2017	€874.088.066,50	€874.088.065,50	€1,00	€874.088.066,50	€0,00	€0,00	€0,00
<b>TOTALES</b>	<b>€48.843.638.396,00</b>	<b>€48.803.681.984,29</b>	<b>€36.255.991,71</b>	<b>€48.839.937.976,00</b>	<b>€3.700.420,00</b>	<b>€0,00</b>	<b>€0,00</b>

\* AGCTI-728-2017, asiento de diario 1417070009114, corrige liquidación impropia en oficinas centrales, se reversa y se ajusta afectación contable con asiento, 1417070009890.

**Fuentes:**

Mayor Auxiliar Contable.

Cuadros control de la recaudación unidad 1124, Subárea de Registro y Control de Estados de Caja.

Caratulas Estados de Caja.

### CONCLUSIÓN

El volumen de transacciones de comprobantes de depósito a través de SICO, genera una duplicación de labores en la recepción y posterior liquidación de las cuotas obrero patronales, por cuanto se ejecutan actividades para la recepción de las cuotas donde participan las sucursales y la plataforma de Cobros y posteriormente tiene que ejecutarse todo un procedimiento para la liquidación correspondiente, en donde las área de cobros de las sucursales y la Subárea Registro y control de Liquidaciones proceden a su cancelación.

La liquidación de planillas debe ser un procedimiento excepcional y transitorio, sin embargo, con el paso del tiempo se ha consolidado como el medio alterno para la recepción de ingresos de cuotas obrero patronales, generando liquidaciones promedio anuales del periodo 2011 al periodo 2017 por €42.890.970.340,01 (Cuarenta y dos mil ochocientos noventa millones novecientos setenta mil trescientos cuarenta colones con 01/100), esto en razón de que no se han planteado los





requerimientos necesarios a través del tiempo para subsanar las inconsistencias que se presentan en los sistemas de recaudación institucionales.

En el proceso de liquidación de facturas es pertinente la verificación a priori y posteriori de la afectación a las cuentas de depósito ya que la ausencia de análisis de la composición de las cuentas individuales las cuales conforman las cuentas de depósito genera saldos anormales, propiciándose la materialización de riesgo de la presencia de saldos erróneos.

La elaboración de los estados de caja en la Dirección de Cobros no es congruente con el dictado en la normativa, generándose la emisión de estados de caja (34 estados de caja de los 55 analizados) en los que no se identifica la documentación que de certeza del ingreso de los recursos que respaldan la liquidación de facturas, esto es evidente en los estados de caja de enero, julio y diciembre 2017, donde no se identificó en los estados de caja los ingresos relacionados a liquidaciones por un monto de ₡102.767.764,61 (Ciento dos millones setecientos sesenta y siete mil setecientos sesenta y cuatro colones con 61/100).

No se identifican controles internos dirigidos a asegurar que los componentes de la liquidación que ejecutan los diferentes actores (ingreso del dinero, liquidación y egreso del dinero) sean concordantes en termino de montos, numero patronal (cuenta individual) y periodos de las facturas liquidadas, así como la oportunidad de las liquidaciones en relación con los plazos establecidos en el procedimiento.

## **RECOMENDACIONES**

**AL LIC. IVÁN GUARDIA RODRÍGUEZ, DIRECTOR FINANCIERO CONTABLE O A QUIEN OCUPE EL CARGO EN SU LUGAR Y AL LIC. LUIS DIEGO CALDERÓN VILLALOBOS, DIRECTOR DE COBROS O A QUIEN OCUPE EL CARGO EN SU LUGAR.**

- 1- Realizar un estudio en conjunto bajo la coordinación de la Dirección Financiero Contable, con el objetivo de identificar claramente todas las casuísticas que dan origen a las liquidaciones de facturas a través del Sistema Centralizado de Recaudación y a partir de la información recabada elaborar los requerimientos necesarios a los sistemas correspondientes, con el objetivo de solventar las inconsistencias que originan las liquidaciones y reducir el uso de las ventanas de liquidaciones en SICERE.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, la unidad coordinadora deberá remitir a esta Auditoría los resultados del estudio realizado, así como en caso de ser procedente los oficios de traslado de los requerimientos a los comités de usuarios de los sistemas correspondientes para su desarrollo.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

- 2- Efectuar un análisis de manera conjunta, bajo la coordinación de la Dirección de Cobros, para determinar alternativas que permitan un traslado oportuno, confiable y formal de la



información referente a los depósitos bancarios que se tienen que liquidar, de manera que cumplan con las normas de control aplicables y agilicen las labores de ambas Direcciones.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, la unidad coordinadora deberá remitir a la Auditoría prueba documental del análisis y de la determinación consensuada de la alternativa a aplicar.

**Plazo de cumplimiento: 4 meses.**

**AL LIC. LUIS DIEGO CALDERÓN VILLALOBOS, DIRECTOR DE COBROS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

- 3- Realizar un estudio con el fin de identificar a los patronos o usuarios a los que comúnmente se les tiene que liquidar facturas a través de la ventana de liquidación y trasladar el resultado a la Dirección Financiera Contable.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Auditoría copia del oficio mediante el cual se comunica a la Dirección Financiera contable el resultado del estudio realizado.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

- 4- Realizar estudio de factibilidad técnica y operativa en coordinación con las unidades implicadas en los procesos de liquidación y de conformación de los estados de caja, a fin de determinar la viabilidad de la digitalización de los estados de caja de la Dirección de Cobros, esto en el entendido de que dicha caja tiene la particularidad de ser utilizada únicamente para la liquidación de facturas a través del SICERE y de comprobantes SICO y no dispone de dinero en efectivo para sus actividades.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, la administración debe presentar ante esta Auditoría los resultados del estudio realizado.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

- 5- Girar instrucciones inmediatas al Área de Gestión de Cobro a Trabajador Independiente, para que remita en tiempo y forma a la Subárea de Registro y Control de Liquidaciones, toda la información de respaldo de los ingresos liquidados, a efectos de confeccionar los estados de caja, e implementar los controles necesarios a fin de garantizar y evidenciar en los estados de caja, que los dineros liquidados corresponden a los dineros ingresados, según la normativa vigente.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, la administración deberá remitir a la Auditoría el oficio de comunicación de la instrucción al Área de Gestión de Cobro a Trabajadores Independientes.

**Plazo de cumplimiento: 7 días.**



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL AUDITORÍA INTERNA

---

- 6- Elaborar un plan de trabajo para proceder a identificar y analizar los saldos que mantienen las cuentas individuales, de las cuentas de depósito relacionadas a la liquidación por ventana de la Dirección de Cobros. De conformidad con lo que establece la normativa sobre la depuración de saldos de las cuentas contables, con el objetivo de depurar por medio de ajustes contables o por medio de liquidaciones (según sea procedente) los saldos que conforman el auxiliar de cuentas individuales.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, la administración debe presentar a esta Auditoría un avance razonable en la ejecución del plan de trabajo, en relación con los casos identificados.

**Plazo de cumplimiento: 12 meses.**

- 7- Actualizar e incluir dentro del Procedimiento Administrativo de Liquidaciones por Ventana del SICERE y los manuales asociados, la normativa sobre las liquidaciones por ventana, de los dineros recibidos a través de depósitos o transferencias bancarias, que contemple las normas de control interno aplicables al procedimiento, dentro de la normativa deben observar la aplicación del mecanismo para la solicitud de liquidaciones y conformación de depósitos bancarios consensuado con la Dirección Financiero Contable según la recomendación número 2 del presente estudio.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, la administración debe presentar a la Auditoría el procedimiento y los manuales con las modificaciones aprobadas por las instancias correspondientes.

**Plazo de cumplimiento: 12 meses.**

**AL LIC. IVÁN GUARDIA RODRÍGUEZ, DIRECTOR FINANCIERO CONTABLE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

- 8- Implementar a través del Área de Tesorería General y a partir de la información recibida de la Dirección de Cobros según señala la recomendación número 3 del presente estudio, medidas para informar a los patronos y/o trabajadores independientes identificados en el estudio, sobre todos los medios de recaudación que la institución tiene a su disposición, además establecer un canal de comunicación por medio del cual los usuarios identificados puedan evacuar dudas sobre el uso de los medios informados, lo anterior con el objetivo de reducir el uso de las ventanas de liquidación y los riesgos asociados a este proceso.

Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, deberá remitirse a la Auditoría evidencia documental sobre la ejecución de lo solicitado en la recomendación.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses.**



## **COMENTARIO DEL INFORME**

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. Danilo Rodas Chaverri, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gerencia Financiera, Lic. Sergio Esteban Calvo Ramírez, Funcionario Subárea Gestión Administrativa y Logística, Dirección Financiero Contable, Lic. Carlos Montoya Murillo, jefe, Área Tesorería General, Lic. Ricardo Pakers González, Jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística, Dirección de Cobros y Lic. Ricardo Velázquez Castro, Jefe, Subárea Registro y Control de Liquidaciones quienes emitieron una serie de observaciones las cuales se consignaron en el acta elaborada para tales efectos y fueron incluidas en el contexto del informe.

## **ÁREA DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Lic. Diego Zamora Salas  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Licda. Elsa Valverde Gutiérrez  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Randall Jiménez Saborío  
**JEFE ÁREA**

RJS/EVG/DZS/trg