



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

**ASF-294-2015**  
**9-10-2015**

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio permitió determinar debilidades en la administración, custodia y liquidación de los vales provisionales utilizados en la Agencia, por lo que se recomendó implementar un procedimiento que garantice razonablemente, la adecuada utilización de los mismos.

Además se evidenció que las condiciones de infraestructura del edificio principal como del edificio empleado como archivo pasivo de la Agencia presenta condiciones apremiantes que requieren su sustitución, por lo que se recomendó realizar las acciones necesarias para dotar a la Agencia Golfito de instalaciones que permitan garantizar a los funcionarios, condiciones aptas que garanticen una adecuada salud ocupacional, resguardo de la información financiera, protección de los activos institucionales y una prestación de servicios apropiada para los asegurados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

ASF-294-2015  
9-10-2015

## ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS

### ESTUDIO INTEGRAL GERENCIAL DE LA AGENCIA GOLFITO AREA: CAJAS SUBCUENTA CONTABLE 100-22-6, U.E. 1632 DEL SEGURO DE SALUD GERENCIA FINANCIERA U.E. 1103

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

La presente evaluación se realizó en cumplimiento del Programa Anual Operativo 2015 del Área de Servicios Financieros.

#### OBJETIVO GENERAL

Analizar el Sistema de Control Interno empleado en la Agencia de Golfito para garantizar la sana administración del Área de Cajas de esa Unidad.

#### Objetivos Específicos

1. Evaluar los mecanismos de seguridad física implementados en la Agencia.
2. Analizar el cumplimiento de la normativa referente a la utilización de vales provisionales de caja chica.
3. Analizar el sistema de control interno para el trámite de transacciones que generan ingresos o egresos en el Área de Cajas.

#### ALCANCE

El estudio se orientó al análisis de estados de caja del período comprendido entre enero y mayo 2015, donde se observó la utilización y liquidación de vales provisionales, liquidaciones por ventana y refuerzos.

Así mismo, la realización de un arqueo sorpresivo de caja y formularios de cheques, además de una inspección física a las instalaciones de la Agencia.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

La evaluación se realiza cumpliendo con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidos por la Contraloría General de la República.

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos se efectuaron los siguientes procedimientos, ampliándose en los casos en que se consideró pertinente:

- Análisis de las liquidaciones por ventana enero a mayo 2015.
- Inspección ocular de la seguridad física de la Agencia y de la Casa utilizada como archivo pasivo.
- Entrevista a la Licda. Isabel Garbanzo León, Jefe a.i. Agencia Golfito.
- Revisión de papelería de estados de caja.
- Revisión de los Vales Provisionales emitidos en el período comprendido entre enero y mayo 2015.

## MARCO NORMATIVO

- Ley 8292: General de Control Interno 8292.
- Ley 7202: Sistema Nacional de Archivos.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, CGR.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, CGR
- Normas de Control Interno para el Sector Público, CGR.
- Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense.
- Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo.
- Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de los Fondos de Caja Chica.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

## ASPECTOS DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa.*

*El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...).”*

## RESULTADOS REFERENTES AL CONTROL INTERNO EN LAS TRANSACCIONES DE INGRESO Y EGRESOS.

Esta Auditoría determinó resultados razonablemente satisfactorios en las pruebas realizadas en las transacciones de ingresos y egresos del Área de Cajas de la Agencia, en el período comprendido del 2 de enero al 30 de abril 2015. Entre las pruebas realizadas se encuentran;

1. Análisis de las cuentas contables empleadas en compras urgentes y de escasa cuantía, determinando una adecuada codificación contable y presupuestaria, presentándose principalmente compras de combustible para realizar las tareas correspondientes de la Agencia.
2. Arqueo de la caja principal, presentando un resultado satisfactorio, por cuanto se evidenció concordancia en los saldos contabilizados, el cual al 27 de mayo 2015, reflejaba un saldo de ₡1.833.317,00 (un millón ochocientos treinta y tres mil trescientos diecisiete colones exactos).
3. De igual forma se analizó la custodia y registro de los formularios de cheques utilizados para los pagos efectuados mediante el Fondo Rotatorio de Operaciones, así como un arqueo a dichos formularios observando resultados razonables.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

4. Además se evidenció la documentación de las liquidaciones por ventana realizadas entre enero y mayo 2015.

## HALLAZGOS

### 1- SOBRE LA UTILIZACIÓN DE VALES PROVISIONALES

Se determinó que de los 84 formularios denominados: “Vales Provisionales” utilizados en la Agencia entre enero y mayo 2015, 58 no fueron ingresados al SPIC, de éstos 50 correspondieron a compras menores y 8 formularios no fue posible ubicarlos. También se verificó que no se realiza la liquidación de cada vale provisional en el dorso del mismo.

El Manual de procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los Fondos de Caja Chica

“Artículo 16: De la liquidación del Vale Provisional.

Una vez realizada la compra, debe liquidarse el vale provisional presentando ante el encargado del Fondo de Caja chica, la copia del vale junto con los justificantes (facturas) del gasto.

Cuando se liquide el Vale Provisional el Encargado del Fondo de Caja Chica sellará como cancelado el original y la copia. El funcionario que retiró el Vale Provisional entregará la copia del Vale con los documentos justificantes originales del gasto. Si hubiere un sobrante o cobro adicional del dinero entregado, éste se incorporará a los fondos generales, en este caso deberá registrarse al dorso del original y la copia del Vale Provisional (...)

(...) El documento original del Vale Provisional con su detalle al dorso y los documentos originales justificantes del gasto, todos cancelados, se adjuntarán a la liquidación que se presente a la Sucursal para solicitar el reintegro de los fondos de Caja Chica. La copia del Vale se dejará con las copias de los comprobantes del reintegro. En caso de que la cantidad de documentos y cuentas contables a utilizar requieran formular varios documentos de liquidación de Caja Chica, el Encargado del Fondo, deberá obtener, si ello se amerita, tantas fotocopias del Vale Provisional como liquidaciones realice.

Para la liquidación de los vales provisionales en la Subárea Caja y Custodia de Valores o en Sucursales, las dependencias de Oficinas Centrales o las unidades que no cuentan con caja chica que hayan solicitado estos vales, deben liquidarlos por medio del “Vale de Caja Chica” (fórmula 4-70-02-0880) o registrándolo en el SICO.

Artículo 17: Del Control y Custodia del Vale Provisional.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

Los documentos Vale Provisional F-4-70-02-0960 sin utilizar deberán custodiarse adecuadamente, para lo cual deben seguirse los siguientes pasos:

- a) Controlar su numeración y el total de unidades que componen el talonario pre-impreso.
- b) Custodiar de manera segura, bajo llave, los talonarios que se utilizan. Aquel que esté en uso debe ser administrado únicamente por el Encargado del Fondo.”

La Licda. Isabel Garbanzo León, Administradora de la Agencia mencionó que desconoce los motivos por los cuales no se lograron ubicar los vales provisionales 758700, 758707, 758708, 758738, 758740, 758748, 768080 y 768087.

La situación descrita, debilita el sistema de control interno previsto para las transacciones monetarias que se generan a partir de emisión de los documentos citados, generando el riesgo de un eventual daño patrimonial o la distracción temporal de fondos públicos.

## **2- SOBRE LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA AGENCIA DE GOLFITO**

Se evidenciaron deficiencias en las estructuras de los dos edificios utilizados por la Agencia de Golfito para el desarrollo de sus labores, así como, problemas en la distribución del espacio del edificio principal, el cual se utiliza para la atención al público y en el segundo para el almacenamiento de la papelería con más de un año de emisión.

### **Edificio Principal de la Agencia**

Este edificio fue construido alrededor de 1944 por la Compañía Bananera United Fruit Company, actualmente es utilizado para la atención de asegurados, patronos y trabajadores independientes, dentro de las situaciones evidenciadas se observaron problemas de espacio significativos, los funcionarios de Plataforma de Servicio, Cobros, Caja Chica y la Asistente Administrativa guardan documentación debajo de sus escritorios, en razón de la falta de espacio en el área destinada para el Archivo, el cual está totalmente saturado.

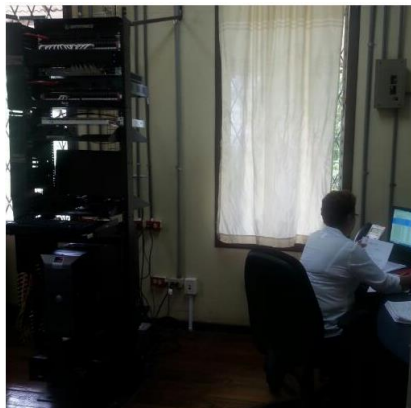
La oficina donde se ubica el servidor y el rack, debe ser compartida con la encargada del Fondo Rotatorio, no dispone de aire acondicionado por lo que la temperatura generada por los equipos, supera a la temperatura ambiente del lugar, además, eventualmente pueden ingresar personas ajenas a la Institución a realizar trámites propios de su actividad, como se muestra en la siguiente imagen:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

**Imagen #1**

Rack y Servidor →



En inspección ocular realizada al sector de las bases del edificio, se constató la presencia de panales de comején y la presencia de moho y hongos en la estructura, los cuales tienen una proliferación elevada, en razón de ubicarse contiguo al Golfo y al ser una estructura enteramente de madera, esta situación ha originado el desprendimiento de tablas del piso de la Agencia, como por ejemplo; en la entrada del cubículo de Caja Chica, de acuerdo con lo indicado por la Licda. Isabel Garbanzo León, Jefe a.i. de la Agencia, en 2014 una persona que utilizaba muletas sufrió un percance por el desprendimiento de una regla del piso.

A continuación se observan dos imágenes que reflejan la situación descrita:

**Imagen #2**



Comején

**Imagen #3**



Tablas podridas

**Edificio utilizado como Archivo Pasivo**



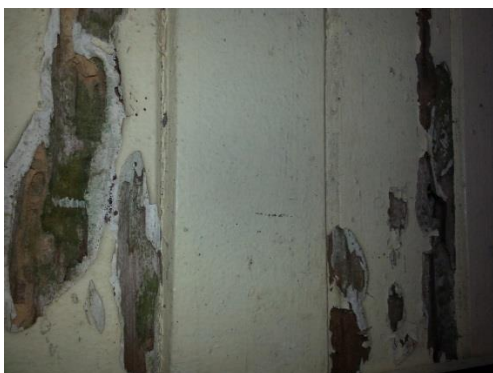


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

Al igual que el edificio principal este fue construido por la Compañía Bananera en la década de los 40, y se encuentra ubicado dentro del terreno administrado por el Hospital Manuel Mora Valverde, hasta el 2013 fue utilizado por la Institución como la casa del Administrador de la Agencia, sin embargo, la actual Administradora en razón de las necesidades de espacio, ha utilizado dicho inmueble como archivo de la documentación generada en la Unidad.

En inspección ocular realizada, se observó un deterioro importante de la estructura, las paredes exteriores presentan moho, hongos y huecos, como se observa a continuación:

**Imagen #4**



**Imagen #5**



**Imagen #6**



**Imagen #7**



Internamente se evidenció comején por toda la estructura (imágenes #8 y #9), pisos falseados (imagen #10), cables expuestos (imagen #11), así como cielorraso desprendido (imágenes #12 y #13).





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

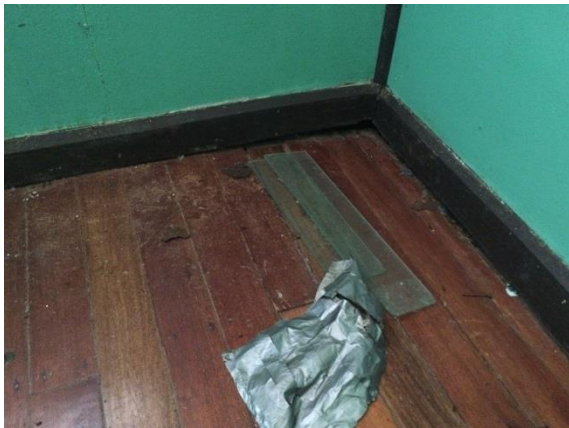
**Imagen #8**



**Imagen #9**



**Imagen #10**



**Imagen #11**





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

**Imagen #12**



**Imagen #13**



El Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo indica en sus artículos 17 y 22 lo siguiente:

“ARTICULO 17°- Los corredores o galerías que sirvan de unión entre dos locales, escaleras u otras partes de los edificios y los pasillos interiores, tanto los principales que conduzcan a las puertas de salida como los de otro orden, deberán tener una anchura adecuada de acuerdo con el número de trabajadores que deban circular por ellos, considerando incluso el desalojo de emergencia.

La separación entre máquinas, instalaciones y puestos de trabajo deberá ser suficiente para que el trabajador pueda realizar su trabajo sin incomodidad y para que quede a cubierto de posibles accidentes por falta de espacio, a juicio del Consejo, previo informe de la Oficina.

ARTICULO 22°- La temperatura y el grado de humedad del ambiente en los centros de trabajo cerrados, deberán ser mantenidos, siempre que lo permita la índole de la industria, entre los límites tales que no resulten desagradables o perjudiciales para la salud. Su determinación estará a cargo del Consejo, el cual deberá observar las normas que sobre el particular señale la Organización Internacional del Trabajo.

Quando en ellos existan focos de calor o elementos que ejerzan influencia sobre la temperatura ambiente o la humedad, deberá procurarse eliminar o reducir en lo posible tal acción por los procedimientos más adecuados, protegiendo en debida forma a los trabajadores que laboren en ellos o en sus proximidades.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

El Reglamento de la Ley 7202 Ley del Sistema Nacional de Archivos, en el artículo 68, señala lo siguiente:

“Los Archivo del Sistema, al realizar labores de conservación de documentos, lo harán de acuerdo con las últimas técnicas en esa especialidad y con las siguientes directrices:

(...) b- Deberán tomar en cuenta para la conservación de sus documentos, factores físicos, químicos y biológicos que provocan el deterioro del documento de cualquier soporte, tales como humedad, temperatura, luz, contaminación atmosférica, insectos, roedores, fuego e inundaciones, entre otros. Para tal fin contarán como mínimo con: locales adecuados, estanterías metálicas, cajas libres de ácido para guardar los documentos, equipo contra incendios, protección contra inundaciones y deberán tener cuidado necesario en el manejo de los documentos”.

Dicho Reglamento en el artículo 71, inciso I, establece: “En los depósitos debe existir un buen sistema de ventilación para evitar focos de humedad”.

El Reglamento General de Seguridad e Higiene de trabajo - De las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo-, indica en el artículo 10, que: “Los locales de trabajo deberán llenar, en lo relativo a ubicación, construcción y acondicionamiento, los requisitos de seguridad e higiene que demanden la seguridad, integridad, salud, moral y comodidad de los trabajadores y cumplir, en especial, lo que establecen el presente Reglamento y cualesquiera otras disposiciones reglamentarias sobre la materia”.

El 03 de agosto del 2015, el Arq. Oscar Espinoza Murillo, Jefe del Área de Ingeniería y Mantenimiento (ARIM) de la Región Brunca, mediante oficio ARIM-228-2015, informó al Lic. Luis Alberto Agüero Cordero, Director Regional de Sucursales Región Brunca, los resultados referentes a la verificación de las condiciones actuales del edificio que alberga la Agencia de Golfito, para lo cual emitió la siguiente Recomendación Técnica:

“Por todo lo anterior expuesto, mi recomendación es la demolición total de la construcción existente, esto por considerar que está totalmente obsoleta de acuerdo a los tiempos actuales y a las normativas institucionales vigentes.

Aunado a lo anterior, el territorio cumple con las condiciones topográficas, de ubicación, servicios públicos disponibles, por lo tanto se puede recomendar para la construcción de un nuevo edificio de acuerdo a las necesidades propias de la Sucursal Golfito.”

Adicionalmente, se identificaron acciones realizadas por la Licda. Isabel Garbanzo León, Administradora a.i. de la Agencia Golfito para trasladar temporalmente la Agencia a un edificio rentado, dentro de los que se presentan las siguientes:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

El 18 de junio 2015, mediante oficio SG-0392-2015, remitió al Lic. Luis Alberto Agüero Cordero, Director Regional, lo siguiente: “Por este medio se remite proyecto “Arrendamiento de un edificio que albergue la unidad programática 1632”, con el propósito de informarles las malas condiciones en que se encuentra el edificio de esta unidad, las cuales no son óptimas para brindar un adecuado servicio a nuestros usuarios.”

De igual forma, mediante oficios SG-652-2015 y SG-653-2015, del 22 de setiembre 2015, solicitó un informe sobre las condiciones necesarias para arrendar un nuevo edificio, en relación con las disposiciones contenidas en los “Lineamientos en Comunicaciones y Redes Informáticas en la CCSS TIC-CRI-001”, así como, un informe Técnico Arquitectónico y Eléctrico que indique las condiciones necesarias que debe presentar un edificio para ser arrendado.

La falta de mantenimiento de los edificios citados han provocado un deterioro acelerado de las estructuras, más si se considera su ubicación geográfica, que favorece la afectación de los inmuebles construidos totalmente de madera, producto de la humedad de la zona y la presencia de plagas propias del lugar.

Al ser estructuras de madera aumenta el riesgo de que se produzca un incendio, si se considera la presencia de cables de tendido eléctrico expuestos en las mismas, además del desmejoramiento en la prestación del servicio que se le ofrece al usuario por las condiciones físicas existentes.

## CONCLUSIÓN

El resguardo de los formularios institucionales es de vital importancia, por cuanto los mismos se utilizan para la autorización de acciones que generan una erogación económica, en el caso de los vales provisionales, su función es respaldar la entrega de efectivo a un funcionario para que realice una compra previamente autorizada.

Si el control de los mismos es inadecuado, se presenta el riesgo que se utilicen para hechos ilícitos como la distracción de fondos institucionales, de ahí que todos los vales provisionales cancelados, anulados, etc., se registren como corresponde y los talonarios almacenados se encuentren con acceso restringido.

En la Agencia se observó la necesidad de disponer de mayor espacio físico, que permita mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores, como por ejemplo; en el área compartida entre la funcionaria del Fondo Rotatorio y el cuarto de servidores, ubicación de la documentación, área de archivo, entre otros. Además, se observaron condiciones de deterioro significativo, tanto en el edificio principal como en el utilizado para el archivo de la información financiera.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

En el caso del edificio principal el Área de Ingeniería y Mantenimiento de la Región Brunca, recomendó su demolición, sin embargo las condiciones del edificio utilizado como archivo pasivo, en apariencia son más apremiantes, situación por la cual debería evaluarse e intervenir.

## **RECOMENDACIONES:**

### **A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA**

- 1- Solicitar a la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca colaboración para que el Área de Ingeniería y Mantenimiento (ARIM) de esa Dirección, evalúe las condiciones actuales del edificio utilizado por la Agencia de Golfito, como archivo pasivo, con el objetivo de establecer técnicamente su estado y plantear soluciones viables que permita resguardar en mejores condiciones la documentación que permanece en ese edificio.

Plazo: 2 meses

### **A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SUCURSALES BRUNCA Y A LA AGENCIA GOLFITO**

- 2- En razón que el Área de Ingeniería y Mantenimiento de la Región Brunca, recomendó la demolición del edificio que alberga la Agencia Golfito, realizar las acciones necesarias para dotar a la Agencia Golfito de instalaciones que permitan garantizar a los funcionarios, condiciones aptas que garanticen una adecuada salud ocupacional, resguardo de la información financiera, protección de los activos institucionales y una prestación de servicios apropiada para los asegurados.

Plazo: 3 meses

### **A LA ADMINISTRACIÓN DE LA AGENCIA GOLFITO**

- 3- Diseñar un procedimiento de control que permita garantizar razonablemente el resguardo, utilización y liquidación de los vales provisionales utilizados por esa Unidad. Deberá dejarse evidencia documental de lo actuado.

Plazo: 1 mes.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

## COMENTARIO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados fueron comentados el 25 de agosto de 2015 con la Licda. Isabel Garbanzo León, Jefe a.i. Agencia Golfito.

## ÁREA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Lic. Nelson Porras Solís  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Randall Jiménez Saborío  
**JEFE SUB-ÁREA DE INGRESOS Y EGRESOS**

Lic. Olger Sánchez Carrillo  
**A/C JEFE ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS**