



AUDITORIA INTERNA

Evaluación de Control Interno en la Unidad de
Servicios Financieros – Área Gestión de Recursos
Económicos, Programa de Captación

01 de Agosto del 2014

Contenido

I.	RESUMEN EJECUTIVO	3
II.	INTRODUCCIÓN	4
III.	RESULTADOS DEL ESTUDIO	6
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36

I. RESUMEN EJECUTIVO

Hemos realizado el presente estudio sobre la evaluación de Control Interno en la Unidad de Servicios Financieros¹ – Área de Gestión de Recursos Económicos, Programa de Captación.

Este estudio forma parte de los trabajos a ser desarrollados durante el año 2013-2014 según el programa de trabajo de la Auditoría Interna atendiendo lo dispuesto en el Artículo 22 de la Ley General de Control Interno N°8292 en cuanto a que compete a la Auditoría Interna realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional. El estudio se realizó en los meses de abril a junio del presente año.

El Jerarca y el Titular Subordinado son responsables de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno Institucional; y la Administración Activa es responsable de realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, de acuerdo con lo que establece la referida Ley. Nuestra responsabilidad consiste en contribuir con el logro de los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades.

El presente estudio fue realizado de acuerdo con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República² (CGR). Nuestra consideración sobre el Control Interno se basa en el examen de pruebas selectivas y no necesariamente revela todos los asuntos que podrían constituir deficiencias significativas, lo anterior debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de Control Interno cuyo objetivo es suministrar una **seguridad razonable**, pero no absoluta, de que la actuación del Jerarca y la Administración se ejecuta conforme al marco legal, técnico y a las sanas prácticas.

¹ Según estructura organizativa comunicada mediante oficio CBCR-039924-2013-DGB-00869, del 19-12-2013.

² M-2-2006-CO-DFOE. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República, No. R-CO-94-2006 del 17 de noviembre, 2006. Publicada en La Gaceta No. 236 del 8 de diciembre, 2006.

II. INTRODUCCIÓN

Antecedentes

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica fue fundado en el año 1865, y a partir de la promulgación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros - Ley No. 8653³ pasa a ser un órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Nacional de Seguros - INS-. En la actualidad está conformado por la Dirección General que tiene a su cargo la Dirección Operativa y la Dirección Administrativa, este último tiene bajo su responsabilidad la Unidad de Recursos Humanos, Unidad de Servicios Generales, Unidad de Proveeduría, Unidad de Mantenimiento Vehicular y la Unidad de Servicios Financieros – Área de Gestión de Recursos Económicos-Programa de Captación.

Objetivo General del estudio

Evaluar la razonabilidad de la gestión, debida diligencia y Control Interno, en torno a las funciones que desempeña el Área de Gestión de Recursos Económicos – Programa de Captación, en temas tales como Recuperación de ingresos del 4% sobre la venta de primas de seguros y el 1.75% sobre la facturación de la energía eléctrica, ingresos por el cobro del servicio al CETAC, venta de servicios de capacitación, ingeniería, y otros ingresos, entre otros.

Todo con el fin de proteger y conservar el patrimonio público, contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. Lo anterior a la luz de los principios de economicidad, control (los recursos se hayan utilizado según los fines solicitados), precisión, exactitud y equilibrio y de conformidad con el marco normativo correspondiente.

Determinar los riesgos del proceso del Área de Gestión de Recursos Económicos – Programa de Captación y el cumplimiento de la Normativa pertinente con las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público⁴ y las Normas Internacionales de Información Financiera⁵.

Alcance y Limitaciones

Alcance:

³ Publicada en el Alcance N° 30 A La Gaceta 152 del 7 de Agosto del 2008. Artículo 53 Modificación de la Ley No. 8228 Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

⁴ Decreto Ejecutivo N° 34029-H, publicado en La Gaceta 196 del 11 de octubre de 2007, en donde decreta la Adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), en el ámbito Costarricense.

⁵ Circular No.06-2005, publicada en La Gaceta No.39 del 12 de Diciembre del 2005, la Junta Directiva del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, de conformidad con las facultades que le confiere el artículo 14 de la Ley de Regulación de la Profesión de Contadores Públicos y Creación del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica N° 1038, del 19 de agosto de 1947, acordó ratificar la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera.

Revisar que en la Unidad Servicios Financieros – Área de Gestión de Recursos Económicos- Programa de Captación, se haya cumplido con las Leyes, Reglamentos, y normativa establecida por la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Limitaciones:

1. No se incluyó a nivel del estudio la validación de los procedimientos “Ingresos de reintegros”; “Revisión de facturas para la recuperación impuesto de ventas”; “Procedimiento conciliación de Contabilidad versus ingresos”; “Ingreso por Donaciones” y “Devolución de Depósitos” los cuales se validarán en un próximo estudio.

Normas de auditoría y otras

Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público⁶.

Normas de Control Interno para el Sector Público⁷.

Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.

Toda otra normativa del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, relacionada con este estudio.

Marco jurídico para la comunicación y trámite del informe

El presente informe se rige por lo dispuesto en los artículos 36, 37 y 38 de la Ley General de Control Interno.

Las recomendaciones del presente informe deben tramitarse de conformidad con las disposiciones de los artículos 36, 37 y 38 de la Ley General de Control Interno, las cuales se transcriben literalmente para garantizar su adecuada comprensión y acatamiento.	
Artículo 36.-Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera: A. El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados. b. Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. c. El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.	Artículo 37.-Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente. Artículo 38.-Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

⁶ M-2-2006-CO-DFOE. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República, No. R-CO-94-2006 del 17 de noviembre, 2006. Publicada en La Gaceta No. 236 del 8 de diciembre, 2006.

⁷ N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.

III. RESULTADOS DEL ESTUDIO

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, dentro de su estructura ha mantenido a un Director Administrativo, quien tiene bajo su responsabilidad la supervisión de la Unidad de Servicios Financieros. Esta tiene bajo su responsabilidad tres Áreas: Tesorería (un Encargado, seis funcionarios y un mensajero) Contabilidad (un Encargado y tres funcionarios) y Gestión de Recursos Económicos (un Encargado y cuatro funcionarios). El área de Gestión de Recursos Económicos está conformada por tres Programas: Captación, Presupuesto e Inversiones.⁸

El Programa de Captación del Área de Gestión Recursos Económicos tiene bajo su responsabilidad funciones tales como recuperación de ingresos del 4% sobre la venta de primas de seguros y el 1.75% sobre la facturación de la energía eléctrica; ingresos por el cobro del servicio al CETAC; así como, el registro de las ventas por concepto de visado de planos, servicios técnicos de Ingeniería, servicios de capacitación, chatarra, recarga de ARAC y otros ingresos, así como su cancelación en el sistema.

La Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica” No. 8228⁹, en su artículo 40, establece:

*"Artículo 40.- Financiamiento del Cuerpo de Bomberos
Créase el Fondo del Cuerpo de Bomberos, el cual será destinado, exclusivamente, al financiamiento de las actividades de dicho órgano.*

El Fondo estará constituido por:

a) El cuatro por ciento (4%) de las primas de todos los seguros que se vendan en el país. Los dineros recaudados por ese concepto por las entidades aseguradoras, deberán girarse al Fondo del Cuerpo de Bomberos a más tardar dentro del mes siguiente a su recaudación, lo anterior sin deducir ninguna suma por concepto de gastos de recaudación o administración.

...

El Programa de Captación le da seguimiento a lo anteriormente establecido, y actualmente se realiza la recuperación del 4% de primas de seguros a las siguientes 12 compañías Aseguradoras: Instituto Nacional de Seguros –INS-, Seguros del Magisterio S.A., Aseguradora Mundial – MAPFRE Seguros Costa Rica S.A.; Assa Compañía de Seguros S.A.; Pan American Life Insurance de CR. S.A.; Quálitas Compañía de Seguros (Costa Rica) S.A.; Aseguradora del Itsmo - ADISA - S.A; Best Meridian Insurance Company; Seguros Bolívar Aseguradora Mixta S.A.; Atlantic Southern Insurance Company – ASICO; Aseguradora Sagicor de Costa Rica S.A.; Oceánica de Seguros S.A..

Asimismo, mediante la Ley 8992 “Fortalecimiento Económico del Benemérito

⁸ Según estructura organizativa comunicada mediante oficio CBCR-039924-2013-DGB-00869, del 19-12-2013

⁹ Publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 78 del 24 de abril del 2002,

Cuerpo de Bomberos de Costa Rica¹⁰, se adicionó un inciso g), al artículo 40, en el cual se estableció lo siguiente

“g) Se crea, como fuente complementaria de ingresos para la operación y el crecimiento sostenibles del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, un tributo equivalente al uno coma setenta y cinco por ciento (1,75%) de la facturación mensual por consumo de electricidad que pague cada abonado o consumidor directo de energía eléctrica.”

Actualmente, están registradas como agentes de percepción de este tributo 8 compañías que brindan el servicio de energía eléctrica, a saber: Instituto Costarricense de Electricidad –ICE; Compañía Nacional de Fuerza y Luz CNFL, Empresa de Servicios Públicos de Heredia; Junta Administradora de Servicios Eléctricos de Cartago; Coopeguanacaste R.L.; Coopesantos R.L.; Coope Alfaro Ruiz, R.L. y Coopelesca,

Por otra parte, es importante destacar que la Dirección General de la Contabilidad Nacional (DGCN) decidió adoptar e implementar las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), mediante Decreto Ejecutivo No. 34918-H¹¹, publicado en la Gaceta No.238 del 09-12-2008.

Los cambios producidos en el subsistema contable, en su normativa y en su ejecución con la adopción de las NICSP, son significativos, sumado a ello, el cambio a generarse en la cultura de registro contable y fundamentalmente, en la base sobre la que se efectúan los registros por el cambio de la base efectivo a base devengado.

A partir de enero del 2013 el Benemérito Cuerpo de Bomberos adoptó el método del devengo, mediante el cual: *“las transacciones y otros hechos serán reconocidos cuando ocurran y no únicamente cuando se efectúe su cobro o su pago en efectivo o su equivalente o cuando se dé su consumo.”*¹²

Seguidamente se presentan los hallazgos obtenidos de la revisión efectuada en el Área de Gestión de Recursos Económicos – Programa de Captación.

ASPECTOS GENERALES:

1. Análisis de Riesgos, Análisis del Sistema de Control Interno.

Mediante oficio CBCR-019140-2014-DGB-00410 del 24-06-2014, la Dirección General comunicó oficialmente el *“Establecimiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos en el Cuerpo de Bomberos”*

¹⁰ Alcance digital número 64, a la Gaceta No. 182.

¹¹ Mediante Decreto Ejecutivo No.36961-H se modifica la vigencia para la adopción e implementación de las NICSP a enero 2016.

¹² Artículo 124, Reglamento a la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.

El estudio desarrollado por la Auditoría Interna inició en el mes de abril del presente año, por lo que relacionado con este tema, se lograron detectar, en forma general, los siguientes riesgos en el Área de Gestión de Recursos Económicos – Programa de Captación.

1. **Riesgo de proceso:** Principalmente en relación con el manejo y administración de los procesos bajo la responsabilidad del Área de Gestión de Recursos Económicos – Programa de Captación, tales como el archivo de documentación, emisión de facturas por ingresos en venta de servicios de capacitación, servicios técnicos de ingeniería, entre otros, elaboración de Oficios de identificación pagos de servicios, etc,
2. **Riesgo financiero:** Posibilidad de errores por parte de los funcionarios del Área de Gestión de Recursos Económicos – Programa de Captación en la revisión de la documentación soporte de los ingresos realizados por las Aseguradoras y Compañías Eléctricas, CETAC, así como consignación de montos incorrectos en la elaboración y confección de facturas por la venta de servicios relacionados con las capacitaciones brindadas por la Academia y prestación de servicios de parte de Ingeniería; poca experiencia en el manejo de temas financiero - contable.
3. **Riesgo de recurso humano:** Posibilidad de errores por parte de los funcionarios del Área de Gestión de Recursos Económicos – Programa de Captación, ya sea en la administración o aplicación de procedimientos, procesos, etc.
4. **Riesgo de Tecnología de Información (TI):** Problemas con los sistemas de información como ERP, SICOF en el suministro de información completa.
5. **Riesgo estratégico:** Debilidad de no aplicación y/o cumplimiento de lo establecido en los Procesos y Procedimientos oficiales que podrían repercutir en el cumplimiento de los objetivos a largo plazo.
6. **Riesgo Legal:** No cumplir con la normativa vigente establecida por las leyes específicas y por las directrices establecidas por el Gobierno Central, la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

2. Análisis de Archivo Institucional

Aplica lo indicado en las Observaciones 6 del Informe de Auditoría AIB-039-2010 fechado 14-12-10 relacionada con el Archivo Institucional. En relación con este tema, el mismo abarca no solo la información física que se guarda en los expedientes del

Programa de Captación, sino también información electrónica que se utiliza. Esta información se almacena en “Carpetas Compartidas” en la Red “GRE en India (w)”;

lo cual representa medidas transitorias que mitigan el riesgo de que falle un computador y se pierda la información, debido a que al estar en Red o en Servidores la información es respaldada bajo las políticas institucionales. Adicionalmente el riesgo de que si los funcionarios responsables se ausentan cualquier otro funcionario podría realizar el trámite. Aun y cuando esta medida transitoria mitiga algunos riesgos, se mantiene recomendación en el sentido de establecer un Archivo Institucional que almacene este tipo de información. Ver **Recomendación No.1**.

ASPECTOS ESPECIFICOS:

3. Procedimientos del Área de Gestión de Recursos Económicos- Programa Captación.

El Programa de Captación tiene oficializados 12 procedimientos¹³, a saber:

Cuadro No.1
Programa de Captación- Área de Gestión de Recursos Económicos
Procedimientos aprobados y oficializados

Nombre del Procedimiento (*)	No. Código	Oficio de Aprobación	Fecha de Aprobación
“Depósitos no identificados”	2-02-01-039	CBCR-032666-2013-DGB-00684	17-10-2013
“Ingresos por el Convenio CETAC”	2-02-01-040	CBCR-032666-2013-DGB-00684	17-10-2013
“Procedimiento Venta de Servicios y Otros Ingresos”	2-02-01-041	CBCR-032666-2013-DGB-00684	17-10-2013
“Ingresos 4% sobre la venta de primas de seguros y el 1,75% sobre la facturación de la energía eléctrica”	2-02-01-042	CBCR-031458-2013-DAB-00968	07-10-2013
“Ingreso por Donaciones”	2-02-01-043	CBCR-031458-2013-DAB-00968	07-10-2013
“Devolución de Depósitos”	2-02-01-044	CBCR-031458-2013-DAB-00968	07-10-2013
“Gestión de Cobro”	2-02-01-045	CBCR-031458-2013-DAB-00968	07-10-2013
“Ingresos de reintegros”	2-02-01-046	CBCR-031458-2013-DAB-00968	07-10-2013
“Revisión de facturas para la recuperación impuesto de ventas”	4-02-01-006	CBCR-001286-2014-SFB-00015	15-01-2014
“Procedimiento conciliación de Contabilidad versus Ingresos”	4-02-01-007	CBCR-001286-2014-SFB-00015	15-01-2014
“Creación de clientes en la base de datos”	4-02-01-008	CBCR-001286-2014-SFB-00015	15-01-2014
“Ingresos de intereses sobre inversiones”	4-02-01-008	CBCR-001286-2014-SFB-00015	15-01-2014

(*) Según título anotado en el contenido del documento.

Fuente: información suministrada por el Área de Gestión de Recursos Económicos.

¹³ De acuerdo con las “Disposiciones para la Aprobación de Documentación Oficial del Ordenamiento Administrativo en el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica” aprobado mediante oficio CBCR-018045-2013-DGB-00377 del 11-06-2013.

3.1 Observaciones Generales:

- 3.1.1. En ningún procedimiento se detalla el apartado de “definiciones”, tal como lo establece el “Instructivo para la elaboración de documentos”¹⁴.
Ver **Recomendación No.2 inciso a)**.
- 3.1.2. En todos los procedimientos, en el apartado de “lineamientos generales” se especifica que le corresponde su aprobación a “la Dirección General de Bomberos”. Cinco procedimientos fueron aprobados por la Dirección Administrativa y cuatro por la Encargada de la Unidad de Servicios Financieros, lo cual está acorde con el nivel de aprobación establecido en las “*Disposiciones para la aprobación de documentación oficial del Ordenamiento Administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica*”, a excepción del procedimiento de “Gestión de Cobro” que involucra a diferentes dependencias de la Organización, por lo que su nivel de aprobación corresponde a la Dirección General de Bomberos.
Ver **Recomendación No.2 inciso a)**
- 3.1.3. En cada paso se indica un “responsable”, no obstante, en algunos procedimientos los diferentes nombres asignados no corresponden a la asignación de los puestos de acuerdo con la estructura actual, por ejemplo: en los procedimientos de: “*Venta de Servicios y otros Ingresos*” y “*Devolución de depósitos*” se indican como responsables: Técnico Administrativo 1, Profesional Administrativo 1 y Profesional Administrativo II y en el procedimiento “*Ingresos 4% sobre la venta de primas de seguros y el 1,75% sobre la facturación de la energía eléctrica*” se menciona: Asistente de Gestión de Recursos Económicos y Encargado de Gestión de Recursos Económicos.
Ver **Recomendación No.2 inciso b)**
- 3.1.4. En algunos procedimientos no existe uniformidad cuando se anota el nombre del área, siendo que en ocasiones aparece como “Área de Recursos Económicos” y en otros como “Área de Gestión de Recursos Económicos”.
Ver **Recomendación No.2 inciso c)**
- 3.1.5. De acuerdo con el “*Instructivo para la elaboración de documentos*” se debe tomar en cuenta que debe quedar claro en la redacción de los procedimientos aspectos importantes tales como el “*qué*”, “*cómo*”, “*quién*”, “*cuándo*”, “*dónde*” y “*en qué casos se pueden hacer las cosas*”; no obstante, en algunos procedimientos se anotan

¹⁴ Según “Instructivo para la Elaboración de Documentos” aprobado mediante oficio CBCR-034242-2013-DGB-00725 del 31-10-2013 y comunicado por la Dirección de Operaciones con el Oficio CBCR-037050-2013-DOB-00747 del 25-11-13

instrucciones que tienden a confundir o se omiten controles o explicaciones que podrían desmejorar la comprensión del proceso. Ejemplos: pasos 7 y 21 del Procedimiento “Ingresos CETAC” en los cuales se indica “girar instrucciones” pero no se detalla a quién; así como el paso 21 del procedimiento “*Ingreso 4% primas de Seguros y 1.75% energía eléctrica*” en donde se indica la confección de cuadros para la presentación al Consejo, pero no se especifica qué tipo de cuadros o el nombre de cada uno de ellos, ni tampoco dónde se archivan o se guarda esa información.

Ver **Recomendación No.2 inciso a)**

3.2 Observaciones Específicas:

3.2.1 En el apartado de “Alcance” del procedimiento “*Depósitos no identificados*” se indica que “...*aplica para el área Gestión de Recursos Económicos, Programa de Captación.*”; no obstante, este procedimiento involucra otras dependencias de la Organización.

De igual forma, en el procedimiento “Ingresos por el Convenio Cetac” se debe ampliar su “Alcance”, ya que involucra a otras Unidades institucionales.

Ver **Recomendación No.2 inciso d)**

3.2.2 En el procedimiento “*Creación de clientes en la base de datos*” se indica como únicos “responsables” de este proceso al: “Profesional Administrativo I o el Profesional Administrativo II”; no obstante, en los procedimientos de “*Venta de Servicios y otros ingresos*” paso 3, e “*Ingreso 4% primas de seguros y 1.75% energía eléctrica*” paso 10, se indica que el Técnico Administrativo 1 y Asistente de Gestión de Recursos Económicos, respectivamente, tienen la función de verificar que el cliente “... *se encuentre registrado en la base de datos, en caso contrario diríjase al procedimiento de creación de clientes en la base de datos.*”, por lo que es conveniente se revise y ajuste la redacción de dichos pasos en los procedimientos indicados, a fin de que el nivel de responsabilidad sea coincidente en todos los casos. Ver **Recomendación No.2 inciso e)**

3.2.3 El nombre anotado en el encabezado de la primera hoja de algunos procedimientos, no concuerda con el título asignado en el contenido del documento, por lo que se recomienda uniformar dicho aspecto. Lo anterior se observó en los siguientes casos:

Cuadro No. 2
Programa de Captación – Área de Gestión de Recursos Económicos
Títulos asignados en los encabezados y en el contenido de los
procedimientos oficializados

Título asignado en el Encabezado	Título en el contenido del documento
- "Procedimiento Recuperación Impuesto de Ventas"	- "Revisión de facturas para la recuperación impuesto de ventas"
- "Donaciones"	- "Ingreso por donaciones"
- "Gestión de cobro"	- "Devolución de depósitos"

Ver Recomendación No.2 inciso f)

3.2.4 En el procedimiento *"Ingresos 4% sobre la venta de primas de seguros y el 1,75% sobre la facturación de la energía eléctrica"* en el apartado de "Responsabilidades", se indica que:

*"Asistente de Gestión Recursos Económicos es el responsable de **generar el registro** de las cuentas por cobrar en el sistema ERP y preparar la comunicación con las Aseguradoras, Compañías Eléctricas y SUGESE, también es el responsable de revisar las solicitudes a las Aseguradoras, Compañías Eléctricas y SUGESE, **así como aprobar** los movimientos en el Sistema ERP" (el resaltado no es del original)*

Lo anterior contraviene lo establecido en el *"Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público"* en el punto 2.5.3 *"Separación de Funciones Incompatibles y del Procesamiento de Transacciones"*, el cual en lo que interesa dice:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores."

Asimismo, en el paso No.20 de dicho procedimiento se indica que el *"Asistente de Gestión de Recursos Económicos"* *"Prepara y envía todos los días al ser las 10:30 a.m. al Programa de Inversiones, vía memorándum la Solicitud de Inversión según la plantilla establecida de los recursos percibidos"*; según se nos informó por parte del Programa de Captación mediante correo institucional de fecha 15-05-2014, este paso ya no aplica por cuanto *"A partir del mes de febrero se valora modificar el procedimiento, ya que en ese momento hubo otro cambio en las funciones y se considera que por realizar la transacción una misma"*

persona, no se requiere enviar la solicitud de inversión por correo“; por lo que se debe ajustar su redacción a la práctica actual.

Ver **Recomendación No.2 inciso g)**

3.2.5 El “*Procedimiento Venta de Servicios y Otros Ingresos*” aplica, entre otros, para la identificación del ingreso proveniente del servicio de visado de planos digitales brindado por la Unidad de Ingeniería de Bomberos. No obstante, a partir de enero del 2014, el Programa de Captación tiene acceso al “Sistema Administración de Proyectos de Construcción –APC-” del Colegio de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica, por lo que es factible el acceso e identificación de los depósitos que por este concepto se reciben. Por lo tanto, y en virtud de que tal proceso no se encuentra normado en dicho procedimiento, se estima conveniente su ajuste y actualización.

Ver **Recomendación No.2 inciso h)**

4. Aspectos relacionados con la revisión de las muestras

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

“4.4.2 Formularios uniformes 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.”

“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.”

“4.5.1 Supervisión constante El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

“5.4 Gestión documental El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”

“5.6 Calidad de la información: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”

“5.7 Calidad de la comunicación: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.”

4.1 Procedimiento: “Ingresos 4% sobre las primas de seguros y el 1.75% sobre la facturación de la energía eléctrica”

Se solicitó una muestra de 28 depósitos realizados por concepto del ingreso del 4% por primas de seguros y 20 depósitos por el 1.75% de energía eléctrica, para validar lo normado en el procedimiento que para tal efecto emplea el Programa de Captación, así como lo aplicable en la normativa legal vigente. No obstante lo anterior, se amplió el alcance efectuando una revisión general del reporte generado en el ERP “Historial de pagos de un cliente” para cada una de las Aseguradoras y compañías eléctricas.

4.1.1 En el paso No.9 del procedimiento se indica que *“una vez identificado el depósito, registra la cuenta por cobrar a travez del sistema ERP...”*; no obstante, tal instrucción al carecer de un plazo definido, podría ocasionar que el registro de la información no sea oportuno.

De la revisión efectuada se observó lo siguiente:

- 4.1.1.1 Confección de recibos hasta con un mes posterior a la fecha de ingreso por primas de seguros y confección de factura respectiva.
- 4.1.1.2 Facturas confeccionadas con fecha anterior a la fecha del ingreso. Ejemplos de casos observados para las Aseguradoras Sagicor de Costa Rica y el INS.
- 4.1.1.3 Para los ingresos correspondientes a los meses de setiembre y octubre del 2013 para las compañías Aseguradoras Sagicor de Costa Rica y Oceánica de Seguros S.A., se confeccionó un solo recibo en el mes de octubre.
- 4.1.1.4 Facturas confeccionadas hasta con dos días hábiles posteriores a la identificación y comunicación del depósito por parte de Tesorería, lo cual ha generado que se tengan que realizar ajustes para conciliar saldos con Contabilidad vrs Presupuesto, específicamente cuando el ingreso contablemente se registra el último día hábil del mes y la factura se registra en el mes siguiente. Algunos ejemplos de lo anterior se detallan a continuación en el cuadro No. 3

:

Cuadro No. 3
Programa de Captación – Área de Gestión de Recursos Económicos
Comparativo de fechas de ingreso del tributo del 4% de primas de seguros y 1.75% facturación eléctrica, versus fecha en la factura y recibo en el ERP

Compañía Aseguradora/ Eléctrica	Mes al cobro	Fecha Factura	Fecha Ingreso	Fecha del recibo en el ERP
Ins	Febrero, 2013	18-03-2013	21-03-2013	21-03-2013
Jasec	Febrero, 2013	02-04-2013	15-03-2013	02-04-2013
Coopealfaro	Marzo, 2013	04-06-2013	31-05-2013	04-06-2013
Best Meridian	Abril, 2013	13-05-2013	13-05-2013	24-05-2013
Asico (+)	Mayo, 2013	11-06-2013	07-06-2013	11-06-2013
Coopealfaro	Mayo, 2013	05-08-2013	01-08-2013	05-08-2013
ESPH (/)	Mayo, 2013	04-07-2013	21-06-2013	04-07-2013
Coopesantos (*)	Setiembre, 2013	25-10-2013	18-10-2013	15-11-2013
Sagicor (*)	Septiembre 2013	01-10-2013	25-10-2013	29-11-2013
Oceánica (*)	Septiembre 2013	25-10-2013	24-10-2013	22-11-2013
Coopeguanacaste	Octubre, 2013	08-11-2013	08-11-2013	11-12-2013
Quálitas	Noviembre 2013	17-12-2013	13-12-2013	08-01-2014
ADISA	Noviembre 2013	27-12-2013	26-12-2013	08-01-2014
Oceánica	Enero 2014	04-03-2013	28-02-2013	04-03-2014

(*) Se confeccionó un solo recibo para los ingresos del mes de setiembre y octubre.

(+) La factura que respalda el ingreso FAC2013-459 se encuentra anulada en sistema ERP.

(/) Empresa de Servicios Públicos de Heredia

Fuente: Información suministrada en el ERP y el Programa de Captación.

Ver Recomendación No.3 inciso a)

4.1.2 En el sistema ERP en el reporte “Historial de pagos de un cliente” al mes de diciembre del 2013 para la compañía Aseguradora Atlantic Southern Insurance Company, reflejaba un saldo negativo de - ¢2.465.643.49, en razón que por error, se anuló la factura –FAC2013-459 que respalda el ingreso correspondiente al mes de mayo del 2013, pues originalmente se había consignado en la factura FAC2013-451 como un ingreso de Quálitas, siendo ésta última la que debía anularse en el sistema.

Similar situación se observó en el mismo reporte para la Aseguradora “Pan American Life Insurance de CR. S.A., en donde se refleja un saldo negativo de -¢1.626.959.56, siendo que la factura FAC2013-536, que respalda el recibo confeccionado en el sistema en el mes de julio del 2013, se encuentra anulada; no obstante lo anterior; el ingreso no correspondía a esa aseguradora, sino al Best Meridian Insurance Company BMI S.A.

Aún y cuando desde el punto de vista contable no representó alteración alguna, es conveniente que los errores humanos se subsanen a nivel de sistema, de tal forma que la información que se refleje, sea lo suficientemente confiable. Mediante correo de fecha 09-07-2014 el Programa de Captación informó que actualmente, y para evitar las situaciones anteriormente descritas, se procede a verificar antes del cierre de mes los saldos contables de cada una de las compañías eléctricas y aseguradoras con la plantilla de labores de Captación.

Ver **Recomendación No.3 inciso b)**

4.1.3 En el sistema ERP la factura que respalda el ingreso del 4% del Instituto Nacional de Seguros por el mes de febrero del 2013 por la suma de ¢1,023,799,417,85 es la número FAC2013-202 del 18-03-2013. No obstante, la factura que se remitió con ese mismo consecutivo - FAC2013-202- al INS detalla un monto de ¢1,366,420,300,89 correspondiente al ingreso del mes de enero. Similar situación se observó en la FAC2013-589 por la suma de ¢2.295.224.11 remitida a la Compañía eléctrica Coopesantos, en donde el dato consignado para el mes de ingreso –mayo 2013- no coincide con el que se indica en la factura en el ERP –junio 2013-.

Según consulta efectuada por esta Auditoría Interna al Programa de Captación, se informó que las facturas que se remiten a cada una de las aseguradoras y compañías eléctricas son confeccionadas manualmente en Excel, en razón de que el formato que imprime el sistema ERP no cumple con algunos requerimientos mínimos que deben indicarse en las facturas, según el Ministerio de Hacienda, indicando detalles tales como: “Autorizado mediante oficio ...”, lo que conllevó a que dichas compañías solicitaran facturas que cumplieran con lo anterior; razón por la cual, las

inconsistencias anotadas anteriormente probablemente se haya debido a errores en la digitación.

Ver **Recomendación No.3 inciso c)**

- 4.1.4 De acuerdo con el paso No.1 del procedimiento, la primera semana de cada mes, “se envía la factura correspondiente al mes anterior, debidamente firmada, con una copia para recibo conforme...”; no obstante, aún y cuando el Programa de Captación realiza dicho proceso mensualmente, para los siguientes casos que forman parte de la muestra observada, no se proporcionó evidencia de la copia de la factura con el recibo conforme por parte de las aseguradoras y compañías eléctricas:

Cuadro No. 4
Programa de Captación – Área de Gestión de Recursos Económicos
Empresas Proveedoras en las que no se localizó el recibo de la fatura

Aseguradora -compañía eléctrica	Mes al cobro
Coopesantos R.L	Abril, 2013
Compañía Nacional de Fuerza y Luz -CNFL-	Mayo, 2013
Oceánica de Seguros S.A.	Junio, 2013
Junta Administradora de Servicios Eléctricos de Cartago	Julio, 2013
Coopesca	Agosto, 2013

Fuente: Programa de Captación

Ver **Recomendación No.3 inciso d)**

- 4.1.5 De acuerdo con lo que se indica en el procedimiento, se solicitó información de respaldo al Programa de Captación para validar su cumplimiento, tales como correos remitidos por el área de Tesorería informando sobre el ingreso, solicitudes de inversión, etc. Para la mayoría de la muestra, se proporcionó la documentación solicitada; no obstante, no fue posible validar el proceso en algunos casos, por cuanto esa información quedó respaldada en el buzón del correo electrónico del funcionario que en ese momento era el responsable por tales funciones, por lo cual es recomendable girar la instrucción institucional, a efecto de que toda gestión relacionada con el área, sea comunicada mediante el correo creado para tales efectos, denominado: Grupo.Recursos.Economicos@bomberos.go.cr, y que cada funcionario canalice la atención de la información que le corresponde de acuerdo con sus funciones; debiendo quedar normado en el procedimiento, así como en todos aquellos que le aplique.

Ver **Recomendación No.3 inciso e)**

- 4.1.6 Ingresos que sobrepasan el período establecido por Ley para las compañías Aseguradoras – un mes calendario- y las compañías eléctricas –primeros diez días hábiles de mes – para realizar el depósito

correspondiente al 4% por la venta de primas de seguros y el 1.75% sobre la facturación de la energía eléctrica, respectivamente: Ejemplos se detallan en el cuadro No.5:

Cuadro No. 5
Programa de Captación – Área de Gestión de Recursos Económicos
Ingresos que sobrepasan el período establecido por Ley

Aseguradora/ compañía eléctrica	Mes al cobro	No. de fact.	Fecha del depósito
Instituto Costarricense de Electricidad	Febrero, 2013	FAC2013-235	31-03-2013
Coopesca	Febrero, 2013	FAC2013-238	31-03-2013
Coopesantos R.L.	Febrero, 2013	FAC2013-239	31-03-2013
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	Febrero, 2013	FAC2013-357	26-04-2013
Quáilitas Compañía de Seguros	Mayo, 2013	FAC2013-508	02-07-2013
Quáilitas Compañía de Seguros	Octubre, 2013	FAC2013-848	03-12-2013
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	Enero, 2014	FAC2014-077	21-02-2014
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	Febrero, 2014	FAC2014-146	21-03-2014

Fuente: Información suministrada por el ERP y Programa de Captación.

De acuerdo con este tema, y considerando que lo establecido en el paso No. 1 del procedimiento: “ *La primera semana de cada mes se prepara nota para las aseguradoras y compañías eléctricas solicitando la siguiente información: -El monto por cancelar durante el mes. -La fecha en que estiman se realizaría la transferencia de dinero*”, se estima propicio que el Programa de Captación incluya en dicha nota el plazo para el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 40, incisos a) y g) de las Leyes 8228 y 8992.

Ver **Recomendación No.3 inciso f)**

- 4.1.7 La compañía eléctrica Coopealfaro Ruiz, presenta recurrentes retrasos en el depósito mensual del tributo del 1.75% por facturación de energía eléctrica. Según consulta realizada por esta Auditoría al Programa de Captación, se nos informó que en el año 2012 la Administración Superior avaló una metodología de cálculo de facturación mensual con la que trabaja la empresa y la cual le dificulta el cumplimiento de lo normado en cuanto al plazo para el pago, razón por lo que precisamente desde esa fecha se le ha venido dando seguimiento a este caso en particular.

La Ley N°8992 “Ley de Fortalecimiento Económico del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica” estableció lo siguiente:

“...Todo agente de percepción deberá transferir la totalidad del dinero recaudado directamente al Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, sin costo alguno para este último dentro de los primeros diez días hábiles por el total de tributo percibido en el mes anterior, en los medios, la forma y las condiciones que establezca el Cuerpo de Bomberos.

[...] En caso de atraso en la realización de la transferencia de fondos a que se refiere el párrafo trasanterior, todo agente de percepción estará en la obligación de pagar un interés, junto con el tributo adeudado, a una tasa que deberá ser equivalente a la tasa básica pasiva fijada por el Banco Central de Costa Rica más diez puntos porcentuales. Los intereses deberán calcularse tomando como referencia las tasas vigentes desde el momento en que debió cancelarse el tributo hasta su pago efectivo”

Según carta suscrita por la empresa CoopeAlfaro Ruiz, R.L., de fecha 06-11-2012 dirigida a la Dirección General en respuesta al oficio CBCR-037962-2012-DGB-00755 del 02-11-2012; informa lo siguiente:

“...La Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz, R.L., CoopeAlfaro Ruiz, R.L., durante los últimos meses ha estado realizando los pagos respectivos de lo recaudado por el tributo establecido por ley del 1.75% respecto a lo cobrado por mes.

Aprovechamos la presente para hacer la siguiente aclaración. CoopeAlfaro Ruiz, R.L. tiene un único proceso de facturación, el cual tiene el siguiente ciclo: Los lectores toman la lectura de los medidores los últimos tres días y primeros dos días de cada mes, una vez terminada la lectura, la misma se procesa y se revisa, para los 12 de cada mes salir al cobro lo correspondiente al mes anterior, es decir, por ejemplo en el 12 de Octubre sale al cobro la facturación correspondiente al mes de Setiembre. Terminándose de recaudar su totalidad el 23 de cada mes, en el caso del ejemplo, sería el 23 de Octubre, el último día de cobro sin multa. Una vez que se realizan todos los cobros y demás se procede a consultar el sistema, aproximadamente los 28 de cada mes, cual es el monto recaudado por concepto de tributo del Benemérito Cuerpo de Bomberos y se procede a realizar un único pago antes de que culmine el mes.

Es por la razón anteriormente explicada, que se realiza un único pago al mes, el cual, más bien se realiza por adelantado a la fecha de vencimiento, ya que se está cancelando los últimos días del mes lo correspondiente al mes anterior, es por ello que, en ningún momento CoopeAlfaro Ruiz, R.L., ha incumplido la ley, por el contrario se están realizando los pagos respectivos por adelantado...”

La Administración Superior mediante oficio CBCR-039726-2012-DGB-00832 del 19-11-2012 dirigido a la compañía CoopeAlfaro Ruiz, R.L., entre otros aspectos, indica lo siguiente:

“...Por lo anterior, una vez analizado el contenido de la nota recibida el 06 de noviembre de 2012, se considera que la actuación de Coopealfaroruiz RL (sobre el traslado de recursos durante los últimos días hábiles de cada mes) se ajusta a lo establecido en la citada Ley N°8992, toda vez que según indicó su

representante, al contar con sólo un ciclo de facturación cuya recaudación (la fecha límite de pago para los abonados, sin mora) se realiza al 23 de cada mes (sobre el servicio brindado el mes anterior), el Cuerpo de Bomberos está recibiendo la totalidad del tributo (lo percibido en el mes anterior) en forma previa a los primeros diez días hábiles de cada periodo. Debe aclararse que esta es una situación muy particular que aplica exclusivamente para Coopealfaro Ruiz RL, ya que los demás agentes de percepción del tributo poseen varios ciclos de facturación al mes, lo que les ha permitido realizar "cortes" en el proceso de recaudación para remitir los fondos (mensualmente) dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes...

"... conforme con la explicación aportada por el representante de Coopealfaro Ruiz RL, se concluye que esa cooperativa está cumpliendo con los supuestos establecidos en la Ley N°8992, al efectuar un único traslado de fondos por mes, por concepto de la recaudación del tributo percibido durante el mes anterior, toda vez que al poseer un sólo ciclo de facturación por periodo, resulta razonable que el traslado de recursos se efectúe de forma posterior al cierre de la etapa de recaudación, fecha que coincide con los últimos días hábiles de cada mes y por ende, se considera que la transferencia del tributo se ha estado recibiendo de forma oportuna, a favor del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, situación que redundo en beneficio del servicio que se brinda a la comunidad costarricense." (lo resaltado no es del original)

Si bien es cierto la Ley 8992 establece el traslado de recursos por concepto del tributo del 1.75% recaudado el mes anterior los primeros 10 días hábiles del mes siguiente, el proceso de facturación de esa compañía eléctrica sobrepasa el período para su cumplimiento; no obstante, y de acuerdo con esa metodología y el aval otorgado por la Administración Superior, el monto recaudado correspondiente al mes anterior, debería ser trasladado al Cuerpo de Bomberos a más tardar el último día hábil del mes siguiente. Por ejemplo: lo recaudado para el mes de Junio del presente año, debe ser trasladado a Bomberos el último día hábil del mes de julio, concediéndoseles por tanto, 20 días naturales adicionales según lo estipulado en la Ley 8992.

De acuerdo con la revisión efectuada por esta Auditoría, se observó que la compañía Coopealfaro Ruíz R.L., según los argumentos aportados mediante nota del 06-11-2012, no está cumpliendo con el aval brindado por esta Organización a su metodología de cálculo en facturación. Lo anterior, se evidencia en el cuadro No. 6 que a continuación se detalla:

Cuadro No. 6
Programa de Captación - Área Gestión de Recursos Económicos
Resumen de pagos 2013
Coopealfaro Ruiz R.L.

Mes al cobro	Fecha probable de pago (*)	Fecha efectiva de pago	Monto ¢	No. Factura ERP	Atraso en meses (*)
Enero (+)	28/02/2013	05/04/2013	2.249.531,47	FAC2013-251	2
Febrero	31/03/2013	30/04/2013	2.180.316,79	FAC2013-365	1
Marzo	30/04/2013	31/05/2013	2.318.945,85	FAC2013-443	1
Abril	31/05/2013	02/07/2013	2.424.584,95	FAC2013-507	1
Mayo	30/06/2013	01/08/2013	2.295.224,11	FAC2013-589	1
Junio	31/07/2013	30/08/2013	2.364.710,13	FAC2013-659	1
Julio	31/08/2013	27/09/2013	2.079.965,57	FAC2013-713	1
Agosto	30/09/2013	01/11/2013	2.176.515,63	FAC2013-786	1
Setiembre	31/10/2013	03/12/2013	2.058.443,29	FAC2013-849	1
Octubre	30/11/2013	-	-	-	-
Noviembre	31/12/2013	31/01/2014	1.944.883,63	FAC2014-041	1
Diciembre	31/01/2014	28/02/2014	1.662.364,37	FAC2014-095	1

(*) Según metodología de facturación empleada por la compañía eléctrica y avalada por la Administración Superior.

(+) La factura FAC2013-251 en el apartado de "Descripción" indica que: "según memorándum de la Señora Natalia Moreno González mailto:jmoreno@coopealfaroruiz.com] del Jueves, 04 de Abril de 2013 02:35 p.m.del 04-04-2013

De acuerdo con la información detallada en el cuadro No. 6, y las facturas confeccionadas en el Sistema ERP, no se encontró evidencia del depósito correspondiente para el mes de octubre del 2013; ya que al mes de Diciembre de ese mismo año, el mes que quedó al día con el pago del tributo del 1.75% fue setiembre, siendo además que la factura confeccionada en el ERP en el mes de enero del 2014 –FAC2014-041 indica que corresponde al pago correspondiente al mes de noviembre 2013 y adicionalmente el depósito efectuado en el mes de febrero del presente año, en la factura FAC2014-095 se consigna que corresponde al ingreso del mes de diciembre 2013.

Ante los inconvenientes que se han generado con la compañía eléctrica, producto de confusiones ocasionadas por los retrasos en los pagos, con fecha 04-06-2013 la Dirección Administrativa mediante oficio CBCR-017262-2013-DAB-00475, les remitió una depuración del historial de facturación, en el cual se indicaba lo siguiente:

*“Al respecto, de acuerdo con nuestros registros, la factura FAC2013-443 (pendiente de envío) **Depósito 660339 del 31-5-2013, por ¢2,318,945.85 cancela el Tributo correspondiente al mes de Marzo.***

Por lo tanto, les agradecemos se sirvan verificar en sus registros dicha información y una vez conciliados procederemos a emitir dicha factura y enviarla mediante los compañeros de la Estación de Bomberos de esa localidad.”

Según información suministrada a esta Auditoría Interna por el Programa de Captación, no se recibió respuesta a la anterior nota, únicamente CoopeAlfaro Ruíz, R.L., procedió a remitir una copia del

oficio cursado por la Administración Superior en el 2012, autorizando su metodología de cálculo.

Ver **Recomendación No.3 incisos g) y h)**

4.2 Depósitos no identificados:

De acuerdo con el procedimiento establecido para tal efecto, el área de Tesorería remite semanalmente al Programa de Captación los ingresos reportados, que no han sido identificados y con base en esa información se envía un oficio solicitando la colaboración para la identificación respectiva a cada una de las siguientes unidades administrativas: Academia, Ingeniería, Servicios Generales, Recursos Humanos, Proveeduría y Operaciones. De no obtener respuesta y no habersele dado la identificación respectiva a cada uno de ellos, el Programa de Captación procederá a realizar gestiones adicionales mediante cualquier medio de comunicación, ya sea llamadas telefónicas o correo electrónico –paso No. 6 del procedimiento-. Adicionalmente, y para aquellos “depósitos no identificados” que tengan más de tres meses, se envía mediante oficio formal al área de Contabilidad un ajuste con el fin de depurar la cuenta –paso No.11 del procedimiento -.

Se trabajó con una muestra de 25 “depósitos no identificados” entre los meses de mayo 2013 a febrero del 2014, observando lo siguiente:

4.2.1 Dentro de la solicitud efectuada por el Programa de Captación a las diferentes unidades administrativas de la Organización, se incluye en la plantilla confeccionada para tal efecto, “depósitos no identificados”, que según su detalle, es factible inferir que corresponde a un ingreso o servicio de una unidad en particular; aunado a que se incluye una columna de “observaciones” en la cual señala la posible fuente generadora del ingreso; no obstante, en muchas ocasiones, no se recibe respuesta por parte de las unidades involucradas, razón por la cual tales ingresos continúan apareciendo en el estado de “no identificado” por varios meses. Ejemplo de lo anterior:

Cuadro No. 7
Programa de Captación – Área de Gestión de Recursos Económicos
Ejemplos de depósitos no identificados con posible fuente
generadora del ingreso

Fecha	No. depósito	Monto ¢	Descripción
25-09-2013	16233553	53.561.00	TRANSF FOND TERC TFT - SANCHEZ MENA JO-DEV EXTRAS #35
26-09-2013	55623850	78.143.90	DEPOSITOS – ANTICIPO SALARIAL
21-11-2013	56103467	30.000.00	DEPOSITOS - SOLICITUD HIDRANTES DAISYFAJAR

Ver **Recomendación No.4 inciso a)**

4.2.2 No se proporcionó evidencia de gestiones adicionales realizadas por el Programa de Captación para la identificación de aquellos depósitos en los cuales no se recibió respuesta por parte de las diferentes unidades de la Organización, tal y como lo indica el paso No.6 del procedimiento. Ver **Recomendación No.4 inciso a)**

4.2.3 Los ajustes a que hace referencia el paso No. 11 del procedimiento “Depósitos no identificados”, han sido autorizados en todos los casos por la Dirección Administrativa ante correspondiente solicitud efectuadas por el Área de Gestión de Recursos Económicos, en las cuales se indica lo siguiente:

“Con el fin de depurar el saldo de la cuenta contable 2-1-9-02-02-01-1 Depósitos no identificados por investigar y realizar la afectación presupuestaria correspondiente, y con sustento en lo establecido en el artículo 2 de la Ley 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos sobre el establecimiento de sistemas, órganos, normas y procedimientos administrativos que facilitan la recaudación de los recursos públicos y su utilización óptima para el cumplimiento de los objetivos estatales, así como los sistemas de control...

(...)

...Por lo que se solicita su autorización para trasladar dichos depósitos a la cuenta presupuestaria y contable de Otros Ingresos...”

De acuerdo con el análisis efectuado a los diferentes ajustes efectuados, en los meses diciembre del 2013 y enero del 2014, se determinó que:

4.2.3.1 Se ha autorizado el ajuste en la cuenta contable y presupuestaria de “otros ingresos” a depósitos en los cuales, de acuerdo con su detalle y posible origen, no corresponden a dicho rubro, sino a reintegros de funcionarios. Lo anterior podría conllevar a que se presente dicha cuenta sobrevalorada en los Estados Financieros, por cuando en el ajuste efectuado en el mes de diciembre del 2013 y autorizado mediante oficio CBCR-039046-2013-DAB-01348, la suma de ¢1.137.516.77 corresponde a depósitos señalados con esa condición.

A continuación se brinda el detalle del ajuste realizado:

Cuadro No. 8
Programa de Captación – Área de Gestión de Recursos Económicos
Ajuste Depósitos no identificados a diciembre 2013

Fecha	Núm Depósito	Descripción/ Detalle	Monto	Posible Origen
19/07/2013	50	DEPOSITOS - INGELECTRA	160.000,00	
08/08/2013	6084501	INGELECTRA CONSTRUCTORASA	75.000,00	
12/08/2013	11262103	Ronald MZurch Deposito 11262103	640.000,00	Reintegros Funcionarios
23/08/2013	19163338	CREDITO	320.000,00	
27/08/2013	55366847	REINTEGRO 2143 YEHUDY PRENDAS	137.282,39	Reintegros Funcionarios
17/09/2013	55554956	DEPOSITOS - DEV. EXTRAS # 630	42.838,48	Reintegros Funcionarios
17/09/2013	55553036	DEPOSITOS - FERNANDO GONZALEZ DEV 1358	121.050,00	Reintegros Funcionarios
24/09/2013	19116050	CREDITO INTERBANCARI P.Autom.Vol.IndSobrantes de CI	-	
24/09/2013	55604459	DEPOSITOS - DANIEL MOSCOSOS DEV ESTRAS 67	64.641,60	Reintegros Funcionarios
25/09/2013	16233553	TRANSF FOND TERC TFT - SANCHEZ MENA JO-DEV EXTRAS #35	53.561,00	Reintegros Funcionarios
26/09/2013	19211024	CREDITO INTERBANCARI - MH- SIGAF PAGO APROVEEDO	431.200,00	
26/09/2013	55623850	DEPOSITOS - ANTICIPO SALARIAL	78.143,90	Reintegros Funcionarios
TOTAL			2.749.980,37	

Fuente: Oficio CBCR-039046-2013-DAB-01348 suministrado por el Programa de Captación.

Ver Recomendación No.4 inciso b)

4.2.3.2 Mediante oficios del Área de Gestión de Recursos Económicos: CBCR-038902-2013-REB-00711 del 10-12-2013 y CBCR-040217-2013-REB-00740 del 14-01-2014, se solicitó el ajuste a depósitos que no cumplen con el período de tres meses para su posible identificación, tal y como lo estipula el procedimiento respectivo en el paso 11.

Ver Recomendación No.4 inciso b)

4.3 Venta de Servicios y Otros Ingresos:

De acuerdo con lo establecido en el “Procedimiento Venta de Servicios y Otros Ingresos”, se registra la venta por concepto de visado de planos, servicios técnicos de ingeniería, servicios de capacitación, venta de chatarra, recarga de ARAC y otros ingresos.

Se utilizó una muestra para los ingresos reportados en los meses de mayo, julio y setiembre del 2013, y enero 2014, observando lo siguiente:

4.3.1 De acuerdo con el paso 2 del procedimiento, “una vez recibida la información...” suministrada por las diferentes dependencias en relación con los ingresos reportados, se registra la cuenta por cobrar a través del sistema ERP; no obstante, en ocasiones transcurre varios días para la confección de la factura, siendo que esto no es congruente con la mayoría de registros, los cuales se han efectuado en la misma fecha de

la comunicación, o bien, un día después. Asimismo, esta práctica contraviene el método de devengo. En el cuadro No. 9 se detallan ejemplos de lo anterior:

Cuadro No. 9
Programa de Captación – Área de Gestión de Recursos Económicos
Registros de facturas en fecha posterior al ingreso reportado

Fecha del Depósito	No. Depósito	Monto del Depósito	Monto de la Factura	Fecha de oficio de la UA identificando depósito (*)	Fecha de la Factura	No. de Factura ERP	Tipo de Servicio
03/07/2013	5506738	420.000,00	420.000,00	16/07/2013	23/07/2013	FAC2013-559	Capacitación
26/06/2013	6139049	362.200,00	362.200,00	16/07/2013	30/07/2013	FAC2013-579	Capacitación
14/08/2013	5522486	148.000,00	148.000,00	21/08/2013	30/09/2013	FAC2013-719	Capacitación
26/07/2013	86	560.000,00					
09/08/2013	55230807	200.000,00					
29/08/2013	55388121	563.000,00					
30/07/2013	1135	400.000,00	2.680.000,00	13/09/2013	17/09/2013	FAC2013-689	Servicios Técnicos Ingeniería
29/08/2013	10577	452.000,00					
12/08/2013	1212	220.000,00					
12/08/2013	6098044	210.000,00					
26/08/2013	19293142	75.000,00					

(*) UA = Unidad Administrativa

Fuente: Información suministrada por el sistema ERP y el Programa de Captación.

Ver Recomendación No.5 inciso a)

4.3.2 En el mes de mayo del 2013 y según oficio de la Academia Nacional de Bomberos CBCR-013410-2013-ANB-00411 del 02-05-2013 mediante el cual y según se anota en la “Referencia: Informe facturación Academia”, se detalló la confección, por parte de esa unidad, entre otras, de tres facturas por los servicios de capacitación, haciendo la aclaración de que tres de ellas se encontraban pendientes de pago; no obstante, en esa misma fecha fueron confeccionadas en el ERP las facturas FAC2013-370 por ¢180.000.00; FAC2013-373 por ¢1.253.257.50 y FAC2013-374 por ¢420.000.00, lo cual contraviene el método de devengo adoptado por la Administración a partir del 2013.

Ver Recomendación No.5 inciso a)

4.3.3 Se observó que tanto la Academia de Bomberos como la Unidad de Ingeniería realizan facturación manual por la venta de servicios relacionados con su gestión, adicional a la que se genera en el Programa de Captación mediante el sistema ERP. Según se informó a esta Auditoría Interna en la presentación del Informe “Evaluación de Control Interno en la Academia Nacional de Bomberos”-AIB-029-2014-del 25-03-2014, entre la Administración Superior y el Encargado de la Academia, se estaban realizando gestiones para centralizar en la Unidad de Servicios Financieros lo relacionado con el registro de la facturación por los servicios de capacitación brindados. Ante consulta

realizada a la Academia por parte de la Auditoría Interna, se nos suministró copia del procedimiento que se redactó para tales efectos “Facturación y Cobranza” y el cual está pendiente de oficialización, sin embargo, en éste se detalla la confección manual de la respectiva factura por parte de la Academia, y posteriormente, el registro en el ERP de la respectiva cuenta por cobrar por parte del encargado en el Programa de Captación; cabe señalar que este proceso conlleva la confección de otra factura para los fines contables pertinentes.

Según se informó por parte del Programa de Captación, este procedimiento es el que en la práctica se utiliza como medida transitoria para el reporte de los ingresos por venta de servicios de capacitación de la Academia y servicios técnicos de la Unidad de Ingeniería, mientras la Unidad de Tecnologías de Información concluye el desarrollo de un sistema de integración de facturas.

Por lo anterior, se considera propicio, con el fin de evitar la duplicidad de funciones, realizar las gestiones que se consideren pertinentes, a fin de centralizar en el ERP u otro sistema, el proceso de facturación, de modo tal que las facturas se identifiquen con las siglas de la unidad administrativa que corresponda así como con un número de consecutivo.

Ver **Recomendación No.5 inciso b)**

4.4 “Ingresos por el Convenio CETAC”

El Instituto Nacional de Seguros firmó con el Consejo Técnico de Aviación Civil el “Convenio de Servicios de Salvamento, Control y Extinción de Incendios en los Aeropuertos Internacionales”, “el cual fue firmado por las partes el día 6 de febrero 2006 y adquirió eficacia mediante el refrendo otorgado por la División de Contratación Administrativa de la Contraloría General de la República, según oficio 10898 (DCA-2323) del 09 de agosto de 2006...” el cual, entre otros aspectos, señala:

“2.- **OBJETO**

2.1. *Teniendo El **CETAC** como Autoridad Aeronáutica, el deber de regular y fiscalizar la prestación del servicio de salvamento, control y extinción de incendios en los Aeropuertos Internacionales, el presente convenio tiene como objeto, fijar las condiciones a las que se someten el **CETAC** y el **INSTITUTO**, en la prestación de los servicios de cita, buscando un justo equilibrio entre las partes y una adecuada prestación del servicio, sujeto a los principios de eficiencia y equidad que los rigen.”*

(...)

“7.- **Plazo VIGENCIA**

El presente contrato tendrá una vigencia de 10 años que empezará a computarse a partir del momento que la Contraloría General de la República refrende el mismo. El plazo señalado podrá ser prorrogado por acuerdo de las partes en forma oportuna y sobre cualquiera de dichas prórrogas igualmente deberá mediar aprobación del ente Contralor.”

(...)

De acuerdo con el “Apéndice A Términos Económicos del Convenio”

“1.1 Objeto

*Los principios fundamentales que rigen este convenio **significará la retribución de los costos en que incurra el Instituto Nacional de Seguros en la prestación del servicio, por lo cual el CETAC estará en la obligación de cancelarle al prestatario de este servicio únicamente este costo**, en ningún caso el presente convenio podrá convertirse en un negocio con fines de lucro, para el cual el beneficiario se comprometerá a rendir cuentas de acuerdo a los alcances del convenio. (el resaltado no es del original)”*

(...)

En el apartado 3: Formulación Presupuestaria

“3.2 Rendición de Cuentas:

El Instituto Nacional de Seguros, estará obligado a partir del período presupuestario 2007, a realizar liquidaciones presupuestarias en forma trimestral ante la Dirección Financiera de la Dirección General de Aviación Civil, en dichas liquidaciones se aportará el cuadro de resumen de ejecución y sus comprobantes de gastos por centro de costos.”

“3.3 Liquidación Anual.

A más tardar el 15 de febrero de cada año, mientras esté vigente el presente convenio, el Instituto Nacional de Seguros deberá presentar la liquidación presupuestaria del ejercicio económico anterior, en esta liquidación el Instituto Nacional de Seguros determinará el superávit o déficit del período. En caso de superávit el Instituto Nacional de Seguros deberá reintegrar estos dineros al CETAC, mediante depósito a la cuenta corriente que se le indicará en su momento. En caso de déficit, el CETAC deberá pagar la diferencia al Instituto Nacional de Seguros mediante la forma usual de pago utilizada para ese efecto.”

(...)

“4- Forma de Pago:

4.1 La sumas serán pagadas en cuatro tractos trimestrales por año una vez las liquidaciones trimestrales sean recibidas para revisión por parte de

la Dirección Financiera del CETAC.

4.2 *Cualquier incremento en las sumas a pagar estará en función de lo que presupueste anualmente el **INSTITUTO** y del soporte que como justificación proporcione el estudio de centro de costos correspondiente, en orden al punto 4.8 del presente instrumento.”*

(...)

“5. Ajustes Ordinarios al presupuesto

La metodología del ajuste al presupuesto anual será con base en la ejecución del año anterior más la inflación, el Instituto Nacional de Seguros se reserva el derecho a solicitar cualquier otra variable económica para el ajuste del mismo, la cual será conocida y valorada por el Consejo Técnico de Aviación Civil.”

4.4.1 De las liquidaciones trimestrales remitidas al CETAC:

En el paso No.1 del procedimiento “*Ingresos por el Convenio Cetac*” se indica que se “*Redacta oficio solicitando la certificación de gastos de las Estaciones de Bomberos en los aeropuertos a las siguientes dependencias, Tecnologías de la Información, Academia Nacional de Bomberos, Mantenimiento Vehicular, Operaciones, Servicios Generales, Recursos Humanos y Contabilidad.*” La información suministrada es consolidada en la plantilla para la liquidación trimestral del Convenio.

Se verificó lo relacionado con las liquidaciones trimestrales correspondientes al año 2013 presentadas por el Cuerpo de Bomberos, con base en la información suministrada por el Programa de Captación, pudiendo observar lo siguiente:

- 4.4.1.1 El área contable suministra la certificación trimestral correspondiente al gasto por los costos indirectos incurridos en cada una de las unidades de la Organización que tienen algún tipo de relación con el servicio brindado por las Estaciones de Bomberos Aeroportuarias, siendo que se consideran las siguientes: “*Subdirección Administrativa, Contabilidad, Tesorería, Recursos Humanos, Proveeduría, Servicios Generales Bomberos, Taller de Bomberos, Taller de Radiocomunicaciones, Seguros, Control de Bienes, Academia Nacional de Bomberos, Oficina de Comunicaciones, Recursos Económicos*”. La metodología de cálculo¹⁵ que se utiliza es distribuir el total de costos indirectos incurridos entre el personal total del Cuerpo de Bomberos, incluyendo los bomberos voluntarios y se procede a multiplicar el

¹⁵ Aprobada mediante oficio CBCR-014843-2011-DGB-00266 del 12-05-2011

resultado por la cantidad de Bomberos asignados a las Estaciones en cada uno de los Aeropuertos.

En las liquidaciones de todos los trimestres se observa un error de cálculo en las certificaciones brindadas por el área de Contabilidad (ver **Comentario No.1**), lo que ocasionó que se dejara de cobrar al CETAC la suma de ¢933.306.04, lo anterior, se observa con detalle en el cuadro No.10:

Cuadro No 10
Programa de Captación - Área de Gestión de Recursos Económicos
Costos Indirectos cobrados al CETAC, período 2013

Período	Costos Indirectos Totales	Cantidad Total de Personal	Cantidad de Personal Asignado a los Aeropuertos		Monto cobrado	Diferencia
			Cantidad de Personal	Monto a Cobrar		
I Trimestre	954.706.606,06	1583	31	18.696.086,42	17.947.789,00	- 748.297,42
II Trimestre	903.299.144,80	1623	30	16.696.841,86	16.433.581,00	- 263.260,86
III Trimestre	699.902.675,00	1646	35	14.882.499,16	14.855.424,00	- 27.075,16
IV Trimestre	686.883.324,00	1661	35	14.473.760,59	14.579.088,00	105.327,41
Total dejado de cobrar						- 933.306,04

Fuente: Liquidaciones presupuestarias suministradas por el Programa de Captación.

Dado que la metodología de cálculo consiste en distribuir el total de costos indirectos entre el personal total del Cuerpo de Bomberos, incluyendo los bomberos voluntarios, se solicitó al área de Contabilidad la información que respalda el dato consignado en las liquidaciones trimestrales del 2013 en cuanto a los funcionarios de esta Organización, sin embargo, no se nos suministró la evidencia de lo anterior, y mediante correo de fecha 11-07-2014 se indica lo siguiente “Con respecto a su consulta sobre la base de cálculo para los gastos indirectos del 2013 del CETAC le informo que la metodología de cálculo consiste en distribuir el gasto total entre el personal total del Cuerpo de Bomberos incluyendo los Bomberos Voluntarios (1.649) y luego se multiplica por la cantidad de Bomberos asignados a la Estaciones en Estudio”.

Por lo anterior, y ante solicitud de esta Auditoría Interna, la Unidad de Recursos Humanos suministró mediante correos de fechas 09 y 14-07-2014 el documento de planilla denominado “Plan Detalle” para los 4 trimestres del 2013; así como la cantidad de bomberos voluntarios consignados en la póliza por esos mismos períodos, respectivamente; y el detalle se observa en el cuadro No. 11.

Cuadro No 11
Programa de Captación - Área de Gestión de Recursos Económicos
Personal total del Cuerpo de Bomberos incluyendo voluntarios
Período 2013

Período	Cantidad Total de Personal			Según liquidaciones Trimestrales	Diferencia (+)
	Según Plan Detalle (*)	Según póliza de voluntarios (*)	Subtotal		
I Trimestre	842	865	1707	1583	124,00
II Trimestre	840	859	1699	1623	76,00
III Trimestre	840	881	1721	1646	75,00
IV Trimestre	852	879	1731	1661	70,00

(*) Información suministrada por la Unidad de Recursos Humanos

(*) Cantidad de personal reportada de menos en las liquidaciones trimestrales remitidas al CETAC

Fuente: Liquidaciones presupuestarias remitidas al CETAC y Unidad de Recursos Humanos

Del anterior cuadro se observa que la cantidad total de personal incluyendo voluntarios, que se ha certificado en las liquidaciones trimestrales remitidas al CETAC, no es coincidente con los datos suministrados por la Unidad de Recursos Humanos para el período 2013, por lo que considerando que esa información trasciende usuarios externos de la Organización, en lo sucesivo deben respaldarse sus fuentes, y dar cumplimiento a lo normado por la Dirección General mediante oficio DGB-00544-2010 del 21-12-2010, en el cual se estableció el “cambio e integración de consecutivos para la correspondencia institucional saliente del Cuerpo de Bomberos” y además se indicó lo siguiente: “... es importante considerar que sólo serán considerados como válidos y oficiales las notas respaldadas por este nuevo formato de consecutivo de correspondencia saliente...”

Ver **Recomendación No.6 incisos a) y b)**

4.4.1.2 En cada una de las certificaciones emitidas por el área de Contabilidad para el cobro de costos indirectos por el servicio brindado al CETAC, se utilizan nombres para las “*unidades de apoyo*” tales como: “Subdirección Administrativa” “Taller de Bomberos” “Seguros” “Control de Bienes” que no están conforme con el organigrama institucional oficialmente comunicado por la Dirección General mediante oficio CBCR-039924-2013-DGB-00869 del 19-12-2013.

Ver **Recomendación No.6 incisos c)**

4.4.1.3 En la liquidación correspondiente al tercer trimestre del 2013 se observó que en el monto total a cobro, el cual ascendió a la suma de ¢188.976.024.70, no se consideró la suma de ¢126.000.00 por

concepto de “*mantenimiento y reparación de maquinaria y eq. de producción*” según certificación de la unidad de Servicios Generales CBCR-031886-2013-SGB-01336, así como ¢27.525.04 correspondiente a “*mantenimiento y reparación de equipo de transp. Tracc y ele*”, según certificación emitida mediante oficio CBCR-030994-2013-DAB-0916 de la unidad de Mantenimiento Vehicular. Ambas cantidades fueron incluidas en la plantilla (columna AIJS) utilizada para la liquidación trimestral; no obstante, por error no fueron afectadas en la suma final a cobro (columna Total del III Trimestre), por lo que la liquidación real para dicho período ascendía a la suma de ¢189.129.549.70.

Ver **Recomendación No.6 inciso a)**

4.4.1.4 En la liquidación correspondiente al tercer trimestre se indicó en la columna de “alimentos y bebidas” la suma de ¢53.935.00 según gasto incurrido en el Aeropuerto Daniel Oduber emitido mediante certificación de la Dirección Operativa en oficio CBCR-031015-2013-DOB-00601, no obstante, por error, este monto se incluye en la columna del total a cobrar en el rubro “productos farmacéuticos y medicinas”. Lo anterior no ocasionó alteración en la suma total al cobro; no obstante, podría inducir a confusiones en la revisión de la información por parte del CETAC.

Ver **Recomendación No.6 inciso a)**

4.4.2 Del Convenio firmado entre el CETAC y el Cuerpo de Bomberos:

4.4.2.1 De acuerdo con el numeral 5 del apéndice al Convenio, “***La metodología del ajuste al presupuesto anual será con base en la ejecución del año anterior más la inflación, el Instituto Nacional de Seguros se reserva el derecho a solicitar cualquier otra variable económica para el ajuste del mismo, la cual será conocida y valorada por el Consejo Técnico de Aviación Civil***” (el resaltado no es del original)

El Cuerpo de Bomberos al paso de los años, ha venido aplicando dicha metodología; no obstante, ésta no ha llegado a equiparar el aumento en el costo del servicio brindado por el Cuerpo de Bomberos al CETAC. Lo anterior, se evidenció en un ajuste contable autorizado por la Dirección General mediante oficio CBCR-021659-2013-DGB-00463 del 12-07-13 y realizado por el área de Contabilidad en las cuentas contables “Incobrabilidad por documento a cobrar” contra “Provisiones por incobrabilidad de

cuentas por cobrar” por la suma de ¢102.087.150.00, cantidad que fue puesta al cobro en su oportunidad por saldos pendientes de los años 2010 y 2011 y no fueron de recibo por parte del CETAC en razón de que esta Institución, y de acuerdo con el principio fundamental de “*retribución del costo*,” estaba cobrando el 100% de los costos reales de mantener el servicio de extinción y rescate y el CETAC efectuaba el pago con base al presupuesto anual aprobado, de acuerdo con la cláusula 3.1 del apéndice del Convenio. La situación sobre la cuenta por cobrar al Consejo Técnico de Aviación Civil, se informó por parte de la Dirección General al Consejo Directivo, mediante el oficio CBCR-018890-2013-DGB-00401 del 20-06-2013, el cual fue conocido en la Sesión No.64 del 25 de junio de 2013.

Según se pudo observar en la información que documenta el Programa de Captación, en cada una de las liquidaciones trimestrales del 2013 se retomó el oficio CBCR-010953-2013-DGB-00226 del 10-04-2013 remitido por la Dirección General de Bomberos a la Dirección General de Aviación Civil, en el cual se indicaba lo siguiente:

“...se presentó ante el Consejo Técnico de Aviación Civil el presupuesto detallado de egresos para el periodo 2013 (...) con las justificaciones respectivas.

Asimismo, en comunicado DGAC-RF-P-OF-12-02061 de fecha 30 de octubre de 2012, la Dirección General de Aviación Civil informó al Cuerpo de Bomberos que el CETAC acordó (...) el presupuesto total del año 2012 por un monto de ¢714.553.543.88.

(...)Con motivo del inicio de la ejecución del periodo económico 2013, se establece la necesidad de adecuar el límite máximo presupuestario, para lo cual se debe aplicar la metodología de ajuste ordinario establecida en el artículo 5 del apéndice A del convenio, la cual consiste en incrementar el límite anual con base en el porcentaje de inflación acumulada del año anterior.

(...) Sobre el particular, se determina que la inflación acumulada del año 2012 cerró en 4.55% por lo que al aplicar el ajuste sobre la suma autorizada para el presupuesto del 2012 (¢714.553.543.88), el límite máximo para el presupuesto ordinario del año 2013 se deberá establecer en ¢747.065.730.13.

(...) En consecuencia, se solicita respetuosamente a ese despacho que se sirva gestionar la aprobación formal ante el CETAC sobre la nueva distribución por objeto del gasto y centro de costos, para cada aeropuerto (ver detalle adjunto en archivo “Presupuesto ordinario 2013-Ajuste al límite máximo anual por inflación 2012”), para alcanzar el límite máximo del monto total autorizado por ¢747.065.730.13. de previo a realizar la liquidación del primer trimestre de este año...”

De la anterior solicitud no se encontró evidencia de la respuesta por parte del CETAC durante el período 2013, siendo que la liquidación anual 2013 presentada al CETAC con fecha 31-01-2014 se efectúa sobre la base presupuestaria aprobada de ¢731.558.139,34, según se detalla en cuadro No. 12:

Cuadro No. 12
Programa de Captación - Área de Gestión de Recursos Económicos
Liquidación CETAC 2013

Periodo	No. Factura	Detalle del gasto		Diferencia
		ejecutado y Facturado ¢	Monto según ejecución Real	
I Trimestre	FAC2013-423	226.534.493,68	226.534.493,68	0
II Trimestre	FAC2013-567	167.308.378,70	167.308.378,70	0
III Trimestre	FAC2013-766 FAC2014-880	188.976.024,66	188.976.024,66	0
IV Trimestre	FAC2014-036	148.739.242,30	207.299.614,64	-58.560.372,34
TOTAL		731.558.139,34	790.118.511,68	

Fuente: Información obtenida en el sistema ERP y Liquidación anual 2013.

Del cuadro No. 12 se desprende que esta Organización tuvo que ajustar la cuarta liquidación trimestral de ¢207.299.614,64 a ¢148.739.242,30 existiendo una diferencia dejada de cobrar al CETAC por el costo del servicio brindado por la suma de ¢58.560.372,34. Este monto fue informado al CETAC dentro de la misma liquidación anual en el apartado “Ejecución real de gastos” según oficio CBCR-003087-2014-DAB-00123, el cual indicaba: “Lo anterior con el fin de dejar respaldo de los costos reales generados por el Convenio entre el Cuerpo de Bomberos y el Consejo Técnico de Aviación Civil”.

Con base en lo anterior, y de acuerdo con lo establecido en el Convenio, específicamente 3.3 “Liquidación Anual” “... **En caso de déficit, el CETAC deberá pagar la diferencia al Instituto Nacional de Seguros mediante la forma usual de pago utilizada para ese efecto.**”, aunado a lo acordado en el punto No. 5 del apéndice al convenio, “... **el Instituto Nacional de Seguros se reserva el derecho a solicitar cualquier otra variable económica para el ajuste del mismo, la cual será conocida y valorada por el Consejo Técnico de Aviación Civil.**” (el resaltado no es del original); es recomendable valorar ejecutar las acciones que se estimen pertinentes a fin de recuperar las sumas dejadas de cobrar al CETAC por la liquidación anual del 2013 y que representa el valor real del servicio brindado.

Ver **Recomendación No.7 inciso a)**

4.4.2.2 El Convenio indica que **“las sumas serán pagadas en cuatro tractos trimestrales por año una vez las liquidaciones trimestrales sean recibidas para revisión por parte de la Dirección Financiera del CETAC. (el resaltado no es del original)**. Del cuadro No.13 que se detalla a continuación, se puede inferir que el período que transcurre entre la fecha de recibo de la factura en el CETAC versus la fecha de pago, en promedio tarda 58 días naturales, por lo que es conveniente que el plazo para el pago quede normado en una próxima homologación o prórroga del Convenio, el cual está vigente hasta febrero del 2016.

Ver Recomendación No.7 inciso b)

Cuadro No. 13
Programa de Captación - Área de Gestión de Recursos Económicos
Comparativo de fechas de facturación en el ERP versus fecha de pago por el Cetac

Período	Fecha factura ERP	No. Factura ERP	Monto	Fecha recibo de factura en CETAC	Fecha de pago	Días transcurridos para el pago
Pendiente liquidación IV						
Trimestre 2012	15/02/2013	FAC2013-133	118.664.518,48		02/05/2013	
I Trimestre 2013	21/05/2013	FAC2013-423	226.534.493,68	06/05/2013	26/06/2013	51
II Trimestre 2013	29/07/2013	FAC2013-567	167.308.378,70	31/07/2013	30/09/2013	61
III Trimestre Liquidación 2013	30/10/2013	FAC2013-766	188.976.024,66	31/10/2013	18/12/2013	48
IV Trimestre (estimación) (*)			200.700.028,52			
Adelanto liquidación IV						
Trimestre 2013	18/12/2013	FAC2013-880	29.987.205,48		18/12/2013	
Liquidación real IV Trim	30/01/2014	FAC2014-036	118.752.036,82	31/01/2014	14/04/2014	73

(*) En la liquidación correspondiente al IV Trimestre remitida al Cetac en el mes de diciembre, 2013 se efectúa una estimación de gastos, en razón de que a esa fecha, no se cuenta con los datos reales de los costos incurridos, razón por la cual, no se emite factura en ese momento, si no hasta el mes de enero del 2014, cuando se envía la liquidación real.

Fuente: Información obtenida en el sistema ERP y suministrada por el Programa de Captación.

4.4.2.3 Del Respaldo de la documentación:

El programa de Captación documenta físicamente toda la información correspondiente a las liquidaciones presupuestarias en un Ampo con divisiones internas para separar la información por trimestres. No obstante, éste no se encuentra foliado cronológicamente y además no se tiene otra documentación relacionada como el respaldo de todos los depósitos efectuados o bien, oficios internos que se han generado como el CBCR-018890-2013-DGB-00401 del 20-06-13 “Informe sobre cuenta por cobrar al Consejo Técnico de Aviación Civil”, ni tampoco la información

relacionada con el ajuste por ¢102.067.150.00 a la cuenta por cobrar del CETAC.

Ver Recomendación No.7 inciso c)

Finalmente se presenta a manera de **comentario** el siguiente aspecto, para fortalecimiento del Control Interno:

1. De la certificación emitida por los costos indirectos cobrados al CETAC:

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

“2.5.3 “Separación de Funciones Incompatibles y del Procesamiento de Transacciones”, “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.”

“4.5.1 Supervisión constante El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

De la revisión efectuada a las liquidaciones trimestrales remitidas al CETAC por el cobro del servicio brindado por esta Organización, se observó que en las certificaciones emitidas por el área de Contabilidad para el cobro de los costos indirectos, se presentan errores que denotan falta de supervisión en la confección y revisión de las mismas que podrían conllevar a brindar información poco confiable a usuarios internos como externos, razón por la cual se estima conveniente que se revise el procedimiento que se tenga establecido para tales efectos, caso contrario, se norme.

I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Nuestra valoración del Control Interno se basa en el examen de pruebas selectivas y no necesariamente revela todos los asuntos de la estructura de Control Interno que podrían constituir deficiencias significativas conforme a las Normas de Auditoría generalmente aceptadas y emitidas por el Órgano Contralor. Lo anterior, debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de Control Interno, errores e irregularidades que pueden ocurrir y no ser detectados, y que los objetivos de la estructura de Control Interno son suministrar una razonable, pero no absoluta seguridad de que la actuación del Jerarca y la del resto de la Administración, se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Como resultado del estudio, esta Auditoría **recomienda** para fortalecer el Control Interno:

1. Cumplir con lo informado a esta Auditoría mediante el Oficio DGB-00527-2010 del 10-12-10, en relación con las recomendaciones emitidas por esta Auditoría mediante el Informe de Auditoría AIB-0039-2010 fechado 14-12-10:
 - a. Recomendación No.5.2 Crear un repositorio de datos u Archivo Institucional donde se almacenen los documentos institucionales. Como medida transitoriamente se pueden utilizar las "Carpetas Compartidas en Red".
 - b. Recomendación No.6 Oficializar el Archivo Institucional y ajustarlo a la normativa vigente en dicha materia.
2. Procedimientos:
 - a. Dar cumplimiento a lo establecido en el "*Instructivo para la elaboración de documentos*"¹⁶ y las "*Disposiciones para la aprobación de documentación oficial del Ordenamiento Administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica*" y con base en éstos, revisar y ajustar la prosa de los procedimientos oficializados según corresponda, normando además plazos para los diferentes trámites dentro de los procesos.
 - b. Estandarizar los nombres de los "responsables" por la ejecución en todos los procedimientos oficializados.
 - c. Estandarizar en todos los procedimientos el nombre del área a la cual pertenece el Programa de Captación: Área de Gestión de Recursos Económicos.

¹⁶ Comunicado por la Dirección de Operaciones con el Oficio CBCR-037050-2013-DOB-00747 del 25-11-13.

- d. Ajustar el apartado de “Alcance” de los procedimientos “Depósitos no identificados” y el de “Ingresos por el Convenio Cetac”.
 - e. Revisar y ajustar los procedimientos “*Venta de Servicios y otros ingresos*”; e “*Ingreso 4% primas de seguros y 1.75% energía eléctrica*”, en relación con los pasos 3 y 10 respectivamente, relacionado con el “responsable” asignado para la creación de clientes en la base de datos según se estableció en el procedimiento respectivo.
 - f. Revisar y estandarizar los nombres de los procedimientos tanto en los archivos electrónicos como a lo interno de cada uno de ellos
 - g. Revisar y ajustar el procedimiento “*Ingreso 4% primas de seguros y 1.75% energía eléctrica*”, en cuanto las responsabilidades asignadas al “*Asistente de Gestión de Recursos Económicos*”, de acuerdo con lo establecido en el “*Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público*”, específicamente en el punto 2.5.3 “*Separación de Funciones Incompatibles y del Procesamiento de Transacciones*”, así como el paso No.20 en cuanto a la práctica actual para la inversión de recursos.
 - h. Actualizar y ajustar el “*Procedimiento Venta de Servicios y Otros Ingresos*”, de tal forma que se norme lo relacionado con el acceso del Programa de Captación al “Sistema Administración de Proyectos de Construcción –APC-” del Colegio de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica.
3. “Ingresos 4% sobre las primas de seguros y el 1.75% sobre la facturación de la energía eléctrica:
- a) Normar en el paso No.2 del procedimiento, el plazo para registrar las facturas y recibos, de forma tal que su registro se efectúe de conformidad con el método contable sobre la base “devengado” y lo establecido en el numeral 4.4.3 “Registros contables y presupuestarios” del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.
 - b) Revisar y corregir los errores de digitación incurridos por los funcionarios en la ejecución de sus labores, a fin de que los saldos suministrados en el sistema ERP muestren información confiable para todos los usuarios que la requieran. Asimismo, incluir dentro del procedimiento respectivo, la verificación que actualmente realiza el Programa de Captación de los saldos contables de cada una de las compañías eléctricas y aseguradoras contra la plantilla de labores.
 - c) Corregir en el sistema ERP el formato de impresión de las facturas, de tal manera que ésta cumpla con los requisitos mínimos establecidos por el Ministerio de Hacienda para este tipo de documento y cumpla con las necesidades de los distintos usuarios, evitando además la duplicidad de funciones y disminuyendo el riesgo de errores en la digitación. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en los numerales 4.4.2 “Formularios uniformes” y 5.6 “Calidad de la información” del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.

- d) Cumplir el procedimiento oficializado para todas las gestiones realizadas en la entrega de facturas a las compañías aseguradoras y de energía eléctrica, dejando su correspondiente evidencia.
- e) Normar que toda información, solicitud o gestión que se realice al Programa de Captación, ingrese por el correo electrónico asignado Grupo.Recursos.Economicos@bomberos.go.cr, y que desde éste cada funcionario canalice su atención de acuerdo con sus funciones, debiendo quedar normado en los procedimientos que aplique.
- f) Incluir en la nota que prepara el Programa de Captación en los primeros cinco días de cada mes a las compañías aseguradoras y de energía eléctrica, el plazo para la obligatoriedad en el cumplimiento del Artículo 40, inciso a) y g) de la Ley 8228 y 8992, y se incluya lo anterior en el paso No.1 del procedimiento respectivo.
- g) Hacer un análisis de la cuenta correspondiente a los ingresos recibidos por la compañía eléctrica Coopealfaro Ruiz, R.L. a fin de:
 - 1. Verificar la fecha de recibo por el ingreso correspondiente al mes de octubre 2013.
 - 2. Comprobar que no han quedado sumas adeudadas por el tributo correspondiente al 2014.

Como resultado de lo anterior, y si procede, se realicen las gestiones que correspondan.

- h) Realizar las gestiones que se estimen pertinentes con la compañía eléctrica Coopealfaro Ruiz, R.L., a fin de que se ajusten a la metodología de facturación avalada por la Administración Superior en el año 2012 y que prevé un ingreso del tributo del 1.75 por cobro de energía eléctrica, a más tardar el último día hábil del mes siguiente por el total de tributo percibido en el mes anterior.

4. “Depósitos no identificados”:

- a. Cumplir el procedimiento establecido y oficializado, específicamente con el paso No.6, de manera tal que se agoten las gestiones adicionales, para la identificación de depósitos, en aquellos casos donde las diferentes unidades administrativas de la Organización no han dado respuesta a una posible tipificación del origen de ingresos, debiendo dejar evidencia de lo actuado.
- b. Denegar la autorización de ajustes en “Depósitos no identificados” a la cuenta contable – presupuestaria de “otros ingresos”, mientras no se haya cumplido con lo establecido en el paso 11 del procedimiento respectivo, en cuanto a que se hayan agotado todas las gestiones para su identificación, debiendo además ajustar la prosa de dicho procedimiento.

5. “Venta de Servicios y Otros Ingresos”:

- a. Normar en el paso No.2 del procedimiento, el plazo para registrar la cuenta por cobrar una vez se haya recibido el oficio formal de las diferentes dependencias de

la Institución informando sobre la venta del servicio, debiendo ajustarse al método contable de devengo adoptado por la Administración a partir del 2013.

- b. Centralizar en el ERP u otro sistema, el proceso de facturación por la venta de servicios brindados en las diferentes unidades administrativas de la Institución, con el fin de evitar la duplicidad en el emisión de facturas y además, que éstas se identifiquen con las siglas de la unidad administrativa que corresponda así como con un número de consecutivo, lo anterior, como medida transitoria hasta tanto se cuente con el sistema de integración de facturas que se está desarrollando.

6. “Ingresos por el Convenio CETAC”:

- a. Cumplir con lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente el punto 4.5.1. “Supervisión constante”; así como con el procedimiento establecido en cuanto a la asignación de responsabilidades, siendo que en la revisión y supervisión de los procesos, se ejerzan las acciones necesarias para su correcto desempeño, disminuyendo el riesgo de errores humanos y de proceso en la información que se confecciona.
- b. Documentar, toda la información soporte por parte de las unidades encargadas de elaborar certificaciones para el cobro por los servicios que se brinda al CETAC, y dar cumplimiento a lo normado mediante oficio DGB-00544-2010 del 21-12-2010.
- c. Estandarizar en las certificaciones que se remiten al CETAC por el cobro del servicio brindado, los nombres de las unidades, áreas o programas institucionales, de conformidad con el organigrama oficialmente comunicado mediante oficio CBCR-039924-2013-DGB-00869 del 19-12-2013.

7. En relación con el “*Convenio de Servicios de Salvamento, Control y Extinción de Incendios en los Aeropuertos Internacionales*” entre el CETAC y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica:

- a. Aplicar lo establecido en el Convenio, específicamente:
 1. Cláusulas 3.3 “Liquidación anual” “... *En caso de déficit, el CETAC deberá pagar la diferencia al Instituto Nacional de Seguros mediante la forma usual de pago utilizada para ese efecto.*” y
 2. Cláusula 5 “Ajustes Ordinarios al presupuesto” “*La metodología del ajuste al presupuesto anual será con base en la ejecución del año anterior más la inflación, el Instituto Nacional de Seguros se reserva el derecho a solicitar cualquier otra variable económica para el ajuste del mismo.*”

Lo anterior, a fin de cobrar las sumas que efectivamente representan el valor real del servicio brindado y que se indicaron en la liquidación anual del 2013.

- b. Considerar ante una prórroga, homologación o nuevo convenio que se suscriba entre las partes, normar lo relacionado con el plazo para que el CETAC haga efectivo el pago del servicio.
- c. Mantener el expediente físico que se resguarda en el Programa de Captación, foliado cronológicamente y se respalde en éste o mediante un expediente electrónico, según se estime conveniente, toda la documentación relevante que se relacione con gestiones realizadas internamente y entre las partes, a fin de que la información se encuentre disponible oportunamente ante cualquier tipo de consulta, de conformidad con el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente el punto “4.4.1.Documentación y registro de la gestión institucional”.